



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital
de Cumba, Amazonas**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Vanny Veliz Llaguenta (ORCID: 0000-0003-0523-0553)

ASESOR:

Mg. Nilthon Ivan Pisfil Benites (ORCID: 0000-0002-2275-7106)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Chiclayo – Perú

2020

Dedicatoria

A Dios, por ser mi fuente de vida y de sabiduría, con su voluntad me da energía y fuerza para realizar esta investigación.

A mis padres, hermanas e hija por el apoyo incondicional y ser fuente de motivación para superarme como profesional.

Vanny

Agradecimiento

A Dios todo poderoso por guiarme en cada momento de la vida, por permitirme concluir con esta nueva etapa de mi carrera profesional para lograr mi realización personal y profesional.

A la “Universidad Cesar Vallejo” por haberme dado la oportunidad de mejorar y fortalecer mis conocimientos en el campo de la administración pública.

A mi asesor Nilthon Ivan Pisfil Benites, por su valiosa orientación en el desarrollo de la investigación.

A todos los que de alguna manera han colaborado para que este trabajo de investigación contribuya con el desarrollo del distrito de Cumba.

Vanny Veliz Llaguenta

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, VANNY VELIZ LLAGUENTA, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Chiclayo, declaro que el trabajo académico titulado Gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Cumba, Amazonas

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 del 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

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en busca de plagios

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor me someto a las sanciones que determina el procedimiento disciplinario

Chiclayo, diciembre del 2019



VANNY VELIZ LLAGUENTA

DNI 45851493

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	16
2.1. Tipo de investigación y diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización de variables	16
2.3. Población y muestra.....	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
2.5. Procesamiento.....	21
2.6. Método de análisis de datos.....	21
2.7. Aspectos éticos.....	22
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN.....	29
V. CONCLUSIONES.....	32
VI. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	39
Matriz de consistencia	39
Instrumento.....	40
Formatos de validación.....	42
Confiabilidad el instrumento	48
Autorización de la investigación y aplicación de instrumento.....	49

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización De Variables	17
Tabla 2. Validez - especialistas	20
Tabla 3. Estadístico de confiabilidad.....	21
Tabla 4. Gestión de la calidad	23
Tabla 5. Dimensión: Conocer necesidades y expectativas de usuarios	23
Tabla 6. Dimensión: Valor del servicio.....	24
Tabla 7. Dimensión: Fortalecer el servicio.....	24
Tabla 8. Calidad de servicio al usuario.....	24
Tabla 9 Liderazgo	25
Tabla 10. Satisfacción al usuario.....	25
Tabla 11. Trato	26
Tabla 12: Accesibilidad.....	26
Tabla 13: Confianza.....	26
Tabla 14.Relación entre la variable gestión de la calidad y satisfacción al usuario	27

RESUMEN

La gestión de la calidad siempre será un tema de controversias porque se tiene una idea muy sesgada de que las instituciones públicas brindan un pésimo servicio hacia los usuarios, por el hecho de ser entidades estatales, por lo que la presente investigación tiene como propósito determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Cumba, Amazonas.

La investigación es de tipo descriptivo, con una población de 300 usuarios que recurren a hacer trámites documentarios de forma mensual a la entidad del distrito de Cumba, se tomó como muestra a 169 usuarios, cuyo muestreo se va a indagar la relación que tienen las variables de la gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios.

Con el cuestionario se realizó la tabulación de los datos recolectados a través del programa Excel y Spss, con el nivel de confiabilidad de Cronbach para determinar el nivel de confiabilidad que existe, y la correlación positiva entre las variables gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios, es decir a mayor gestión de la calidad habrá mayor satisfacción de los usuarios de la entidad distrital de Cumba.

El diseño de la investigación es no experimental, descriptivo correlacional, no experimental porque las variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, correlacional, porque se evaluará la relación que existe entre dos variables que es gestión de la calidad y Satisfacción de los usuarios en la entidad del distrito de Cumba, de los resultados obtenidos el nivel de relación es de ,725 que significa que es positivamente buena, llegando a la conclusión con respecto al nivel de relación entre las variables gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios es positivo alto, esto nos quiere decir que la satisfacción de los usuarios depende de la gestión de la calidad que se lleve dentro de la entidad, lo que implica que mientras mejor sea la gestión de la calidad mayor será la satisfacción de los ciudadanos y viceversa.

Palabras claves: Gestión de calidad, satisfacción, servicio, liderazgo, usuario.

ABSTRACT

Quality management will always be a matter of controversy because it has a very biased idea of public institutions that these provide a terrible service to users, because they are governmental entities, so the present research aims to determine the relationship that exists between quality management and user satisfaction of the District Municipality of Cumba, Amazonas.

The research is descriptive type, with a population of 300 users who turn to do documentary procedures on a monthly basis to the entity of the district of Cumba, 169 users were taken as a sample, whose sampling is going to investigate the relationship between the variables of quality management and user satisfaction.

With the questionnaire the tabulation of the data collected through the Excel and Spss program was carried out, with the level of reliability of Cronbach to determine the level of reliability that exists, and the positive correlation between the variables quality management and user satisfaction, that is to say to greater management of the quality there will be greater satisfaction of the users of the district entity of Cumba.

The research design is non-experimental, descriptive correlational, non-experimental because the independent variables lack intentional manipulation, and do not have a control group, correlational, because is going to evaluate the relationship between two variables that is quality management and user satisfaction in the Cumba district entity, of the results obtained, the relationship level is ,725 which means that it is positively good, concluding regarding the level of relationship between the variables quality management and user satisfaction is positive high, this means that user satisfaction depends on the quality management that is carried within the entity, which implies that the better quality management, the greater the satisfaction of the citizens and vice versa.

Keywords: quality management, satisfaction, service, leadership, user.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión pública viene atravesando grandes cambios, durante las últimas décadas, un sinnúmero de países europeos busca romper las estructuras administrativas burocráticas donde separan las funciones de financiación y de prestación de servicios. Teniendo como objetivo poder crear un mercado interno de proveedores de un mismo servicio compitan entre sí a través de contratos públicos, mientras que, una agencia controlaba su fiscalidad y una autoridad velada por la integración del sistema. El método empleado lo que buscaba era ganar en eficiencia e innovación (Ballart & Galais, 2018).

La gestión de la calidad tiene su eje principal mejorar continuamente, esta mejora se ve reflejada en las organizaciones tanto públicas como privadas, debiendo ser esta mejora permanente y debe tenerse como objetivo principal en las organizaciones para que puedan lograr tener como ventaja competitiva por medio de la mejora de la calidad de servicios, expedientes y obras (Ríos, 2009).

Además, Torres (2011) hace referencia que en el sector público desde tiempo atrás se está trabajando iniciativas para poder llevar a un nivel alto la calidad respecto a los servicios prestados que son brindados a los ciudadanos, ya que actualmente los usuarios se informan más por lo tanto son más exigentes. Conformando a las políticas un modelo de una gerencia pública nueva, actualmente la población que buscan algún servicio en las entidades públicas debe ser vistos y tratados como clientes, pero para esto se debe vigilar por medio de la administración pública y proporcionar políticas, programas y servicios de calidad, esto vendría a ser la diferencia positiva entre la expectativa que tienen los usuarios de los servicios recibidos y la expectativa que se tenía antes de recibir el servicio.

Sobre todo, la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (2008) menciona el principal pilar en políticas estatales es buscar el bienestar de los ciudadanos, siendo así, se pretende fortalecer las capacidades de las entidades públicas para poder lograr satisfacer a los ciudadanos que llegan a ser atendidos en las entidades públicas, siendo necesario promover juicios de integración y pertenencia. Por lo que es preciso promover criterios de globalización para que puedan atender las necesidades asimismo complejidades ante requerimientos, por lo tanto, para que se fortifique la calidad en la gestión pública como un

instrumento al servicio de una unión social. Asimismo, se da a conocer que la calidad en la gestión pública ayuda a contribuir con transformar la cultura para que promuevan en la administración pública para mejorar continuamente sus procesos para poder satisfacer necesidades y también las expectativas de los ciudadanos con igualdad, equidad, justicia, eficiencia y objetividad con el adecuado uso de los recursos del estado.

los sistemas en gestionar la calidad forman parte de buenas decisiones por parte de las gerencias de las entidades, que tienen como propósito la mejora en sus funciones, procesos, y capacidades, así como en del desempeño y los resultados, logrando así poder establecer lineamientos claros al personal respecto a los trabajos a realizar, teniendo como prioridad la calidad. Debiéndose entender a la gestión de la calidad como un todo donde las normas, acciones y procedimientos interrelacionados en una institución del estado, del cual se suscita en forma puntual y priorizada a la los servicios de calidad, buscando lograr cumplir satisfactoriamente las necesidades de los usuarios cubriendo expectativas (Ríos, 2009).

Cuando las entidades públicas son bien administradas, bien gestionadas y exitosas, tienen como consecuencia tener un beneficio social y económico que beneficie directamente a la población. La frase “lo que es bueno para los negocios es bueno para el país” tiene un gran significado para las empresas estatales. Ya que se obtiene grandes beneficios públicos, estos son, las grandes oportunidades de empleo, aumento de ingresos y sostenibilidad política y social. A lo largo del tiempo la demanda de asistencia estatal con el beneficio público será menor, dependerán menos de intervenciones regulatorias, la confianza aumentaría hacia los inversionistas y se fomentará una cultura empresarial esto se genera cuando al estado lo ven como un promotor de desarrollo (Bernal, Oneto, Penfold, Schneider, & Wilcox, 2012).

Ministerio de economía y finanzas (2018), nos dice que Perú es está ubicado en octavo puesto a nivel mundial por ser un país con más carga de burocracia, esto según el ranking del Economic Forum 2015, el Perú de los 140 países ocupada el puesto 133 en lo que es regulación gubernativa (burocracia), esto se debe porque existe normas que no son legales y no son racionales careciendo de síntesis económico- no son legales como para un sustento previo, por otro lado la falta de eficiencia en gestión pública en cuanto a atender trámites que sobresale la discrecionalidad y la falta de cumplimiento de plazos en los procesos evaluados, esto se da mayormente en los gobiernos locales por la calidad muy baja a nivel institucional.

Y Casas (2015) nos afirma que en el Perú la principal causa de innovación para gestionar el estado está enfocado en mejorar continuamente la calidad en prestar los bienes y servicios donde el beneficiario sea la ciudadanía, se considera que los centros de atención estén a disposición, el uso de tecnologías de información para interacción de ciudadanía y entidades y cualquier medio que sea favorable a favor de brindar servicios de calidad al público en general.

El municipio de la jurisdicción de Cumba, uno de los siete distritos de la Provincia de Utcubamba, ubicado en la región Amazonas, es una unidad ejecutora cuyo pliego es el gobierno regional de Utcubamba. Cuenta con un presupuesto promedio de 220 mil soles mensuales para cubrir necesidades institucionales y sociales del distrito, cuya población aproximada es de 4847 habitantes. A la fecha tiene 40 trabajadores entre ellos 04 nombrados, 04 cas y 32 por locación de servicio.

La Municipalidad distrital de Cumba no es ajeno a este problema de modernización en cuanto a gestión de la calidad, el servicio que brinda a la ciudadanía, es deficiente, porque las áreas necesitan de la tecnología y profesionales capacitados para ocupar un puesto o cargo dentro de la entidad, esto es, calidad material y calidad humana, por lo que, al no contar recursos materiales, las personas que realizan el trabajo dentro de la Entidad no se sienten preparados para asumir tales retos y no asumen sus funciones correctamente, asimismo el problema de comunicación entre las áreas no es la adecuada, por lo que sería una razón para que el servicio sea pésimo, la pérdida de documentos que ingresan dentro de la entidad es otra causa que conlleva a brindar un mal servicio por parte de los trabajadores a los usuarios, cosas como esas que conllevan a realizar algún trámite al usuario buscando ser atendido dentro de la entidad hacen que el servicio brindado sea pésimo, por lo que el usuario se va insatisfecho por la deficiencia encontrada.

Este problema es de funcionarios que desconocen lo que significa hacer gestión pública, no tienen vocación de servicio y no son sensatos que están en dicha función, precisamente pagados por las personas que deben atender, por lo que se debe fundamentalmente escuchar a los ciudadanos, a los grupos de interés y sobre esas bases construir procesos reales que sean idóneas (Peredo, 2017).

A nivel internacional Armada (2015) en la indagación doctoral cuyo título “La Satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio Municipal de Deportes. Percepción, análisis y evolución”, tesis presentada cuya finalidad fue lograr su grado de doctor, fue sustentada dentro de la Universidad de Murcia, su finalidad fue establecer el nivel de satisfacción actual de los usuarios con las actividades y servicios deportivos municipales del Concejo de Cartagena. La metodología empleada para su investigación uso el juicio de analizar la calidad de los servicios en base a encuestas de satisfacer al usuario externo, procedente a tener conocimiento de las respuestas de los enunciados. El tamaño de la muestra es de 677 pobladores de los 17 centros deportivos del consejo de Cartagena. Llegando a concluir que los valores medios en cuanto a satisfacción de usuarios, tienen como perspectiva que los elementos tangibles del ayuntamiento son altos, esta perspectiva es más alto por parte de las mujeres que de los hombres.

Por otro lado, Gualpa (2015), en su tesis “Implementación de un sistema de Gestión de Calidad, para el proyecto crecer del Gobierno Provincial del Azuay, según la normativa ISO 9001:2008” con el fin de obtener el grado de maestro en sistemas de integración de calidad, ambiente y seguridad, en la universidad politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador, cuyo objetivo fue hacer un método para que implementen el sistema de gestión de calidad, el beneficiario es el proyecto crecer, del gobierno Provincial de Azuay, según las normas ISO 9001:2008, logrando desarrollar dos métodos para la investigación una descriptiva y la otra experimental, donde se llegó a desarrollar entrevistas a todos los trabajadores de distintos niveles jerárquicos vinculados al proyecto Crecer para finalmente concluir que del proyecto antes mencionado, del gobierno Provincial del Azuay con implementar el sistema que se diseñó va a promover el nivel de confianza en satisfacer requerimientos de usuarios, mejorar continuamente para ello los trabajadores deben comprometerse e implicarse.

López (2018), su indagación que tiene por título “Calidad del servicio de los clientes del Restaurante Rachy’s de la Ciudad de Guayaquil” cuya finalidad de obtener grado de Magíster en Administración de empresas, de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, cuyo finalidad fue establecer el nivel de correlación en la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s en la Ciudad de Guayaquil, su método empleado fue un enfoque mixto, cuantitativo, su recolección de datos lo hizo por medio de encuestas como

técnica, cuyo modelo empleado fue el SERVQUAL con 25 preguntas entre calidad de servicio y satisfacción al cliente. Concluyendo, si existe correlación entre las variables, esto quiere decir que si la calidad aumentaría la satisfacción también aumenta o viceversa

En el ámbito nacional el autor Chicana (2017) con su tesis cuyo título denominado “Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima 2016”, cuyo fin es obtener su grado de maestra en gestión pública, en la universidad César Vallejo, planteándose como propósito, establecer el nivel entre la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, esta indagación es descriptiva, no experimental, se tomó 02 muestras uno de 160 servidores públicos y el otro de 376 usuarios. Concluyó que del total de 75.6% está entre el nivel bajo y moderado, por lo que se interpretó que hay deficiencia en la variable de gestión de la calidad de servicio, por otro lado, tiene los mismos niveles de bajo y moderado con un total de 76.3% evalúan que no es eficiente la satisfacción al usuario.

Asimismo, Pardo (2018) en su investigación “Gestión Municipal y satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, Lima 2019”, con el fin de lograr conseguir el grado de maestro en gestión pública, en la Universidad César Vallejo, su propósito es establecer el nivel de correlación entre la gestión Municipal y el satisfacer al ciudadano. Esta indagación fue descriptiva, correlacional, su muestra conformada de 45 usuarios de Cajatambo, la técnica que empleó para recolectar datos fue la encuesta y herramienta empleado cuestionario. Finalmente llegó a concluir de acuerdo a sus resultados obtenidos reportando que existe correlación positiva entre la gestión municipal y satisfacer al ciudadano en la provincia de Cajatambo, departamento de Lima. Muestra en un nivel medio que la gestión municipal, guarda relación con la satisfacción a la ciudadanía en lo que respecta a los tiempos de atención al ciudadano, en lo que respecta al trato de los servicios y elementos tangibles de dicha entidad.

Según Paiva (2018) en su tesis “Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de la Unión - 2018”, cuyo propósito fue lograr alcanzar el grado de maestro en gestión pública, en la Universidad César Vallejo, el propósito es establecer si la gestión de la calidad del servicio ayuda al nivel de satisfacer al usuario de la entidad del distrito de la Unión. Cuyo diseño aplicado para la presente investigación fue no

experimental transversal, cuantitativo como enfoque, aplicando la encuesta como técnica y como herramienta al cuestionario para acopiar información, cuya muestra fueron 195 usuarios. Llegando a la conclusión que la calidad de la estrategia y organización para aquellos ciudadanos que ocupan el servicio del palacio municipal en lo que respecta atención al público influye en el grado de satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Unión en el año 2018, es corroborado con aquellos datos arrojados según resultados con un 66.9%.

En el ámbito local Culqui y Trigoso (2018), en su indagación nombrada “Calidad de Servicios y satisfacción al cliente del terminal terrestre de Chachapoyas. Amazonas-2018” cuya intención es analizar los niveles de relación de la calidad de servicio y satisfacción del cliente del terminal terrestre de la provincia de Chachapoyas, región Amazonas 2018, para que determinen la correlación utilizaron el enfoque cuantitativo, fue descriptivo correlacional, con un diseño no experimental - transversal, cuyo cuestionario fue conformado por 41 ítem, en la escala de Likert, con una muestra de 30 personas. Logrando llegar a la conclusión, determinando que existe correlación moderada con las variables que son calidad de servicio y la satisfacción del cliente del terminal Terrestre de Chachapoyas, región Amazonas, 2018.

Barrera & Ysuiza (2018), en su tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazona, Loreto 2018” en su tesis cuyo desenlace obtener el grado de maestro en Gestión pública de la Universidad San Martín de Porras, su finalidad plasmada para la investigación era establecer como la gestión administrativa guarda relación con la calidad del servicio ofrecido a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial del Alto Amazonas, Loreto 2018, donde el tipo fue no experimental, transversal, con un diseño descriptivo correlacional, el muestreo de 74 funcionarios del municipio Provincial de Alto Amazonas Loreto, con 133 usuarios que asisten a dicha municipalidad. Concluyendo de acuerdo a los resultados obtenidos el 23% de funcionarios piensan que la gestión administrativa no viene desarrollándose de forma adecuada dentro de la institución y por otro lado los contribuyentes no son ajenos en considerar la disconformidad de la calidad de los servicios que proporciona la entidad esto

se debe a que la mayoría consideran indiferente, finalmente se encontró la correlación de 0.872, esto quiere decir que si tiene relación entre las variables de su investigación.

Cuando mucha gente al referirse a calidad, tenemos en mente la característica de esta que se puede medir y es indispensable para ello la satisfacción de los usuarios. Asimismo, hace referencia a la excelencia de una cosa. Pero se debe tener en cuenta que en cuestión de calidad se refiere a lo que está en mente de los clientes, esto debido a las impresiones recibidas por el servicio que se le brinda, la publicidad brindada mediante imágenes, la marca o el marketing que se encargan de realizar las personas, y otras experiencias personales, todas estas formas de poder apreciar la calidad por parte de los usuarios o clientes, así también otra forma de percibir la calidad es a través de producto o servicio que se le brinda (Camisón, Cruz, & Gonzáles, 2006).

La escuela norteamericana orienta a que el servicio sea de calidad a partir del panorama de los usuarios. Cuya hipótesis que maneja es que los usuarios o clientes no tienen información sobre las particularidades de un producto (Camisón, Cruz, & Gonzáles, 2006). No obstante, la calidad se mide por la percepción y los atributos intangibles como características tangibles del producto o servicio (Giménez, Jiménez, & Martínez, 2014).

Tarí (2000) y Moyado (2013) coinciden y hacen referencia que la calidad con el pasar del tiempo ha ido mejorando y en la actualidad se ha vuelto una calidad de excelencia, esto quiere decir que, para poder obtener una calidad en una empresa o entidad, se considera preciso que el servicio o producto brindado sea de óptima calidad.

Y para medir la calidad tenemos al modelo (Secretaría de Gestión Pública (SGP), 2019) la jefatura de ministros, donde aprobaron la regla técnica para gestionar la calidad de servicio en el sector estatal (resolución de SGP N°006-2019-pcm/SGP), la cual tiene como finalidad que se mejore la calidad de servicios. Esta norma técnica tiene como tipo para gestionar la calidad de servicios, donde desarrolla a 6 componentes para orientar a las entidades a implicar a los usuarios, los conductores en su satisfacción.

1. Conocer necesidades y expectativas de los usuarios: la Entidad tiene que desarrollar:

- Definir metodologías donde permitan acopiar necesidades y expectativas de usuarios, teniendo un LIBRO DE RECLAMACIONES, porque del libro se puede recoger información.
 - Asegurarse el correcto procesamiento y sistematización de la información alcanzada hacia la entidad.
 - Garantizar que sobre la información alcanzada sea sólido y fundada en evidencias, considerando que podría ser requerida por otras entidades del Estado.
 - Segmentar resultados, diferenciando el perfil de usuarios y características de bienes o servicios solicitados.
2. Identificar el valor del servicio: En base a necesidades y expectativas de los pobladores, las entidades tienen que ver el valor que le pueden dar a los bienes y/o servicios ofrecidos, identificando sus necesidades para transformar y trazar nuevos bienes y/o servicios siempre y cuando le compete.
- Determinar la interrogante qué, el para qué, para quién, cómo y en qué momento se puedan entregar bienes y servicios.
 - Vincular necesidades y expectativas de los pobladores, previamente segmentadas, previa revisión de particularidades de bienes y servicios que brinda el municipio, o diseñe los nuevos bienes y servicios que cubrirían dichas necesidades y expectativas dentro la competencia, procurando la mejora de su productividad.
 - Analizar e identificar las oportunidades del entorno en beneficio de los usuarios.
 - Expresar el valor público de bienes y servicios guardando coherencia con las necesidades y expectativas de la población.
3. Fortalecer el servicio: la Entidad debe determinar e implementar compendios de los bienes y servicios que se puedan rediseñar, mejorar o reestructurarlos
- Establezca la cadena de valor de los servicios, basándose en valor que se puede producir o extender.
 - Efectuar estudios de las necesidades para alinear de la estructura organizacional para sobrellevar a los bienes y/o servicios, sujeto a propuestas

de la entidad sobre los cambios de las normas sustantivas que apliquen, el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Manual de Operaciones (MOP), el Manual de Perfiles de Puestos (MPP), justificado en el valor público de los bienes y servicios.

- Proponer crear, modificar, derogar y adaptar políticas, planeamiento relacionado a los bienes y servicios.
 - Establecer aplicando métodos que permitan el progreso desarrollando las capacidades del personal, aplicando su conocimiento, medir desempeño y compromiso del personal.
 - Asegurar la provisión oportuna de recursos y que los mismos sean idóneos y guarden relación al generar valor de los bienes y/o servicios. Aquellos recursos provistos por terceros se sostienen en la clarificación de necesidades por parte de la entidad y en formalizar acuerdos de nivel de bienes y servicios que contribuyan el uso de los recursos del estado adecuadamente.
 - Definir los canales de entrega (presencial, virtual u otro) que permitan ofrecer el valor de los bienes y servicios a las personas.
 - Definir los canales de comunicación.
 - Mejorar los procesos y procedimientos, tomando como principal insumo de acuerdo a las necesidades de los usuarios.
 - Proporcionar y mantener un ambiente de trabajo adecuado para las personas que integran la entidad, sustentado en reglamentaciones existentes sobre salud y seguridad en el trabajo o similares.
 - Mejorar y mantener las formas de entrega en el espacio de contacto habitual con las personas, asociados a la agilidad, oportunidad y pertinencia
4. Cuantificar y analizar los servicios de calidad: mediciones cuyos indicadores de calidad forma periódica, que a partir de los resultados se tomen decisiones en pro de mejorar los bienes y servicios.
- Definir indicadores que se asocien primordialmente con la aprobación de bienes y/o servicios, nivel de satisfacción de los usuarios, su eficacia y eficiencia.

- Establecer continuamente, metodologías y componentes con el fin de medir y analizar los resultados.
 - Determinar la oportunidad para mejorar, sustentado en los resultados obtenidos y que podrían servir de insumo para conocer las necesidades y expectativas del ciudadano.
5. Liderazgo y compromiso de la alta dirección: El municipio debe manifestar el liderazgo y compromiso con la norma técnica de manera activa y visible para gestionar la calidad de los servicios.
- Comprender el enfoque de esta norma centrándose entendiendo necesidades de usuarios.
 - Generar permanentemente sus condiciones donde permita a la entidad implementar lo requerido.
 - Asegurar recursos para su implementación.
 - Contribuyan en reducir barreras de cambio.
 - Promuevan y participen en los espacios de articulación que demanden el fortalecimiento de los bienes y servicios, sean estos entregados directamente por la entidad o como parte de una cadena de trámite o evento de vida en el que participan diferentes entidades.
 - Asegurar los mecanismos de búsqueda y medir resultados de la implementación documentario normativo y la toma de decisiones a partir de estos.
 - Comunicar los logros de la implementación, entre quienes integran la entidad, y sea referente del éxito de su aplicación en otras entidades del Estado.
 - Promover la restauración de una cultura de calidad de servicio y entre las personas que integran la entidad.
6. Cultura de calidad de servicio: La entidad debe implementar acciones que les permita a al personal interiorizar la calidad en los bienes y/o servicios en sus comportamientos en las actividades diarias
- Identificar los comportamientos que no contribuyen a lograr que la calidad de bienes y/o servicios, determine acciones para contribuir al cambio.

- Estimular para que contribuyan las personas que integran la entidad, con ideas y propuestas, de mejora sobre la calidad de lo ofrecido.
- Promover el trabajo y el uso compartido de conocimientos en equipo.

La gestión de calidad es vista actualmente como uno de los pilares importantes dentro de un proceso de una gestión apropiada y oportuna, logrando así poder promover y ejecutar las políticas de calidad continuamente con la finalidad de poder orientar las actividades y procedimientos con miras a niveles elevados, para así lograr tener un buen nivel de calidad tanto de los productos y/o servicio brindado al usuario, debiéndose considerar las necesidades y exigencias de estos (Ríos, 2009).

Miranda, Chamorro & Rubio (2007) para ellos gestionar la calidad es una filosofía de gestionar, cuya finalidad que los productos que se dan sean de calidad para poder así poder tener la satisfacción del cliente, logrando motivación en las personas que lo brindan, pero esta gestión de calidad tiene un proceso de mejora dentro de la empresa o entidad que lo brinda.

Como lo afirma Arias (2013) “el gran desafío de la gestión está fundamentada en ofrecer calidad excelente de servicio donde siempre el usuario tenga como perspectiva la satisfacción del servicio que recibe, aun cuando tenga expectativas cambiantes, por el mismo entorno en que nos vamos manejando”.

Las normas ISO 9001, nos habla de un enfoque en procesos, donde cada actividad está articulada y que interactúan entre sí, estos procesos constan de entradas y salidas de tangibles e intangibles. Lo ventajoso se de los enfoques en procedimientos que propone ISO-9001 habita en la gestión y control de las interacciones entre procedimientos y los rangos funcionales de la entidad. Estos procesos deben aportar valor a una entidad, asimismo debe estar alineados con los propósitos del municipio, lo mismo nos afirma (Heras, Marimon, & Casadesús, 2011)

Gestión de Calidad ISO 9001/2008 nos menciona que la gestión de la calidad tiene 08 principios entre ellos tenemos el que se enfoca a los clientes, donde la empresa o las entidades van a depender siempre de los usuarios, por lo que se debe apreciar al usuario como un potencial cliente, para ello se debe considerar sus necesidades tanto las actuales como las

futuras, asimismo el liderazgo donde los cada unidad debe mantener un ambiente interno donde todos los integrantes se involucren para lograr los objetivos institucionales; y Carmona, Suárez & Periañez (2016) también menciona que tenemos la participación del personal, donde se comprometan con la entidad y sus destrezas que demuestren para beneficio de una empresa u entidad; sin dejar de lado al enfoque basado en técnicas donde las tareas y recursos son gestionados como un procedimiento por el cual nos menciona el enfoque de sistema de gestión donde se trata de identificarlos, entenderlos y gestionarlos cada procedimiento conectados con un sistema, para contribuir con la eficacia dentro de una organización; se debe mejorar continuamente en lo que respeta al desempeño dentro de cada una de las áreas como primordial objetivo, se debe orientar en los hechos para que se pueda tomar decisiones, basándose en reseñas e indagación obtenidas para mejorar la calidad y finalmente la relación debe ser provechosas con los proveedores aunque sea independiente cada una de ellas, una correlación aumenta y crea valor para ambos.

Calva (2009) manifiesta que, para lograr la satisfacción de las personas, es un trabajo difícil, ya que cada día las necesidades humanas no son fáciles, esto debido a que muchas personas quedan insatisfechas por el servicio que reciben, por lo que, logrando la satisfacción de los usuarios o logrando satisfacer las necesidades humanas, esto lograra un cambio positivo para las personas.

Denove & Power (2006) nos menciona que las personas que brindan un servicio, deben cumplir ciertos criterios para poder lograr así la satisfacción de los usuarios:

- Eficacia prestada a los ciudadanos.
- El tipo de servicio que recibió el usuario.
- El procedimiento en el transcurso del servicio recibido.

Al evaluar a los proveedores se tiene que ver la diferencia que hay en calidad perceptible del servicio y la satisfacción de tal manera se debe apreciar la prestación del servicio prestado. Pues para alcanzar la excelencia en los municipios se debe brindar a los usuarios información adecuada y precisa de lo que la población quiere, los sistemas adecuados para analizar, suministrar a las áreas para que sepan cómo usarla y proceder de manera concreta a lo que la

ciudadanía pide. Asimismo, para Oliver (1999) define a lo que percibe el usuario sobre las medidas y las necesidades o deseos deben ser cubiertos por completo.

Philip (2001), nos define que si se quiere satisfacer al usuario se tiene que comparar al momento de recibir el servicio y/o producto, es decir lo percibido y lo recibido. Lo mismo nos dice el autor Tigani (2006) cuando nos habla que la excelencia del servicio, solo es posible cuando se supera las expectativas de los usuarios, el autor (Terry 2002, Loureiro 2010) al igual que los anteriores autores nos hace mención que para satisfacer al usuario o cliente, experimenta posteriormente de haber consumido el producto o recibido el servicio y muchas de las veces el usuario influye en futuras relaciones con las organizaciones.

Muchas veces nos preguntamos ¿por qué medir la satisfacción del cliente? Para los autores Gonzáles, Carmona, & Rivas (2007) nos hace mención que estamos en un mundo actualizado por tecnologías cada vez más competidor, por esta razón las empresas en la constante lucha por mejorar continuamente implican que se debe orientar al cliente y que este se considere de preferencial dentro de cualquier organización.

Ahora la satisfacción del usuario para Rojas (2007), Dos Santos (2016), (Cronin & Taylor, 1992) estos autores nos hacen referencia que es uno de los pilares para que puedan ofrecer la prestación de servicios con calidad excelente, esto se debe a que al satisfacer al usuario influye en su comportamiento, para Giese & Cote (2000) el usuario o cliente está satisfecho de los servicios siempre y cuando cubran o excedan sus expectativas.

Por lo tanto, el problema se resume de la siguiente manera:

¿Existe relación en la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Cumba, Amazonas?

La presente indagación tiende a justificar de forma teórica ya que nos va a facilitar conocer la gestión de la calidad en lo que se desempeñan el recurso humano de la Municipalidad Distrital de Cumba, ya que es el principal pilar para el lograr objetivos de manera satisfactoria dentro de la Entidad. Es necesario que para se logren los objetivos institucionales, es necesario que los trabajadores se encuentren laborando con programas que permitan agilizar

todo trámite que entra a la Entidad ya que a menudo se pierden documentos dentro de la entidad retrasando cualquier tipo de gestión.

Por otro lado, la justificación práctica es necesaria para establecer el nivel de correlación que coexiste con la gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios del Municipio del distrito de Cumba, para dicho efecto se tomaron métodos, procesamientos, la técnica e instrumento, lo que nos va a permitir manifestar la validación de datos y confiabilidad del tema de investigación, la consecuencia se enfoca en el comportamiento de la relación entre las dos variables.

Asimismo, en la justificación metodológica nos permitirá conocer con mayor objetividad el grado de desarrollo de la gestión de la calidad y satisfacción del usuario que asiste al municipio del distrito de Cumba, ya que a partir de los resultados que se pueda obtener se podrá efectuar un adecuado servicio a la ciudadanía. Además, esta investigación servirá como marco orientados para otras investigaciones similares que se quieran realizar.

El objetivo general planteado es determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Cumba, Amazonas.

Para determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Cumba, Amazonas se desprende en los siguientes objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de la gestión de la calidad que existe en la Municipalidad Distrital de Cumba, Amazonas.
- Analizar el nivel de satisfacción del usuario Municipalidad Distrital de Cumba, Amazonas.
- Estimar el nivel de la relación que existe entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Cumba, Amazonas.

Cuya hipótesis es existe una relación significativa entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Cumba y como hipótesis alternativa

es no existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Cumba

II. MÉTODO

2.1. Tipo de investigación y diseño de investigación

Esta indagación se abordó el tipo de indagación cuantitativo y correlacional. Para Hernández et al. (2010) se empleó el tipo de estudio cuantitativo para la indagación, se da porque va a seguir una secuencia para recolectar datos, se midió las variables de estudio en un contexto determinado, a la vez se tuvo que analizar las medidas que se obtuvieron de la metodología estadística para luego extraer conclusiones de acuerdo a los objetivos. Y correlacional, porque tiene el propósito de conocer el nivel de asociación entre las variables, se va a medir las variables luego de cuantificar y analizar su vínculo.

Según su naturaleza del estudio, el diseño empleado es del tipo no experimental-transversal, se utilizó este diseño porque se recolectó los datos en un momento dado, en un determinado tiempo, cuya finalidad que tiene es la descripción de variables y posteriormente analizarlas su incidencia e interrelación en un determinado momento, sin manipular las variables (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

2.2. Operacionalización de variables

- Gestión de la calidad

La gestión de la calidad, viene a ser un cúmulo de acciones y herramientas cuyo objeto es evitar errores antes del proceso de servicio o producción (Iso 9001:2015)

- Satisfacción al usuario

Hernández (2011) nos menciona que la satisfacción del usuario se entiende como el ejercicio de compensar la necesidad o el deseo del usuario, por lo que se tiene que complacer a los usuarios, es el estado mental del usuario donde él mismo representa sus respuestas cuando se cumple con sus necesidades o deseos de cuanto aclares sus dudas. Viene a ser un juicio de la evaluación ya que compara las perspectivas y expectativas de los resultados que obtuvo de un servicio o bien.

Tabla 1: Operacionalización De Variables

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medida
Gestión de la calidad	La gestión de la calidad, viene a ser un cúmulo de acciones y herramientas cuyo objeto es evitar errores antes del proceso de servicio o producción (Iso 9001:2015)	Conocer necesidades y expectativas de usuarios	Internamiento	de 1	Ordinal
			documentación	2	
			Información adecuada	3	
		Valor del servicio	Resultados	4	
			Entregas a tiempo	5	
			Eficiencia en procesos	6	
		Fortalecer el servicio	Calidad en procesos	7	
			Tiempo de espera	8	
			Atención al usuario	9	
		Calidad de servicio al Usuario	Seguridad	10	
			Elementos tangibles	11	
			Elementos intangibles	12	
		Liderazgo	Calidad de atención	13	
			Competencia	14	
			Desempeño	15	
Satisfacción de los usuarios	Satisfacción del usuario viene a ser el estado de la mente donde ellos mismos representan sus respuestas ante el cumplimiento de las necesidades o los deseos sobre resolver de dudas	Trato	Profesionalismo	16	
			Empatía	17	
			Igualdad de trato	18	
		Accesibilidad	Canales de atención	19	
			Información concreta	20	
		Confianza	Burocracia	21	
			Prioriza necesidades	22	
			Solución de problemas	23	

Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora

2.3.Población y muestra

Población: Posee de población a 300 personas que recurren a solicitar servicios y a realizar trámites en la Municipalidad de Cumba de forma mensual, según el cuaderno de registro de mesa de partes de la Entidad.

El muestreo se determinará con la fórmula siguiente:

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

Dónde:

N = 300 “tamaño del universo”

p = 0.50=50% “Calificación de probabilidad de éxito”

q = 0.50=50% “margen de desacierto”

e = 0.05 “Error muestral”

Z =1.96 con un nivel de confianza de 95%

La muestra de los usuarios es:

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

$$\Rightarrow n = \frac{(800) (0.25) 6649}{0.0025(6648) + 3.85416(0.25)}$$

$$\Rightarrow n = 169$$

Se ha considerado la muestra de acuerdo a la formula obtenida de 169 usuarios que viven dentro del distrito de Cumba, y asisten a la Municipalidad Distrital para hacer sus trámites.

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

- Técnica: Encuestas:

Se tomó con el propósito de recolectar datos por medio de un conjunto de preguntas que permitieron analizar la problemática basada en información obtenida de usuarios que asisten a la Entidad de Cumba (Behar, 2008).

- Instrumento: Cuestionario:

Herramienta que se utilizó para recoger de la información, partiendo de una gama de preguntas debidamente formuladas con el objetivo de ser respondidas por el grupo objetivo de la materia de indagación, esto hace referencia a todos los usuarios que van a la Entidad (Bernal, 2010).

Ficha técnica del instrumento

Autor:	Vanny Veliz Llaguenta
Año:	2019
N° de ítems:	15 agrupados para la gestión de la calidad y 08 agrupados para la satisfacción del usuario.
Escala:	Ordinal
Escala de Likert:	1 Totalmente de acuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Ni en acuerdo ni en desacuerdo, 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo
Niveles/Rango para la gestión de la calidad:	
	Bajo (15 puntos – 35 puntos)
	Medio (35 puntos – 54 puntos)
	Alto (55 puntos - 75 puntos)
Niveles/Rango para la satisfacción del usuario:	
	Alto (8 puntos - 18 puntos)
	Medio (19 puntos – 30 puntos)
	Bajo (31puntos – 40 puntos)

- **Validez:**

Hernández, Fernández, & Baptista (2010), La validez de la indagación nos menciona al nivel del instrumento que va a medir las dos variables de investigación, para lo se necesitó de la opinión de profesionales especialistas con estudios mínimos en maestría que tengan conocimientos en la materia, los mismos que han valorado el instrumento, el corroborar los indicadores con los ítems (enunciado) las mismas que medirán las variables.

Tabla 2. Validez - especialistas

Nombres y apellidos	Grado académico	Veredicto
Juan Carlos Chero Zurita	Magister	aplicable
Luis Enrique Palacios Izquierdo	Magister	aplicable
Gonzales Soto Víctor Augusto	Doctor	aplicable

Fuente: Elaboración propia

Este aspecto se sujetará con la opinión de tres profesionales que sean especialistas en temas relacionados al objeto de estudio, que tengan crédito, moral, ético y técnico con la indagación, que sean especialistas asumiendo investigaciones de carácter científico, ellos serán los indicados en apreciar el instrumento y tienen que ver si está acorde a la temática a tratar en las variables del tema a investigar, las dimensiones e indicadores.

- **Confiabilidad:**

Para Hernández, Fernández, & Baptista (2010) Para que un instrumento sea confiable se determina por medio del coeficiente del alfa de Cronbach, para ello se tuvo que aplicar 30 encuestas piloto a usuarios que asisten al municipio distrital de Cumba, obteniendo como resultado,0,910 de los 23 ítems, lo que quiere decir que es factible la confianza del instrumento es muy buena de acuerdo a la escala de (Bisquerra, 1998).

Inferior a 0.60 es inadmisibile.

Rango 60 a 65 es indeseable.

Rango 65 y 70 es mínimo admisible.

Rango 70 a 80 es respetable.

Rango 80 a 90 es buena.

Rango 90 a 100 es excelente.

Tabla 3. Estadístico de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,910	30

Fuente: Elaboración propia

2.5. Procesamiento

Para Hernández, Fernández, & Baptista (2010) existen dos formas para procesar información obtenida una de ellas es nominal donde se tienen entre dos a más categorías de ítems o variables y la escala ordinal donde se tiene varias categorías, donde tienen un orden de mayor a menor. Una vez que los datos han sido codificados se obtuvo una matriz, para pasar a analizarlos. Lo que se aplicará sólo la escala Ordinal para la presente investigación.

Una vez que se obtuvo los datos, se revisó el cuestionario que se aplicó a los usuarios, estos datos se tabularon al programa del Excel de acuerdo a lo obtenido en el instrumento, para luego ser procesado e ingresado en el programa en el SPSS 25.

Para analizar los datos según los resultados arrojados de la indagación fue utilizado el programa del SPSS 25, este permitió reflejar para luego ser analizados los datos obtenidos y representarlos a través de tablas.

2.6. Método de análisis de datos

Para Hernández et al. (1991), Para analizar los datos se narró los datos, posteriormente efectuar analizar los estadísticos con el fin de relacionar las dos variables del tema de investigación, para eso tenía que utilizar la estadística descriptiva para las variables de estudio, luego describir la correlación que existe entre ellas.

Para analizar los datos se utilizó lo siguiente:

- a) Una vez obtenido los datos de los instrumentos se verificará una calidad con el control de los datos haciendo previa revisión de instrumentos.

- b) Para procesar los datos se hicieron por medio del programa de Excel y SPSS.
- c) Asimismo, para analizar los datos se tuvo que emplear los medios estadísticos siguientes: distribución de frecuencias.
- d) También para comprobar la hipótesis se analizó la prueba del coeficiente de Ró Spearman
- e) Finalmente concluir teniendo en consideración los objetivos planteados.

2.7. Aspectos éticos

Para Hurtado (2012) La investigación tiene como finalidad la indagación del saber, cumpliendo con las exigencias académicas de la Universidad, respetando criterios de originalidad, validez y confianza de los datos obtenidos, formando una todo coherente y constituido.

Sureda, Jones, & Comas (2016) Para los autores nos mencionan que la investigación científica primordialmente debe gobernar los principios de la honestidad, integridad, probidad y veracidad. Sin mentir, falsificar, defraudar, falsear, adulterar, esconder, embrollar.

- Autenticidad y honestidad, porque no se manipuló ningún dato obtenido para la presente investigación, los resultados que se obtuvieron se interpretaron.
- Credibilidad, ya que se empleó reglas relacionadas con la fiabilidad y la validez del diseño, métodos e instrumentos para acopiar datos de la presente investigación (Varela & Vives, 2016).
- En cuanto a Veracidad es la cualidad de lo verdadero, está investigación se basa en valorar los resultados del investigador según los datos obtenidos sin alterar o desnaturalizar la hipótesis establecida.

III. RESULTADOS

Objetivo específico 01

Diagnóstico de la Gestión de la Calidad

Tabla 4. Gestión de la calidad

	Niveles	F	Porcentaje
Válido	BAJO	144	85,2
	MEDIO	25	14,8
	Total	169	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

En la tabla 4 se observa que, para la variable de la gestión de la calidad es considerada deficiente ya que de los 169 usuarios que van al municipio del distrito de Cumba, el 85.2% del total de la muestra lo califica como bajo debido a que los procesos establecidos son prácticamente obsoletos ya que la entidad no cuenta con sistemas adecuados que permitan cubrir las necesidades de los ciudadanos en conclusión y como respuesta al objetivo 01 se aprecia que la gestión de la calidad está por debajo de lo que los usuarios esperan.

Tabla 5. Dimensión: Conocer necesidades y expectativas de usuarios

	Niveles	F	Porcentaje
Válido	BAJO	132	78,1
	MEDIO	37	29,1
	Total	169	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

Al apreciar la tabla 5 en el análisis de la dimensión nos indica en un nivel bajo con un 78,1% esto quiere decir que la entidad no posee equipos adecuados para llevar a cabo los procesos de reclutamientos de documentos dentro de la entidad, no informa de manera adecuada los servicios que ofrece por ende no brinda los resultados que los ciudadanos esperan.

Tabla 6. Dimensión: Valor del servicio

	Niveles	F	Porcentaje
Válido	BAJO	84	49,7
	MEDIO	85	50,3
	Total	169	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

En la tabla 6 nos muestra que según la dimensión el valor del servicio nos muestra un nivel bajo con un 49,7% esto quiere decir que el personal no entrega a tiempo los documentos dentro de los plazos establecidos, por lo mismo que no dispone con los recursos necesarios para hacer un seguimiento adecuado, sin embargo, se vuelve aún más obsoleto cuando el personal no prioriza las necesidades de los usuarios.

Tabla 7. Dimensión: Fortalecer el servicio

	Niveles	F	Porcentaje
Válido	BAJO	135	79,9
	MEDIO	34	20,1
	Total	169	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

En la tabla 7 según la dimensión el fortalecer el servicio se muestra con un nivel bajo de 79,9%, esto se da porque al personal de la entidad no le interesa fortalecer el servicio por lo que hace que el usuario espere mucho tiempo para ser atendido, no encuentran respuesta con respecto a sus solicitudes, quejas o requerimientos, se ve esto porque el personal no muestra disposición para ayudar a solucionar sus problemas.

Tabla 8. Calidad de servicio al usuario

	Niveles	F	Porcentaje
Válido	BAJO	136	80,5
	MEDIO	33	19,5
	Total	169	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

Al apreciar la tabla 8, muestra un nivel de calidad de servicio al usuario bajo con un 80,5%, esto se da porque aún no se cumple con las expectativas que los usuarios esperan, los espacios físicos de atención no son adecuados, la tecnología es obsoleta y no se tiene medios apropiados de comunicación con otros servicios para facilitar la labor del personal.

Tabla 9 Liderazgo

	Niveles	F	Porcentaje
Válido	BAJO	146	86,4
	MEDIO	23	13,6
	Total	169	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

Al apreciar la tabla 9, la dimensión liderazgo predomina el nivel bajo con 86,4%, esto se debe porque los usuarios consideran que el personal no se encuentra preparados para solucionar sus problemas, no atienden con rapidez sus solicitudes, quejas o requerimientos, por otro lado, el personal es muy técnico al momento de expresarse que el usuario más de las veces no les entiende.

Objetivo específico 02

Análisis del nivel de satisfacción al usuario

Tabla 10. Satisfacción al usuario

	Niveles	F	Porcentaje
Válido	BAJO	123	72,8
	MEDIO	46	27,2
	Total	169	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

Al apreciar la tabla 5 se verifica que de la muestra de 169 usuarios que van al municipio de Cumba, el 72.8% consideran que la atención o servicio recibido es deficiente, esto responde a que los usuarios no son atendidos de manera oportuna, no hay un trato igualitario y demasiada burocracia en cuanto a los trámites y procesos documentarios. Dichos sucesos

hacen que la satisfacción del usuario frente a la atención recibida esté calificada como baja y media, en respuesta al objetivo 02 se puede verificar que la satisfacción al usuario es de baja calidad.

Tabla 11. Trato

	Niveles	F	Porcentaje
Válido	BAJO	131	77,5
	MEDIO	38	22,5
	Total	169	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

Como se puede observar la tabla 11, predomina un nivel bajo con un 77,5%, lo que nos refleja que no se quiere decir que a pesar del trato respetuoso que se da, el personal no muestra amabilidad para atenderlo, porque el personal no muestra el mismo trato para todos.

Tabla 12: Accesibilidad

	Niveles	F	Porcentaje
Válido	BAJO	152	90,0
	MEDIO	17	10,0
	Total	169	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

Se puede observar en la tabla 12 la dimensión accesibilidad, nos muestra un nivel bajo con un 90%, esto se da debido a que el personal no brinda manera de comunicarse con ellos, la información que reciben por parte del personal no ayuda a resolver los problemas.

Tabla 13: Confianza

	Niveles	F	Porcentaje
Válido	BAJO	148	87,6
	MEDIO	21	12,4
	Total	169	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio

En la tabla 13, en la dimensión confianza se muestra un nivel bajo con 87,6%, esto quiere decir que el servicio es muy burocrático, no prioriza sus necesidades y no soluciona

satisfactoriamente demandas pasadas, porque no cuenta con tecnologías adecuadas para solucionar dichos problemas.

Objetivo específico 03

Estimar el nivel de relación que existe entre la gestión de la calidad y satisfacción del usuario

Tabla 14. Relación entre la variable gestión de la calidad y satisfacción al usuario

		Correlaciones		
			Satisfacción	Gestión de la calidad
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,725
		Sig. (bilateral)	-	,000
		N	169	169
	Gestión de la calidad	Coefficiente de correlación	,725	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	-
		N	169	169

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

En la tabla 6 se exponen los valores de la relación que tiene la variable gestión de la calidad con la variable de satisfacción al usuario, los coeficientes de correlación varían entre -1 y 1, donde 0 significa que no hay relación y cuyos valores cercanos a 1 indican que la correlación sea positiva o negativa es muy buena y como se puede observar en la tabla que existe un nivel de relación positiva buena, representada con un ,725 entre las variables. Esto quiere decir que si una variable aumenta la otra variable también tiende a aumentar y viceversa, al tener el valor de la significancia bilateral de 0,000 se encuentran dentro de los valores permitidos que es < a 0.01 de acuerdo al objetivo 03 se puede corroborar que si existe relación entre las variables de la indagación.

Por lo tanto, la hipótesis se deduce:

H₀: $\rho = 0$ (no existe correlación entre la gestión de la calidad y satisfacción del usuario)

H₁: $\rho \neq 0$ (si existe correlación entre la gestión de la calidad y satisfacción del usuario)

Dónde:

$\rho = \text{Rho}$ (coeficiente de correlación)

$\alpha = 90\% = 0.01$

por lo tanto, la decisión si $p = 0,000 < 0.01$ esto quiere decir que se rechaza la H_0 y acepta la hipótesis alterna.

Conclusión: Con un nivel de significancia de 0.1%, existe una cuantiosa evidencia para finiquitar que la gestión de calidad está correlacionada con la variable de satisfacción al usuario.

IV. DISCUSIÓN

En cuanto al análisis de los resultados del estudio descriptivo de la gestión de la calidad, según la percepción de los usuarios que asisten al palacio municipal del distrito de Cumba, el 85.2% representa un nivel bajo, lo que nos quiere decir que la gestión de la calidad es deficiente, Estos hallazgos guardan relación con lo que dice Chicana (2017) en la gestión de la calidad de servicio y satisfacción al usuario en la superintendencia de Migraciones, indagación descriptiva, con un conjunto de individuos de 376 usuarios, donde corrobora con los datos que el nivel bajo y moderado alcanzan un 75.6% donde alude que hay insuficiencia en la gestión de calidad lo que percibe también como deficiente. Si uno de los principales procesos de la innovación de la gestión pública es que simplifique tanto administrativamente y organizacionalmente, optimizando la calidad de prestación de servicios que llegue a toda la población. Asimismo, al analizar las dimensiones de la gestión de la calidad, podemos observar que el personal de la entidad desconoce las necesidades y expectativas de los usuarios arrojando en los resultados un nivel bajo con 78.1% esto quiere decir al no poseer con tecnologías adecuadas para los procedimientos de reclutamientos de documentos es deficiente, el personal no informa de manera oportuna, adecuada los servicios que ofrece por lo que los resultados que los usuarios esperan no es lo que les ofrecen, coincide con lo que nos dice el autor Casas (2015) que para que mejore continuamente la calidad de prestación de servicios, se considera que las entidades estén a disposición con el uso de las tecnologías de información para interactuar con el ciudadanos y demás entidades, ahora si se habla del valor del servicio los usuarios lo consideran bajo con un 49,7% lo que significa que el personal no entrega a tiempo los documentos dentro de los plazos establecidos, esto se da por lo mismo que no dispone de medios de información y tecnologías adecuadas para la prestación del servicio y para hacer un seguimiento adecuado y control documentario, estos resultados afirman lo que nos dice Garrido (2016) que por la ineficiencia en la gestión pública en cuanto a atender trámites, la falta de cumplimiento de plazos en los procesos evaluados, y generalmente se da en los gobiernos locales, además en la dimensión de fortalecer el servicio según los resultados lo consideran en un nivel bajo con un 79,9%, esto se da porque el personal no fomenta el fortalecer el servicio, lo único que busca es cumplir con lo que le encomienda sin importar el tiempo de espera hacia el usuario para que sean atendidos, consecuentemente no encuentran respuesta a las solicitudes, quejas o requerimientos, se

puede recalcar con lo que dice (Camisón, Cruz, & Gonzáles, 2006), los encargados de impresionar con el servicio, la publicidad, se encargan el recurso humano de la entidad. Así también, la calidad del servicio hacia al ciudadano es percibida de bajo nivel con un 80.5% ya que los espacios físicos de la entidad no cumplen con las expectativas de los ciudadanos, la tecnología inadecuada y medios de comunicación que no facilitan realizar las labores adecuadamente, lo mismo nos menciona Armada con su investigación satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes, donde concluyó que para la satisfacción de los usuarios, tienen como perspectiva a los elementos tangibles, esta perspectiva es más alta por mujeres que por hombres, lo mismo nos dice Pardo (2018) donde concluye que para la satisfacción de los ciudadanos respecta los tiempos de atención al ciudadanos, trato y elementos tangibles de las entidades, además en la dimensión liderazgo, se muestra un nivel bajo con un 86,4% se debe porque los usuarios perciben que el personal no se encuentra suficientemente preparados para solucionar problemas, no atienden con rapidez sus solicitudes, quejas o requerimientos, el lenguaje que utilizan es muy técnico poco comprensible para el usuario, se debe ser más sensato porque por los usuarios precisamente son pagaos, por lo que deben escuchar (Peredo, 2017).

En el análisis los cuadros de satisfacción al usuario que visitan el palacio municipal del distrito de Cumba, según lo que percibe la muestra de ciudadanos, se muestra un nivel bajo con un 72,8%, esto nos quiere decir que está por debajo que los usuarios esperan. Analizando por dimensión en lo que concierne a trato, los usuarios lo consideran bajo con un 77,5%, el trato del personal es respetuoso hacia los usuarios, sin embargo, no consideran amabilidad al momento de atender a los ciudadanos, el personal muestra diferencias al no mostrar el mismo trato para todos, asimismo para Pardo (2018) nos menciona que la gestión municipal y satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, Lima 2019, guarda relación en lo que respecta a los tiempos de atención al ciudadano, en lo que respecta al trato de los servicios y elementos tangibles, muestra un nivel medio, aún no se llega a superar lo que el ciudadanos desea, el trato hacia los usuarios debe ser el que ellos esperan, empatizar con los usuarios, enfocándose en las necesidades para poder superar expectativas del ciudadano, en cuanto a la dimensión accesibilidad nos muestra un nivel bajo con un 90%, esta dimensión nos hace asumir que el personal no brinda los medios adecuados para que los ciudadanos se comuniquen con ellos, por lo que contrastan es que no resuelven sus problemas, lo mismo

nos afirma (Camisón, Cruz, & Gonzáles, 2006), nos menciona que el uso de tecnología y los medios de comunicación facilitan las labores de los trabajadores de las entidades, asimismo, con la dimensión confianza el nivel lo consideran bajo con un 87.6%, lo que significa que el servicio en la entidad es burocrático, hace que el proceso se vuelva más lentas peor aún si no existe sistemas, no priorizan las necesidades de los usuarios por lo que no soluciona de forma adecuada las demandas pesadas, además Garrido (2016) nos corrobora con lo que el Perú es uno de los países donde tiene más carga burocrática, donde se muestra ineficiencia en la gestión pública por el incumplimiento de los plazos. La accesibilidad y confianza para satisfacer a los usuarios es un punto muy importante, si le das accesibilidad a los usuarios, para estar comunicados se van a sentir más seguros de que solucionen sus problemas rápidamente, darles la confianza necesaria para que no sientan que el servicio brindado por las entidades sea burocrático, ya que la ciudadanía lo que menos quiere es una carga burocrática, puesto que se quiere simplificar los procesos, esto generaría satisfacer al usuario El nivel de relación que existe entre las variables gestión de la calidad y satisfacción del usuario, según los resultados nos muestra que existe un nivel de relación positiva buena con un ,725 entre ambas variables, esto nos quiere decir que si la gestión de la calidad aumenta la satisfacción tienen a aumentar y viceversa, asimismo, para López (2018) en su investigación sus variables se calidad y satisfacción guardan relación, lo que indicó que si la calidad aumenta la satisfacción también aumentaría y viceversa, para el autor Paiva (2018) nos corrobora con 66.9 que para los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye en el nivel de satisfacción al usuario del municipio de la Unión, asimismo, para Barrera & Ysuiza (2018) también nos confirma que en la gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de Alto Amazona, orero 2018, donde concluye de acuerdo a sus datos obtenidos el 23% de los colaboradores funcionarios piensan que la gestión administrativa no viene desarrollándose de forma adecuada dentro de la institución y por otro lado los contribuyentes no son ajenos en considerar la disconformidad de la calidad de los servicios proporcionados por la entidad esto se debe a que la mayoría consideran indiferente, finalmente se encontró la correlación de 0.872, esto quiere decir existe correlación entre las variables de la indagación.

V. CONCLUSIONES

1. Con respecto al nivel de relación entre las variables gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios nos indica que mientras más cercano a 1 es fuerte y cercano a 0 es débil, y según los resultados ,725 la relación es positiva buena, en otras palabras, que la satisfacción de usuarios depende mucho de la gestión de la calidad que se lleve dentro de la entidad, mientras la gestión de la calidad tiende a subir la satisfacción subirá también y viceversa.
2. Posteriormente al haber obtenido los resultados de la presente indagación, se finiquita que la gestión de la calidad en el municipio del distrito de Cumba es baja representado con 85,2%, esto debido a que se desconoce las necesidades y expectativas de los ciudadanos, no toma en cuenta el valor del servicio y la carencia en el fortalecimiento del mismo, no dan valor a la calidad en el servicio, conjuntamente la falta de liderazgo de los funcionarios hacen que los resultados sean desfavorables para la entidad y para los ciudadanos.
3. En la indagación de acuerdo a los datos obtenidos nos revela que la satisfacción de los usuarios resulta tener un nivel bajo con un 72,8%, esto refleja que tanto el trato por parte del personal de la entidad no es el adecuado, así como la limitada accesibilidad a los ciudadanos, además la burocracia en las entidades públicas sigue siendo un obstáculo para solucionar los problemas de los ciudadanos, por lo que ellos consideran desconfiar de estas y sus procesos.
4. Al estimar el nivel de relación que existe entre las variables de estudio, la falta de implementación de un sistema de gestión de la calidad en el municipio de Cumba está influyendo de forma negativa en la satisfacción al usuario, cuando el estado lo que busca es impulsar a que los procedimientos de modernizar la gestión pública enfocada en gestión por resultados al servicio de la ciudadanía y al no cumplirse la satisfacción por lo tanto se considera baja.

VI. RECOMENDACIONES

Se sugiere al municipio del distrito de Cumba en su calidad de representante a los ciudadanos encargados de cumplir con cerrar brechas, implemente sistemas donde los procesos sean efectivos y puedan brindar un servicio de alta calidad de forma oportuna, eficiente y confiable dentro de los plazos establecidos cumpliendo con los que dicta la ley.

Se recomienda reestructurar el procedimiento para optimizar la gestión de la calidad con el propósito de satisfacer aquellos requerimientos y solicitudes de los usuarios, igualmente poder mejorar la gestión institucional brindando servicios dentro de los plazos establecidos de acuerdo a lo que establece la ley.

Se recomienda que la entidad establezca políticas y acciones para optimizar la gestión de la calidad, porque dependerá de ellos que las funciones, los procesos y el desempeño del personal sea eficiente, lo que permitirá ver resultados favorables en la atención al ciudadano.

Se recomienda realizar capacitaciones afines a la gestión de la calidad que ofrece a los ciudadanos, para así mejorar el servicio y poder cubrir expectativas de los mismos, brindando acceso y facilidades para solucionar rápidamente los problemas.

REFERENCIAS

- Arias Coello, A. (2013). *Quality of the service and satisfaction of users*. (1, Ed.) Madrid: Santísima Trinidad.
- Armada Ros, E. (2015). *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el Servicio Municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución*. Universidad de Murcia, España.
- Ballart, X., & Galais, C. (2018). ¿Gestión pública, privada o por el tercer sector? diferencias en los resultados en atención primaria de Cataluña. *El Sierver*, 07.
- Barrera Izuiza, A. M., & Ysuiza Shupingahua, M. A. (2018). *Gestión Administrativa y calidad de servicio al Contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*. Universidad Sa Martín de Porras, Instituto de Gobierno y de Gestión Pública sección de Posgrado, Lima.
- Behar Rivero, D. (2008). *Investigation methodology*. Estados Unidos: Shalom.
- Bernal, A., Oneto, A., Penfold, M., Schneider, L., & Wilcox, J. (2012). *Gobierno Corporativo en América Latina. Importancia para las empresas de propiedad Estatal*. Venezuela: Cyngular.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Bisquerra, R. (1989). *Educational research methods, practical Guide*. Barcelona: CEAC.
- Calva Gonzáles, J. J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. México: Unam, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *Quality management: concepts, approach, models and systems*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Carmona Calvo, M. A., Suárez, E. M., Calvo Mora, A., & Perriñez Cristóbal, R. (2016). Quality management systems: A study in companies of southern Spain and northern Morocco. *ScienceDirect*, 8-16.

- Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión , P. (2008). Carta Iberoamericana del CLAD. *Revista del CLAD, reforma y democracia*;. Obtenido de https://www.sfp.gov.py/sfp/archivos/documentos/cartas%20iberoamericanas%20reproduccion_y5xq8yli.pdf
- Casas Tragodara, C. (2015). *Avances de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú*. Secretaría de Gestión Pública, Lima.
- Chicana Gómez, L. M. (2017). *Gestión de la Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima 2016*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.
- Cronin Jr., J., & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 55-68.
- Culqui Choctalin, L., & Trigos Yalta, M. J. (2018). *Calidad de Servicio y satisfacción al cliente del terminal de Chachapoyas. Amazonas-2018*. César Vallejo, Escuela de Posgrado, Perú.
- Denove, C., & Power, J. (2006). *Customer Satisfaction*. EE.UU: Portafolio.
- Dos Santos, M. A. (2016). Quality and satisfaction: The case of the University of Jaén. *ScienceDirect*, 79-95.
- Giese, J. L., & Cote, J. A. (2000). Defining consumer satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, 1-24.
- Giménez Espín, J. A., Jiménez Jiménez, D., & Martínez Costa, M. (2014). Quality management: The importance of organizational culture for the development of intangible variables. *Sciencedirect*, 115-126.
- González Bolea, L., Carmona Calvo, M., & Rivas Zapata, M. Á. (2007). *Guide for direct measurement of customer satisfaction*. Madrid: Egondi Artes Gráficas S.A.
- Gonzales Paco, E. (2019). *Nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de consulta externa del hospital I Higos Urco Essalud, Chachapoyas - 2019*. Universidad

Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Facultad de ciencias de la Salud, Chachapoyas.

Gualpa Guerrero , E. D. (2015). *Implementación de un sistema de Gestión de CALidad, para el proyecto crecer del Gobierno Provincial del Azuay, según la normativa ISO 9001:2008*. Ecuador.

Heras, I., Marimon, F., & Casadesús, M. (2011). Impact on competitiveness of the. *sciencedirect*, 7-35.

Hernández Salazar, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, México.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado , C., & Baptista Lucio, M. P. (1991). *Investigation methodology*. México: Mcgraw-Hill.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Investigation methodology* (5ta Edición ed.). México: McGRAW-HIL.

Hurtado de Barrera, J. (2012). *Investigation methodology* (Cuarta edición ed.). Bogotá Caracas: CIEA Sypal.

López Mosquera, D. C. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Sistema de Posgrado Maestría en Administración de empresas, Ecuador.

Loureiro, S. (2010). Satisfying and delighting the rural tourists. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 396-408.

Ministerio de economía y finanzas. (2018). *El Perú se ybica en el puesto 63 del ranking de competitividad del foro económico Mundial 2018*. Obtenido de MEF: <https://www.mef.gob.pe/es/noticias/notas-de-prensa-y-comunicados?id=5812>

Miranda Gonzáles , F. J., Chamarro Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2007). *Introducción a la gestión de calidad* (Primera Edición ed.). Madrid: Delta Publicaciones.

- Miranda Gonzales, F. J., Chamorro Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2007). *Introducción a la gestión de calidad*. (1. Edición, Ed.) Madrid: Delta, publicaciones Universitarias.
- Moyado Estrada, F. (2013). Governance and quality of public management. *Sciencedirect*, 205-223.
- Núñez Rivera, E. J. (2017). *Propuesta para la implementación del sistema de Gestión de la Calidad Iso 9001 en la Empresa Marinsa S.R.L.* Universidad de Lima, Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Lima.
- Oliver, R. L. (1993). Cognitive, Affective, and Attribute Bases of the Satisfaction Response. *Journal of Consumer Research*, 20, 418-430.
- Paiva Peñaloza, O. J. (2018). *Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión - 2018*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pardo Huerta, C. C. (2018). *Gestión Municipal y satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, Lima 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.
- Peredo, L. (2017). Gestión pública y burocracia: ¿Problema de nunca acabar? *Stakeholders*. Obtenido de <http://stakeholders.com.pe/informes/gestion-publica-y-burocracia-problema-de-nunca-acabar/>
- Philip, K. (2001). *Marketing Management* (8va Edición ed.). Estados Unidos: Pearson Educación.
- Quality Managment ISO 9901/2008. (2010). *Quiality Managment ISO 9001/2008*; España: Vértice.
- Ramos Zuta, E. (2019). *Lineamientos de calidad en función a las necesidades de la demanda en la casa hospedaje Shunet de la ciudad de Chachapoyas, región Amazonas - 2017*.

Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Facultad de ciencias económicas y administrativas, Chachapoyas.

- Ríos Soria, A. (Septiembre de 2009). Gestión de Calidad y mejora continua en la Administración Pública. *Actualidad Gubernamental*, 6.
- Rojas moya, J. L. (2007). *Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud*. Bolivia.
- Secretaría de Gestión Pública (SGP). (2019). *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. Lima - Perú.
- Sureda-Negre , J., Jones, K., & Comas-Forgas, R. (2016). Ethics and plagiarism in scientific communication. *Revista Comunicar*.
- Tarí Guilló, J. J. (2000). *Total Quality: Source of competitive advantage*. Murcia: Publicaciones Universas de Alicante.
- Terry G., V. (2002). *Cómo Medir la Satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000* (2º Edición ed.). Madrid : Fc Editorial.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio* (1 ed.).
- Torres Fragoso, J. (2011). Possibilitiess, achievements, and challenges in the implementation of quality management models in Latin American governments. *Science Direct*, 27(119), 33-57.
- Varela Ruiz, M., & Vives Varela, T. (20 de Febrero de 2016). Investigación en Educación Médica. *sciencedirect*, 191-198.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: Gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Cumba, Amazonas

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA/INSTRUMENTO	METODOLOGÍA
			GESTIÓN DE LA CALIDAD	Conocer necesidades y expectativas de usuarios	Internamiento de documentación Información adecuada Resultados		
				Valor del servicio	Entregas a tiempo Eficiencia en procesos Calidad en procesos		
				Fortalecer el servicio	Tiempo de espera Atención al usuario Seguridad		
				Calidad de servicio al Usuario	Elementos tangibles Elementos intangibles Calidad de atención		
				Liderazgo	Competencia Desempeño Lenguaje		
				Trato	Respeto Amabilidad Igualdad de trato		
				Accesibilidad	Canales de atención Información concreta		
				Confianza	Burocracia Prioriza necesidades Solución de problemas		

Fuente: Elaboración propia

Instrumento

Test de gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de cumba

El presente cuestionario tiene como finalidad valorar el nivel de la gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios. Marcar con un aspa la alternativa según corresponda: totalmente de acuerdo (1), en desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

N°	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
Gestión de la calidad						
	Dimensión: conocer necesidades y expectativas de usuarios					
1	Considera Ud. Que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo el reclutamiento de documentos					
2	Considera que el personal informa adecuadamente los servicios que ofrece					
3	Considera que el personal brinda los resultados que Ud. Espera					
	Dimensión: del servicio					
4	El personal entrega a tiempo los documentos en el plazo establecido.					
5	El personal cuenta con recursos adecuados para realizar su trabajo					
6	El personal prioriza sus necesidades para atenderlo					
	Dimensión: fortalecer el servicio					
7	El tiempo de espera para que Ud. sea atendido es inmediato					
8	Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento					
9	El personal muestra disposición para ayudar a solucionar sus problemas					
	Dimensión: calidad de servicio al usuario					
10	El espacio físico de la oficina de atención es el adecuado					

11	Cuenta con tecnología sofisticada para dar respuesta a sus consultas.					
12	El personal dispone de los medios apropiados de comunicación con otros Servicios para facilitar su labor					
	Dimensión: liderazgo					
13	El personal se encuentra preparado para solucionar sus problemas					
14	El personal atiende con rapidez su solicitud, queja o requerimiento					
15	El personal expresa un lenguaje comprensible que Ud. puede entender					
Satisfacción al usuario						
	Dimensión: trato					
16	El personal es irrespetuoso al momento de atenderlo					
17	El personal muestra amabilidad para atenderlo					
18	El personal muestra el mismo trato para todos					
	Dimensión: accesibilidad					
19	El personal le brinda otra manera de comunicarse con ellos					
20	La información recibida por parte del personal le ayuda para solucionar sus problemas					
	Dimensión: confianza					
21	El servicio prestado no es burocrático (demoras)					
22	El personal resuelve o prioriza sus necesidades					
23	El Servicio ha solucionado satisfactoriamente sus demandas en ocasiones pasadas					

Formatos de validación



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CUMBA, AMAZONAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: CONOCER NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE USUARIOS							
1	Considera Ud. que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo el reclutamiento de documentos.	X		X		X		
2	Considera que el personal informa adecuadamente los servicios que ofrece.	X		X		X		
3	Considera que el personal brinda los resultados que Ud. Espera.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: VALOR DEL SERVICIO	Si	No	Si	No	Si	No	
4	El personal entrega a tiempo los documentos en el plazo establecido.	X		X		X		
5	El personal cuenta con recursos adecuados para realizar su trabajo.	X		X		X		
6	El personal prioriza sus necesidades para atenderlo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: FORTALECER EL SERVICIO	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El tiempo de espera para que Ud. sea atendido es inmediato.	X		X		X		
8	Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento.	X		X		X		
9	El personal muestra disposición para ayudar a solucionar sus problemas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El espacio físico de la oficina de atención es el adecuado.	X		X		X		
11	Cuenta con tecnología sofisticada para dar respuesta a sus consultas.	X		X		X		

12	El personal dispone de los medios apropiados de comunicación con otros Servicios para facilitar su labor.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	DIMENSIÓN: LIDERAZGO	Si	No	Si	No	Si	No
13	El personal se encuentra preparados para solucionar sus problemas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
14	El personal atiende dentro del plazo establecido sus solicitud, queja o requerimiento.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
15	El personal expresa un lenguaje comprensible que Ud. puede entender.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	DIMENSIÓN: TRATO	Si	No	Si	No	Si	No
16	El personal es irrespetuoso al momento de atenderlo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	El personal encuentra otras alternativas para solucionar sus problemas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	El personal muestra el mismo trato para todos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No
19	El personal le brinda otra manera de comunicarse con ellos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	La información recibida por parte del personal le ayuda para solucionar sus problemas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	DIMENSIÓN: CONFIANZA	Si	No	Si	No	Si	No
21	El servicio prestado no es burocrático (demoras).	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
22	El personal resuelve o prioriza sus necesidades.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
23	El servicio ha solucionado satisfactoriamente sus demandas en ocasiones pasadas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Juan Carlos Chero Zurita DNI: 16689094

Especialidad del validador: Docente en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

CHICLAYO 2019

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CUMBA, AMAZONAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: CONOCER NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE USUARIOS							
1	Considera Ud. que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo el reclutamiento de documentos.	X		X		X		
2	Considera que el personal informa adecuadamente los servicios que ofrece.	X		X		X		
3	Considera que el personal brinda los resultados que Ud. Espera.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: VALOR DEL SERVICIO	Si	No	Si	No	Si	No	
4	El personal entrega a tiempo los documentos en el plazo establecido.	X		X		X		
5	El personal cuenta con recursos adecuados para realizar su trabajo.	X		X		X		
6	El personal prioriza sus necesidades para atenderlo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: FORTALECER EL SERVICIO	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El tiempo de espera para que Ud. sea atendido es inmediato.	X		X		X		
8	Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento.	X		X		X		
9	El personal muestra disposición para ayudar a solucionar sus problemas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El espacio físico de la oficina de atención es el adecuado.	X		X		X		
11	Cuenta con tecnología sofisticada para dar respuesta a sus consultas.	X		X		X		

12	El personal dispone de los medios apropiados de comunicación con otros Servicios para facilitar su labor.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN: LIDERAZGO		Si	No	Si	No	Si	No
13	El personal se encuentra preparados para solucionar sus problemas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	El personal atiende dentro del plazo establecido sus solicitud, queja o requerimiento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	El personal expresa un lenguaje comprensible que Ud. puede entender.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN: TRATO		Si	No	Si	No	Si	No
16	El personal es irrespetuoso al momento de atenderlo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	El personal encuentra otras alternativas para solucionar sus problemas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	El personal muestra el mismo trato para todos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
19	El personal le brinda otra manera de comunicarse con ellos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	La información recibida por parte del personal le ayuda para solucionar sus problemas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN: CONFIANZA		Si	No	Si	No	Si	No
21	El servicio prestado no es burocrático (demoras).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	El personal resuelve o prioriza sus necesidades.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	El servicio ha solucionado satisfactoriamente sus demandas en ocasiones pasadas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: PALACIOS IZQUIERDO LUIS ENRIQUE DNI: 16562990

Especialidad del validador: INGENIERO MECANICO ELECTRICISTA, MAGISTER EN GESTION PUBLICA

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

CHICLAYO 2019



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CUMBA, AMAZONAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: CONOCER NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE USUARIOS							
1	Considera Ud. que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo el reclutamiento de documentos.	✓		✓		✓		
2	Considera que el personal informa adecuadamente los servicios que ofrece.	✓		✓		✓		
3	Considera que el personal brinda los resultados que Ud. Espera.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: VALOR DEL SERVICIO	Si	No	Si	No	Si	No	
4	El personal entrega a tiempo los documentos en el plazo establecido.	✓		✓		✓		
5	El personal cuenta con recursos adecuados para realizar su trabajo.	✓		✓		✓		
6	El personal prioriza sus necesidades para atenderlo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: FORTALECER EL SERVICIO	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El tiempo de espera para que Ud. sea atendido es inmediato.	✓		✓		✓		
8	Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento.	✓		✓		✓		
9	El personal muestra disposición para ayudar a solucionar sus problemas.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El espacio físico de la oficina de atención es el adecuado.	✓		✓		✓		
11	Cuenta con tecnología sofisticada para dar respuesta a sus consultas.	✓		✓		✓		
12	El personal dispone de los medios apropiados de comunicación con otros Servicios para facilitar su labor.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN: LIDERAZGO		Si	No	Si	No	Si	No
13	El personal se encuentra preparados para solucionar sus problemas.	x		✓		x	
14	El personal atiende dentro del plazo establecido sus solicitud, queja o requerimiento.	✓		✓		✓	
15	El personal expresa un lenguaje comprensible que Ud. puede entender.	x		x		x	
DIMENSIÓN: TRATO		Si	No	Si	No	Si	No
16	El personal es irrespetuoso al momento de atenderlo.	x		✓		✓	
17	El personal muestra amabilidad para atenderlo	x		✓		✓	
18	El personal muestra el mismo trato para todos.	x		✓		✓	
DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
19	El personal le brinda otra manera de comunicarse con ellos.	x		x		✓	
20	La información recibida por parte del personal le ayuda para solucionar sus problemas.	x		✓		✓	
DIMENSIÓN: CONFIANZA		Si	No	Si	No	Si	No
21	El servicio prestado no es burocrático (demoras).	x		x		✓	
22	El personal resuelve o prioriza sus necesidades.	x		✓		✓	
23	El servicio ha solucionado satisfactoriamente sus demandas en ocasiones pasadas.	x		✓		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: GONZALES SOTO VICTOR AUGUSTO DNI: 16421073

Especialidad del validador: INVESTIGACIÓN

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

CHICLAYO 2019



Firma del Experto Informante.

Confiabilidad el instrumento

8 : P9																								2		Visible: 23 de 23 variables	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23				
8	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1				
9	3	3	3	1	1	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	2	1				
10	2	3	3	1	3	1	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	3	3	1	2	1	1	2				
11	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1				
12	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1				
13	3	3	3	1	1	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1				
14	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3				
15	1	2	1	1	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	1	3	3	1	1	1				
16	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	1	1				
17	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	1	1	2				
18	3	3	2	1	3	3	3	1	2	3	3	2	1	3	3	1	3	1	3	1	1	1	4				
19	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4				
20	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	1	4				
21	3	3	3	1	1	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	1	3				
22	3	3	3	1	1	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3				
23	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	4				
24	1	2	1	1	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	1	2	3				
25	1	2	1	1	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	1	2	3				
26	3	3	3	1	1	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1				
27	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3				
28	3	3	3	1	1	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1				
29	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3				
30	3	3	3	1	1	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1				

Vista de datos Vista de variables

Autorización de la investigación y aplicación de instrumento

REPÚBLICA DEL PERÚ
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CUMBA
UTCUBAMBA - AMAZONAS
R.U.C. 20146918043
CREADA POR LEY N° 10013 - 14 NOVIEMBRE DE 1944

MEMORANDUM N° 083- 2019-MDC/A

SEÑORITA : VANNY VELIZ LLAGUENTA.
Estudiante de posgrado de la maestría en gestión pública de la universidad cesar vallejo.

ASUNTO : SE AUTORIZA REALIZAR INVESTIGACIÓN

FECHA : Cumba, 04 de Diciembre del 2019.

Por medio del presente me dirijo a usted para saludarla cordialmente y a la vez informarle que con respecto a la solicitud ingresada por mesa de partes de esta entidad con fecha 03 de Diciembre del presente año, suscrita por su persona, tengo a bien comunicarle que, se le autoriza realizar investigación denominado "GESTION DE LA CALIDAD Y SASTISFACCION DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CUMBA, AMAZONAS", en mi representada, así mismo la aplicación de instrumentos de investigación para el cumplimiento de lo antes mencionado.

Sin otro particular me despido de usted, no sin antes reiterarle la muestra de especial estima y consideración.

Atentamente;


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CUMBA
UTCUBAMBA - AMAZONAS
Ing. Robert Ramos Cueva
ALCALDE

AV. SAN PEDRO N° 1051 - CUMBA - UTCUBAMBA - AMAZONAS
E-mail: municipalidadcumba@gmail.com  Municipalidad Distrital de Cumba - Utcubamba  www.municumba.gob.pe