



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad de Servicio y satisfacción del usuario del área de Mesa de
Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

López Palma, Mabel Marizu (ORCID: 0000-0002-1624-3512)

ASESOR:

Mg. Vargas Llumpo, Jorge (ORCID: 0000-0002-1624-3512)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHIMBOTE - PERÚ

2021

Dedicatoria

El desarrollo del estudio se dedica a mi familia, quienes son lo que me apoyan y motivan para seguir cumpliendo con mis metas profesionales y personales.

Al personal de la entidad, quienes fueron una parte esencial para el desarrollo del estudio y lograr concluir con éxito.

Mabel Marizu

Agradecimiento

Expresar mi sincera gratitud a las personas y profesionales que me brindaron su apoyo para el desarrollo de mi investigación, resaltando lo siguiente:

Al gerente de la municipalidad, por aceptar el desarrollo del estudio en la entidad y permitir el acceso para la aplicación de los cuestionarios propuestos por la investigadora.

Finalmente, a la UCV, por contar con docentes capacitados, al nivel de los requerimientos para el desarrollo de la maestría.

La Autora

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	5
III.METODOLOGÍA	11
3.1.Tipo y diseño de investigación	11
3.2.Variables y operacionalización	12
3.3.Población, muestra y muestreo	13
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5.Procesamientos	14
3.6.Método de análisis de datos	14
3.7.Aspectos éticos	15
IV.RESULTADOS	16
V.DISCUSIÓN	28
VI.CONCLUSIONES	35
VII.RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	39
ANEXOS	47

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Relación de la calidad de Servicio y satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.	16
Tabla 2. Frecuencia de la calidad de Servicio del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.	17
Tabla 3. Frecuencia de la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.	18
Tabla 4. Relación entre confiabilidad y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.	21
Tabla 5. Relación entre aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.	22
Tabla 6. Relación entre seguridad y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.	23
Tabla 7. Relación entre empatía y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.	25
Tabla 8. Relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.	26

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Dispersión de la calidad de Servicio y satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.	16
Figura 2. Barra de la calidad de Servicio del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.	18
Figura 3. Barra de la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.	19
Figura 4. Dispersión de la confiabilidad y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.	21
Figura 5. dispersión entre aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.	22
Figura 6. Dispersión entre seguridad y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.	24
Figura 7. Dispersión entre empatía y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.	25
Figura 8. Dispersión entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.	26

Resumen

El estudio se encuentra en la línea de gestión de organizaciones, cuyo objetivo es: Determinar la relación de la calidad de Servicio y satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020, bajo esas consideraciones se considera como tipo de estudio aplicada, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental – Correlacional, evitando intervenir en el comportamiento de las variables, y obteniendo datos en un solo momento, por lo que se considera transversal. Para el desarrollo del trabajo se seleccionó una población censal compuesta por 100 usuarios, calculada por un muestreo no probabilístico, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, que tuvo que pasar por el proceso de validez y confiabilidad antes de su aplicación, llegando a concluir: Se encontró relación positiva y significativa (Rho de 0.782; sig. 0.000) entre la calidad de Servicio y satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020, con ello se da a conocer que mantener estándares de calidad en el servicio que se ofrece a los usuarios favorece a la satisfacción que puedan presentar.

Palabras claves: Calidad de Servicio, satisfacción del usuario, municipalidad

Abstract

The study is in the line of management of organizations, whose objective is: To determine the relationship of the quality of Service and satisfaction to the user of the area of Table of Parts of the District Municipality of Santa, 2020, under these considerations it is considered as a type of applied study, with a quantitative approach, non-experimental design - Correlational, avoiding intervening in the behavior of the variables, and obtaining data in a single moment, so it is considered transversal. For the development of the work, a census population composed of 100 users was selected, calculated by a non-probabilistic sampling, using the survey technique and the questionnaire as an instrument, which had to go through the validity and reliability process before its application. reaching the conclusion: A positive and significant relationship (Rho of 0.782; sig. 0.000) was found between the quality of Service and user satisfaction of the Mesa de Parts area of the District Municipality of Santa, 2020, with this it is announced that Maintaining quality standards in the service offered to users favors the satisfaction they may present.

Keywords: Quality of Service, user satisfaction, municipality

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio es un factor que se encuentra presente en la mente del usuario por eso las empresas deben preocuparse por mejorar la calidad que brinden a sus clientes y más aún en las entidades públicas, que son las entidades que no se preocupan por mejorar sus procesos para brindar un servicio de calidad, partiendo de la descripción de la realidad problemática, mencionando un caso en el entorno internacional, el estudio realizado por Reyes (2014), en Guatemala, en la ciudad de Quetzaltenango, quien se centró en realizar un estudio que se relaciona con la calidad de servicio que brinda algunas empresas privadas y como se asocia con la satisfacción de los usuarios, encontrando problemas en la calidad de servicio, referente a como tiene distribuidos sus ambiente para la atención de los usuarios, sumado a esto el trato que brindan a sus usuarios que no es cordial y el tiempo que realizan para atender los requerimientos de los usuarios, por otro lado el estudio registro que los usuarios presentan incomodidades con el servicio que reciben, partiendo del tiempo de demora en la atención, la forma como los atienden al solicitar un servicios, lo que ha generado que el transcurrir de los años les traiga dificultades a las empresas en la captación de clientes y han sufrido de pérdidas de clientes (Rojas, Niebles, Pacheco y Hernández, 2020).

Otro estudio es lo realizado por Soto y Villena (2020), en México, quien analizo como la mala calidad de servicio afecta a la retención de clientes, encontrando que las dificultades que presenta la empresa para que los clientes opten por otra se encuentran en la confianza que sienten por contar con una gran cantidad de clientes y dejan de lado la atención que deben brindar, además de ello la gerencia se preocupa más por generar dinero y no por capacitar a los trabajadores y que puedan brindar un mejor servicio para retener los clientes, es importante que la gerencia tome conciencia para fortalecer la calidad de servicio que se brinda a los usuarios para mejorar la atención que se brinda a los usuarios externos y mejorar como empresa (Orgambidez y Almeida, 2015).

En el contexto nacional se tiene el estudio realizado por Ramírez (2016), quien analizo una empresa en Yurimaguas, referente a la calidad de servicio y como aporta a la satisfacción de sus clientes encontrando como problema que la empresa no se enfoca en su totalidad a mejorar sus procesos de calidad pese a los

problemas de los últimos 3 años con la pérdida de un gran número de clientes potenciales, basándose solo en la generación de ingresos, además dejan de lado el tamaño de la empresa para brindar las condiciones necesarias para que sus clientes se sientan cómodos y puedan estar satisfechos con el servicio que se brinda, referente a esto la empresa por atender a la mayor cantidad posible de clientes a construidos ambientes en los niveles más altos y desplazado a los clientes a esos lugares para que puedan ser atendidos, lo que genera incomodidad en los clientes y en los últimos años se ha reportado deserción de clientes y las cifras siguen incrementándose (Pérez, Ramoni y Valbuena, 2018).

Un estudio reciente es lo realizado por Torres y Luna (2017), en la ciudad de Lima asociando la calidad de servicio que ofrecen las pequeñas empresas y como se asocia con la satisfacción de los usuarios, encontrando que las empresas pequeñas dejan de lado la calidad de servicio y por estar iniciándose en el mundo empresarial solo se basan en generar dinero lo que causa que en muchas ocasiones se genere pérdida de dinero y cierre de la empresa, otro punto es que no se preocupan en mejorar la satisfacción de los clientes presentando mala atención y falta de capacidad en los ambientes que se atiende a los usuarios (Ferraz, 2018).

De los aspectos mencionados se puede decir los problemas por los que pasa las empresas y los mismo sucede en el sector público, donde es más común la mala atención de los usuarios y la falta de preocupación por brindar un mejor servicio a los clientes que recurren a realizar sus diferentes tramites, dentro de la Región Ancash se puede justificar a través de los medios de comunicación los problemas por los que afrontan las entidades públicas, partiendo de las municipalidad y otro sectores de la gestión pública que no se preocupan por mejorar sus servicios, para ello dentro del proceso del estudio se seleccionó a la Municipalidad Distrital de Santa, que es un gobierno local pequeño, que podría tener más facilidad para atender a sus usuarios que realiza sus trámites pero también presenta problemas con la atención que brindan, presentan la falta de capacidad de respuesta de los trabajadores, sumado a ello la empatía que presentan a realizar una atención y la seguridad que tiene los usuarios al recibir las indicaciones que les brindan los trabajadores, que en muchas ocasiones no es clara

y requieren volver hacer la consulta, todos estos problemas son sumados por la gestión de la municipalidad que no se preocupa por mejorar esta percepción.

Dentro de la satisfacción, en un análisis rápido, se presentó que los usuarios se sienten incómodos por el servicio que reciben y no pueden realizar sus quejas públicas porque no son escuchados, por la municipalidad, a ello se suma el tiempo de desplazamiento que les toma para realizar sus trámites y el tiempo de esperar para que puedan ser atendidos. Por todos estos aspectos mencionados la investigadora tiene la iniciativa de desarrollar el estudio con la finalidad de que puedan tener indicadores que les ayuden a mejorar esta percepción que se vive dentro de la municipalidad.

Bajo lo expuesto se plantea la siguiente interrogante ¿Cómo se relaciona la calidad de Servicio y satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020?, para ello se plantea una serie de análisis, partiendo de la realización de un diagnóstico para identificar los aspectos claves que llevan las variables.

El estudio es importante para la municipalidad porque se analiza las causas y consecuencias porque suceden ciertas cosas, a través de la percepción de los usuarios que conviven con el servicio que se les brinda, resaltando los siguientes aspectos: El aspecto social se justifica, porque el estudio analiza las características que presenta la calidad del servicio que brindan a los usuarios y como lo perciben, para ello se elaboraron instrumentos que faciliten su análisis e interpretación. Dentro del aspecto práctico los resultados se presentaron de manera estadística para su análisis y evaluación de puntos fuertes y débiles. Dentro del campo metodológico se tiene en consideración que los instrumentos que se elaboren serán de gran aporte a la comunidad científica, puesto que pueden ser utilizados en futuras investigación para profundizar esta problemática que pasan todas las entidades públicas. Por último, el aspecto teórico se fundamenta porque con las conclusiones que se lleguen podrá ser utilizadas en futuras investigaciones como antecedente de información.

Para el ello se plantea como objetivo general: Determinar la relación de la calidad de Servicio y satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la

Municipalidad Distrital de Santa, 2020. Y como objetivos específicos: Describir la calidad de Servicio del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020. Analizar la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020. Establecer la relación entre confiabilidad y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020. Precisar la relación entre aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020. Precisar la relación entre seguridad y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020. Precisar la relación entre empatía y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020. Precisar la relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.

Formulando como hipótesis: Hi: Existe relación significativa entre la calidad de Servicio y satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020. H0: No existe relación significativa entre la calidad de Servicio y satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Otro aspecto esencial para el desarrollo del estudio es describir los trabajos que guarden similitud con lo que se está desarrollando, para ello se tiene en el entorno internacional a Sánchez (2017), quien desarrollo un trabajo de investigación en Guatemala en la ciudad de Zacapa denominado “Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa”, el estudio presenta un alcance transversal y llega a la conclusión: La brecha de insatisfacción común cambió a decidió ser 0.17. En el cual la medida o variable con insatisfacción adicional corresponde a factores tangibles (- 0.22), observados a través de la capacidad de respuesta (-0.21), empatía (-0.16), confiabilidad (0.14) y confiabilidad (-0.13). Estos valores sugieren que ninguna de las cinco variables o dimensiones excede las expectativas del cliente. El estudio registró los problemas en la calidad de servicio que le brindan a sus usuarios lo que genere deserción de clientes y pérdidas económicas en los últimos años.

Liza y Siancas (2016), desarrollaron un estudio en la ciudad de Trujillo denominado “Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016”, presentado en la Universidad Privada el Norte, concluyendo: En el caso de la institución financiera bajo investigación, se concluyó que se hizo posible decidir que la alta calidad del servicio sin duda influye en el placer del cliente, en 0.143 para el caso de la percepción del cliente y 0.071 para el caso de las expectativas, de acuerdo con la versión recibida que tiene un nivel del 91,6%. El estudio demuestra como la calidad de servicio puede afectar de manera positiva a la satisfacción que puedan sentir los clientes de la empresa, por tales motivos la empresa debe realizar estrategias que favorezcan a mejorar la calidad que se brinda en la empresa.

Coronel (2016), en su estudio desarrollado en Chiclayo denominado “Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el centro comercial mega plaza lima; 2016”, presentado en la Universidad Señor de Sipan, con el cual llego a la conclusión: Se registró una asociación significativa entre calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el centro comercial Mega Plaza Lima; donde valor $\chi^2 = 16,9190$ $62,263$, con nivel de significancia de $0,000 < 0,05$. Con estos datos se demuestra que la

gerencia debe poner importancia en el desarrollo de la calidad de servicios porque favorece a la satisfacción que los usuarios puedan presentar y logra alcanzar mejoras significativas en la captación de los clientes.

Quispe y Maza (2018), desarrollaron un estudio en Lima con el tema “Calidad de Servicio y satisfacción del cliente en la empresa G&C IMPERIAL CARGO SRL., Cusco, 2017”, presentado en la Universidad Peruana Unión, quienes concluyeron: Se demostró en el desarrollo del estudio la relación de la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios con un valor de chi cuadrado=17,364 y valor $p=0,008$, presentando que los procesos que realiza la empresa para cumplir con los estándares de calidad favorecen a la satisfacción que sus usuarios sienten cuando recurren a la empresa, además de ello favorece a la imagen de la empresa y su reputación.

Arciniegas y Mejías (2017), desarrollaron un estudio que se relaciona con la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes, bajo ese aspecto se logró concluir: Se tomo como base el modelo SERQUAL para analizar la calidad de servicio, encontrando falencias en los aspectos tangibles que los usuarios pueden visualizar, con ello se pudo demostrar que las estrategias que se planteen será favorable para mejorar los índices de insatisfacción que presenten los usuarios, que se ubican en el 62 %, además hace falta mejorar la parte de la empatía que presentan los trabajadores a la hora de realizar atenciones a los usuarios y el tiempo que les toma para cada uno de ellos.

Ganga, Alarcón y Pedraja (2019), quienes a través de una evaluación de la calidad de servicio han logrado determinar la percepción que se tiene sobre los procesos que se realiza en una empresa Chilena, permitiendo concluir: A pesar que se registró deficiencias en la calidad que se presentan en la empresa, porque se evidencia que solo el 28 % se encuentran satisfechos, la empresa ha logrado analizarla y aplicar estrategias que favorezcan esta percepción, lo cual puede ser mejorada con la aplicación de herramientas que aseguren la información de los usuarios, manteniéndolos de manera confidencia en todo el proceso que se realiza en la entidad, garantizando que el servicio que se brinda es el adecuado.

González, Frías y Gómez (2016), quienes analizaron la calidad que se percibe por el cliente de una empresa de Cuba, logrando concluir: se ha demostrado que la

calidad del servicio es un factor que la empresa lo tiene presente y se encuentra en constante fortalecimiento por medios de estrategias que favorezcan a la atención personalizada, por eso se cuenta con planes de capacitación en donde los trabajadores participan para que logren mejorar su capacidad de respuesta, además se tiene que la empresa considera que la parte empática como importante para asegurar la calidad del servicio que se brinda.

Borja, Monsalve y Bermúdez (2019), estudiaron en Medellín la aplicación de la calidad del servicio por medio del modelo SERVQUAL, enfocándose en el análisis de la capacidad de respuesta que se tiene, frente al servicio que se brinda, los resultados del estudio demuestra que la calidad de servicio se mide en base a la capacidad de respuesta que presentan los trabajadores, para ello la empresa se basa en tiempo promedio que debe demorarse un trabajador en atender a cada usuarios, por ello cada trabajador cuenta con un supervisor que se basa en analizar los procesos que se realizan y cuánto tiempo se demora cada trabajador con el propósito de cumplir con lo requerido de tener una respuesta oportuna por cada usuarios.

También es importante que el desarrollo contempla la búsqueda de información que permita el desarrollo del estudio, partiendo de autores que respalden el estudio y que hablen de dimensiones para ser tomadas en el desarrollo del estudio, permitiendo la elaboración de los instrumentos, la aplicación a los integrantes de la muestra de estudio.

Referente a la variable calidad de servicio, Pedraza, Lavín, González y Bernal (2014), En su discurso sobre el carácter de lo agradable, se refiere a que una característica que distingue al modelo industrial es su enfoque en el comprador porque es el último árbitro de excelente. Es el comprador quien finalmente decide si el producto o servicio suministrado satisface sus necesidades y expectativas (Gallardo y Reynaldos, 2014). El objetivo no siempre es el mejor para lograr el placer del consumidor, sino también para ganar su entusiasmo, su seguridad y su fidelidad futura. Por lo tanto, en la versión económica existe una perseverancia con interés en conocer los deseos de los compradores y traducirlos en características específicas del producto (Rubio, 2014).

Araya, Bustos, Merino y Ulloa (2014), se refiere a una técnica de tres componentes para la mejor evaluación: estructura, manera y resultado: Estructura. Lleva las características del entorno en el que se prestan los servicios, que incluye activos (que incluye centros, equipos clínicos y dinero), activos humanos (como el número y las calificaciones del personal) y la estructura institucional (junto con el empleador de empleados científicos, método de evaluación de empleados y métodos de compensación) (Torres y Vásquez, 2015).

Proceso. El sistema incorpora lo que está realmente terminado para ofrecer y recibir ofertas y consiste en las acciones del usuario cuando busca atención de la empresa (Torres, Saleté y Sepúlveda, 2018).

Resultado, consiste en las consecuencias de la atención sobre la popularidad del estado físico de los pacientes y la población (Buentello, Valenzuela y Alanis, 2017).

Con respecto a la definición de la calidad Gilmore (2009), afirman que calidad consiste en satisfacer o exceder las expectativas del comprador de una manera consistente, por lo tanto, siempre hay una difusión básica y referencial, y un indicador para verificar si es posible que el cambio sea alcanzado o no.

Dentro del desarrollo del estudio, el modelo SERVQUAL, que es una técnica de evaluación de los elementos clave para evaluar la satisfacción de los servicios prestados, se tomó como dimensiones satisfactorias del operador (Castillo, 2018). El cuestionario SERVQUAL se basa totalmente en el modelo clásico de evaluación del consumidor, que considera que un proveedor genera sus expectativas del servicio que obtendrá a través de canales únicos y, una vez obtenido, hay una serie de cosas o dimensiones que le permiten tener una noción del buen servicio obtenido (Cerdeña, Luna y Porta, 2018). Estos son:

Confiable. Considerado porque la capacidad de funcionar sin errores. Este proceso intenta graduar la capacidad para desarrollar el servicio (Matsumoto, 2014). El rendimiento y la efectividad en la provisión del proveedor cuando considera que con el rendimiento está lejos de utilizar el tiempo y los materiales y la efectividad no es mayor, mientras que el usuario presenta el análisis del nivel requerido (Fariño, Cercado, Vera, Valle y Ocaña, 2018).

Tangibilidad. Dimensión que considera factores tangibles u observables que incluye la llegada de centros, equipos, empleados y materiales de oficina (Simón y Pastor, 2019).

Seguridad. Dimensión que analiza la conducta del transportista suministrado, la cortesía de los empleados y su capacidad de transporte. También examina si las personas a cargo de la entidad tienen o no los conocimientos suficientes para responder las preguntas formuladas por medio de los clientes (Coronado, 2017).

Empatía. Dimensión que estudia si la atención al consumidor es individualizada. Si la entidad proveedora tiene horas de trabajo útiles para todos sus clientes. La entidad de servicio cuenta con personal que ofrece intereses personalizados a sus clientes (García y Chávez, 2018).

Además, el fundamento de la variable satisfacción del usuario, Lázaro, Rodríguez y Martínez (2018) Señala que el deleite del consumidor implica un deleite racional o cognitivo, derivado de la evaluación entre las expectativas y la conducta de los productos o servicios; Está subordinado a numerosos factores que incluyen expectativas, valores éticos, culturales, satisfacción percibida por los servicios de una empresa. Estos factores hacen que las expectativas sean exclusivas para personas únicas y para personas idénticas en circunstancias distintas.

Del mismo modo, Del banco y Daley (1996), documentan que el orgullo del usuario es uno de los resultados cruciales máximos de impartir ofertas excelentes y correctas, dado que tiene un impacto decisivo en su conducta. Para estos autores, la satisfacción del cliente puede tener un efecto sobre: La realidad que la persona busca o no busca atención. El hecho de que el consumidor sigue o no sigue los comandos del proveedor. El hecho de que la persona regrese o no regrese ahora al proveedor del proveedor (Hernández, Rojas, Prado y Bendezu, 2019).

Según Cantú, (2001), lo mejor del operador o referente a la satisfacción del usuario es más difícil de medir, no se puede guardar, es complicado de inspeccionar, no se puede esperar un resultado final, no tiene estilos de vida, es mejor un período totalmente breve, que se proporciona bajo pedido, depende mucho de seres humanos con salarios más bajos; Todo lo cual significa que la bondad de un servicio se juzga por medio del cliente mientras se adquiere; también considera que los elementos principales que determinan la satisfacción de la

persona son el comportamiento, la actitud y la capacidad del empleado para ofrecer el servicio, el tiempo listo y el único utilizado para ofrecer el servicio; y, errores involuntarios cometidos a través de la provisión de los mismos (La Torre, Oyola y Quispe, 2017).

Thompson y Sunol, (1996), registran que el deleite del consumidor se basa ahora no solo en la mejor de las ofertas sino también en sus expectativas. El consumidor está satisfecho cuando los servicios cumplen o exceden sus expectativas.

Dueñas, (1998), plantean la existencia de tres dimensiones, las mismas que son tomadas en la presente investigación.

Dimensión humana, es un tema esencial porque la razón de ser de los servicios de salud es ofrecer cuidados ecológicos y garantizar el cuidado de un individuo (Vázquez et. al., 2018).

Dimensión Técnico-científica, Donabedian, (1996), afirma que la mayoría de las ocasiones locales que podrían tener un impacto en cómo se evalúa la atención técnica, existen diferencias dentro de la disponibilidad y las características de los recursos humanos y del servicio. Esta es una norma importante que debe establecerse, pero en muchas situaciones no es relevante de inmediato, alternativamente, puede querer evaluar el desempeño general de los proveedores de salud en comparación con los grandes efectos viables de los activos disponibles para ellos.

Dimensión entorno, Marriner (1999), en su obra "Modelos y Teorías satisfacción", plantea su teoría centrada en el entorno plantea su concepto dirigido al entorno. Muchos factores alentaron esta idea, con una integración cercana del carácter, los valores sociales y profesionales en todo su trabajo. Otra idea del entorno es la acumulación de "todas las condiciones y afectos externos que tienen un efecto sobre la existencia y la mejora de un organismo y son capaces de evitar, problemas con la atención de los usuarios.

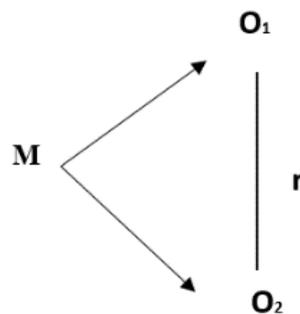
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque del estudio es cuantitativo, expuesta por Sánchez y Reyes (2015), como: Los estudios cuantitativos se basan en pruebas y métodos estadísticos para responder a los objetivos de estudio, para ello se elaboran instrumentos que sirven de apoyo en la recolección de información.

El diseño es no experimental – de tipo descriptivo correlacional, porque no se interviene en el comportamiento de las variables y solo se busca analizar la relación que presentan a través del uso de instrumentos para obtener información. Hernández y Mendoza (2018), expresan se considera descriptivo porque a través del análisis estadístico se describen el comportamiento de las variables.

El diseño que presenta es:



Dónde:

M: muestra (usuarios)

O1: Calidad de servicio

O2: Satisfacción del usuario

R: Relación de las variables

3.2. Variables y operacionalización

En esta fase se detallan las variables del estudio:

Variable X: Calidad de servicio

Para describir a la variable se tiene su definición conceptual, refiriendo que se considera a la forma en que la empresa satisface las necesidades de los usuarios con estrategias y planes realizado por la gerencia de la empresa (Gilmore, 1987). En la definición operacional es el servicio que ofrece la empresa a sus clientes y como lo relacionan con la satisfacción que presentan los usuarios, relacionados a los aspectos de confiabilidad, tangibilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta, analizada mediante una escala ordinal. Dentro de este aspecto se tiene a las dimensiones que integran a la variable, partiendo de la confiabilidad, referente a ello se tiene que es el compromiso por parte de las autoridades, también se hace referencia al sincero interés por buscar soluciones, a ello sumado la manera de realizar bien su trabajo, si contribuye con el servicio en los plazos establecidos y mantener un reporte de los problemas que ocurran. Respecto a la dimensión tangibilidad se tiene a los indicadores de equipos modernos, que son servicios sean buenos, que se cumpla con las expectativas y que se cuente con recursos, luego se presenta la dimensión seguridad, describiendo sus indicadores de confianza a los usuarios, gestiones de la entidad de servicios, trato con los usuarios y si las preguntas que se responden son acertadas. Finalmente se tiene a la dimensión empatía que se refiere a la atención personalizada, el horario de trabajado y el trato a los usuarios, todo lo expresado analizado mediante una escala ordinal.

Referente a la variable satisfacción del usuario se tiene que se considera como el nivel emocional de un sujeto frente a lo que percibe de un servicio o por la adquisición de un producto, para ello se basa en el cumplimiento de su expectativa con lo recibido en una entidad (Kotler, 2001). En la definición operacional se tiene que es la percepción que tienen los usuarios sobre el servicio que reciben y en el desarrollo del estudio se considera a las dimensiones humana, técnica – científica y el entorno, analizada mediante una escala ordinal, a través de la aplicación de los instrumentos planteados en el desarrollo del estudio, de ello se resalta las dimensiones consideradas en el estudio, expresando primero a la dimensión humana, con los indicadores de brinda un trato cordial y amable, también se tiene

que si se respeta el orden de llegada de los usuarios, el tiempo que toma esperar recibir el servicio, las consultas que se realizan a los tramites, el respeto a la privacidad y la atención con precaución. La segunda dimensión es técnico científico, con los indicadores recibe charlas, se realiza orientaciones personalizadas, y si el tiempo de atención es el requerido. Respecto a la dimensión entorno se tiene los indicadores de ambiente limpio, la iluminación de los ambientes, si la distribución de las oficinas es la oportuna y si la sala de espera tiene las condiciones necesarias, todo lo mencionado analizado mediante la escala ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población es el total de sujetos que se encuentran involucrados en una problemática que se pretende analizar y del cual se extraen una porción para que conformen la muestra, en ocasiones cuando se tiene alcance a toda la población se le llama población censal (Baena, 2017). En el desarrollo del estudio se considera a la población a 100 usuarios extraídas de manera no probabilística a criterio de la investigadora.

En la selección de la muestra se considera censal, puesto que la muestra está conformada por la misma cantidad que la población, compuesta por los 100 usuarios. El muestreo que se considera es el no probabilístico porque se realiza a criterio de la investigadora (Cabezas, Andrade y Torres, 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica, Para el desarrollo del estudio se considera como técnica a la encuesta, al respecto Arias (2012), expresa que es una técnica que se utiliza en estudios cuantitativos con el propósito de conocer las opiniones que puedan dar sujetos que se encuentran involucrados en una determinada problemática, además presenta su instrumento para el recojo de datos.

Instrumento, en el estudio se consideró el cuestionario como instrumento, referente a ello Salgado (2018), expresa que los cuestionarios con preguntas cerradas son utilizados en estudio cuantitativos con el propósito de categorizar las opiniones de una muestra a través de una escala Likert, presentando opciones

múltiples. Para el estudio se considera dos cuestionarios que se relaciona a la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, elaborado según los indicadores.

Validación, Al desarrollar este proceso se tiene en consideración al juicio de 3 expertos a quienes se les entregó la matriz de validación para categorizar la consistencia interna de los cuestionarios propuestos, para ello se tiene la relación que presenta entre el ítem con los indicadores (Neill y Cortez, 2018). La validación se considera como unos de los puntos críticos al desarrollar un estudio porque se basa en el análisis de la redacción de los ítems y evaluado por especialistas en el tema.

Confiabilidad, para este proceso la investigadora tomó en consideración un muestreo aleatorio a conveniencia, con la finalidad de demostrar la confiabilidad del instrumento (Navarro, Jiménez y Rappoport, 2017), para ello tuvo una muestra representativa de 15 usuarios, a quienes se les aplicó los cuestionario y posterior a ello se tabuló en el programa SPSS, para realizar el cálculo del Alfa de Cronbach y conocer el grado de confiabilidad de presentan los cuestionarios, considerándose confiable cuando el valor obtenido se acerca a 1.

3.5. Procesamientos

En esta fase la investigadora realizó las coordinaciones pertinentes con la entidad para recoger la información requerida para el desarrollo del estudio, además de ello se tiene el tiempo que tomo la aplicación de los cuestionarios a los usuarios de la entidad, todo ello fue necesario para obtener los resultados que respondan a los objetivos establecidos en el estudio y que permitieron llegar a las conclusiones presentadas en el estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Para presentar los resultados de los objetivos fue necesario hacer uso de la estadística descriptiva y inferencia, para ello fue necesario elaborar una base de datos en Excel 2019, con el propósito de organizar las opiniones de los usuarios por dimensiones y que permitan la presentación de datos en tablas y figuras, además de ello se tiene a la estadística inferencial, presentando la información

según el método de Spearman, con el propósito de conocer la relación que presentan las variables y para realizar la prueba de hipótesis fue necesaria analizar el valor de la significancia alcanzada (Cohen y Gómez, 2019).

3.7. Aspectos éticos

En esta fase la investigadora hizo uso de los criterios que fueron necesarios en el estudio como lo es el consentimiento informado, que se basa en el análisis de entrega de información a los usuarios para que conozcan la relevancia del estudio y lo importante que es sus opiniones, también se tiene al respeto, puesto que no se interviene en las opiniones que dieron los usuarios considerándose de manera anónima, porque no se registra datos personales de los usuarios. Finalmente se tiene a la originalidad, porque para la redacción del estudio se utilizó fuentes bibliográficas y se respetó los derechos de autor para su desarrollo, citando toda la información colocada en el informe.

IV. RESULTADOS

En este capítulo se detalla el análisis descriptivo, presentando las frecuencias que presentan cada variable en relación a las dimensiones y el análisis inferencial, que a través del Rho de Spearman se pretende demostrar la relación que presentan los objetivos, detallado en las siguientes líneas:

Para el objetivo general: Determinar la relación de la calidad de Servicio y satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.

Tabla 1. Relación de la calidad de Servicio y satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,782**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

Fuente: Aplicación de las encuestas a los usuarios

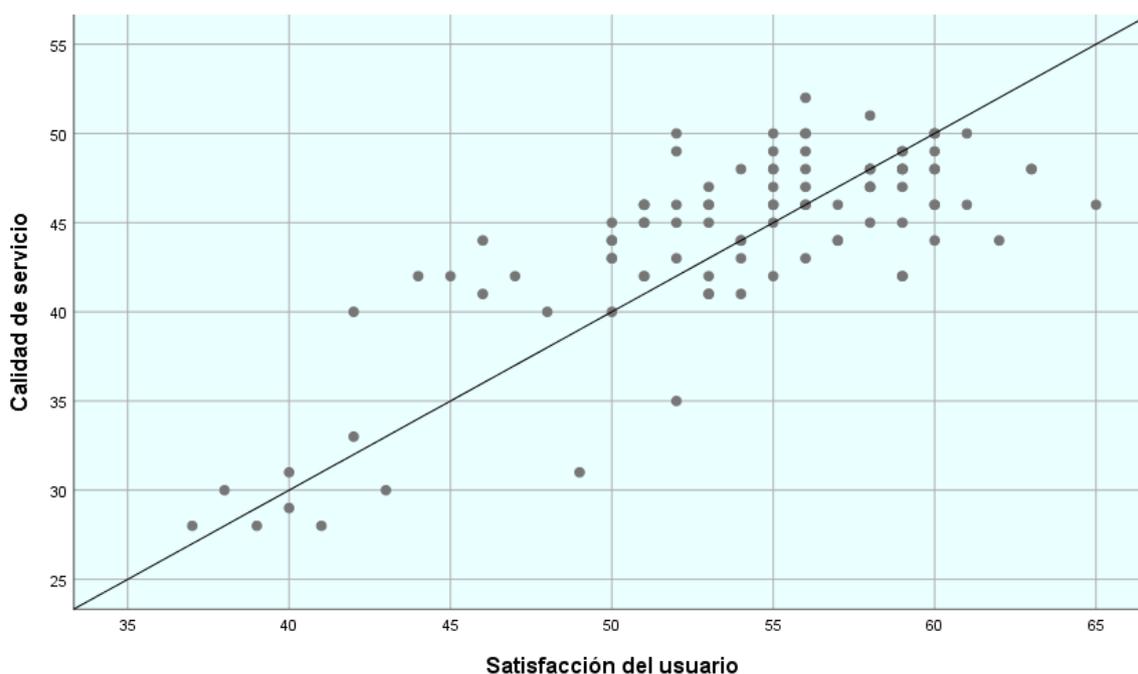


Figura 1. Dispersión de la calidad de Servicio y satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.

Interpretación:

Tras un análisis de los cuestionarios se ha obtenido un valor de Rho de 0.782, con lo cual se considera que hay relación positiva, además se ha logrado una significancia de 0.000, considerado menor que el 0.01, con lo cual se analiza que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuarios, demostrando con ello la comprobación de la hipótesis de estudio y el rechazo de la hipótesis nula, afirmando que existe relación significativa, así también de lo comentando se puede reflejar de manera visual en la figura de dispersión, donde se aprecia que los puntos de la figura presentan una cercanía a la línea, confirmando la existencia de una relación. Con ello se puede decir que es importante la municipalidad presente procesos que aseguren la calidad del servicio que ofrece y que logre beneficiar a los usuarios que a diario recurren a realizar sus trámites de diferentes tipos.

Para el objetivo específico: Describir la calidad de Servicio del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.

Tabla 2. Frecuencia de la calidad de Servicio del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.

Dimensiones y variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Confiabilidad	9	9.0%	74	74.0%	17	17.0%	100	100.0%
Tangibilidad	29	29.0%	69	69.0%	2	2.0%	100	100.0%
Seguridad	7	7.0%	65	65.0%	28	28.0%	100	100.0%
Empatía	10	10.0%	29	29.0%	61	61.0%	100	100.0%
Capacidad de respuesta	16	16.0%	34	34.0%	50	50.0%	100	100.0%
Calidad de servicio	8	8.0%	40	40.0%	52	52.0%	100	100.0%

Fuente: Aplicación de las encuestas a los usuarios

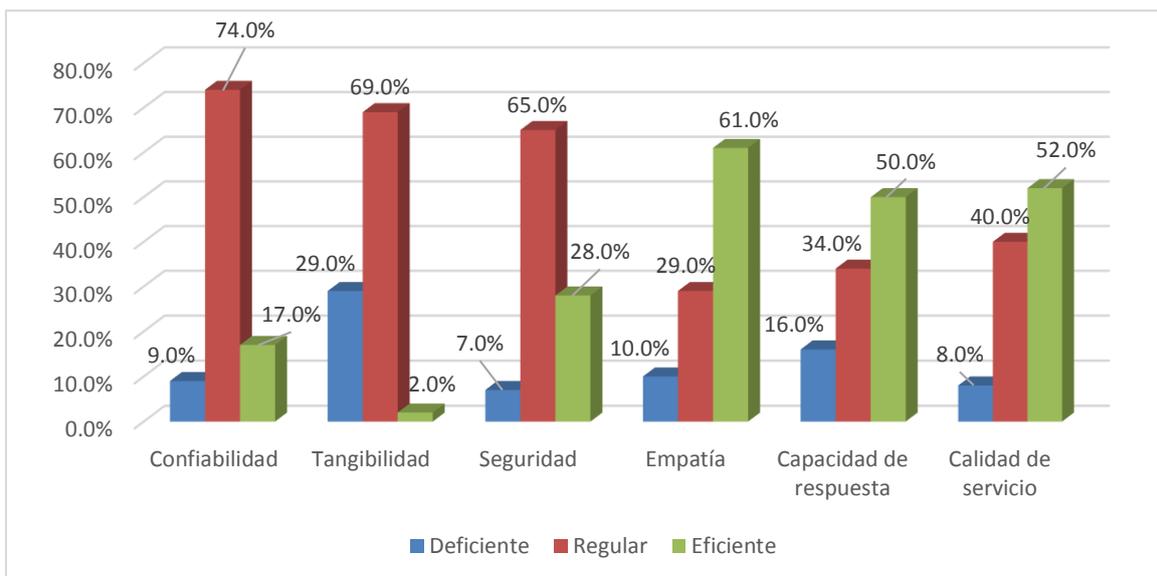


Figura 2. Barra de la calidad de Servicio del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.

Interpretación:

Tras un análisis de los cuestionarios se ha obtenido para la confiabilidad valores del 9.0 % para el nivel deficiente, del mismo modo se ubica que el 74.0 % lo considera como regular, para poder finalizar con el 17.0 % que lo considera eficiente, con ello se puede decir que los usuarios expresan que se tiene una regular percepción en la confiabilidad que ofrece la oficina de mesa de partes. Cuando se describe a la tangibilidad se puede decir que el 29.0 % lo percibe como deficiente, luego se tiene que el 69.0 % lo evalúa como regular y se finaliza con el 2.0 % que lo considera como eficiente, con ello se puede decir que a la oficina de mesa de partes le hace falta implementar actividades de mejora para que la percepción que se tenga sea mejor. Cuando se describe a la seguridad que se ofrece se tiene que el 7.0 % lo analiza como deficiente, de ello se tiene que el 65.0 % lo considera como regular y el 28.0 % lo analiza como eficiente, a través de lo mostrado se puede decir que la oficina de mesa de partes requiere ser mejorado en cuanto a la seguridad que se tiene actualmente. Al mencionar a la empatía se ha logrado obtener que el 10.0 % lo analiza como deficiente, de ello se tiene que el 29.0 % lo considera como regular y el 61.0 % lo analiza como eficiente, con ello se puede decir que la oficina presenta una adecuada atención a los usuarios porque la percepción que se tiene es positiva. Al describir a la capacidad de respuesta se ha logrado mostrar que el 16.0 % lo considera como deficiente, de ello se tiene que el 34.0 % lo analiza como regular y el 50.0 % lo analiza como eficiente, con ello se puede decir que la oficina

de mesa de parte realizar los trámites en un tiempo oportuno y eso es bien visto por los usuarios. Al analizar a la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios se tiene que el 8.0 % lo considera como deficiente, mientras que el 40.0 5 lo considera como regular y se tiene que el 52.0 % lo interpreta como eficiente, con ello se tiene una buena percepción por parte de los usuarios, referente a la calidad del servicio que se brinda.

Para el objetivo específico: Analizar la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.

Tabla 3. Frecuencia de la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.

Dimensiones y variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Humana	9	9.0%	60	60.0%	31	31.0%	100	100.0%
Técnico Científico	6	6.0%	57	57.0%	37	37.0%	100	100.0%
Entorno	2	2.0%	72	72.0%	26	26.0%	100	100.0%
Satisfacción del usuario	5	5.0%	60	60.0%	35	35.0%	100	100.0%

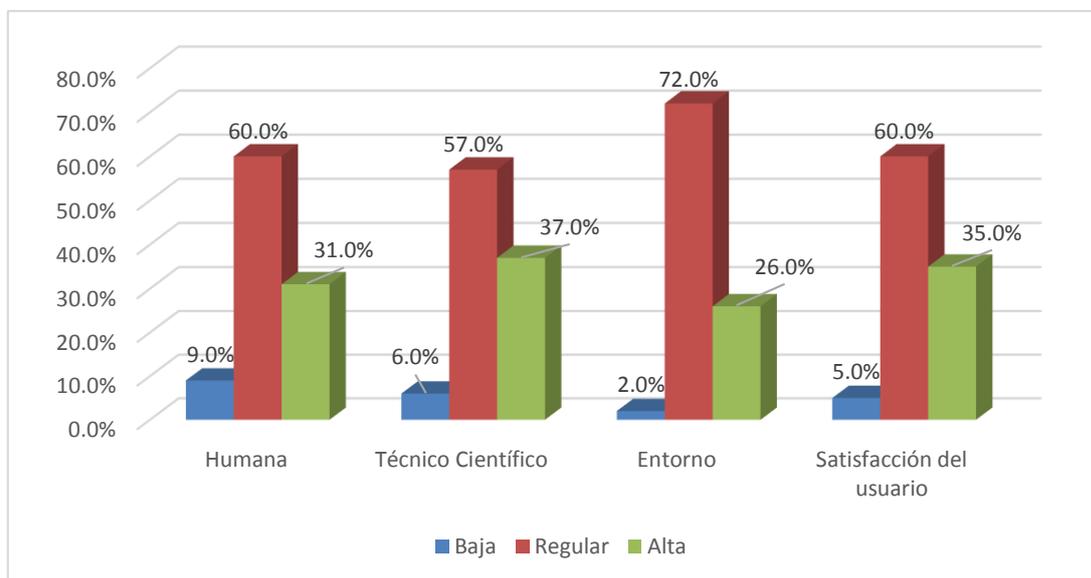


Figura 3. Barra de la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.

Interpretación:

Tras un análisis de los cuestionarios se ha obtenido para la dimensión humana que el 9.0 % lo consideran como deficiente, de ello se tiene que el 60.0 % lo considera como regular y el 31.0 % lo considera como eficiente, con ello se tiene que la satisfacción relacionada a la parte humana se presenta de manera regular. Referente a la dimensión técnico científico se tiene que el 6.0 % lo analiza como deficiente, con ello se tiene que el 57.0 % lo considera como regular y el 37.0 % lo interpreta como eficiente. Al mencionar a la dimensión entorno se tiene que el 2.0 % lo considera deficiente, también se pudo observar que el 72.0 % lo considera como regular y el 26.0 % lo interpreta como eficiente. Al mencionar a la satisfacción del usuario se tiene que el 5.0 % lo considera como deficiente, seguido del 60.0 % que opina que es regular, finalmente se tiene el 35.0 % lo analiza como eficiente, con lo expuesto se comenta que los usuarios presentan una satisfacción regular referente al trato que reciben, a la parte profesional y a la infraestructura que presenta.

Para el objetivo específico: Establecer la relación entre confiabilidad y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.

Tabla 4. Relación entre confiabilidad y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.

		Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Confiabilidad	,727**
	Coefficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	,000
	N	100

Fuente: Aplicación de las encuestas a los usuarios

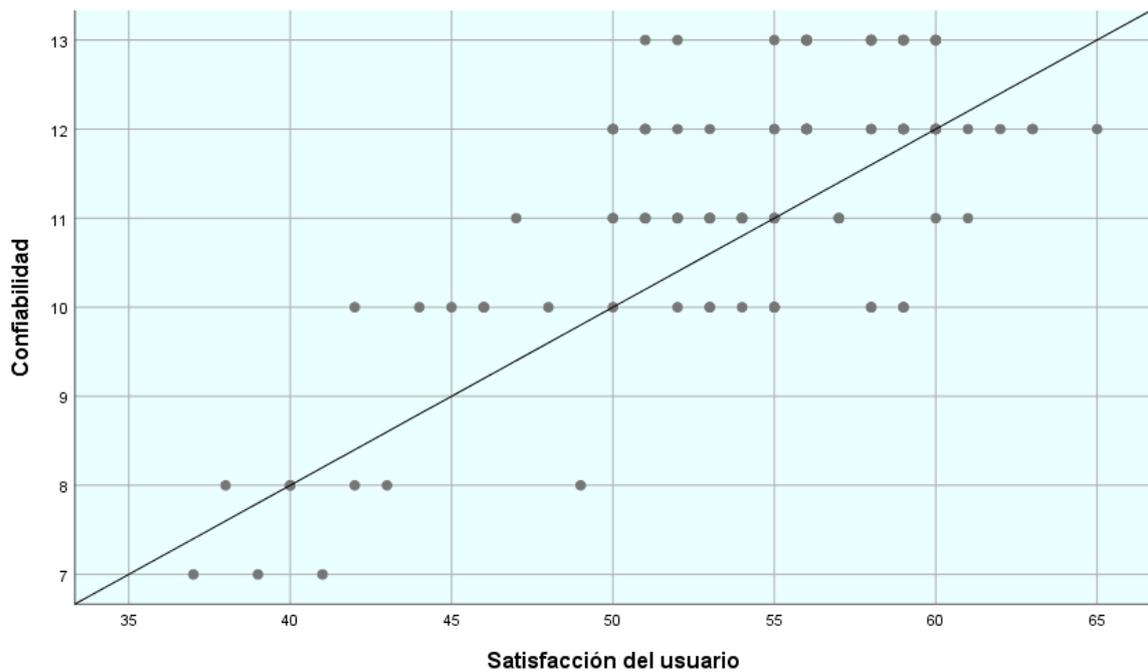


Figura 4. Dispersión de la confiabilidad y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.

Interpretación:

Tras un análisis de los cuestionarios se ha obtenido un valor de Rho de 0.727, con lo cual se considera que hay relación positiva, además se ha logrado una significancia de 0.000, considerado menor que el 0.01, con lo cual se analiza que existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuarios,

demostrando con ello la comprobación de la hipótesis de estudio y el rechazo de la hipótesis nula, afirmando que existe relación significativa, así también de lo comentando se puede reflejar de manera visual en la figura de dispersión, donde se aprecia que los puntos de la figura presentan una cercanía a la línea, confirmando la existencia de una relación.

Para el objetivo específico: Precisar la relación entre aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.

Tabla 5. Relación entre aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coefficiente de correlación	,699**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

Fuente: Aplicación de las encuestas a los usuarios

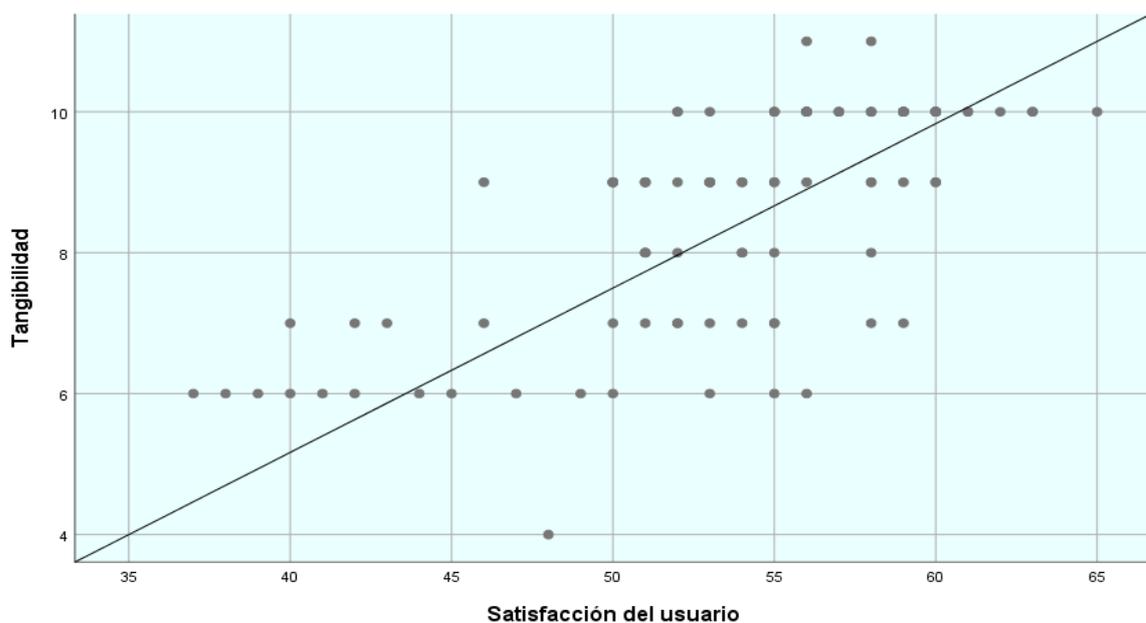


Figura 5. dispersión entre aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.

Interpretación:

Tras un análisis de los cuestionarios se ha obtenido un valor de Rho de 0.699, con lo cual se considera que hay relación positiva, además se ha logrado una significancia de 0.000, considerado menor que el 0.01, con lo cual se analiza que existe relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuarios, demostrando con ello la comprobación de la hipótesis de estudio y el rechazo de la hipótesis nula, afirmando que existe relación significativa, así también de lo comentando se puede reflejar de manera visual en la figura de dispersión, donde se aprecia que los puntos de la figura presentan una cercanía a la línea, confirmando la existencia de una relación.

Para el objetivo específico: Precisar la relación entre seguridad y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.

Tabla 6. Relación entre seguridad y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	,549**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

Fuente: Aplicación de las encuestas a los usuarios

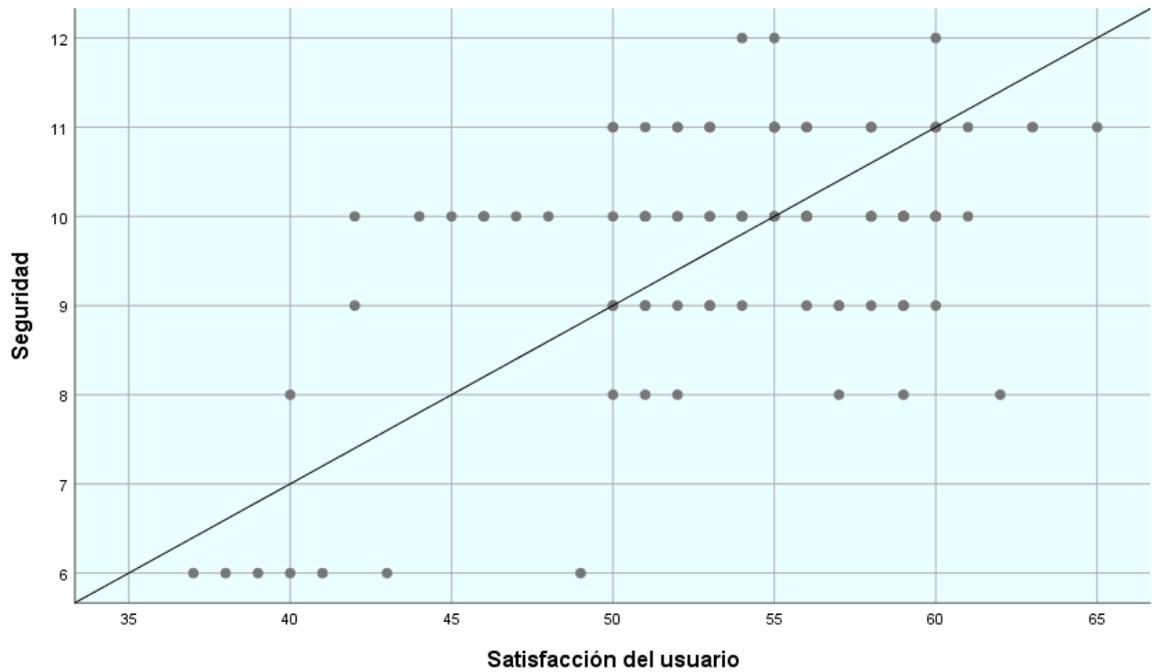


Figura 6. Dispersión entre seguridad y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.

Interpretación:

Tras un análisis de los cuestionarios se ha obtenido un valor de Rho de 0.549, con lo cual se considera que hay relación positiva, además se ha logrado una significancia de 0.000, considerado menor que el 0.01, con lo cual se analiza que existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuarios, demostrando con ello la comprobación de la hipótesis de estudio y el rechazo de la hipótesis nula, afirmando que existe relación significativa, así también de lo comentando se puede reflejar de manera visual en la figura de dispersión, donde se aprecia que los puntos de la figura presentan una cercanía a la línea, confirmando la existencia de una relación.

Para el objetivo específico: Precisar la relación entre empatía y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.

Tabla 7. Relación entre empatía y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	,563**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

Fuente: Aplicación de las encuestas a los usuarios

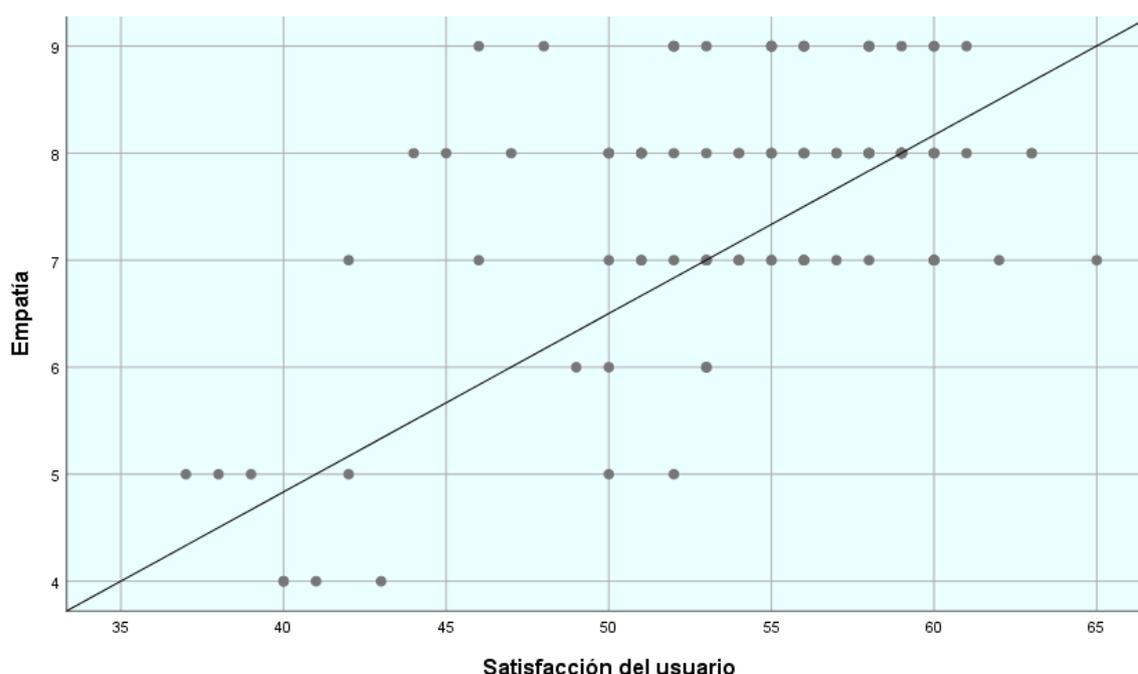


Figura 7. Dispersión entre empatía y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.

Interpretación:

Tras un análisis de los cuestionarios se ha obtenido un valor de Rho de 0.563, con lo cual se considera que hay relación positiva, además se ha logrado una significancia de 0.000, considerado menor que el 0.01, con lo cual se analiza que existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuarios,

demostrando con ello la comprobación de la hipótesis de estudio y el rechazo de la hipótesis nula, afirmando que existe relación significativa, así también de lo comentando se puede reflejar de manera visual en la figura de dispersión, donde se aprecia que los puntos de la figura presentan una cercanía a la línea, confirmando la existencia de una relación.

Para el objetivo específico: Precisar la relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.

Tabla 8. Relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,457**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

Fuente: Aplicación de las encuestas a los usuarios

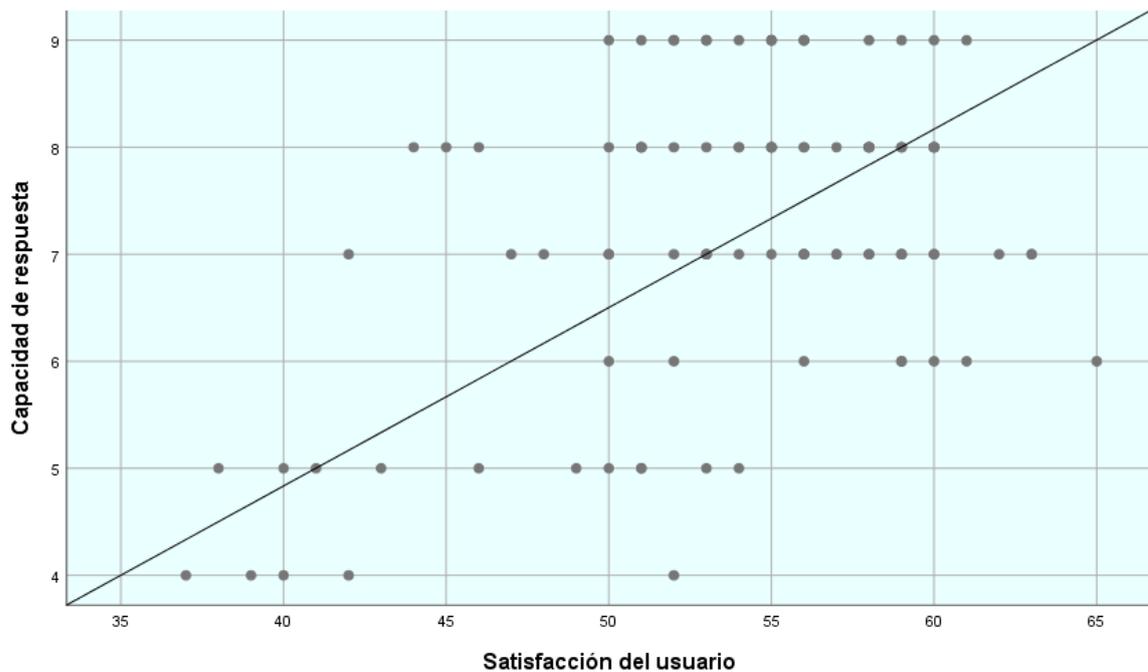


Figura 8. Dispersión entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020.

Interpretación:

Tras un análisis de los cuestionarios se ha obtenido un valor de Rho de 0.457, con lo cual se considera que hay relación positiva, además se ha logrado una significancia de 0.000, considerado menor que el 0.01, con lo cual se analiza que existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuarios, demostrando con ello la comprobación de la hipótesis de estudio y el rechazo de la hipótesis nula, afirmando que existe relación significativa, así también de lo comentando se puede reflejar de manera visual en la figura de dispersión, donde se aprecia que los puntos de la figura presentan una cercanía a la línea, confirmando la existencia de una relación.

V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general vinculado con determinar la relación de la calidad de Servicio y satisfacción del usuario, se tiene que tras un análisis de los cuestionarios se ha obtenido un valor de Rho de 0.782, con lo cual se considera que hay relación positiva, además se ha logrado una significancia de 0.000, considerado menor que el 0.01, con lo cual se analiza que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuarios, demostrando con ello la comprobación de la hipótesis de estudio y el rechazo de la hipótesis nula, afirmando que existe relación significativa, así también de lo comentando se puede reflejar de manera visual en la figura de dispersión, donde se aprecia que los puntos de la figura presentan una cercanía a la línea, confirmando la existencia de una relación. Con ello se puede decir que es importante la municipalidad presente procesos que aseguren la calidad del servicio que ofrece y que logre beneficiar a los usuarios que a diario recurren a realizar sus trámites de diferentes tipos, estos resultados hallados en el estudio presentan una concordancia con lo expresado por Quispe y Maza (2018), desarrollaron un estudio relacionado con la calidad de Servicio y satisfacción del cliente en la empresa de Cusco, presentado en la Universidad Peruana Unión, quienes concluyeron: Se demostró en el desarrollo del estudio la relación de la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios con un valor de chi cuadrado=17,364 y valor $p=0,008$, presentando que los procesos que realiza la empresa para cumplir con los estándares de calidad favorecen a la satisfacción que sus usuarios sienten cuando recurren a la empresa, además de ello favorece a la imagen de la empresa y su reputación. En este estudio se puede apreciar que guarda una concordancia con lo hallado por la investigadora porque en ambos estudios se demuestra que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción que muestran los usuarios. A ello se respalda por Gilmore (2009), afirman que calidad consiste en satisfacer o exceder las expectativas del comprador de una manera consistente, por lo tanto, siempre hay una difusión básica y referencial, y un indicador para verificar si es posible que el cambio sea alcanzado o no.

Cuando se menciona al objetivo específico vinculado con describir la calidad de Servicio del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020, tras un análisis de los cuestionarios se ha obtenido para la confiabilidad valores del 9.0 % para el nivel deficiente, del mismo modo se ubica que el 74.0 % lo considera como regular, para poder finalizar con el 17.0 % que lo considera eficiente, con ello se puede decir que los usuarios expresan que se tiene una regular percepción en la confiabilidad que ofrece la oficina de mesa de partes. Cuando se describe a la tangibilidad se puede decir que el 29.0 % lo percibe como deficiente, luego se tiene que el 69.0 % lo evalúa como regular y se finaliza con el 2.0 % que lo considera como eficiente, con ello se puede decir que a la oficina de mesa de partes le hace falta implementar actividades de mejora para que la percepción que se tenga sea mejor. Cuando se describe a la seguridad que se ofrece se tiene que el 7.0 % lo analiza como deficiente, de ello se tiene que el 65.0 % lo considera como regular y el 28.0 % lo analiza como eficiente, a través de lo mostrado se puede decir que la oficina de mesa de partes requiere ser mejorado en cuanto a la seguridad que se tiene actualmente. Al mencionar a la empatía se ha logrado obtener que el 10.0 % lo analiza como deficiente, de ello se tiene que el 29.0 % lo considera como regular y el 61.0 % lo analiza como eficiente, con ello se puede decir que la oficina presenta una adecuada atención a los usuarios porque la percepción que se tiene es positiva. Al describir a la capacidad de respuesta se ha logrado mostrar que el 16.0 % lo considera como deficiente, de ello se tiene que el 34.0 % lo analiza como regular y el 50.0 % lo analiza como eficiente, con ello se puede decir que la oficina de mesa de parte realizar los trámites en un tiempo oportuno y eso es bien visto por los usuarios. Al analizar a la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios se tiene que el 8.0 % lo considera como deficiente, mientras que el 40.0 % lo considera como regular y se tiene que el 52.0 % lo interpreta como eficiente, con ello se tiene una buena percepción por parte de los usuarios, referente a la calidad del servicio que se brinda, estos resultados presentados, guardan una concordancia con lo evidenciado por Sánchez (2017), quien se basa en estudiar la calidad de servicio de una empresa, encontrado que los problemas que afronta la entidad se basa a que no se cuentan con los protocolos de seguridad requeridos para que los usuarios reciban el servicio esperado, así se puede comentar que los aspectos tangibles que presenta la entidad, requiere que se cuenta con sala de esperas amplias para que

los usuarios puedan estar más cómodos a la hora de esperar su turno para ser atendidos. Así se puede reforzar por lo comentado por Donabedian (1995), En su discurso sobre el carácter de lo agradable, se refiere a que una característica que distingue al modelo industrial es su enfoque en el comprador porque es el último árbitro de excelente. Es el comprador quien finalmente decide si el producto o servicio suministrado satisface sus necesidades y expectativas.

Cuando se menciona al objetivo específico vinculado con analizar la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020, tras un análisis de los cuestionarios se ha obtenido para la dimensión humana que el 9.0 % lo consideran como deficiente, de ello se tiene que el 60.0 % lo considera como regular y el 31.0 % lo considera como eficiente, con ello se tiene que la satisfacción relacionado a la parte humana se presenta de manera regular. Referente a la dimensión técnico científico se tiene que el 6.0 % lo analiza como deficiente, con ello se tiene que el 57.0 % lo considera como regular y el 37.0 % lo interpreta como eficiente. Al mencionar a la dimensión entorno se tiene que el 2.0 % lo considera deficiente, también se pudo observar que el 72.0 % lo considera como regular y el 26.0 % lo interpreta como eficiente. Al mencionar a la satisfacción del usuario se tiene que el 5.0 % lo considera como deficiente, seguido del 60.0 % que opina que es regular, finalmente se tiene el 35.0 % lo analiza como eficiente, con lo expuesto se comenta que los usuarios presentan una satisfacción regular referente al trato que reciben, a la parte profesional y a la infraestructura que presenta, de los presentado se tiene en comparación con lo realizado por Liza y Siancas (2016), quienes se centraron en analizar a la calidad de servicio en conjunto a la satisfacción que presentan los usuarios, encontrando que se hizo posible decidir que la alta calidad del servicio sin duda influye en el placer del cliente, en 0.143 para el caso de la percepción del cliente y 0.071 para el caso de las expectativas, de acuerdo con la versión recibida que tiene un nivel del 91,6%. El estudio demuestra como la calidad de servicio puede afectar de manera positiva a la satisfacción que puedan sentir los clientes de la empresa, por tales motivos la empresa debe realizar estrategias que favorezcan a mejorar la calidad que se brinda en la empresa. De la comparación realizada se comenta que la satisfacción es un elemento que debe tenerlo claro la entidad porque de ello se puede tener mejores resultados en cuanto a rentabilidad. Lo mencionado es reforzado por lo

expresado por Andía et al, (2002), Señala que el deleite del consumidor implica un deleite racional o cognitivo, derivado de la evaluación entre las expectativas y la conducta de los productos o servicios; Está subordinado a numerosos factores que incluyen expectativas, valores éticos, culturales, satisfacción percibida por los servicios de una empresa.

Cuando se menciona al objetivo específico vinculado con establecer la relación entre confiabilidad y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020, tras un análisis de los cuestionarios se ha obtenido un valor de Rho de 0.727, con lo cual se considera que hay relación positiva, además se ha logrado una significancia de 0.000, considerado menor que el 0.01, con lo cual se analiza que existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, demostrando con ello la comprobación de la hipótesis de estudio y el rechazo de la hipótesis nula, afirmando que existe relación significativa, así también de lo comentando se puede reflejar de manera visual en la figura de dispersión, donde se aprecia que los puntos de la figura presentan una cercanía a la línea, confirmando la existencia de una relación, con estos resultados se puede comentar que la confiabilidad que presente un servicio que se brinda por la entidad debe contar con todos los procesos claros y el personal debe tenerlo claro para que pueda brindar la información adecuada a los usuarios, resultados que se asemejan a lo encontrado por Coronel (2016), quien logro concluir que registró una asociación significativa entre calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el centro comercial Mega Plaza Lima; donde valor $2 \ 0,95 \chi = < 16,9190 \ 62,263$, con nivel de significancia de $0,000 < 0,05$. Con estos datos se demuestra que la gerencia debe poner importancia en el desarrollo de la calidad de servicios porque favorece a la satisfacción que los usuarios puedan presentar y logra alcanzar mejoras significativas en la captación de los clientes. Y es reforzado por lo expuesto por Según Cantú, (2001) lo mejor del operador o referente a la satisfacción del usuario es más difícil de medir, no se puede guardar, es complicado de inspeccionar, no se puede esperar un resultado final, no tiene estilos de vida, es mejor un período totalmente breve, que se proporciona bajo pedido, depende mucho de seres humanos con salarios más bajos; Todo lo cual significa que la bondad de un servicio se juzga por medio del cliente mientras se adquiere.

Cuando se menciona al objetivo específico vinculado con precisar la relación entre aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020, tras un análisis de los cuestionarios se ha obtenido un valor de Rho de 0.699, con lo cual se considera que hay relación positiva, además se ha logrado una significancia de 0.000, considerado menor que el 0.01, con lo cual se analiza que existe relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuarios, demostrando con ello la comprobación de la hipótesis de estudio y el rechazo de la hipótesis nula, afirmando que existe relación significativa, así también de lo comentando se puede reflejar de manera visual en la figura de dispersión, donde se aprecia que los puntos de la figura presentan una cercanía a la línea, confirmando la existencia de una relación, estos datos presentan una concordancia con lo encontrado por Arciniegas y Mejías (2017), desarrollaron un estudio que se relaciona con la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes, bajo ese aspecto se logró concluir: Se tomo como base el modelo SERQUAL para analizar la calidad de servicio, encontrando falencias en los aspectos tangibles que los usuarios pueden visualizar, con ello se pudo demostrar que las estrategias que se planteen será favorable para mejorar los índices de insatisfacción que presenten los usuarios, que se ubican en el 62 %, además hace falta mejorar la parte de la empatía que presentan los trabajadores a la hora de realizar atenciones a los usuarios y el tiempo que les toma para cada uno de ellos. Es importante mencionar que los aspectos tangibles es la primera percepción que tiene los usuarios cuando recibe un servicio y es lo que se puede mejorar por la entidad a través de planes de acción que faciliten y agilicen los procesos.

Cuando se menciona al objetivo específico vinculado con precisar la relación entre seguridad y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020, tras un análisis de los cuestionarios se ha obtenido un valor de Rho de 0.549, con lo cual se considera que hay relación positiva, además se ha logrado una significancia de 0.000, considerado menor que el 0.01, con lo cual se analiza que existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuarios, demostrando con ello la comprobación de la hipótesis de estudio y el rechazo de la hipótesis nula, afirmando que existe relación

significativa, así también de lo comentando se puede reflejar de manera visual en la figura de dispersión, donde se aprecia que los puntos de la figura presentan una cercanía a la línea, confirmando la existencia de una relación, estos resultados se asemejan a lo encontrado por Ganga, Alarcón y Pedraja (2019), quienes a través de una evaluación de la calidad de servicio han logrado determinar la percepción que se tiene sobre los procesos que se realiza en una empresa Chilena, permitiendo concluir: A pesar que se registró deficiencias en la calidad que se presentan en la empresa, porque se evidencia que solo el 28 % se encuentran satisfechos, la empresa ha logrado analizarla y aplicar estrategias que favorezcan esta percepción, lo cual puede ser mejorada con la aplicación de herramientas que aseguren la información de los usuarios, manteniéndolos de manera confidencia en todo el proceso que se realiza en la entidad, garantizando que el servicio que se brinda es el adecuado. Con la comparación realizada se puede comentar que la seguridad es una parte esencial en todo el proceso que se brinda el servicio en la entidad, es por ello que se deben implementar estrategias que ayuden a fortalecer los niveles.

Cuando se menciona al objetivo específico vinculado con precisar la relación entre empatía y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020, tras un análisis de los cuestionarios se ha obtenido un valor de Rho de 0.563, con lo cual se considera que hay relación positiva, además se ha logrado una significancia de 0.000, considerado menor que el 0.01, con lo cual se analiza que existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuarios, demostrando con ello la comprobación de la hipótesis de estudio y el rechazo de la hipótesis nula, afirmando que existe relación significativa, así también de lo comentando se puede reflejar de manera visual en la figura de dispersión, donde se aprecia que los puntos de la figura presentan una cercanía a la línea, confirmando la existencia de una relación. Lo mostrado presenta una concordancia con lo presentado por González, Frías y Gómez (2016), quienes analizaron la calidad que se percibe por el cliente de una empresa de Cuba, logrando concluir: se ha demostrado que la calidad del servicio es un factor que la empresa lo tiene presente y se encuentra en constante fortalecimiento por medios de estrategias que favorezcan a la atención personalizada, por eso se cuenta con planes de capacitación en donde los trabajadores participan para que logren

mejorar su capacidad de respuesta, además se tiene que la empresa considera que la parte empática como importante para asegurar la calidad del servicio que se brinda. De la comparación realizada se comenta que la empatía es un aspecto que no requiere de mucha inversión para lograrlo, solo se basa en involucrar al personal con el servicio que se brinda y generar una cultura para que se logra de manera oportuna con estrategias de atención al usuario.

Cuando se menciona al objetivo específico vinculado con precisar la relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020, tras un análisis de los cuestionarios se ha obtenido un valor de Rho de 0.457, con lo cual se considera que hay relación positiva, además se ha logrado una significancia de 0.000, considerado menor que el 0.01, con lo cual se analiza que existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuarios, demostrando con ello la comprobación de la hipótesis de estudio y el rechazo de la hipótesis nula, afirmando que existe relación significativa, así también de lo comentando se puede reflejar de manera visual en la figura de dispersión, donde se aprecia que los puntos de la figura presentan una cercanía a la línea, confirmando la existencia de una relación, los resultados mostrados presentan una concordancia con lo evidenciado por Borja, Monsalve y Bermúdez (2019), estudiaron en Medellín la aplicación de la calidad del servicio por medio del modelo SERVQUAL, enfocándose en el análisis de la capacidad de respuesta que se tiene, frente al servicio que se brinda, los resultados del estudio demuestra que la calidad de servicio se mide en base a la capacidad de respuesta que presentan los trabajadores, para ello la empresa se basa en tiempo promedio que debe demorarse un trabajador en atender a cada usuarios, por ello cada trabajador cuenta con un supervisor que se basa en analizar los procesos que se realizan y cuánto tiempo se demora cada trabajador con el propósito de cumplir con lo requerido de tener una respuesta oportuna por cada usuarios. Con lo presentado se puede decir que la capacidad que debe responder un trabajador para tender a un usuario no debe sobrepasar de los 10 minutos, porque si pasa de ese tiempo el resto de usuarios presentan incomodidades y retrasos en el trabajo que se realiza.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Como conclusión general se encontró relación positiva y significativa (Rho de 0.782; sig. 0.000) entre la calidad de Servicio y satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020, con ello se da a conocer que mantener estándares de calidad en el servicio que se ofrece a los usuarios favorece a la satisfacción que puedan presentar.

Segunda: Como conclusión específica 1 se tiene que la calidad de Servicio del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, presenta que el 8.0 % lo considera como deficiente, mientras que el 40.0 % lo considera como regular y se tiene que el 52.0 % lo interpreta como eficiente, con ello se tiene una buena percepción por parte de los usuarios, referente a la calidad del servicio que se brinda.

Tercera: Como conclusión específica 2 se tiene que la satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020, se tiene que el 5.0 % lo considera como deficiente, seguido del 60.0 % que opina que es regular, finalmente se tiene el 35.0 % lo analiza como eficiente, con lo expuesto se comenta que los usuarios presentan una satisfacción regular referente al trato que reciben, a la parte profesional y a la infraestructura que presenta.

Cuarta: Como conclusión específica 3 se encontró relación positiva y significativa (Rho de 0.727; sig. 0.000) entre confiabilidad y la satisfacción del usuario, demostrando con ello la comprobación de la hipótesis de estudio y el rechazo de la hipótesis nula, afirmando que existe relación significativa, comentado que la confiabilidad es uno de los elementos que la entidad requiere reforzar con planes estratégicos.

Quinta: Como conclusión específica 4 se encontró relación positiva y significativa (Rho de 0.549; sig. 0.000) entre seguridad y la satisfacción del usuario, demostrando con ello la comprobación de la hipótesis de estudio y el

rechazo de la hipótesis nula, afirmando que existe relación significativa, se puede comentar que la seguridad es una parte esencial en todo el proceso que se brinda el servicio en la entidad, es por ello que se deben implementar estrategias que ayuden a fortalecer los niveles.

Sexta: Como conclusión específica 5 se encontró relación positiva y significativa (Rho de 0.563; sig. 0.000) entre empatía y la satisfacción del usuario, demostrando con ello la comprobación de la hipótesis de estudio y el rechazo de la hipótesis nula, afirmando que existe relación significativa, además se comenta que la empatía es un aspecto que no requiere de mucha inversión para lograrlo, solo se basa en involucrar al personal con el servicio que se brinda y generar una cultura para que se logra de manera oportuna con estrategias de atención al usuario.

Séptima: Como conclusión específica 6 se encontró relación positiva y significativa (Rho de 0.457; sig. 0.000) entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, demostrando con ello la comprobación de la hipótesis de estudio y el rechazo de la hipótesis nula, afirmando que existe relación significativa, además se puede decir que la capacidad que debe responder un trabajador para tender a un usuario no debe sobrepasar de los 10 minutos, porque si pasa de ese tiempo el resto de usuarios presentan incomodidades y retrasos en el trabajo que se realiza.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: En referencia a la conclusión general se recomienda a la gerencia de la municipalidad establecer parámetros de calidad y hacerlo cumplir en conjunto a los trabajadores, realizando capacitaciones que puedan fortalecer estas competencias profesionales y que se plasme en la atención que realizan a los usuarios.

Segunda: En referencia a la conclusión específica 1 se sugiere al jefe de la oficina de mesa de parte trabajar de manera articulada con su personal para que todos manejen la misma información puedan brindar de manera homogénea a los usuarios y se pueda asegurar la calidad del servicio que se brinda.

Tercera: En referencia a la conclusión específica 2 se sugiere al jefe de la oficina de mesa de parte establecer encuestas de satisfacción para que los usuarios puedan dar sus opiniones y la municipalidad conozca el nivel en el que se encuentran con el propósito de lograr implementar estrategias que refuercen y presenten resultados positivos de la satisfacción que sienten los usuarios, frente al servicio que reciben.

Cuarta: En referencia a la conclusión específica 3 se sugiere a los trabajadores tener claro los procesos que se realiza en la oficina de mesa de partes y puedan brindar un servicio adecuado a los usuarios con información que se encuentre reglamentada y parametrizada en el área y se evite inconvenientes por mala información brindado por los trabajadores.

Quinta: En referencia a la conclusión específica 4 se sugiere al jefe de recursos humanos de la municipalidad, trabajar en conjunto con los funcionarios para que puedan tener los protocolos de seguridad referente a la información que se maneja en especial con datos personales de los usuarios, que son confidenciales y no se puede exponer al público.

Sexta: En referencia a la conclusión específica 5 se sugiere a los trabajadores del área de mesa de partes, trabajar de manera articulada entre sus compañeros de trabajo y adoptar una política de trato cordial a los

usuarios para que el servicio que se brinda sea el esperado por los usuarios.

Séptima: En referencia a la conclusión específica 6 se sugiere los usuarios que recurren a realizar sus trámites, hacer llegar sus incomodidades si las hubiese, respecto al tiempo que se demoran en ser atendidos, para que el jefe del área pueda trabajar en conjunto a su personal y se pueda lograr mejores resultados.

REFERENCIAS

- Arciniegas, J. y Mejías, A. (2017). *Perception of the quality of services provided by the Military University of Granada based on the Servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression*. Revista Científica Scielo. ISSN 2219-7168. Recuperado de:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. ISBN: 980-07-8529-9. Sexta Edición.
- Araya, V., Bustos, L., Merino, J. y Ulloa, C. (2014). *Quality of public dental service based on intangibles perceptions in patients with and without disabilities. Talcahuano. Chile*. Revista Científica Scielo. ISSN 1688-9339. Recuperado de
http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-93392014000100002
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. ISBN ebook: 978-607-744-748-1. Recuperado de:
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Borja, J., Monsalve, E. y Bermúdez, J. (2019). *Percepción de la calidad del servicio prestado por los supermercados tipo hard discount (D1 y Justo & Bueno) en la ciudad de Medellín a partir del modelo Servqual*. Revista Científica Scielo. Recuperado de:
<http://www.escolme.edu.co/revista/index.php/cies/article/view/267>
- Buentello, C. P., Valenzuela, N. L., & Alanis, L. (2017). *Variables que influyen en la calidad del servicio y su efecto en la satisfacción del cliente en HEB Piedras Negras. Trabajo presentado en Memoria Del XI Congreso de La Red Internacional de Investigadores En Competitividad, México*.

- Castillo, L. E. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente afiliado a la tarjeta cencosud en el módulo de metro - ovalo papal, trujillo, oct -nov 2017*. (Trabajo de grado, Universidad Nacional De Trujillo). Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11387/CASTILLO%20MESTANZA%2c%20Lorena%20Eliza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cantú H. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad*. McGraw Hill. México; pp. 166.
- Cerda, E., Luna, O. A., & Porta, B. (2018). *Gestión de la calidad de servicio en el comercio tradicional. Caso mercado el Bosque*. (Trabajo de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12161/Cerda%20Jara_Luna%20Huaccachi_Porta%20Manrique_Gesti%c3%b3n_calidad_servicio1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Coronel, C. (2016). *Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el centro comercial mega plaza lima; 2016* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2707/CAROLINA-SOLEDAD-CORONEL-ARCE%20TESIS.pdf;jsessionid=A4AC600281F285F63AC4C61CE48AC35C?sequence=1>
- Cabezas, E., Andrade, A. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. ISBN: 978-9942-765-44-4. Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Coronado, R. (2017). *Percepción sobre calidad del servicio y satisfacción del cliente en autoservicio Primax, Grifo Mega, Piura, año 2016*. (Trabajo de grado, Universidad Nacional de Piura). Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1203/ADM-COR-LOP-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cohen, N. y Gómez, G. (2019). Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños. ISBN 978-987-723-190-8. Editorial Teseo. Recuperado de:
http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Donabedian, A. (1995). *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: En Calidad de Atención a la Salud*. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud. Feb. Vol. 2:3 p. 8 y 9.
- Donabedian, A. (1996). Garantía y monitoria de la calidad de la atención médica.
- Dueñas O. (2012). Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. Ob. Cit. p.3.
- Del Banco, T. y Daley, J. (1996). Trough the patient's eyes: Strategies toward more successful contraception. *Obstetrics and Gynecology* 88 (3 suppl.) 415-475. Sep. 1996.
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J. y Ocaña, A. (2018). Satisfaction of the users and the quality of care provided in the operational units of primary health care. *Revista científica Scielo*. ISSN 0798 1015. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Ferraz, N. (2018). *Evaluación de la calidad en los servicios: caso real en el centro fitness del hotel*. *Revista científica Scielo*. ISSN 1982-6125. Recuperado de https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1982-61252018000100001&script=sci_abstract&tlng=es
- Gallardo, A. y Reynaldos, K. (2014). Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective. *Revista científica Scielo*. ISSN 1695-6141. Recuperado de:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020

- Ganga, F., Alarcón, N. y Pedraja, L. (2019). *Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt – Chile*. Revista científica Scielo. ISSN 0718-3305. Recuperado de:
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668
- García, N. del A., & Chávez, J. F. (2018). Calidad de servicio y su relación con la fidelización de los clientes de la empresa Almacenes de la Selva S.A.C de la región San Martín, 2017. (Trabajo de grado, Universidad Peruana Unión). Recuperado:
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1174/Natividad_Tesis_Bachiller_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- González, M., Frías, R. y Gómez, O. (2016). *Customer perceived quality analysis in the hotel business*. Revista científica Scielo. ISSN 1815-5936. Recuperado de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362016000300004
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. y Bendezu, G. (2019). *External user satisfaction with healthcare at facilities of the Ministry of Health of Peru and its associated factors*. Revista Científica Scielo. Recuperado de:
<https://scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación- rutas cuantitativa-cualitativa-mixta*. ISBN 1456260960. Editor McGraw-Hill Interamericana
- Lázaro, I., Rodríguez, S. y Martínez, J. (2018). *User´s satisfaction with medical care in the medical consultations. Colon 2015-2016*. Revista Científica Scielo. ISSN 1684-1824. Recuperado de:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008

- La Torre, A., Oyola, A. y Quispe, M. (2017). *Associated Factors to the satisfaction degree of the user of the external gastroenterology clinic of the Central Hospital of the Peruvian Air Force*. May, 2014. Revista Científica Scielo. ISSN 1657-7027. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v17n34/1657-7027-rgps-17-34-00059.pdf>
- Liza, C. y Siancas, C. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10969/Liza%20Soriano%20de%20Silva%20Claudia%20Milsa%20-%20Siancas%20Ascoy%20Cecilia%20de%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marriner, A. (1999). *Modelos y Teorías de Enfermería*. 4ta. Ed. Harcourt. Brace. España.
- Matsumoto, R. (2014). *Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company Ayuda Experto*. ISSN 1994-3733. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
- Navarro, E., Jiménez, E. y Rappoport, S. (2017). *Fundamentos de la investigación y la innovación educativa*. ISBN: 978-84-16602-55-1. Recuperado de https://www.unir.net/wp-content/uploads/2017/04/Investigacion_innovacion.pdf
- Neill, D. y Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. ISBN: 978-9942-24-093-4. Editorial UTMACH. Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>
- Orgambídez, A. y Almeida, M. (2015). *Organizational antecedents of service quality: a model of structural equations*. Revista Científica Scielo. ISSN 2182-8458. Recuperado de:

http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2182-84582015000200019

Pérez, M., Ramoni, J. y Valbuena, M. (2018). *Perceptive analysis of the quality in health services´ delivery with a Six-Sigma approach*. Revista Científica Scielo. Recuperado de <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2018.v44n2/325-343/>

Pedraza, N. Lavín, J., González, A. y Bernal, G. (2014). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC. Revista Científica Scielo. ISSN: 1900-3803. Recuperado de <https://riuat.uat.edu.mx/bitstream/123456789/1447/1/1447.pdf>

Quispe, O. y Maza, W. (2018). *Calidad de Servicio y satisfacción del cliente en la empresa G&C IMPERIAL CARGO SRL., Cusco, 2017* (Tesis de maestría). Recuperado de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1530/Oswaldo_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Ramírez, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016* c http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reyes, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>

Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. y Hernández, H. (2020). *Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises*. Revista Científica Scielo. ISSN 0718-0764. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000400221

- Rubio, G. (2014). Customer Service Quality in Large Supermarkets in Ibagué, Colombia: Analysis through the SERVQUAL Multidimensional Scale. *Revista Científica Scielo* Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a06.pdf>
- Sánchez, A. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Sanchez-Aby.pdf>
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Editorial Bussines Suport. 978-612-46842-2-7
- Salgado, C. (2018). *Manual de investigación. Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa*. Universidad Marcelino Champagnat.
- Simón, P. y Pastor, M. (2019). *Calidad asistencial percibida y satisfacción de las personas sordas con la atención primaria de un Área de Salud de la Región de Murcia*. Recuperado de <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/344761>
- Soto, S. y Villena, T. (2020). *Perceived quality in three-star Hotels using the Hotelqual Model in the city of Huánuco – 2018*. *Revista scientific Scielo*. Recuperado de: http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072020000100027&lng=es&nrm=iso
- Thompson, A. & Sunol, R. (1995). *Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence*. *International Journal for Quality in Health Care*: 127-141.
- Torres, C., Saleté, M. y Sepúlveda, J. (2018). *Percepción de la calidad del servicio en un centro de atención primaria de salud Chileno*. Recuperado de <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/3812>

Torres, J. y Luna, I. (2017). *Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model*. Revista científica Scielo. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-contaduria-administracion-87-articulo-evaluacion-percepcion-calidad-servicios-bancarios-S0186104217300694>

Torres, M. y Vásquez, C. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*, Recuperado de:

http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/3191/Modelos_evaluaci%C3%B3n_calidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vázquez et. al. (2018). *Users satisfaction of the Obstetrics and Gynecology Department users of the Hospital Nacional in 2018*. Revista científica Scielo. ISSN 2072-8174. Recuperado de:

http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-81742018000200039&lng=pt&nrm=iso&tlng=es

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
X : Calidad de servicio	Se considera a la forma en que la empresa satisface las necesidades de los usuarios con estrategias y planes realizado por la gerencia de la empresa (Gilmore, 1987).	Es el servicio que ofrece la empresa a sus clientes y como lo relacionan con la satisfacción que presentan los usuarios, relacionados a los aspectos de confiabilidad, tangibilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta, analizada mediante una escala ordinal.	Confiabilidad	Compromiso por parte de las autoridades	1	ORDINAL
				Sincero interés en solucionarlo.	2	
				Realizan bien el servicio que brindan desde un inicio	3	
				concluye el servicio en el tiempo prometido	4	
				Mantener registros exentos de errores.	5	
			Tangibilidad	Equipos de apariencia moderna.	6	
				Servicios son visualmente atractivos.	7	
				Entidad de servicios tienen apariencia esmerada	8	
				Los elementos materiales	9	
			Seguridad	Transmite confianza a los usuarios.	10	
				Gestiones con la entidad de servicios.	11	
				Siempre amables con los usuarios.	12	

				responder a las preguntas de los usuarios.	13	
			Empatía	atención individualizada.	14	
				horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.	15	
				ofrecen una atención personalizada a sus usuarios	16	
			Capacidad de respuesta	Tiempo de atención	17	
				Capacidad de personal	18	
				Claridad en las respuestas	19	
Y: Satisfacción del usuario	Es el nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Kotler, 2001)	Es la percepción que tienen los usuarios sobre el servicio que reciben y en el desarrollo del estudio se considera a las dimensiones humana, técnica – científica y el entorno, analizada mediante una escala ordinal, a través de la aplicación de los instrumentos planteados en el desarrollo del estudio.	Humana	brindó un trato cordial y amable.	1	ORDINAL
				Información clara	2	
				Interés por el usuario	3	
				Imagen del personal	4	
				Seguridad y respeto	5,6	
				Atención personalizada	7,8	
			Técnico-científica	Eficiencia	9,10	
				Continuidad	11,12	
				Efectividad	13	
				Confidencialidad	14	
				Respeto por el horario	15	
				Información oportuna	16	

			Entorno	Aspectos de las oficinas	17,18	
				Sala de espera	19,20	
				Distribución de las oficinas	21,22	
				Señalización de oficinas	23,24	

Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos
CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO

INTRUCCIONES:

El propósito del cuestionario tiene como finalidad evaluar la calidad de servicio, en el marco de los estudios de postgrado en la Universidad Cesar Vallejo, Maestría en Gestión Pública; sobre este particular, se solicita total sinceridad sobre las respuestas que brinde a cada pregunta, teniendo a bien de elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (x). Se agradece la participación debido a que será de gran aporte para la investigación a la vez se hace hincapié que la información otorgada será anónima.

(3) Siempre (2) A veces (1) Nunca

Nº	ÍTEMS	Valoración		
		3	2	1
D1: Confiabilidad		3	2	1
1.	¿Se evidencia compromiso por parte de las autoridades en el servicio que se brinda en la oficina de mesa de partes?			
2.	¿Se evidencia interés por solucionar los problemas de los usuarios que recurren a la oficina de mesa de partes?			
3.	¿Se realiza un oportuno seguimiento del servicio desde la fase de inicio?			
4.	¿Se cumple con los plazos estipulados en el servicio que se brinda en la oficina de mesa de partes?			
5.	¿Se cuenta con un registro de problemas a los usuarios en la oficina de mesa de partes?			
D2: Tangibilidad		3	2	1
6.	¿Se evidencia que los trabajadores presentan equipos modernos para la atención de los usuarios?			
7.	¿Se evidencia buena apariencia de la oficina de mesa de partes?			
8.	¿La municipalidad se preocupa porque la oficina de mesa de partes cuente con los recursos necesarios para la atención de los usuarios?			

9.	¿Se brinda los recursos necesarios para que los trabajadores puedan desarrollar su trabajo con normalidad?			
D3: Seguridad		3	2	1
10.	¿Se puede evidenciar que el personal de mesa de partes transmite confianza en el servicio que se brinda a los usuarios?			
11.	¿La municipalidad se preocupa por realizar las gestiones pertinentes para mantener el servicio de calidad?			
12.	¿Se evidencia que el personal trata con amabilidad a los usuarios que recurren atenderse a la oficina de mesa de partes?			
13.	¿Se responde a las consultas de los usuarios en la oficina de mesa de partes y se trata con amabilidad?			
D4: Empatía		3	2	1
14.	¿La atención que se realiza en la oficina de mesa de partes se realiza de manera personalizada?			
15.	¿El horario de atención que presenta la oficina de mesa de partes es el adecuado para los usuarios?			
16.	¿Se cuenta con el suficiente personal para atender a los usuarios y responder a cada una de sus dudas?			
D5: Capacidad de respuesta		3	2	1
17.	¿Considera que el tiempo que se demora en atender a un usuario es el oportuno?			
18.	¿La cantidad de personal que se cuenta es el adecuado para la cantidad de usuarios que recurren a realizar sus trámites?			
19.	¿Recibe información clara de la consulta que realiza sobre su trámite?			

¡MUCHAS GRACIAS POR TU APORTACIÓN!

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INTRUCCIONES:

El propósito del cuestionario tiene como finalidad evaluar la satisfacción del usuario, en el marco de los estudios de postgrado en la Universidad Cesar Vallejo, Maestría en Gestión Pública; sobre este particular, se solicita total sinceridad sobre las respuestas que brinde a cada pregunta, teniendo a bien de elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (x). Se agradece la participación debido a que será de gran aporte para la investigación a la vez se hace hincapié que la información otorgada será anónima.

(3) Siempre (2) A veces (1) Nunca

Nº	ÍTEMS	Valoración		
		3	2	1
D1: Humana		3	2	1
1.	¿El personal de la oficina de mesa de partes lo saludó e identificó con su nombre?			
2.	¿El personal de la oficina de mesa de partes le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?			
3.	¿El personal de la oficina de mesa de partes se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para poder atenderse?			
4.	¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?			
5.	¿El profesional u otro personal que lo atendió le inspiraron confianza?			
6.	¿Ud. Fue atendido sin diferencia alguna en relaciona a otras personas?			
7.	¿Recibió charlas relacionadas con los servicios de la entidad mientras esperaba ser atendido?			
8.	¿Recibió Ud. Orientación acerca de los servicios de la oficina de mesa de partes?			
D2: Técnico Científico		3	2	1
9.	¿Considera Ud. Que el personal de la oficina de mesa de partes tiene las competencias profesionales para atender al público?			
10.	¿Cuándo Ud. Presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?			

11.	¿Las oficinas de la oficina de mesa de partes atiende de manera continua todos?			
12.	¿El personal absolvió las dudas relacionadas a sus dudas?			
13.	¿El tiempo de espera es de aproximadamente 20 minutos?			
14.	¿El personal que lo atendió mantuvo confidencialidad con su problema?			
15.	¿Su atención se realizó según el horario publicado en la oficina de mesa de partes?			
16.	¿Le dieron información clara y precisa sobre su situación en la oficina de mesa de partes?			
D3: Entorno		3	2	1
17.	¿Los materiales y equipos para la atención en la oficina de mesa de partes se encuentran operativos?			
18.	¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?			
19.	¿La sala de espera está limpia y ordenada?			
20.	¿La sala de espera cuenta con buena ventilación?			
21.	¿Había suficiente espacio en la sala de espera para todos los usuarios?			
22.	¿Existe buena iluminación en los ambientes?			
23.	¿La señalización es la adecuada en la oficina de mesa de partes?			
24.	¿Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos?			

¡MUCHAS GRACIAS POR TU APORTACIÓN!

Anexo 03: Validez y confiabilidad de instrumentos
MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de Servicio y satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa, 2020

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de calidad de servicio y satisfacción del usuario

.....

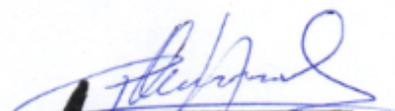
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Calidad de servicio	de Confiabilidad	- Compromiso por parte de las autoridades	¿Se evidencia compromiso por parte de las autoridades en el servicio que se brinda en la oficina de mesa de partes?									X		X			
		- Sincero interés en solucionarlo.	¿Se evidencia interés por solucionar los problemas de los usuarios que recurren a la oficina de mesa de partes?					X					X		X		
		- Realizan bien el servicio que brindan desde un inicio	¿Se realiza un oportuno seguimiento del servicio desde la fase de inicio?				X						X		X		
		- concluye el servicio en el tiempo prometido	¿Se cumple con los plazos estipulados en el servicio que se brinda en la oficina de mesa de partes?										X		X		
		- Mantener registros exentos de errores.	¿Se cuenta con un registro de problemas a los usuarios en la oficina de mesa de partes?										X		X		

	Tangibilidad	- Equipos de apariencia moderna	¿Se evidencia que los trabajadores presentan equipos modernos para la atención de los usuarios?						X		X			
		- Servicios son visualmente atractivos.	¿Se evidencia buena apariencia de la oficina de mesa de partes?						X		X			
		- Entidad de servicios tienen apariencia esmerada	¿La municipalidad se preocupa porque la oficina de mesa de partes cuente con los recursos necesarios para la atención de los usuarios?							X		X		
		- Los elementos materiales	¿Se brinda los recursos necesarios para que los trabajadores puedan desarrollar su trabajo con normalidad?						X		X			
	Seguridad	- Transmite confianza a los usuarios.	¿Se puede evidenciar que el personal de mesa de partes transmite confianza en el servicio que se brinda a los usuarios?							X		X		
		- Gestiones con la entidad de servicios.	¿La municipalidad se preocupa por realizar las gestiones pertinentes para mantener el servicio de calidad?							X		X		
		- Siempre amables con los usuarios.	¿Se evidencia que el personal trata con amabilidad a los usuarios que recurren atenderse a la oficina de mesa de partes?							X		X		
		- Responder a las preguntas de los usuarios.	¿Se responde a las consultas de los usuarios en la oficina de mesa de partes y se trata con amabilidad?							X		X		
	Empatía	- Atención individualizada.	¿La atención que se realiza en la oficina de mesa de partes se realiza de manera personalizada?							X		X		
		- Horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.	¿El horario de atención que presenta la oficina de mesa de partes es el adecuado para los usuarios?							X		X		
		- Ofrecen una atención personalizada a sus usuarios	¿Se cuenta con el suficiente personal para atender a los usuarios y responder a cada una de sus dudas?							X		X		

		- Tiempo de atención	¿Considera que el tiempo que se demora en atender a un usuario es el oportuno?				X		X		X			
		- Capacidad de personal	¿La cantidad de personal que se cuenta es el adecuado para la cantidad de usuarios que recurren a realizar sus trámites?				X		X		X			
		- Claridad en las respuestas	¿Recibe información clara de la consulta que realiza sobre su trámite?				X		X		X			
Satisfacción del usuario	Humana	- Actitud e imagen	¿El personal de la oficina de mesa de partes lo saludó e identificó con su nombre?						X		X			
		- Información clara	¿El personal de la oficina de mesa de partes le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?						X		X			
		- Interés por el usuario	¿El personal de la oficina de mesa de partes se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para poder atenderse?							X		X		
		- Imagen del personal	¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?							X		X		
		- Seguridad y respeto	¿El profesional u otro personal que lo atendió le inspiraron confianza?							X		X		
			¿Ud. Fue atendido sin diferencia alguna en relaciona a otras personas?							X		X		
	- Atención personalizada	¿Recibió charlas relacionadas con los servicios de la entidad mientras esperaba ser atendido?								X		X		
		¿Recibió Ud. Orientación acerca de los servicios de la oficina de mesa de partes?								X		X		
	Técnico Científico	- Eficiencia	¿Considera Ud. Que el personal de la oficina de mesa de partes tiene las competencias profesionales para atender al público?							X		X		
			¿Cuándo Ud. Presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?								X		X	
- Continuidad		¿Las oficinas de la oficina de mesa de partes atiende de manera continua todos?							X		X			

			¿El personal absolvió las dudas relacionadas a sus dudas?							X		X			
		- Efectividad	¿El tiempo de espera es de aproximadamente 20 minutos?							X		X			
		- Confidencialidad	¿El personal que lo atendió mantuvo confidencialidad con su problema?							X		X			
		- Respeto por el horario	¿Su atención se realizó según el horario publicado en la oficina de mesa de partes?							X		X			
		- Información oportuna	¿Le dieron información clara y precisa sobre su situación en la oficina de mesa de partes?							X		X			
	Entorno	- Aspectos de las oficinas	¿Los materiales y equipos para la atención en la oficina de mesa de partes se encuentran operativos?							X		X			
¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?										X		X			
- Sala de espera		¿La sala de espera está limpia y ordenada?									X		X		
		¿La sala de espera cuenta con buena ventilación?									X		X		
- Distribución de las oficinas		¿Había suficiente espacio en la sala de espera para todos los usuarios?									X		X		
		¿Existe buena iluminación en los ambientes?									X		X		
- Señalización de oficinas		¿La señalización es la adecuada en la oficina de mesa de partes?									X		X		
		¿Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos?									X		X		

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere



Mg. Elvis Jerson Ponte Quiñones
Asesor - Consultor
Estadística y Metodología de la Investigación

Post firma
DNI 44199834

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la calidad de servicio y la relación con la satisfacción del usuario

OBJETIVO:

Obtener información válida y confiable de la calidad de servicio y la relación con la satisfacción del usuario

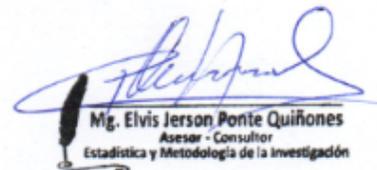
DIRIGIDO A: Usuarios de la municipalidad

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Ponte Quiñones Elvis Jerson

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor en educación



Mg. Elvis Jerson Ponte Quiñones
Asesor - Consultor
Estadística y Metodología de la Investigación

Post firma
DNI 44199834

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

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

CONFIABILIDAD: CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE SERVICIO MEDIANTE EL MÉTODO DE ALFA DE CRONBACH																				
SUJETOS	PREGUNTAS																			TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
1	2	2	3	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	29
2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	32
3	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	31
4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	1	2	1	2	2	2	1	39
5	2	3	3	2	3	1	2	3	1	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	42
6	1	1	2	2	1	2	3	2	3	3	1	1	2	1	1	2	1	2	1	32
7	2	2	3	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	1	2	41
8	2	3	2	2	2	1	2	1	2	3	3	3	3	2	2	1	2	1	2	39
9	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	49
10	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	45
11	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	45
12	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	47
13	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	44
14	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	1	41
15	2	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	47
VARIANZA	0.3	0.5	0.4	0.2	0.5	0.5	0.3	0.5	0.2	0.6	0.6	0.4	0.5	0.3	0.7	0.3	0.3	0.4	0.5	38.8
TOTAL	8.2																			0.833
																			ALFA	0.833

Fórmula para el cálculo del Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

- S_i^2 es la varianza del ítem (i)
- S_t^2 es la varianza de los valores totales observados
- "k" es el número de preguntas o ítems

CONFIABILIDAD: CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO MEDIANTE EL MÉTODO DE ALFA DE CRONBACH																									
SUJETOS	PREGUNTAS																								TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	3	3	3	2	3	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3	3	1	2	1	2	1	2	1	45
2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	1	49
3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	47
4	3	1	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	60
5	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2	2	1	2	3	1	1	39
6	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	53
7	3	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	46
8	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	3	2	1	1	2	1	2	3	45
9	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	59
10	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	63
11	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	57
12	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	64
13	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	45
14	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	62
15	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	53
VARIANZA	0.4	0.5	0.5	0.4	0.4	0.5	0.2	0.5	0.6	0.5	0.5	0.3	0.5	0.2	0.6	0.4	0.5	0.2	0.5	0.5	0.3	0.5	0.2	0.6	59.2
TOTAL	10.2																								0.864
																								ALFA	0.864

Fórmula para el cálculo del Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

S_i^2 es la varianza del ítem (i)
 S_t^2 es la varianza de los valores totales observados
 "k" es el número de preguntas o ítems

Anexo 04: Cálculo del tamaño de la muestra

En la selección de la muestra se tiene en consideración el alcance que la investigadora presenta a los usuarios que integran la muestra para ello se utilizó el muestreo no probabilístico a conveniencia por el acceso que se presenta a los usuarios, conformadas por 100.

Estas usuarias representan una cantidad promedio de atención que se realiza durante una semana en la municipalidad.

Anexo 05: Autorización de la institución en donde se aplicó la investigación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA
"Santa María de la Parrilla"
Jr. Marañón N° 227 - ☎ 294321 - SANTA

CONSTANCIA

El alcalde de la Municipalidad de Distrital de Santa, 2020.

Hace Constar:

Que la **Sra. Mabel Marizú López Palma**, identificada con DNI: 32734689, ha solicitado información al personal administrativo de la **municipalidad distrital de Santa** para el desarrollo de su trabajo de investigación en la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo de Chimbote, en la maestría de gestión pública, con el título denominado: **"Calidad de Servicio y satisfacción del usuario del área de Mesa de Partes de la Municipalidad Distrital de Santa – 2020"**, la misma que es autorizada a brindarle información para que pueda culminar con éxito el trabajo de investigación propuesto.

Se expide el presente a solicitud del interesado, para los fines que estime conveniente.

Santa, 18 de noviembre 2020.


Municipalidad Distrital de Santa
Eugenio Yaró Acosta
ALCALDE