

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA  
ESCUELA DE POSGRADO**



**INFLUENCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO,  
PROVINCIA DE CHINCHA, REGIÓN ICA, AÑO 2016.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL**

**PRESENTADO POR  
WILLIAM JESÚS ROJAS GUTIÉRREZ**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

**INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DE  
LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO,  
PROVINCIA DE CHINCHA, REGIÓN ICA, AÑO 2016.**

**ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO:**

**ASESOR METODOLÓGICO:**

Dra. Maribel Cecilia Rangel Magallanes

**ASESOR TEMÁTICO:**

Dra. Maribel Cecilia Rangel Magallanes

**MIEMBROS DEL JURADO:**

Dr. Víctor Eduardo Bendezú Hernández

Mg. Gloria Carrera Vines

Mg. Carlos Alberto Chiri Huanca

## **DEDICATORIA**

Al Altísimo por brindarme la vida y la oportunidad de continuar con mi desarrollo personal y a la Bienaventurada Virgen María por estar siempre conmigo e iluminarme. A mi esposa Daysi y mis hijos: Jesús, José y Francisco por su apoyo y comprensión permanente. A mis padres: Alicia y Victor, por haberme inculcado los valores y buenas costumbres.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios y a mi familia, quienes siempre me han, motivado en todo este tiempo de estudios.

A mis profesores de la Universidad Privada San Juan Bautista, porque sin su apoyo no sería posible concluir satisfactoriamente mis estudios.

A la Dra. Maribel Cecilia Rangel Magallanes, por haberme iniciado en la investigación desde el Curso de taller de investigación en la especialidad, siendo mi Docente y posterior haberme acompañado como Asesora de la presente investigación.

Al Dr. Abel Alejandro Tasayco Jala, por su valioso apoyo en el desarrollo de mi trabajo de investigación que será aporte científico para futuros estudios.

**El autor.**

## ÍNDICE

	N° de Pág
Portada	i
Título	ii
Asesor y Miembros del Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
.	
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1 Descripción de la realidad problemática	14
1.1.1 Formulación del problema	15
1.1.2 Problema general	15
1.1.3 Problemas específicos	16
1.2 Objetivos de la investigación	
1.2.1 Objetivo general	16
1.2.2 Objetivos específicos	17
1.3 Justificación e importancia de la investigación	
1.3.1 Justificación	17
1.3.2 Importancia	18
1.4 Limitaciones del estudio	19

1.5	Delimitación del estudio	19
-----	--------------------------	----

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1	Antecedentes de la investigación	21
-----	----------------------------------	----

2.2	Marco legal	23
-----	-------------	----

### 2.3 Bases teóricas

2.3.1	Enfoque de calidad y servicio	24
-------	-------------------------------	----

2.3.2	Enfoque de satisfacción de los usuarios	34
-------	---	----

2.4	Marco conceptual	45
-----	------------------	----

2.5	Formulación de la hipótesis (Para Enfoques cuantitativos)	47
-----	---	----

2.5.1	Hipótesis general	47
-------	-------------------	----

2.5.2	Hipótesis específicas	48
-------	-----------------------	----

2.6	Identificación de variables e indicadores	48
-----	---	----

2.6.1	Definición conceptual de variables	49
-------	------------------------------------	----

2.6.2	Definición operacional	50
-------	------------------------	----

2.7	Operacionalización de variables	51
-----	---------------------------------	----

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

3.1	Diseño metodológico	53
-----	---------------------	----

3.1.1	Tipo de investigación	53
-------	-----------------------	----

3.1.2	Nivel de investigación	53
-------	------------------------	----

3.1.3	Diseño	53
-------	--------	----

3.1.4	Método	54
-------	--------	----

3.2	Población y Muestra	54
3.3	Selección de la Muestra	54
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
3.4.1	Técnicas	55
3.4.2	Instrumentos	56
3.5	Técnicas para el procesamiento de la información.	57
3.6	Aspectos éticos	57
	<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	58
	<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
-	Discusión de resultados	94
-	Conclusiones	97
-	Recomendaciones	99
	<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	
-	Referencias bibliográficas	100
-	Referencias electrónicas	102
	<b>ANEXOS :</b>	
ANEXO N° 1	Matriz de consistencia	
ANEXO N° 2	Instrumentos	
ANEXO N° 3	Validez de Instrumento	
ANEXO N° 4	Propuesta Técnica	



## RESUMEN

El propósito de la Investigación es determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016. Luego de desarrollar la fase empírica de la investigación apoyada en los antecedentes y fundamentos teóricos necesarios, y después de procesarse estadísticamente los resultados se concluyó que existe correlación positiva alta de 0.859 (Valor r de Pearson) entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad.

Solo el 32.6% de los pobladores encuestados , sobre calidad de servicio, califica en el nivel “a veces”, lo cual explicaría que la calidad de servicio también se ubique en un nivel “casi siempre”. La eficiencia muestra una correlación positiva alta de 0.834 (Valor r de Pearson) en la expectativa de los usuarios de la Municipalidad.

Concordante con lo anterior, el 21% de los encuestados sostiene que la eficacia se evidencia como “a veces”, lo cual influiría en la fidelización de los usuarios del Municipio . Esto implicaría que la eficacia de la calidad del servicio y la fidelización de los usuarios de la Municipalidad tienen una relación significativa de 0.850 (Valor r de Pearson).

Con respecto a la accesibilidad a los servicios, el 15.9% de los encuestados sostiene que la accesibilidad se evidencia como “a veces” , lo cual influiría en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad. Esto implicaría que la accesibilidad a los servicios y la capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016, se encuentra relacionada con 0.850 (Valor r de Pearson).

**PALABRAS CLAVES:** Calidad, capacidad de respuesta, efectividad, servicio al cliente.

## ABSTRACT

The purpose of this research work is to determine the influence of the service quality in the satisfaction of users of Pueblo Nuevo district municipality, province of Chincha, Ica, 2016. After developing the research's empirical stage based on needed previous researches and theoretical fundamentals, and after statistically processing results, it was concluded that there is a high positive correlation of 0.859 (Pearson's Value  $r$ ) between service quality and municipality users satisfaction.

Only 32.6% of surveyed people points out that service quality is in the "occasionally" level, which explains why service quality is also in the "almost always" level. The efficiency shows a high positive correlation of 0.834 (Pearson's Value  $r$ ) on municipality users expectations.

Concordant with the aforementioned, 21% of the surveyed people affirms that the efficacy is evidenced as "occasionally", which would influence the marketing loyalty of the municipality customers. This would imply that there is a high significant ratio between the efficacy of service quality and customers loyalty of the municipality of 0.850 (Pearson's Value  $r$ ).

On service accessibility, 15.9% of the surveyed people affirms that the accessibility is evidenced as "occasionally", which would influence the service quality for municipality customers. This would imply that the ratio between service accessibility and responsiveness of the municipality of Pueblo Nuevo district, province of Chincha, Ica, 2016 is 0.850 (Pearson's Value  $r$ ).

**KEYWORDS:** quality, responsiveness, efficacy, customer service.

## INTRODUCCIÓN

Es de gran importancia que la calidad de servicio que se brinda en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, en su misión de garantizar un proceso de calidad conducido con eficiencia y eficacia en donde prioriza la satisfacción de usuario.

Esto significa, que la calidad de servicio que debe prevalecer en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, debe estar orientado a satisfacer la armonía específica entre los miembros de la comunidad. Correspondiendo a los encargados involucrados en el proceso, resolver con eficacia los múltiples problemas que surjan en la satisfacción del usuario.

En este sentido, se tiene que la calidad de servicio, como parte de la organización municipal deben poseer una serie de cualidades como las relaciones humanas, espíritu de equidad, así como una clara conciencia profesional y de un conocimiento amplio en la atención del cliente, además de estar preparados para afrontar diversas situaciones.

En este contexto, se consideró importante desarrollar una investigación sobre la influencia de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016. Bajo esta perspectiva la investigación se orienta a dar respuestas concretas a la problemática que tiene lugar en las diversas áreas de la calidad de servicio.

De acuerdo a las normas y reglamentos de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada “San Juan Bautista”, la presente investigación está dividida en V Capítulos:

En el Capítulo I, se realizó el planteamiento del problema, formulación de problemas y objetivos, justificación e importancia de la investigación, limitaciones y delimitación.

En el Capítulo II, se desarrolló el marco teórico fundamenta la investigación en tanto articula antecedentes, teorías generales y bases conceptuales relacionadas a los enfoques de calidad de servicio y satisfacción del usuario vigente en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, año 2016.

En el Capítulo III, se desarrolló la metodología, cuyo procedimiento seguido fue: En concordancia con la hipótesis se determinaron el diseño y las técnicas de investigación. Se eligió el diseño descriptivo, debido a que las variables han sido estudiadas sin introducirles ninguna alteración.

El método, sugirió la utilización de las técnicas de encuesta, generando dos cuestionarios como instrumentos relacionados y derivados de las mismas.

El cuestionario N° 1 midió la variable “Calidad de servicio”. Las dimensiones en estudio fueron: “Eficiencia”, “Eficacia” y “Accesibilidad al servicio”, la cual estuvo constituido 10 ítems.

El cuestionario N° 2, midió la variable: “Satisfacción del usuario”. Las dimensiones en estudio fueron: “Expectativas”, “Fidelización” y “Capacidad de respuesta”, la cual estuvo constituida por 10 ítems.

Se trabajó con una muestra de 138 pobladores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, año 2016.

Para la validación de los instrumentos se utilizó el coeficiente alfa de Crombach, arrojando el valor alfa de 0.905 para el cuestionario “Calidad de servicio” y el valor de alfa de 0.912, para el cuestionario “Satisfacción del usuario” aplicado a los pobladores de la mencionada comuna.

Luego de trabajarse estadísticamente los datos, utilizando el software estadístico SPSS v.24, se procede a mostrar los resultados estadísticos, expresados en tablas y gráficos, concluyéndose con la contratación de las hipótesis, para lo cual se aplica el índice de correlación de Pearson.

Tras este proceso se concluye que existe correlación positiva alta de 0.859, entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

## CAPÍTULO I : PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

Al observar nuestro mundo, desde una visión holística, nos percatamos de unos de sus atributos que es el cambio y mudar constantemente, que me atrevería afirmar: “Que todo cambia y lo único que permanece es el cambio. En tal sentido las empresas, organizaciones, instituciones públicas y privadas, no están ajena a tal situación y deben ellas responder a estos cambios y ajustarse a la realidad de los usuarios, es decir lograr en ellos la satisfacción de sus necesidades”.

“De allí, que en el año 2013, solo el 41% de los ciudadanos atendidos en las municipalidades provinciales se encontró satisfecho con el servicio de atención.”

CAD (2013, p.1)

En el caso de las municipalidades, observo siempre críticas y descontentos de los usuarios con relación a la calidad del servicio brindado, por ello debe tomarse atención a esas opiniones, pues de ser verdaderas, no se estaría cumpliendo con el giro del servicio, es decir, la razón de ser de las municipalidades, radica en brindar un servicio de calidad, que demuestre la profesionalidad del colaborador, a través de un servicio eficazmente ofrecido que colme su capacidad de respuesta frente a las expectativas de los pobladores de Pueblo Nuevo, logrando desarrollar en la municipalidad una mejor accesibilidad a través de un trato cortes con el usuario garantizando que el servicio sea eficiente y el usuario se encuentre conforme con el servicio que se le brinda a través de la fidelización, de no ser así

contribuirá a seguir generando insatisfacción del público usuario del Distrito de Pueblo Nuevo.

“Si bien se aprecia una mejoría respecto a las mediciones en 2008 y 2010, al 2013, la satisfacción promedio en las municipalidades provinciales aún se encuentra 10 puntos por debajo del promedio nacional (incluye Municipalidades Provinciales, Municipalidades Distritales de Lima y Callao, Ministerios, Gobiernos Regionales, Organismos Técnicos y Defensoría).” CAD (2013, p. 3)

No obstante “(...)De esta manera, los principales problemas identificados por los ciudadanos en las municipalidades provinciales en las capitales de departamento evaluadas son: la lentitud en resolver trámites/gestiones (37%), falta de conocimiento o preparación del personal (33%), falta de comprensión de su problema por parte del personal (31%) y falta de interés/amabilidad del personal (30%), entre otros.” CAD (2013, p. 3)

### **1.1.1 Formulación del problema**

¿De qué manera influye la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, en el año 2016?

### **1.1.2 Problema general**

“¿En cuánto influye la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, en el año 2016?”

### **1.1.3 Problemas específicos**

PE 1: “¿En qué medida influye la eficiencia de la calidad del servicio en las expectativas de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica en el año 2016?”

PE 2: “¿En qué medida influye la eficacia de la calidad del servicio en la fidelización de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica en el año 2016?”

PE 3 “¿En qué medida influye la accesibilidad del servicio en la capacidad de respuesta de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica en el año 2016?”

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

OG: Determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, en el año 2016

### **1.2.2 Objetivos específicos**

OE1: Determinar en qué medida influye la eficiencia de la calidad del servicio en la expectativa de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica ,en el año 2016.



OE2: Determinar en qué medida influye la eficacia de la calidad del servicio en la fidelización de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, en el año 2016.

OE3: Determinar en qué medida influye la accesibilidad del servicio con la capacidad de respuesta de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, en el año 2016.

### **1.3 Justificación e importancia de la investigación**

#### **1.3.1 Justificación**

Se decidió analizar la influencia de calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo en el año (2016) “ al mirar objetivamente la realidad, que es necesario conocer y brindar soluciones, pues, los problemas no son estáticos, sino dinámicos nos brindan aprendizaje y nos concientizan que todos los problemas son oportunidades. En este sentido es una oportunidad de conocimiento y aporte dedicarnos a dicho estudio”. Considerando que el ciudadano de nuestro tiempo, posee la siguientes exigencias, como lo sostiene Van Ryzin y del Pino (Como se citó en Ministerio de la Presidencia, 2009) hemos sido arrojados a una cultura donde esperamos que los productos y servicios, tengan como

referentes nuestras exigencias .Los usuarios contemporáneos poseen exigencias mayores ,poder comprar y devolver si los productos no les satisface y poder tener acceso a los servicios todo el día , sin restricciones. Por ende, estas exigencias de los usuarios se trasladan a los servicios administrativos y en este caso, las de las Municipalidades.

Por eso, es necesario analizar estas características y dar respuestas a ellas, recordemos que el encargado de dar juicio de nuestros servicios es el usuario desde su perspectiva.

### **1.3.2 Importancia**

El estudio es importante porque permitirá conocer la satisfacción de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo con relación a la calidad de servicio y poder mejorar el servicio. Por último resulta necesario señalar que el presente trabajo será útil de cara a futuras investigaciones, sobre la misma temática, y direccionar los servicios municipales a considerar el valor agregado y por ende el usuario, quede satisfecho. Al finalizar la investigación se brinda una propuesta técnica para mejorar el servicio y se logre la satisfacción de los usuarios, enfatizando los ítems de los indicadores donde los resultados no fueron favorables y para los favorables se brindará estrategias para mantener los resultados o potenciarlos.

## **1.4 Limitaciones del estudio**

**Limitaciones operativas:**

La presente investigación considera las siguientes dificultades, dentro de la población usuaria existen diferentes estratos sociales que condicionan las respuestas, como la formación académica, situación económica y personas cercanas al Alcalde. De allí que podría decir que quizás algunas no serán objetivas en sus respuestas, por la cercanía a la gestión o simplemente que no deseen que se les aplique la encuesta y opten por no ser encuestadas. Además las respuestas dependerán del conocimiento previo que tengan sobre calidad del servicio y satisfacción.

**Limitaciones epistemológicas:**

La investigación es de diseño correlacional causal, lo cual significa que los grupos con los cuales se trabajará no son predecibles sus respuestas, en cuanto el usuario siempre espera recibir más de lo esperado, su exigencia hace que la institución se preocupe por mejorar su calidad. En tal sentido, si existe una relación momentánea, en cuánto dicha satisfacción de ser muy buena puede generar en los usuarios algunos descontentos, aún el servicio sea de calidad.

**Limitaciones Metodológicas:**

Referida para la selección de la muestra dada que la población era muy amplia. Así, mismo otra limitación fue el recojo de los datos, ya que siempre existe márgenes de error.

### **1.5 Delimitación del estudio**

El estudio se realizará en el distrito Pueblo Nuevo, el cual pertenece a la Provincia Chincha, Región Ica. Haciendo un total de 53 586 habitantes de acuerdo al censo nacional de 2007. El periodo de estudio corresponde al año 2016. Estos datos sirvieron para determinar la muestra de la investigación.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Ruis César y Gomez Alejos (2015): “Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño deporte, Universidad de la Rioja. (Tesis para optar el grado de Doctor.)”. En su investigación afirman que en la actualidad, la gestión de la calidad en las organizaciones deportivas es un objetivo fundamental para el éxito o, simplemente, para poder competir con otras organizaciones. Aunque la literatura se ha centrado más en los constructos, tales como la calidad de servicio, el estudio de la satisfacción de los usuarios es una de las cuestiones más tratadas en el marketing y la psicología del consumo. Además, la satisfacción ha resultado ser el mejor predictor de la fidelización de los usuarios.

Civera Satorres, Manuel (2008): “Análisis de la relación entre calidad y la satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido, Universita Jaume. (Tesis para optar el grado de Doctor)”.

“En su investigación concluyen que en lo referente a la formación de la satisfacción con el personal médico y enfermería, que en ninguno de los tres hospitales donde se realizó la investigación, excepto en el hospital de Sanguto y exclusivamente para el personal de enfermería, influye el constructo profesionalidad del personal. Lo cual no es considerado por los usuarios, ni la

formación profesional , ni los grados académicos ,ni la competencia, ni experiencia del personal médico ni de enfermería influyen en la formación de la satisfacción con este personal. Este situación poco usual, puede explicarse porque nuestros pacientes ya dan por hecho que sus médicos y enfermeras disponen ya de un alto grado de profesionalidad y por ende su servicio brindado es de calidad y satisface a sus usuarios”.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Landa, Oscar Luis (2015). “La calidad de servicio en la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.” (Tesis para optar el grado de Maestría) “En la investigación se considera que la calidad de servicio se verifica a través de la satisfacción de los usuarios de los servicios, son estas dos consideraciones las que ocupan nuestro finalidad de investigación, vale decir la calidad del servicio brindado y la satisfacción del cliente, usuario o paciente de las entidades de salud públicas y privadas de la Región Lima, movido, ocasionado por la detección de falta de personal, la demora en la atención en el cliente, deficiente comunicación entre el cliente y el personal de los hospitales y clínicas, mala organización, factores que influyen en el desenvolvimiento organizacional, dando origen al malestar de los usuarios de estos servicios de salud”.

Armas Sandoval, Luis Johnson (2012). “Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán – 2012,

Universidad Nacional de Trujillo.” (Tesis para optar el grado de Maestría). “La presente investigación está orientado a establecer la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios, es decir, de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Sanagorán, por tal razón el investigador se planteó la pregunta , que contestó en todo el desarrollo de su investigación: Obteniendo como resultado de la investigación del tema de estudio se pudo llegar a la siguiente conclusión, que la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán no es del todo satisfactoria, y esto se debe al tema de contenido político en las decisiones que se toman y que no permiten mejorar los servicios que ofrece la Municipalidad”.

Estos antecedentes nos permite tener una perspectiva clara sobre el factor calidad del servicio y el grado de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Pueblo Nuevo a investigar.

## **2.2 Marco legal**

- Estatuto de la Universidad Privada San Juan Bautista
- Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada San Juan Bautista
- Ley de Municipios
- Ley de transparencia institucional
- Ley de Libro de Reclamaciones

## **2.3 Bases teóricas**

### **2.3.1 Enfoque de Calidad del Servicio**

#### **2.3.1.1 Antecedentes históricos de la calidad:**

##### **2.3.1.1.1 Antecedentes y evolución de la calidad:**

La calidad desde siempre ha estado presente en la vida del hombre. Desde sus inicios el ser humano tuvo que enfrentarse a la realidad y transformarla. Lo cual era posible por ser un ser racional. La calidad está presente en las formas de respuestas a las dificultades que poseía de cara a mejorar su *modus vivendi*.

Todo ello, como respuesta del ser humano a satisfacer sus necesidades, lo cual era un reto para él. Es decir, dar respuesta a mejorar su hábitat, mediante la superación de la dificultad. Cada situación lograda tenía como base la superación de dificultades, lo cual manifiesta la situación perfectible del ser humano. Por eso, Aldana et al (2011) afirma: “La calidad es inherente a la especie humana; es decir, existe desde que existe el hombre sobre la Tierra... Se originó con el hombre de las cavernas, quien buscaba en el alimento algo que saciara el hambre...” (p.18)

##### **2.3.1.1.2 Conceptos de calidad:**

En la literatura sobre la definición de la Calidad, existen diferentes propuestas:

Aldana et al. (2011) “El Diccionario de la Real Academia Española define la calidad como: una propiedad o conjunto de



propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie” (...) “Según la norma iso 8402, es el conjunto de características de una entidad, que le confiere la actitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas. La iso 9000 de 2000 la toma como el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.” (...)“ J.M. Resenberg, en el Diccionario de administración y finanzas, conceptualiza la calidad como el conjunto de bienes que por sus características son superiores a los demandados por los consumidores”(...)

“Para O. Gélínier, consiste en llevar a cabo las funciones y cumplir las normas previstas, sin desfallecer: ausencia de defectos, fiabilidad, operatividad de mantenimiento, disponibilidad, etc.” .

“Según los autores de este libro, la calidad es la interacción entre el modo de pensar de la empresa y los procesos que en ella se gestionan en el día a día, y la búsqueda permanente de la perfección en todas y cada una de las personas que la integran con el objetivo de transformar la sociedad, atender las necesidades del entorno y satisfacer a las partes interesadas” (p.35).

En tal sentido, hablar de calidad es hablar pensar en los usuarios, en sus expectativas, es ofrecerles bienes o servicios, que no solo incluya lo que ofrecemos, sino que trascienda, que no se conforme con la eficacia, sino busque ser eficiente.

### **2.3.1.2 Mundo globalizado y la calidad:**

Nuestro mundo está globalizado, es una aldea global, con constantes cambios y devenires, con clientes exigentes. Por eso, cada empresa debe analizar su vigencia en el mercado y analizar su entorno, es decir, verificar si responde a las exigencias del mercado de los usuarios. La globalización nos acerca cada día más, en lo cultural, en el deporte, en la historia y a los grandes mercados.

De allí, que la única manera de estar vigente y lograr que nuestra competencia cuando nos vea cruce a la otra vereda, nos tema y seamos referentes para ellos, es brindando servicio de calidad. Por eso, Gutiérrez, H (2010) señala que “cada día es más claro que la riqueza se genera a partir de intangibles como el conocimiento y la información; y de ellos se derivan aspectos como: Liderazgo, mejora de la calidad y la productividad ” (p.2).

En conclusión, por lo acotado es vital que toda organización u empresa se adhiera a esos cambios del mundo global.

### **2.3.1.3 Competitividad y mejora de la calidad**

Al acercarnos a la definición de competitividad se infiere y nos dirigimos a la capacidad de respuesta de una organización en brindar un servicio o producto de innovación, es decir, dar un valor agregado, que ocasione un impacto en el mercado y se convierta como paradigma a ser superado por sus competidores. Es decir, que la competencia lo tenga como referencia

y esté al pendiente de las innovaciones que implemente. En la medida que mejore el producto o el servicio, será competitivo.

El servicio o producto debe estar en potencia constante de cambio y de mejora continua, llegar a ser lo que todavía no es, desde la perspectiva aristotélica. Lobosco et al. (2008) afirma “Aristóteles distingue entre ser en acto y ser en potencia (...) Ser en potencia (dynamis) significa la capacidad de llegar a ser algo que todavía no se es, pero que se puede ser. Por ejemplo, una semilla es un árbol en potencia” (p.69).

Ahora la calidad está referida a los atributos del producto o servicio. De allí, la estrecha relación entre las dos. Sabiendo, que la calidad tiene un precio, pues sus atributos y tecnología generan costos. Si mayor es la calidad, mayor será la preferencia del cliente, en este sentido, el cliente estará dispuesto a cancelar.

#### **2.3.1.4 Productividad y calidad**

La productividad es consecuencia de una cadena de mejoras, es decir, si mejoras unos de los procesos de los servicios brindado se mejora todo, se fomenta la producción y por ende, nuestro servicio es más competitivo en calidad y costos, lo cual incrementa la oferta laboral. De allí, que se diga que si se mejora algo en el proceso del servicio, se origina una relación de causa y efecto.

Gutiérrez, H (2010) manifiesta que:

“La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. En general, la productividad se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados”...

...“Los resultados logrados pueden medirse en unidades producidas, en piezas vendidas o en utilidades, mientras que los recursos empleados pueden cuantificarse por número de trabajadores, tiempo total empleado, horas máquina, etc. En otras palabras, la medición de la productividad resulta de valorar adecuadamente los recursos empleados para producir o generar ciertos resultados. Es usual ver la productividad a través de dos componentes: eficiencia y eficacia. La primera es simplemente la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, mientras que la eficacia es el grado en que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados”.

...“Así, buscar eficiencia es tratar de optimizar los recursos y procurar que no haya desperdicio de recursos; mientras que la eficacia implica utilizar los recursos para el logro de los objetivos trazados (hacer lo planeado). Se puede ser eficiente y no generar desperdicio, pero al no ser eficaz no se están alcanzando los objetivos planeados. Adicionalmente, por efectividad se entiende que los objetivos planteados son trascendentes y éstos se deben alcanzar.” (p.21).

### **2.3.1.5 Teorías sobre la calidad**

#### **2.3.1.5.1 Teoría de Richard j. Schonberger**

Hablar de estar vigente en nuestro nicho de mercado, implica conocer a nuestros usuarios. En este sentido Schonberger, afirma que es necesario responder a las expectativas y exigencias de

nuestros usuarios, mediante una agenda con 16 puntos a considerar en nuestro itinerario de mejora permanente.

Schonberger (como se citó en Aldana et al., 2011) Proporciona indicadores de acción para fabricación y lograr nivel de calidad, aquí algunos de ellos:

“Conozca al consumidor, errores en el proceso, reduzca los tiempos de flujos, disminuya los tiempos de preparación de cambios, aumente la frecuencia de entrega para cada artículo, reduzca el número de proveedores y concéntrese (...), arregle el lugar de trabajo para eliminar tiempos de búsqueda, (...) asegúrese de que el personal de línea sea el primero en intentar la solución del problema antes que los expertos.” ( p.29).

Estos indicadores buscan conocer al consumidor y responder a sus requerimientos cuidando cada proceso del producto o servicio.

#### **2.3.1.5.2 Teoría de Joseph M. Juran**

Considera la calidad como efecto de planificación, control y mejora continua, es decir, liderazgo en la calidad, es decir tener una actitud positiva ante el futuro, confiar, pues en la visión, la cual determina el éxito de la empresa que brinda servicios o productos. Si la visión es negativa, poco será los logros, de allí que las organizaciones, necesiten líderes que no deleguen solamente, sino que se impliquen en la visión y filosofía de la empresa. Que planifiquen como vamos a llegar del punto A al punto B, es decir, que tengan metas, pero Que nuestros sueños se vuelvan realidad, es decir, que se conviertan en visión.

Si las empresas no lo hacen fenecen. Pensar en el futuro, es acercarse al éxito.

De allí, que pensar en el mañana, tener visión en el contexto de un empresa, es pensar en calidad, pero no como teoría solamente , sino como aptitud para el uso, es decir, que respondan a las necesidades de los usuarios, pues ellos son los jueces de nuestro servicio brindado y en la medida que respondamos a sus requerimientos, se dará una relación de fidelización. Debemos responder a lo que ellos buscan mediante la calidad, la cual, debemos podamos mantener, mediante la planificación, el control y la mejora continua.

D'Alessio (2004), comenta:

“Joseph Juran definió la calidad como la aptitud para el uso, esto quiere decir que los usuarios de un producto o servicio deben poder contar con él para lo que necesitan o desean hacer. La aptitud para el uso comprende cinco dimensiones: Calidad de diseño, Calidad de conformidad, Disponibilidad, Calcular el riesgo, Uso práctico” (p.61).

En tal sentido, presenta Joseph M. Juran, dirige a realizar una elección inteligente de calidad mediante la trilogía de la calidad: planificación de la calidad , control y mejora continua.

### **2.3.1.5.3 Teoría de W. Edwards Deming**

Deming propuso, los llamados 14 principios para realizar una buena gestión en la organización. Su propósito es brindar,

axiomas que permiten entender de manera holística la organización y que necesita para mejorarla.

Gutiérrez, H (2010) expresa: “ Crear constancia en el propósito de mejorar el producto, adoptar la nueva filosofía, la planificación estratégica a largo plazo, dejar de depender de la inspección de todos los productos como una forma de asegurar la calidad, ya que esto no la garantiza, acabar con la práctica de hacer negocio sólo con base en el precio , mejorar constantemente el sistema de producción y servicio, implantar la formación (...) de liderazgo ,desechar el miedo, eliminar las barreras organizacionales que impiden trabajar en equipo para lograr la mejora continua , lemas, exhortos y metas para la mano de obra(...) , las barreras que privan a la gente de su derecho a estar orgullosa de su trabajo , la educación y la automejora de todo el mundo ,generar un plan de acción para lograr la transformación” . (pp.32 -45).

La propuesta de Deming, va más allá, que el aporte de teoría mediante los 14 principios, busca la concientización que el cambio no se da solo necesita del recurso humano, necesitamos líderes del cambio, los cuales deben tener una actitud permanente al cambio, mediante el ciclo de Deming : Planear, Hacer, Verificar y Actuar.

### **2.3.1.6 Indicadores de la calidad del servicio**

#### **2.3.1.6.1 Eficiencia**

La Eficiencia permite mantener el nivel de relación entre los costos y los productos, los cuáles son de calidad, pero con menos inversión, menos costos. Lo cual permite que la empresa tenga utilidades mayores, mantenga su calidad y cumpla con los objetivos que se ha planteado.

Mokate (1999) afirma “En las aplicaciones de eficiencia al análisis de políticas, la eficiencia típicamente se asocia con una relación entre medios y fines. Se propone que un programa es eficiente si cumple sus objetivos al menor costo posible” (p.5).

De allí, que sea necesario en todas las organizaciones que brindan servicio, deben mirar su eficiencia de cara a su productividad, a los costos que invierten en ella. Robbins y Judge (2009) Sostienen “Una organización es productiva si alcanza sus metas y si hace esto transfiriendo insumos al producto al costo más bajo. Como tal, la productividad implica una preocupación tanto por la eficacia como por la eficiencia” (p.27).

En tal sentido, es utilizar los recursos de la mejor manera, no solo en el sentido financiero al decir, menos costo, sino, menos, tiempo, recursos humanos y tiempo.



#### **2.3.1.6.2 Eficacia**

Relacionado con la satisfacción de los usuarios, es decir, responder al giro de negocio, es decir, logra lo que nos propusimos, nuestra razón de ser, nuestra metas. Se refiere a las condiciones óptimas, para brindar nuestro producto o servicio .En tal sentido sería útil que las empresas recojan los requerimientos de los usuarios y así responder a ellos. “Las organizaciones de las industrias de servicios necesitan prestar atención a las necesidades y requerimientos del cliente a fin de evaluar su eficacia” (Robbins y Judge, 2009, p.27).

La eficacia se centra en los buenos resultados, los mira como oportunidades en su negocio. De allí, que la eficacia, sea visión, proyección en el tiempo.

#### **2.3.1.6.3 Accesibilidad al servicio**

Se refiere a la posibilidad que posee los usuarios de encuentro con el servicio, por ejemplo al visitar una panadería, encontrar variedad de productos y costos. Lo mismo sucede en la Municipalidad es la posibilidad de encontrar las áreas bien definidas y orientadas para realizar trámites en la Municipalidad.

“Finalmente otro aspecto para el modelo organizativo está relacionado con el desarrollo de una nueva cultura de

administración pública orientada a servir al ciudadano, cumplir con objetivos y obtener resultados” (López ,1988, p.11).

Recordemos que todos los procesos del servicio deben estar controlados, así se garantiza, la accesibilidad al servicio de los usuarios y por ende ellos estarán felices y satisfechos de lo que le brindamos. “Accesible significa horarios cómodos ; niveles de información y formas de comunicación ajustadas a la comprensión de ciudadanos(...)” (López 1988,p.14).

## **2.3.2 Enfoque de Satisfacción de Usuarios**

### **2.3.2.1 Definición y características de los usuarios**

Debemos empezar, por definir al usuario. Barky y Hartwick (como se citó en Medina, García y De la Garza, 2009,p.27) “un usuario se define como una persona que parte de su trabajo regular es usar el sistema de información o la información producida” .Es decir, la persona que recepciona el giro de negocio , el servicio brindado.

El Usuario contemporáneo posee rasgos particulares, generados por el contexto del mundo globalizado, de cambios constantes y avances tecnológicos que han facilitado la vida diaria y acostumbrado a los usuarios a ser exigentes ante los servicios o productos recibidos, pues el mundo globalizado, le brinda un catálogo de mercado abiertos y competencias de productos.

En este sentido “los consumidores modernos esperan una tención de alto nivel y un servicio al cliente de calidad. Pueden comprar *online*, conseguir productos que les serán entregados en su puerta al día siguiente”( Ministerio de la Presidencia,2009, p.8).

### **2.3.2.2 Satisfacción de los usuarios y calidad**

Hablar de satisfacción de los usuarios, es referirse a la medida y percepción que realiza el usuario del servicio, en la medida que lo capte, se sentirá satisfecho, es decir, el camino a ella es la apreciación que hace el usuario de la Calidad. Por eso, la relación recíproca de las dos variables: Calidad y satisfacción.

En el desarrollo de la evaluación de los servicios “se debe tener en cuenta la perspectiva de quienes utilizan los servicios .En el proceso de evaluación que el ciudadano realiza de la calidad de los servicios entra en juego las expectativas de quienes los utilizan” (Ministerio de la Presidencia, 2009, p. 6).

En tal sentido, no considerar las expectativas personales de los usuarios es no querer mejorar nuestro producto o servicio prestado y eso puede ser perjudicial, pues la existencia de la organización se debe a los usuarios. “Inclusive, debería recoger información interna y externa de esta evaluación, es decir, tener una visión holística de todos los grupos de interés de la organización, que no sólo considere la evaluación de los usuarios” (Ministerio de la Presidencia, 2009).

En tal sentido, no considerar las expectativas personales de los usuarios es no querer mejorar nuestro producto o servicio prestado y eso puede ser perjudicial, pues la existencia de la organización se debe a los usuarios. Inclusive, debería recoger información interna y externa de esta evaluación, es decir, tener una visión holística de todos los grupos de interés de la organización, que no sólo considere la evaluación de los usuarios (Ministerio de la Presidencia, 2009).

Por eso, Oliver (1993, citado por Gutiérrez, Vázquez y Cuesta, 2010,p.145) “consideran que los clientes necesitan una experiencia previa para determinar si están o no satisfecho”.

La postura empirista , a posteriori (después de) , de la satisfacción mencionada, exige experiencia de la calidad , para determinar la satisfacción en los usuarios, lo cual no sucede con la calidad .

### **2.3.2.3 Los servicios públicos**

Son organizaciones que tienen por finalidad cooperar al bienestar del ciudadano y para lograr sus metas, deben tener buenas prácticas administrativas, fomentar la cultura organizacional y realizar gestión de calidad. Promoviendo nuevas e innovadoras gestiones pública.

Por ende, “De todo lo mencionado se deduce que los gobiernos deben comenzar a trabajar en la gestión de calidad, lo que supone replantear la actuación de las organizaciones alrededor del concepto de satisfacción del cliente” (Gutiérrez, Vázquez y Cuesta, 2010,p. 145) .

### 2.3.2.3.1 Características de los servicios Públicos

Al identificar las características de los servicios públicos, nos referimos a la propuesta de Méndez (1996, citado por Gutiérrez, Vázquez y Cuesta, 2010):

- ...“Partes de los servicios se prestan en las dependencias municipales (...).
- Parte de los servicios municipales no aportan valor añadido al cliente, sino que responden a un imperativo legal (...)
  - Los prestadores del servicio son, en muchas ocasiones no solo los técnicos especialistas, sino también todos los que integran el personal de contacto (...)
  - En la valoración de la prestación de los servicios (muy minusvalorada en el caso de los servicios públicos) aparecen sobre todo aspectos como la personalidad, la puntualidad, la pulcritud, los horarios, la amabilidad” (p.142).

Es decir, se observa resultados mínimos y poco esfuerzo por mejorar la atención a los usuarios, se da una ruptura entre la finalidad del servicio del área de la municipalidad y quien atiende al usuario, en el trato, empatía y capacidad de respuesta.

### 2.3.2.4 Indicadores de satisfacción de Usuarios

#### 2.3.2.4.1 Expectativa

Pertenece al contexto de la competencia de cara a satisfacer las necesidades de los usuarios, es decir, si el servicio no satisface lo que esperaba, el usuario no tendrá un buen juicio del servicio, caso contrario, si el servicio satisface y supera lo que esperaba, entonces su evaluación será positiva.

Tal como lo menciona, Huete (como se citó en Aldana et al., 2011)

"Satisfacción del cliente = percepción (P)/expectativa (E)

La *satisfacción del cliente* es la evaluación que realiza el cliente y depende de la respuesta a sus necesidades y expectativas. Si al recibir el servicio siente que sus necesidades fueron satisfechas a un nivel superior a lo que esperaba, su evaluación indicará un servicio de alta calidad, pero si, por el contrario, sus necesidades fueron satisfechas a un nivel inferior al que esperaba, evaluará el servicio como de mala calidad".

**“Expectativa (E).** Toda experiencia futura genera una expectativa. Todo cliente tiene una expectativa sobre el servicio que adquiere, por las características que el mismo posee”.

“Los factores que influyen en las expectativas de los clientes son:

**Percepción (P).** Es única en cada persona y está acompañada de aspectos psicológicos en los que juega un gran papel la inteligencia emocional, en la cual se encuentran aspectos de la vida, como perspectiva, espontaneidad, creatividad, habilidades sociales, habilidades emocionales, control de sentimientos, perseverancia, autodisciplina, responsabilidad y empatía. (...)

**“Procesos:** se relacionan con el flujo operativo de las actividades, con las personas y con el espacio en el que se desarrollan; su función es agregar valor a los beneficios de los clientes. Los procesos de gerencia del servicio deben ser suficientemente entendibles, por las características del servicio, de tal manera que faciliten su medición y estandarización” ( p.267 - 269).

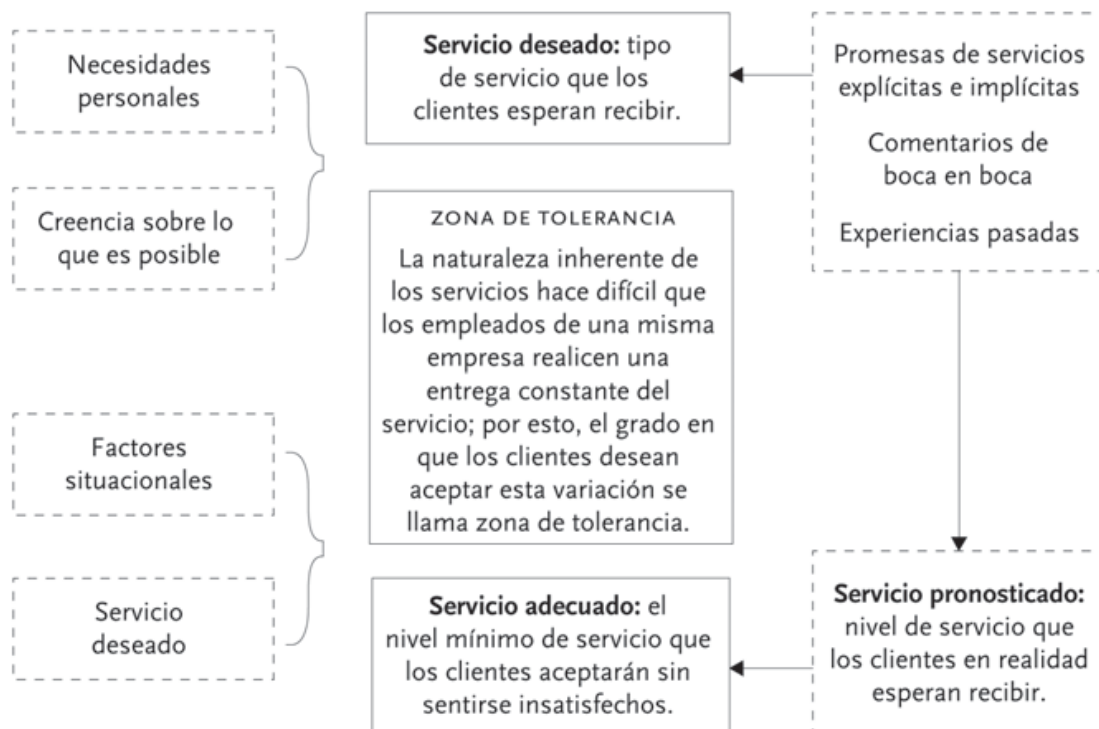
Estas exigencias que realizan los ciudadanos , deben considerarse y para la mejora constante de las organizaciones que brindan servicios públicos.

En este contexto, y atendiendo a los estudios realizados en el ámbito de las municipalidades podemos citar las conclusiones realizados por el FEMP.

La Federación Española de Municipios y Provincias (2003) afirma que “las críticas por la baja calidad de los servicios que presta la Administración son cada día más frecuentes y, por tanto, la necesidad de cambio se hace más apremiante (...) el factor clave para lograr un alto nivel de calidad en el servicio es igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio” ( p. 2).

Por eso, la organización que brinda servicio no solo debe aspirar a brindar un servicio adecuado, que los usuarios aceptan pero no quedan satisfechos, deben buscar realizar el servicio pronosticado, que implica adelantarse a los requerimientos de los usuarios, mediante el conocimiento de gustos e intereses en el presente, y llegar al nivel del servicio que el usuario esperaba recibir, y por ende, queda satisfechos y a partir de su percepción recomendarán el servicio.

Según Huete (como se citó en la “Gráfica 8.7, Servicio deseado versus servicio adecuado”, en Aldana et al., 2011, p.267).



#### 2.3.2.4.2 Fidelización:

Se refiere a conseguir un cliente fiel, que recurra constantemente y cuando requiera un determinado producto o servicio, no dude en pensar en nosotros. Sabiendo que conseguir un cliente es complicado, se debe saber que perder un cliente o usuario nos debe preocupar, pues más fácil es que nos dejen los usuarios que conseguir uno nuevo. En tal sentido la fidelización busca mantener al usuario, pues para fidelizarlo, primero se ha conseguido al cliente. En tal sentido la fidelización implica darle ya no un trato masivo, sino personalizado.

“Es necesario ofrecer al mercado algo más, y en estos momentos ese algo más, pasa por individualizar al máximo el trato al cliente y anticiparse a sus deseos y necesidades (...) Estrategias para la fidelización implica: brindar un buen servicio al cliente, brindar servicios de Post Venta,



Mantener contacto con el cliente ,buscar un sentimiento de pertenencia ,usar incentivos , ofrecer un producto de buena calidad. ”(Escuela de Negocios, 2006, p. 6).

#### **2.3.2.4.3 Capacidad de Respuesta:**

Como toda organización que brinda servicios su existencia dependerá de su posicionamiento en el mercado, en tal sentido el Estado, a través de las municipalidades manejan una serie de servicios a los ciudadanos, quienes buscan respuestas inmediatas que satisfagan sus expectativas, tal sería el caso de pagar arbitrios, el cual si se pudiera pagar en cualquier municipalidad, los ciudadanos comprobaría la capacidad de respuesta.

CAD (2013) sostiene que: “Este es el caso del Estado, el cual maneja una serie de servicios brindados a los ciudadanos que no pueden ser controlados por más de una entidad. Un claro ejemplo es la tramitación del DNI, el cual no puede obtenerse en otra entidad que no sea RENIEC, o el pago de arbitrios.”(p.1)

En tal sentido, la capacidad de reespueta evita molestias en los usuariosbuscando complacencia en el usuario, por ello las municipalidades a traves del MOF lograria que lso responsables de cada area municipal atiendan los casos con prontitud, previa evaluación de la factibilidad de lo requerido por los ciudadanos.

“Es la agilidad o buena disposición de los empleados al proveer el servicio, capacidad de actuar en situaciones imprevistas, esta parecería ser

una de las dimensiones en las que es más difícil alcanzar buenas evaluaciones en un servicio público.” (Revotto Dato, Renzo ,s.f, parr.26,)

### **2.3.2.5 Diez dimensiones de la calidad de servicio percibida con referencias al servicio público:**

- a ) Fiabilidad**, se refiere al cumplimiento la institución pública ,es decir, cumple con lo que promete en su servicio. Esto es referido a la calidad del resultado. “La Fiabilidad se encuentra en el núcleo del servicio, es la razón del ser del mismo. No obstante, no basta que un servicio público tenga fiabilidad, también es importante cómo evalúa el usuario el proceso respectivo” (Revotto Dato, Renzo ,s.f, parr.29).
- b) Capacidad de Respuesta**, se refiere a las respuestas de los empleados ante cualquier situación imprevista , es decir, esas situaciones no planificadas, que se presentan por el contexto o el tipo de comportamiento del cliente. “ La capacidad de respuesta se define como prontitud ,agilidad o buena disposición de los empleados al proveer el servicio .Capacidad para actuar en situaciones imprevistas (...)Esta parecería ser una de las dimensiones en las que es más difícil alcanzar buenas evaluaciones en un servicio público” (Revotto Dato, Renzo ,s.f, parr.30).
- c) Profesionalidad**, se refiere al testimonio que dan los empleados a los usuarios , es decir,que manifiestan que conocen sus trabajos y funciones y no dudan ante las solicitudes e inquietudes de sus clientes.

“ La profesionalidad se define como posesión de las habilidades y el conocimiento requeridos para ejecutar el servicio” (Revotto Dato, Renzo ,s.f, parr.31).

**d) Cortesía**, responde a las exigencias de los usuarios, quiénes cada vez son más exigentes y no quieren que durante la atención se les maltrate o no se les tome atención. Somos conscientes, que en las mayorías de instituciones públicas existen un alto índice de personas que se sienten humillados y maltratados.

“La cortesía se define como respeto, consideración, y amabilidad del personal en contacto. Obviamente, esto no es algo central en el servicio, ya que de ello no depende generalmente el resultado. ” (Revotto Dato, Renzo ,s.f, parr.32).

**e) Credibilidad**, se define al cuidado de la reputación de las organizaciones de cara a los usuarios, es determinante este punto, pues es una cuestión de mantenerse vigente en el mercado o morir.

“La credibilidad se define como veracidad, honestidad,confianza en que se tiene en consideración el interés del usuario” (Revotto Dato, Renzo ,s.f, parr.33).

**f) Seguridad** , se refiere a responder a las posibles situaciones que se pueden presentar mientras se ofrece el servicio, lo cuál puede ser por parte del mismo servicio recibido o de parte de la persona que brinda el servicio.

“La seguridad se define como la inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Estos riesgos pueden ser físicos, psíquicos y monetarios o de otra índole” (Revotto Dato, Renzo ,s.f, parr.34).

**g) Accesibilidad** ,se entiende como los medios existente que usan los usuarios para mantenerse en contacto con los servicio públicos.

“En el ámbito de varios servicios públicos (...) los horarios de atención no son los suficientes amplios, lo cual conlleva a problemas de accesibilidad” (Revotto Dato, Renzo ,s.f, parr.35).

**h) La comunicación** , es el sistema de información creado para comunicarse con los usuarios en códigos sencillos para que lo entiendan y expresen sus intereses , y se muestre la disponibilidad a escucharles.

“Si bien esto ha ido cambiando en los servicio públicos, aún es frecuente encontrarse con instrucciones poco claras, tanto escritas como verbales; así mismo la disposición a escuchar a los usuarios no es una constante especialmente en aquellos servicios en los cuales los usuarios es de alguna manera dominado por el prestador” ( Revotto Dato, Renzo ,s.f, parr.36).

**i) La comprensión de los usuarios**, se enfoca en las estrategias dirigidas a conocer y entender de manera objetiva las necesidades de los usuarios y dar respuestas a ellas.

“En el ámbito público se podría a lo menos definir dos planos en que esta dimensión debiera ser considerada: un primer nivel debiera el de los

(...)directivos públicos, quienes debieran esforzarse por conocer y entender cada vez mejor los requerimientos de los usuarios de los servicios públicos”(...) “ otro nivel debiera ser aquel del denominado personal en contacto” (Revotto Dato, Renzo ,s.f, parr.37).

**j) Elementos tangibles**, referidos a la percepción que realizan los usuarios de las personas y elementos que forman parte de la organización que brinda los servicios “como todas las evidencias físicas del servicio (...) apariencia del personal, herramientas o equipos para proveer el servicio , representaciones físicas del servicio, etc” (Revotto Dato, Renzo ,s.f, parr.38).

## 2.4 Marco Conceptual

- a) Calidad.-** “Enfoque del mejoramiento continuo, en el gerenciamiento de la rutina en el día a día ” (Aldana et al., 2011, p.34).
- b) Controlar.-** “Monitorear actividades para garantizar que se lleven a cabo según se planteó y corregir cualquier desviación significativa” ( Robbins y Judge ,2009,p.7).
- c) Liderazgo.-** “Capacidad de un individuo de influir en un grupo para el logro de una visión o conjunto de metas” ( Robbins y Judge ,2009,p.385).
- d) Estandarización.-** “Examina los procedimientos para el establecimiento ,revisión y derogación de estándares y la forma en que se controlan y sistematizan ,así como la utilización que se hace de los estándares para la mejora de la tecnología de la empresa.” ( Garro y Gonzales, s.f, p.48).

- e) **Productividad** .- “Tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o sistema , por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos”(Gutiérrez ,2010, p.21).
- f) **Misión**.- “Define la identidad organizacional, señala claramente el alcance y la dirección de las diferentes actividades de las organizaciones y establece las bases para la toma de decisiones ”(Aldana et al., 2011, p.75).
- g) **Benchmarking**.- “Se utiliza para los procesos o actividades similares que la organización realiza e involucra la selección de un estándar de desempeño conocido que representa el mejor de los mismos. Se trata de una simple comparación con prácticas o procesos exitosos” ( Carro y Gonzales,s.f, p.7).
- h) **Fidelidad**.- “Es el resultado de la satisfacción del cliente. Un cliente satisfecho generalmente va a considerar la opción de volver a contratar el mismo servicio en caso de necesitarlo” ( Gabriel 2003,p.12).
- i) **Empatía**.- “Es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes” ( Gabriel 2003,p.7).
- j) **Eficiencia**.- “Razón de la salida efectiva a los insumos requeridos para lograrla ( Robbins y Judge ,2009,p.27).
- k) **Eficacia**.- “Cuando satisface con éxito las necesidades de su clientela” ( Robbins y Judge ,2009,p.27).

- l) Estrategia:** “Determinación de los objetivos o propósitos de largo plazo de la organización y los planes de acción a seguir para alcanzarlos” (Ministerio del Interior ,2011p.28).
- m) Satisfacción del Cliente .-** “ Es el nivel del estado de ánimo de un apersona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (Begazo,2006,p.78).
- n) Expectativas.-**“Esperanza de realizar o conseguir algo .Posibilidad razonable de que algo suceda” (Begazo,2006,p.78).
- o) Fiabilidad.-** “Mide la capacidad de la organización para cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores” (Ministerio de la Presidencia.2009,p.11).
- p) Efectividad.-** “Concepto que involucra la eficiencia y la eficacia .Consiste en alcanzar los resultados programados a través de un uso óptimo de los recursos involucrados”(Ministerio del Interior ,2011p.27).
- q) Productividad.-**“Medición del desempeño que incluye la eficacia y la eficiencia” ( Robbins y Judge ,2009,p.27).
- r) Servicios.-** “Actividad llevada a cabo por la administración o , bajo un cierto control y regulación de éstas ,por una organización, especializado o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad ” ( Begazo ,2006,p.75).

## **2.5 Formulación de la hipótesis**

### **2.5.1 Hipótesis general**

HG: “La calidad del servicio influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Region Ica, en el año 2016”.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

HE1: La Eficiencia de la calidad del servicio influye en la Expectativa de los usuarios de la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Region Ica, en el año 2016.

HE2: La Eficacia de la calidad del servicio influye en la Fidelización de los usuarios de la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Region Ica en el año 2016.

HE3: La Accesibilidad del servicio influye en la capacidad de respuesta de los usuarios de la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Region Ica, en el año 2016.

## **2.6 Identificación de variables e indicadores**

**Variable Independiente:      Calidad del servicio**

**Indicadores:**

**Eficiencia**

**Eficacia**

**Accesibilidad al servicio**

**Variable Dependiente:      Satisfacción de los usuarios**

**Indicadores:**

**Expectativa**



## **Fidelización**

### **Capacidad de respuesta**

#### **2.6.1 Definición conceptual de variables**

##### **Calidad de servicio.**

“Calidad es reducir defectos dentro de las actividades de producción, contemplando el concepto más importante, el cual es reconocer que los mismos se originan en el proceso y que las inspecciones solo pueden descubrir esos defectos. La calidad en su interpretación más estricta significa calidad en el producto, y en la más amplia se refiere a la calidad en el trabajo (Aldana et al., 2011, p.34).

Según Juran (citado por Gutierrez, 1990) Calidad es que un producto sea adecuado para su uso. Así, la calidad consiste en ausencia de deficiencias en aquellas características que satisfacen al cliente”...”Por su parte, la American Society for Quality (ASQ) señala: Calidad es un término subjetivo para el que cada persona o sector tiene su propia definición ”.(p.19).

##### **Satisfacción de usuarios.-**

Se refiere a considerar y estar atentos a sus necesidades y expectativas:

Morillo (2009) “Considera la vinculación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del Usuario, en cuanto a que los niveles de satisfacción del usuario es una forma directa, fácil y económica de medir la complacencia de las expectativas, necesidades y deseos de los clientes o usuarios del establecimiento(...) antes de emitir alguna afirmación sobre la calidad de los servicios , es necesario indagar sobre los niveles de satisfacción en el servicio percibido”.(p.207).

### 2.6.2 Definición operacional

**Variable independiente :** Calidad del servicio

Hablar de calidad del servicio, es considerar que nuestros productos o servicios , incluyan propiedades que permitan a los usuarios poder comparar con otros servicios o productos de su misma especie, desde la percepción particular que tienen, si responden a sus necesidades , dirán que es de buena calidad, de lo contrario lo calificarán como mala.

**Variable dependiente:** satisfacción de los usuarios

La satisfacción de los usuarios, se considera como indicador principal para dar valoración del servicio de calidad. Esto es consecuencia , como la comparación de la apreciación del servicio al momento de ser recibido y las expectativas que posee el usuario antes de recibir el servicio. Lo que se espera , es que el servicio supere las expectativas y lograr fidelización en los usuarios.

## 2.7 Operacionalización de variables

Indicadores	Nº de Ítems	Nivel de Medición	Categorías	% de ítems	Instrumento
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE CALIDAD DE SERVICIO</b>					
EFICIENCIA	1. El servicio recibido es consecuente con lo pagado. 2. Usted considera que los ingresos recaudados de los trámites se invierten en el bienestar de la comunidad. 3. El municipio reduce los costos del servicio en casos especiales.	Ordinal	Casi siempre Siempre A veces Nunca Casi nunca	15%	Cuestionario
EFICACIA	4. Los trámites que realizo se concretan en el tiempo que se me indica. 5. “Los distintos servicios que me presta la municipalidad son presentados correctamente desde la primera vez”. 6. En su horario de atención y en las áreas de la municipalidad recibo un servicio de calidad.	Ordinal	Casi siempre Siempre A veces Nunca Casi nunca	15%	
ACCESIBILIDAD AL SERVICIO	7. Cuando solicito un servicio se me atiende inmediatamente 8. Los costos de los trámites concuerdan con la capacidad de pago del usuario. 9. La municipalidad posee un adecuado ambiente de atención al cliente. 10. Se atiende de acuerdo al turno de llegada de cada usuario	Ordinal	Casi siempre Siempre A veces Nunca Casi nunca	20%	

<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> <b>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</b>					
<b>EXPECTATIVA</b>	<p>1. Recibe los documentos solicitados en el tiempo programado.</p> <p>2. Ud cree que el municipio debe evaluar periódicamente el servicio brindado.</p> <p>3. Considera que el municipio facilita el libro de reclamaciones al usuario.</p> <p>4. Considera que el municipio debe revisar su buzón de sugerencias.</p>	Ordinal	<p>Casi siempre</p> <p>Siempre</p> <p>A veces</p> <p>Nunca</p> <p>Casi nunca</p>	20%	Cuestionario
<b>FIDELIZACIÓN</b>	<p>5. La municipalidad te inspira confianza en los servicios que te brinda.</p> <p>6. Recomendarías realizar trámites en este municipio.</p> <p>7. El personal del municipio se encuentra calificado para absolver dudas del usuario.</p>	Ordinal	<p>Casi siempre</p> <p>Siempre</p> <p>A veces</p> <p>Nunca</p> <p>Casi nunca</p>	15%	
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<p>8. El personal de la municipalidad se muestra amable y atento.</p> <p>9. Si algún trabajador de la municipalidad se compromete en hacer algo por mí, lo hará.</p> <p>10. El personal de la municipalidad reconoce los problemas de los usuarios y los atiende con rapidez.</p>	Ordinal	<p>Casi siempre</p> <p>Siempre</p> <p>A veces</p> <p>Nunca</p> <p>Casi nunca</p>	15%	

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Diseño metodológico

##### 3.1.1 Tipo: Aplicada de enfoque cuantitativa.

La presente investigación es cuantitativa. Sampieri , Collado, & Baptista (2003) nos dice que “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población”.

##### 3.1.2 Nivel: Descriptivo Correlacional Causal

**Descriptivo.-** Consideremos el aporte de los teóricos.

Niño (2011) afirma : “ Su propósito es describir la realidad objeto de estudio, un aspecto de ella, sus parte, clases, sus categorías o las relaciones que se pueden establecer entre varios objetos, con el fin de esclarecer una verdad, corroborar un enunciado ” (p.34).

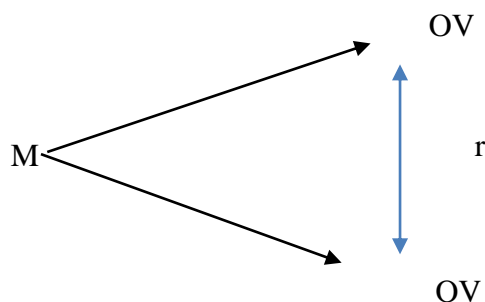
**Correlacional.-**

Morán y Alvarado (2010) Manifiestan: “Tiene como propósito evaluar la relación existente entre dos o más conceptos , categorías o variables ” (p.08).

##### 3.1.3 Diseño de la investigación

Sampieri, Fernandez & Baptista, (2014) “Señalan que los diseños no experimentales transversales se encargan de recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

Esquemáticamente podemos visualizarlo de la siguiente manera:



**Dónde:**

**M**= Muestra

**O**= Observación

**V1** = Calidad de servicio

**V2** = Satisfacción del usuario

**r** = Correlación, influencia

### 3.1.4 Método de Investigación:

El método a utilizar en la presente investigación es: Hipotético – Deductivo.

Morán y Alvarado (2010) Manifiestan: “Método deductivo es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares” (p.12).

### 3.2 Población y muestra de Estudio

La Población fue de 53 586 habitantes de acuerdo al censo nacional de 2007

Obteniendo de ella la muestra estudiada estuvo conformada por 138 pobladores del Distrito de Pueblo Nuevo.

### 3.3 Tamaño y selección de Muestra

La muestra es de tipo probabilístico, aleatorio simple. Dicha muestra ha sido conformada por habitantes mayores de edad que en facultad de sus derechos, han solicitado y/o tramitado diversos documentos y/o servicios de su interés, durante el mes de Octubre del periodo lectivo 2016. Siendo los estos los criterios de inclusión.

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

$$n = \frac{1.96 \cdot 196 \cdot 53586 \cdot 50 \cdot 50}{25(53586 - 1) + 4 \cdot 50 \cdot 50}$$

$$n = 138$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población

Z = Nivel de confianza (1,96)

p = Tasa de éxito o Variabilidad positiva

q = Tasa de fracaso o Variabilidad negativa

E = Error de precisión (0,5)

<b>Muestra:</b>	<b>138</b>
-----------------	------------

La muestra fue recogida de personas mayores de 18 años, entre hombres y mujeres, que se acercaron a realizar trámites en la Municipalidad.

### 3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

#### 3.4.1 Técnicas de recolección de Datos

Trespalacios, Vásquez Casielles, & Bello Acebron (2005) nos indican:

“Que las técnicas a emplearse en la investigación son:

**Técnicas de Recolección de información Indirecta.**- Se hará mediante los libros, revistas, periódicos escritos, trabajos de investigaciones anteriores y otros.

Es decir, todo el material posible teórico que ayude a profundizar sobre el tema”

**“Técnicas de Recolección de información Directa.-**Este tipo de información se recoger mediante la aplicación de encuestas en muestras representativas de la población citada, al mismo tiempo también se aplicaran técnicas de observación directa”. Dichos cuestionarios serán validados previamente.

### **3.4.2 Instrumentos**

**Cuestionario:** Al acercarnos al tema y definir el cuestionario, recurrimos a los teóricos.

Morán y Alvarado (2010) Manifiestan: “Consiste en la interrogación sistemática de individuos a fin de generalizar. Se usa para conocer la opinión de un determinado grupo de personas respecto de un tema que define el investigador” (p.47).

También, Niño (2011) afirma : “ Permite la recolección de datos que proporcionan los individuos de una población, o más comúnmente de una muestra ella, para identificar sus opiniones, apreciaciones, puntos de vistas, actitudes (...) mediante la aplicación de cuestionarios, técnicamente diseñados para tal fin” (p.63).

### **3.5 Técnicas para el procesamiento de la información:**

Para el procesamiento de datos se va utilizar el software SPSS versión 22 en español, aplicando el siguiente procedimiento:



Métodos: de Alfa de Cronbach y el de Correlación de Pearson.

### **3.6 Aspectos éticos**

La presente investigación se informó y se tuvo la oportunidad de poder dialogar personalmente con el Sr. Alcalde para dar a conocer el propósito del trabajo de campo, a fin de poder contribuir en el mejoramiento de su gestión municipal.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

### Aplicando la prueba de confiabilidad

#### Cuestionario N° 01: "Calidad de servicio"

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.905	10

\*Aplicado a una muestra de 138 pobladores

Aplicando el cuestionario de 10 ítems a una muestra piloto de 138 pobladores de la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, en el año 2016, se obtiene un valor de alfa de 0.905, este valor indica que el test tiene alta consistencia interna.

La muestra obtenida para la aplicación de la prueba de confiabilidad fue tomada de la población.

#### Cuestionario N° 02: "Satisfacción del usuario"

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.912	10

\*Aplicado a una muestra de 138 pobladores

Aplicando el cuestionario de 10 ítems a una muestra piloto de 138 pobladores de la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Region Ica, en el año 2016, se obtiene un valor de alfa de 0.912, este valor indica que el test tiene alta consistencia interna.

La muestra obtenida para la aplicación de la prueba de confiabilidad fue tomada de la población.

## CALIDAD DE SERVICIO

**Tabla N° 01**

El servicio recibido es consecuente con lo pagado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	9,4	9,4	9,4
	Casi nunca	23	16,7	16,7	26,1
	A veces	45	32,6	32,6	58,7
	Casi siempre	31	22,5	22,5	81,2
	Siempre	26	18,8	18,8	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

**GRÀFICO N° 01**

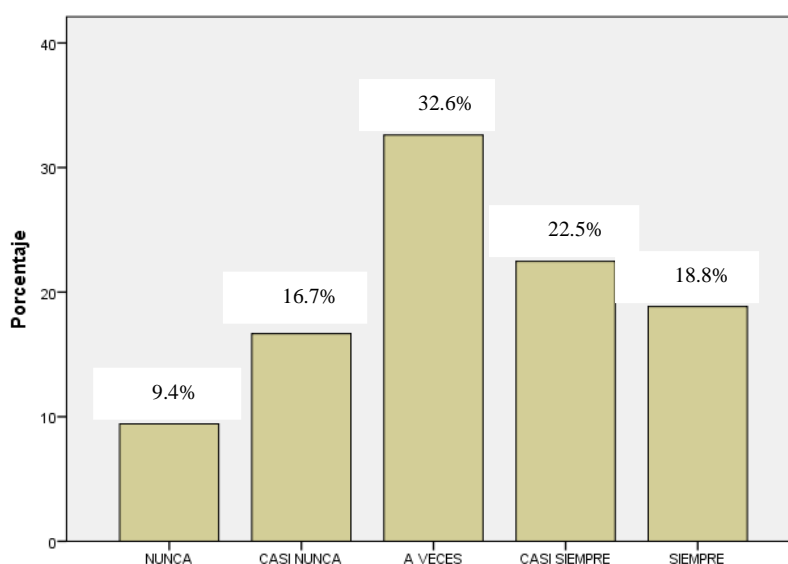


Gráfico 1: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

De la información obtenida el 9.4% de pobladores evidencia que nunca se observa un servicio consecuente al costo, un 16.7% refiere que casi nunca, el 32.6% de pobladores menciona que a veces se observa un servicio consecuente en la municipalidad, un 22.5% afirma que casi siempre y un 18.8% que siempre se demuestra un buen servicio consecuente con lo pagado.

Se deduce de los datos recopilados que la mayoría de pobladores considera que a veces se evidencia un servicio consecuente, a través de los costos, el servicio que se recibe, por tanto la municipalidad puede mejorar el servicio que brinda.

**Tabla N° 02**

Usted considera que los ingresos recaudados de los trámites se invierten en el bienestar de la comunidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	13,8	13,8	13,8
	Casi nunca	37	26,8	26,8	40,6
	A veces	34	24,6	24,6	65,2
	Casi siempre	18	13,0	13,0	78,3
	Siempre	30	21,7	21,7	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

GRÁFICO N° 02

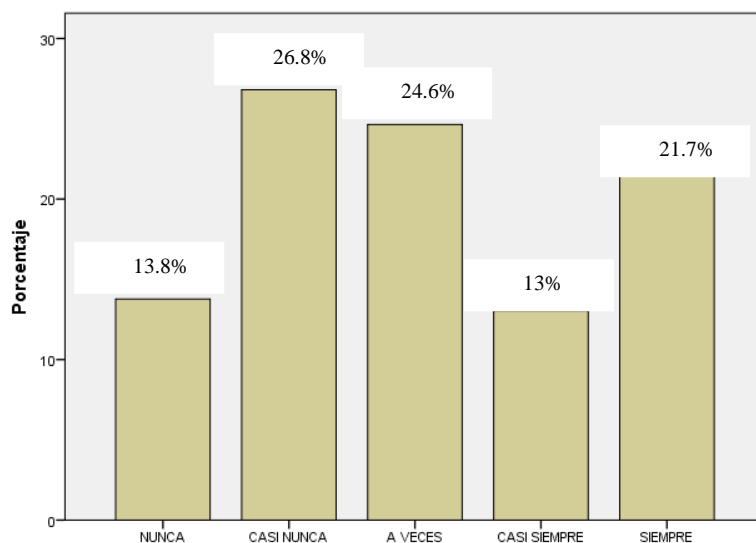


Gráfico 2: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

De la información obtenida el 13.8% de pobladores evidencian que nunca se invierten los ingresos recaudados se inviertan en el bienestar de la comunidad, un 26,8 .7% refiere que casi nunca, el 24.6% de pobladores menciona que a veces se observa que los ingresos obtenidos por los trámites se invierten en el bienestar de la comunidad, un 13.0% afirma que casi siempre y un 21.7 % que siempre se invierten los ingresos de la municipalidad en el bienestar de la comunidad.

Se deduce de los datos recopilados que la mayoría de pobladores considera que casi nunca se observa los ingresos se plasmen, a través de la inversión y el bienestar de la comunidad, por tanto la municipalidad puede mejorar su inversión en el bienestar de la comunidad.

**Tabla N° 03**

El municipio reduce los costos del servicio en casos especiales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	21,7	21,7	21,7
	Casi nunca	26	18,8	18,8	40,6
	A veces	29	21,0	21,0	61,6
	Casi siempre	20	14,5	14,5	76,1
	Siempre	33	23,9	23,9	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

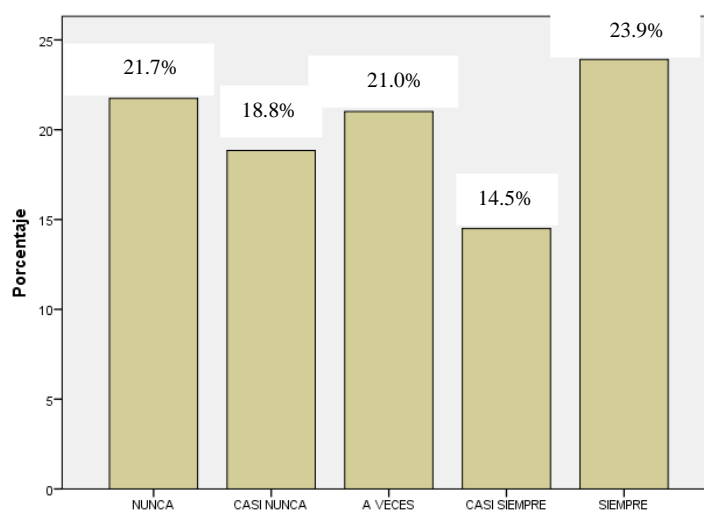
**GRÁFICO N° 03**

Gráfico 3: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

De la información obtenida el 21.7% de pobladores evidencia que nunca se observa una reducción en los costos de los servicios en casos especiales, un 18.8% refiere que casi nunca, el 21.0% de pobladores menciona que a veces se observa una reducción en costos de los servicios en casos especiales, un 14.5% afirma que casi siempre y un 23.9% que siempre se demuestra una reducción en costos del servicios.

Se deduce de los datos recopilados que la mayoría de pobladores considera que casi siempre existe reducción en los costos de los servicios, como la existencia de algunos casos especiales, por tanto la municipalidad debe mantener la reducción de los costos en todos los casos..

**Tabla N° 04**

Los trámites que realizo se concretan en el tiempo que se me indica.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	18,1	18,1	18,1
	Casi nunca	34	24,6	24,6	42,8
	A veces	32	23,2	23,2	65,9
	Casi siempre	14	10,1	10,1	76,1
	Siempre	33	23,9	23,9	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia



GRÁFICO N° 04

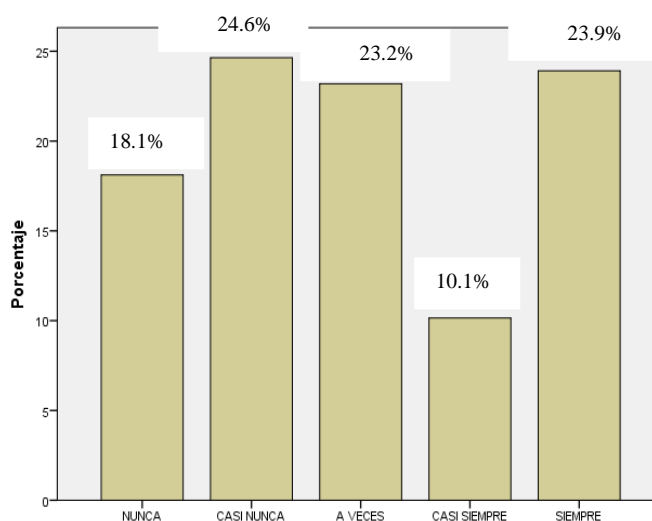


Gráfico 4: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

De la información obtenida el 18,1% de pobladores evidencia que nunca los trámites se concretan en el tiempo que se les indica, un 24.6% refiere que casi nunca, el 23.2% de pobladores menciona que a veces los trámites se concretan en el tiempo que se les indica, un 10.1 % afirma que casi siempre y un 23.9 % que siempre se cumple con los tiempos esperados durante el trámite documentario.

Se deduce de los datos recopilados que la mayoría de pobladores considera que casi nunca los trámites se concretan en el tiempo que se les indica, por tanto la municipalidad debería mejorar en los cumplimientos de los tiempos en los trámites documentarios.

**Tabla N° 05**

Los distintos servicios que me presta la municipalidad son presentados correctamente desde la primera vez.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	26	18,8	18,8	18,8
	Casi nunca	27	19,6	19,6	38,4
	A veces	29	21,0	21,0	59,4
	Casi siempre	28	20,3	20,3	79,7
	Siempre	28	20,3	20,3	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

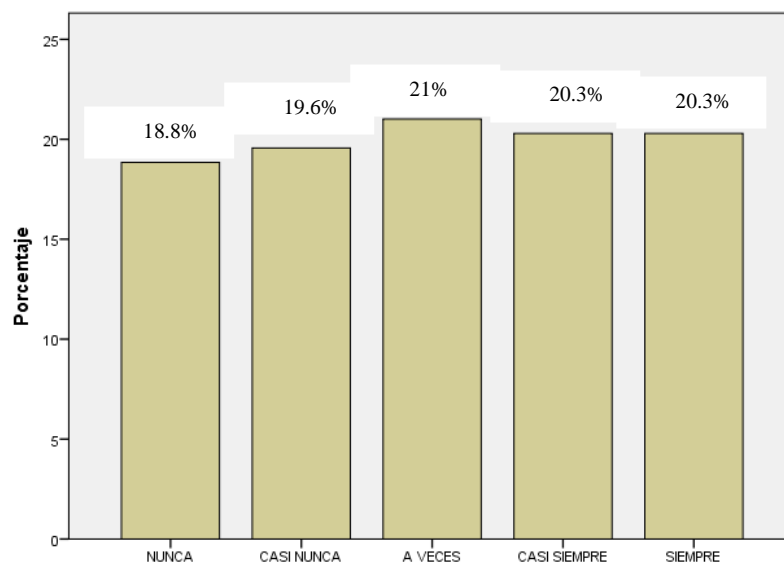
**GRÁFICO N° 05**

Gráfico 5: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

De la información obtenida el 18.8% de pobladores evidencia que nunca se observa un servicio que sea presentado correctamente desde la primera vez, un 19.6% refiere que casi nunca, el 21,0% de pobladores menciona que a veces se observa un servicio que sea presentado correctamente desde la primera vez, un 20.3% afirma que casi siempre y un 20.3% que siempre se brinda servicios presentados correctamente desde la primera vez

Se deduce de los datos recopilados que la mayoría de pobladores considera que a veces se evidencia un servicio presentado correctamente desde la primera vez, por tanto la municipalidad puede mejorar sus servicios brindados desde la primera vez.

**Tabla N° 06**

En su horario de atención y en las áreas de la Municipalidad recibo servicios de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	21,7	21,7	21,7
	Casi nunca	23	16,7	16,7	38,4
	A veces	32	23,2	23,2	61,6
	Casi siempre	28	20,3	20,3	81,9
	Siempre	25	18,1	18,1	100,0
	TOTAL	138	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

GRÁFICO N° 06

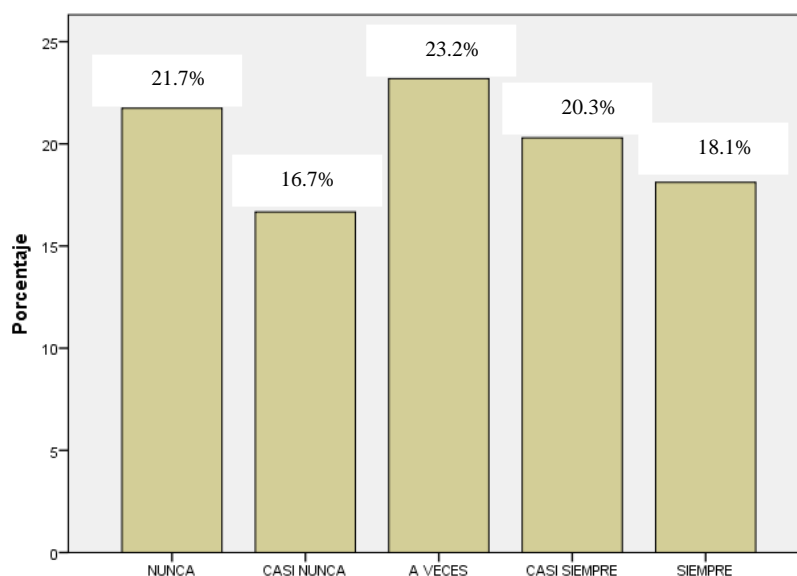


Gráfico 6: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

De la información obtenida el 21.7% de pobladores evidencia que nunca se recibe un servicio de calidad en sus horarios de atención y áreas de la municipalidad, un 16.7% refiere que casi nunca, el 23.2% de pobladores menciona que a veces se observa se recibe un servicio de calidad en sus horarios de atención y áreas de la municipalidad, un 20.3% afirma que casi siempre y un 18.1% que siempre se recibe un servicio de calidad en sus horarios de atención y áreas de la municipalidad.

Se deduce de los datos recopilados que la mayoría de pobladores considera que a veces se recibe un servicio de calidad en sus horarios de atención y áreas de la municipalidad, por tanto la municipalidad puede mejorar el servicio que brinda en sus horarios de atención y áreas.

**Tabla N° 07**

Cuando solicito un servicio se me atiende inmediatamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	17,4	17,4	17,4
	Casi nunca	29	21,0	21,0	38,4
	A veces	41	29,7	29,7	68,1
	Casi siempre	17	12,3	12,3	80,4
	Siempre	27	19,6	19,6	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

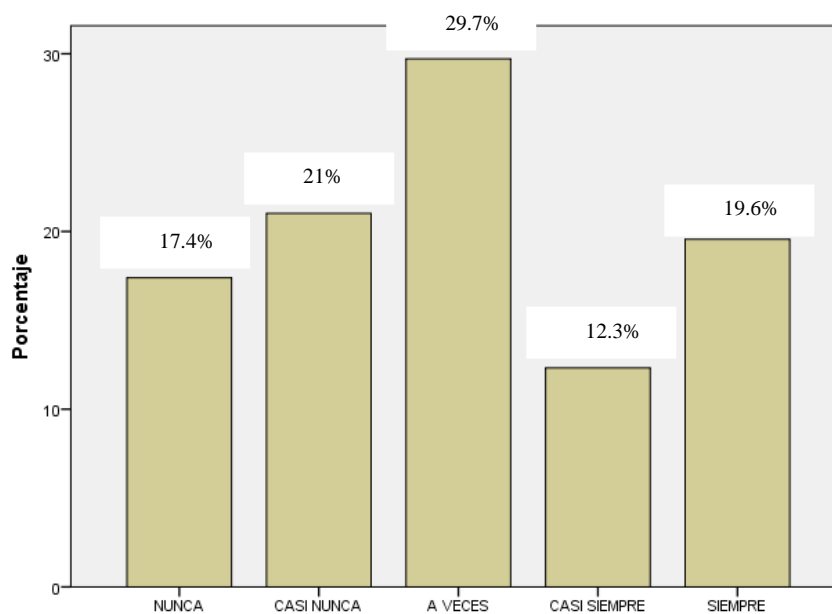
**GRÁFICO N° 07**

Gráfico 7: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

De la información obtenida el 17.4% de pobladores evidencia que nunca cuando solicita un servicio se le atiende inmediatamente, un 21.0% refiere que casi nunca, el 29.7% de pobladores menciona que a veces cuando solicita un servicio se le atiende inmediatamente, un 12.3% afirma que casi siempre y un 19.6% que siempre que solicita un servicio se le atiende inmediatamente.

Se deduce de los datos recopilados que la mayoría de pobladores considera que a veces, al solicitar un servicio se le atiende inmediatamente, por tanto la municipalidad puede mejorar los tiempos en responder a las solicitudes de sus servicios.

**Tabla N° 08**

Los costos de los trámites concuerdan con la capacidad de pago del usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	19	13,8	13,8	13,8
Casi nunca	30	21,7	21,7	35,5
A veces	43	31,2	31,2	66,7
Casi Siempre	18	13,0	13,0	79,7
Siempre	28	20,3	20,3	100,0
Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

GRÁFICO N° 08

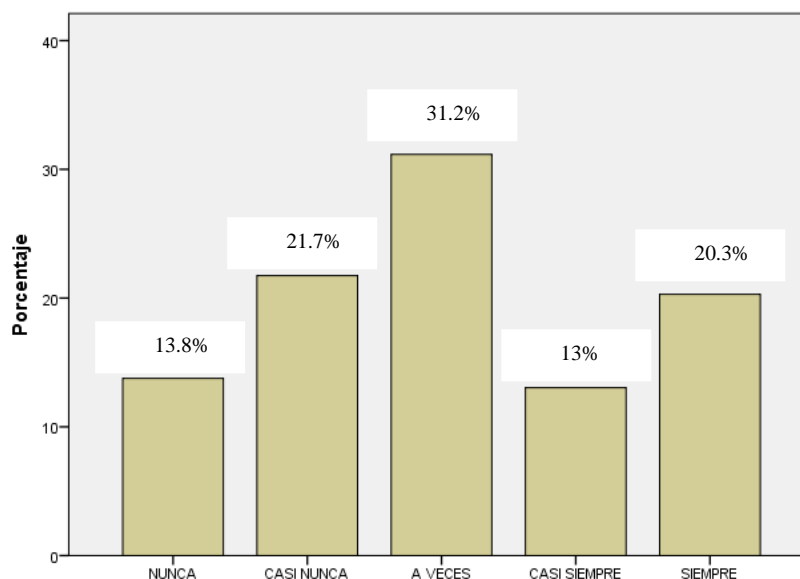


Gráfico 8 : Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

De la información obtenida el 13.8% de pobladores evidencia que nunca se observa que los costos de los trámites concuerden con la capacidad de pago del usuario, un 21.7% refiere que casi nunca, el 31.2% de pobladores menciona que a veces se observa que los costos de los trámites concuerden con la capacidad de pago del usuario, un 13.0 % afirma que casi siempre y un 20.3% que siempre se percibe que los costos de los trámites concuerden con la capacidad de pago del usuario.

Se deduce de los datos recopilados que la mayoría de pobladores considera que a veces se evidencia que los costos de los trámites concuerden con la capacidad de pago del usuario, por tanto la municipalidad puede mejorar su adecuación de los precios de sus servicios y la capacidad de pago de los usuarios.

**Tabla N° 09**

La municipalidad posee un adecuado ambiente de atención al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	13,8	13,8	13,8
	Casi nunca	32	23,2	23,2	37,0
	A veces	24	17,4	17,4	54,3
	Casi siempre	24	17,4	17,4	71,7
	Siempre	39	28,3	28,3	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

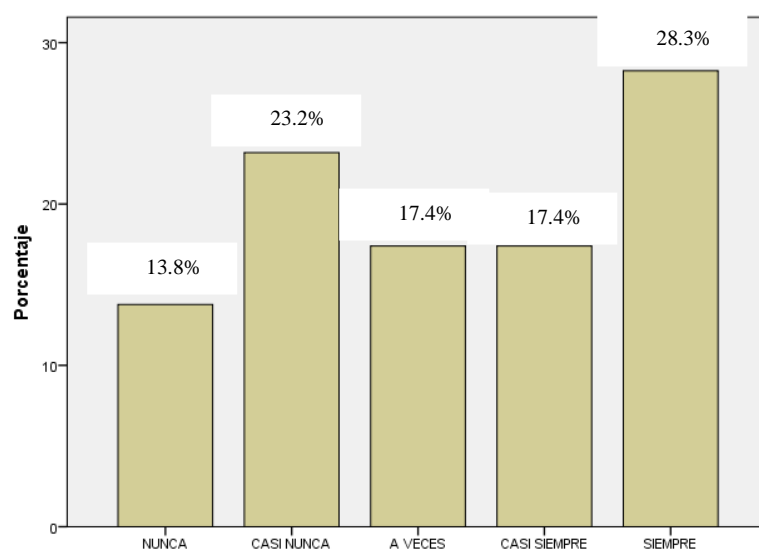
**GRÁFICO N° 09**

Gráfico 9 : Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia



De la información obtenida el 13.8% de pobladores evidencia que nunca se observa ambiente adecuados de atención al cliente, un 23,2% refiere que casi nunca, el 17.4% de pobladores menciona que a veces se observa ambientes adecuados de atención al cliente, un 17.4% afirma que casi siempre y un 28.3% que siempre se observa ambientes adecuados de atención al cliente en la municipalidad.

Se deduce de los datos recopilados que la mayoría de pobladores considera que siempre se observa ambientes adecuados de atención al cliente, por tanto la municipalidad debe implementar y/ o innovar mejores ambientes que propicien confort en la atención a los usuarios.

**Tabla N° 10**

Se atiende de acuerdo al turno de llegada de cada usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	8,7	8,7	8,7
	Casi nunca	31	22,5	22,5	31,2
	A veces	22	15,9	15,9	47,1
	Casi siempre	21	15,2	15,2	62,3
	Siempre	52	37,7	37,7	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

GRÁFICO N° 10

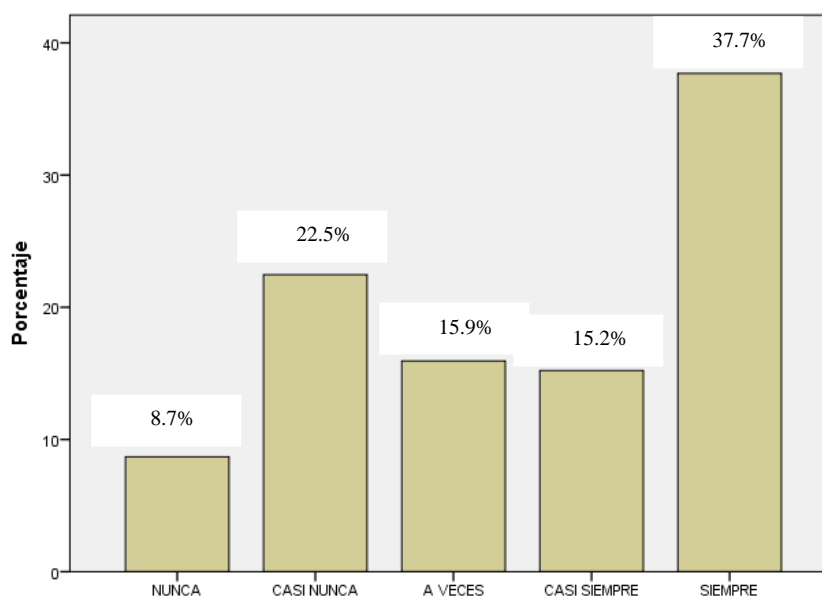


Gráfico 10 : Cuestionario N° 01 – Elaboración Propia

De la información obtenida el 8.7% de pobladores evidencia que nunca se atiende en la Municipalidad según el turno de llegada, un 22.5% refiere que casi nunca, el 15.9% de pobladores menciona que a veces se observa que se atiende según el turno de llegada de cada usuario en la municipalidad, un 15.2% afirma que casi siempre y un 13.7% que siempre se atiende de acuerdo al turno de llegada de los usuarios.

Se deduce de los datos recopilados que la mayoría de pobladores considera que siempre se atiende de acuerdo al turno de llegada, por tanto la municipalidad debe mantener la atención de acuerdo al turno de llegada y lograr la satisfacción de los usuarios.

## SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

**Tabla N° 11**

Recibe los documentos solicitados en el tiempo programado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	9,4	9,4	9,4
	Casi nunca	17	12,3	12,3	21,7
	A veces	41	29,7	29,7	51,4
	Casi siempre	47	34,1	34,1	85,5
	Siempre	20	14,5	14,5	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

**GRÁFICO N°11**

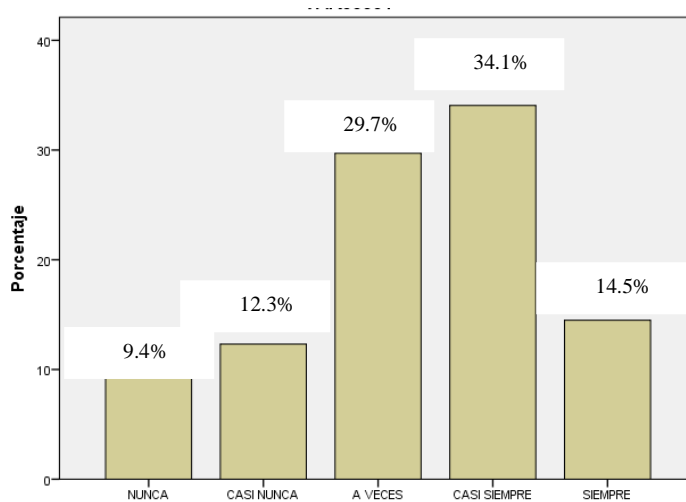


Gráfico 11 : Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

De la información obtenida el 9.4% de pobladores evidencia que nunca se recibe los documentos en el tiempo programado, un 12.3% refiere que casi nunca, el 29.7% de pobladores menciona que a veces se recibe los documentos en el tiempo programado, un 34.1% afirma que casi siempre y un 14.5% que siempre se recibe los documentos en el tiempo programado.

Se deduce de los datos recopilados que la mayoría de pobladores considera que casi siempre se recibe los documentos en el tiempo, por tanto la municipalidad debe seguir manteniendo la entrega de los documentos en los tiempos establecidos y lograr la categoría de siempre.

**Tabla N° 12**

Ud cree que el municipio debe evaluar periódicamente el servicio brindado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	0,7	0,7	0,7
	Casi nunca	5	3,6	3,6	4,3
	A veces	10	7,2	7,2	11,6
	Casi siempre	26	18,8	18,8	30,4
	Siempre	96	69,6	69,6	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

GRÁFICO N° 12

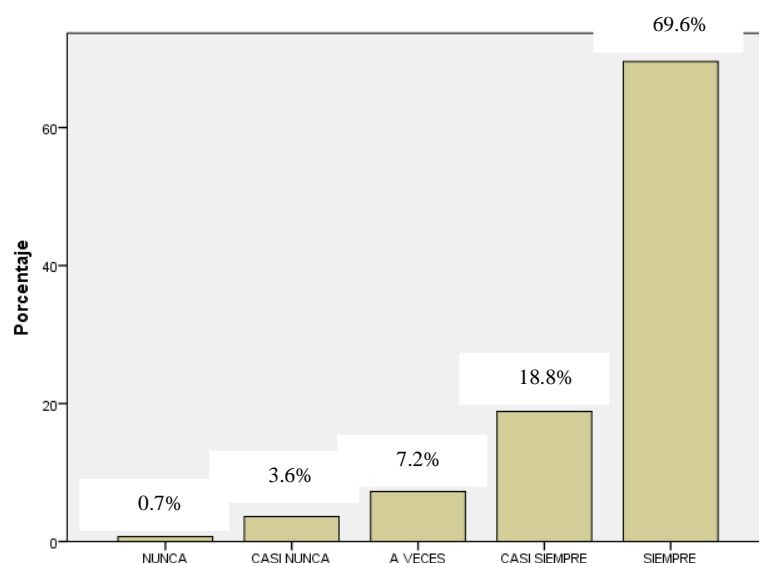


Gráfico 12 : Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

De la información obtenida el 0.7% de pobladores evidencia que nunca debe evaluar el municipio, un 3.6% refiere que casi nunca, el 7,2% de pobladores menciona que el municipio a veces debe evaluar su servicio, un 18,8% afirma que casi siempre y un 69,6% que siempre el municipio debe evaluar su servicio brindado.

Se deduce de los datos recopilados que la mayoría de pobladores considera que siempre el municipio debe evaluar periódicamente su servicio brindado, por tanto debe considerar las apreciaciones de sus usuarios y realizar dicha evaluación a los procesos de sus servicios.

**Tabla N°13**

Considera que el municipio facilita el libro de reclamaciones al usuario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	17,4	17,4	17,4
	Casi nunca	18	13,0	13,0	30,4
	A veces	33	23,9	23,9	54,3
	Casi siempre	27	19,6	19,6	73,9
	Siempre	36	26,1	26,1	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

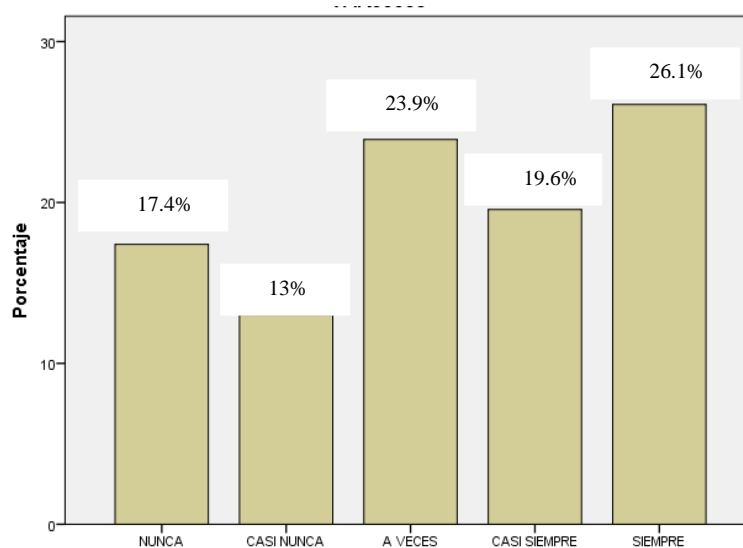
**GRÁFICO N° 13**

Gráfico 13: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

De la información obtenida el 17.4% de pobladores considera que nunca el municipio facilita el libro de reclamaciones al usuario, un 13.0% refiere que casi nunca, el 23,9% de pobladores menciona que a veces la municipalidad facilita el libro de reclamaciones, un 19.6% afirma que casi siempre y un 26.1% que siempre la municipalidad facilita el libro de reclamaciones.

Se deduce de los datos recopilados que la mayoría de pobladores considera que siempre, la municipalidad facilita el libro de reclamaciones, por tanto la municipalidad debe mantener estas buenas prácticas administrativas de facilitar el libro de reclamaciones y atender a los posibles reclamos.

**Tabla N° 14**

Considera que el municipio debe revisar su buzón de sugerencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	2,9	2,9	2,9
	Casi nunca	5	3,6	3,6	6,5
	A veces	14	10,1	10,1	16,7
	Casi siempre	22	15,9	15,9	32,6
	Siempre	93	67,4	67,4	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

GRÁFICO N° 14

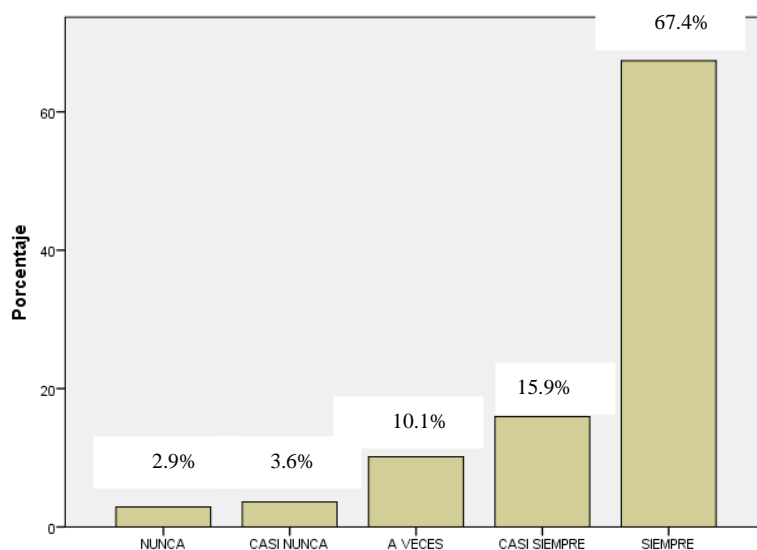


Gráfico 14 : Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

De la información obtenida el 2.9% de pobladores cree que nunca el municipio revisa su buzón de sugerencias, un 3.6% refiere que casi nunca, el 10.1% de pobladores menciona que a veces el municipio revisa su buzón de sugerencias, un 15.9% afirma que casi siempre, y un 67.4% que siempre el municipio revisa su buzón de sugerencias.

Se deduce de los datos recopilados que la mayoría de pobladores considera que siempre el municipio revisa su buzón de sugerencias, por tanto la municipalidad debe considerar esta apreciación de los usuarios y consolidar a su totalidad la revisión de las observaciones de los usuarios.



**Tabla N°15**

La municipalidad te inspira confianza en los servicios que te brinda.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	10,9	10,9	10,9
	Casi nunca	12	8,7	8,7	19,6
	A veces	56	40,6	40,6	60,1
	Casi siempre	32	23,2	23,2	83,3
	Siempre	23	16,7	16,7	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

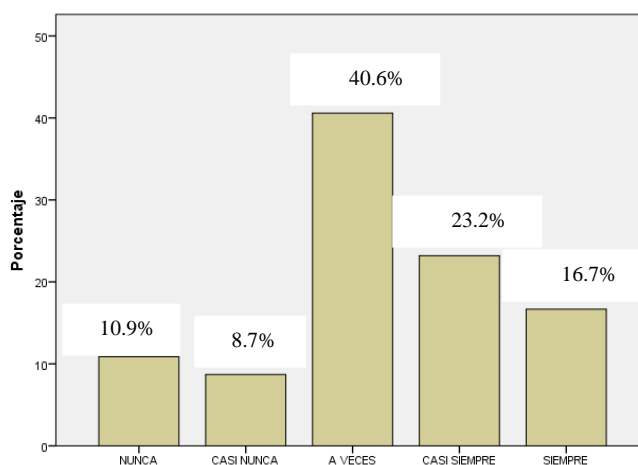
**Gráfico N° 15**

Gráfico 15: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

De la información obtenida el 10.9% de pobladores afirma que nunca la municipalidad le inspira confianza en los servicios que brinda, un 8.7% refiere que casi nunca, el 40.6% de pobladores menciona que a veces la municipalidad le inspira confianza en sus servicios, un 23.2% afirma que casi siempre y un 16.7% que siempre la municipalidad le inspira confianza en los servicios que brinda.

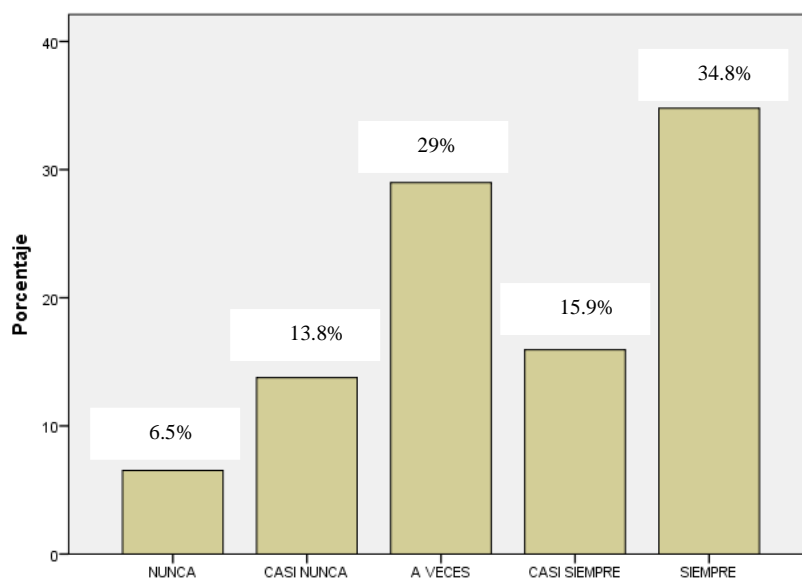
Se deduce de los datos recopilados que la mayoría de pobladores considera que a veces la municipalidad inspira confianza en sus servicios, por tanto la municipalidad puede mejorar el servicio que brinda, estando atento al usuario e incrementar en ellos confianza hacia los servicios de la municipalidad.

**Tabla N° 16**

Recomendarías realizar trámites en este municipio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	6,5	6,5	6,5
	Casi nunca	19	13,8	13,8	20,3
	A veces	40	29,0	29,0	49,3
	Casi siempre	22	15,9	15,9	65,2
	Siempre	48	34,8	34,8	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

**Gráfico N° 16****Gráfico 16: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia**

De la información obtenida el 6.5% de pobladores evidencia que nunca recomendaría realizar trámites en la municipalidad, un 13.8% refiere que casi nunca, el 29.0% de pobladores menciona que a veces recomendaría realizar trámites en la municipalidad, un 15.9% afirma que casi siempre y un 34.8% que siempre recomendaría realizar trámites en la municipalidad.

Se deduce de los datos recopilados que la mayoría de pobladores considera que siempre recomendaría realizar trámites en la municipalidad, por tanto la municipalidad debe considerar estos datos favorables de sus servicios y seguir incrementando estas buenas apreciaciones, buscando la optimización de su servicio prestado.

**Tabla N° 17**

El personal del municipio se encuentra calificado para absolver dudas del usuario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2,2	2,2	2,2
	Casi nunca	16	11,6	11,6	13,8
	A veces	41	29,7	29,7	43,5
	Casi siempre	49	35,5	35,5	79,0
	Siempre	29	21,0	21,0	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

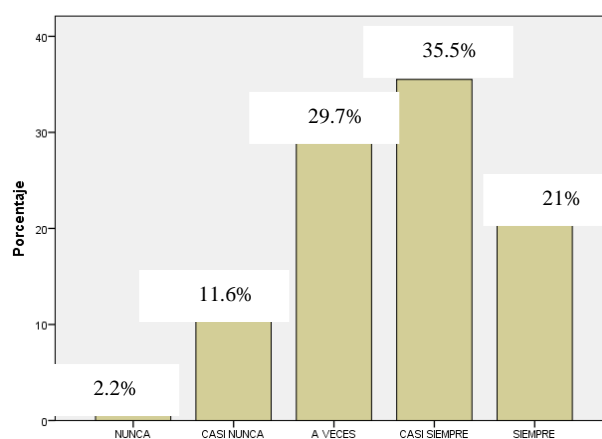
**GRÁFICO N° 17**

Gráfico 17 : Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

De la información obtenida el 2.2% de pobladores afirman que nunca el personal de la municipalidad se encuentra calificado para absolver dudas del usuario, un 11.6% refiere que casi nunca, el 29,7% de pobladores menciona que a veces el personal de la municipalidad se encuentra en condiciones apropiadas de atención, un 35.5% afirma que casi siempre y un 21.0% que siempre el personal de la municipalidad se encuentra calificado al absolver las inquietudes.

Se deduce de los datos recopilados que la mayoría de pobladores considera que casi siempre el personal de la municipalidad se encuentra calificado para absolver dudas del usuario, por tanto la municipalidad puede mejorar el servicio que brinda y llegar al criterio de siempre, realizando capacitación permanente en su personal.

**Tabla N°18**

El personal de la municipalidad se muestra amable y atento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	5,1	5,1	5,1
	Casi nunca	20	14,5	14,5	19,6
	A veces	53	38,4	38,4	58,0
	Casi siempre	31	22,5	22,5	80,4
	Siempre	27	19,6	19,6	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

GRÁFICO N° 18

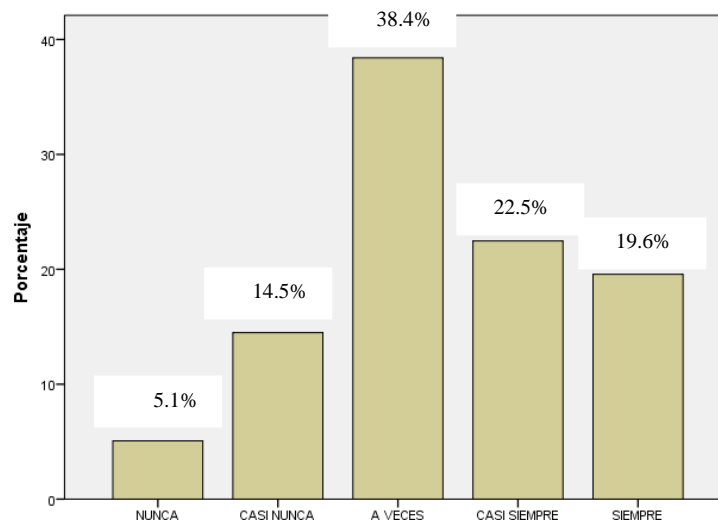


Gráfico 18: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

De la información obtenida el 5.1% de pobladores evidencia que nunca se observa un servicio consecuente al costo, un 14.5% refiere que casi nunca, el 38.4% de pobladores menciona que a veces se observa un servicio consecuente en la municipalidad, un 22.5% afirma que casi siempre y un 19.6% que siempre se demuestra un buen servicio.

Se deduce de los datos recopilados que la mayoría de pobladores considera que a veces se evidencia un servicio consecuente, a través de los costos, el servicio que se recibe, por tanto la municipalidad puede mejorar el servicio que brinda.

**Tabla N° 19**

Si algún trabajador de la municipalidad se compromete en hacer algo por mí, lo hará.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	10,9	10,9	10,9
	Casi nunca	41	29,7	29,7	40,6
	A veces	46	33,3	33,3	73,9
	Casi siempre	20	14,5	14,5	88,4
	Siempre	16	11,6	11,6	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario N° 02– Elaboración Propia

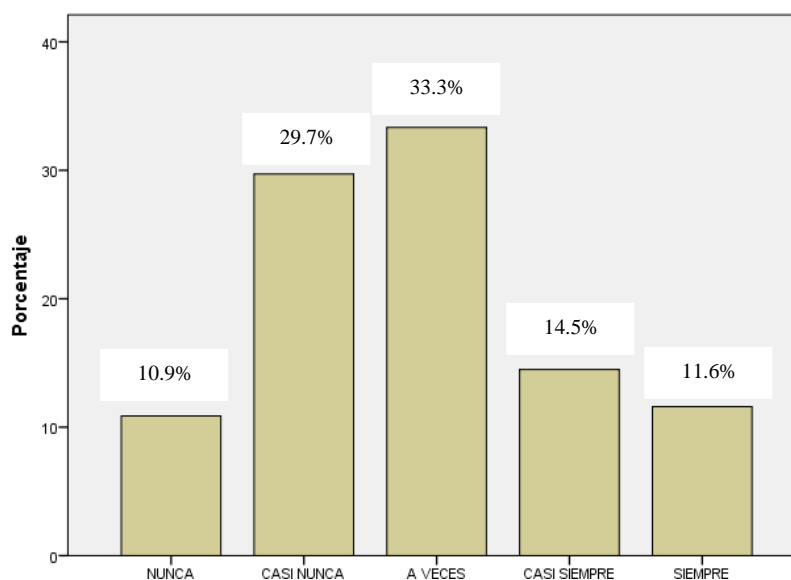
**Gráfico N° 19**

Gráfico 19: Cuestionario N° 02 – Elaboración Propia

De la información obtenida el 10.9% de pobladores evidencia que nunca si un trabajador se compromete hacer algo por mí, lo hará, un 29.7% refiere que casi nunca, el 33.3% de pobladores menciona que a veces si un trabajador se compromete hacer algo por mí , lo hará, un 14.5% afirma que casi siempre y un 11.6 % que siempre si un trabajador se compromete hacer algo por mí , lo hará.

Se deduce de los datos recopilados que la mayoría de pobladores considera que a veces se evidencia si un trabajador se compromete hacer algo por mí, lo hará, por tanto la municipalidad puede mejorar la atención a los usuarios, capacitando a su personal en habilidades blandas y logrando un servicio de calidad.

**Tabla N° 20**

El personal de la municipalidad reconoce los problemas de los usuarios y los atiende con rapidez

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	14,5	14,5	14,5
	Casi nunca	19	13,8	13,8	28,3
	A veces	59	42,8	42,8	71,0
	Casi siempre	21	15,2	15,2	86,2
	Siempre	19	13,8	13,8	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario N° 02– Elaboración Propia



GRÁFICO N° 20

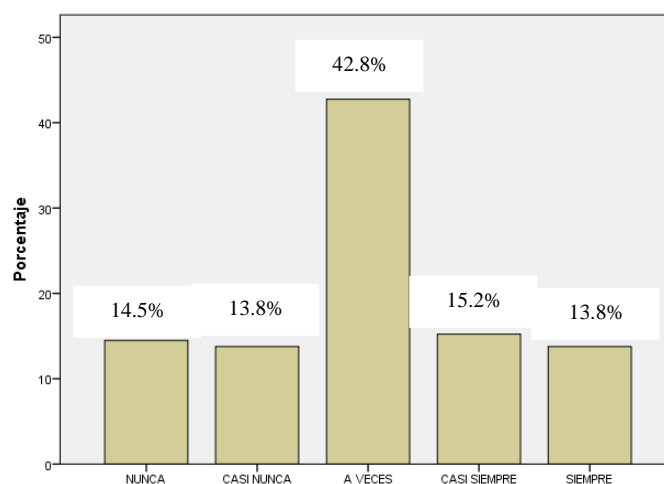


Gráfico 20: Cuestionario N° 02– Elaboración Propia

De la información obtenida el 14.5% de pobladores evidencia que nunca se observa que el personal de la municipalidad reconoce los problemas de los usuarios y los atiende con rapidez, un 13.8% refiere que casi nunca, el 42.8% de pobladores menciona que a veces se observa que el personal de la municipalidad reconoce los problemas de los usuarios y los atiende con rapidez, un 15.2% afirma que casi siempre y un 13.8% que siempre se demuestra que el personal de la municipalidad reconoce los problemas de los usuarios y los atiende con rapidez.

Se deduce de los datos recopilados que la mayoría de pobladores considera que a veces se observa que el personal de la municipalidad reconoce los problemas de los usuarios y los atiende con rapidez, por tanto la municipalidad puede mejorar la atención a los usuarios, pues se deben a ellos y no deben conformarse con ser eficaz, sino ser eficiente.

**Prueba de hipótesis general:**

**Tabla N° 21**

Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario

		CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACCION DEL USUARIO
		1	.859
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson Sig (bilateral) N	Sig. (bilateral)	.000 414
SATISFACCION DEL USUARIO	Correlación de Pearson Sig (bilateral)	.859 .000	1

Fuente: Instrumentos de recolección de datos – Fuente Propia

Ho: “La calidad del servicio influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016”

Ha: “La calidad del servicio no influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016”

Aplicando la prueba de hipótesis, se obtiene un valor de 0.859, este valor indica que la calidad del servicio y la satisfacción del usuario tienen alta correlación. La muestra obtenida para la aplicación de la prueba de hipótesis fue tomada de la población.

**Tabla N° 22**  
Prueba de hipótesis específica  
Correlaciones

		EFICIENCIA	EXPECTATIVA
		1	.834
EFICIENCIA	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)	.000
	Sig (bilateral)		.414
	N		
EXPECTATIVA	Correlación de Pearson	.834	1
	Sig (bilateral)	.000	

Fuente: Instrumentos de recolección de datos – Fuente Propia

Ho: “La Eficiencia de la calidad del servicio influye en la expectativa de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016.

Ha: “La Eficiencia de la calidad del servicio no influye en la expectativa de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016.

Aplicando la prueba de hipótesis, se obtiene un valor de 0.834, este valor indica que la eficiencia y expectativa tienen alta correlación. La muestra obtenida para la aplicación de la prueba de hipótesis fue tomada de la población.

**Tabla N° 23**  
Correlaciones

		EFICACIA	FIDELIZACION
		1	.850
EFICACIA	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)	.000
	Sig (bilateral)		.414
	N		
FIDELIZACION	Correlación de Pearson	.850	
	Sig (bilateral)	.000	

Fuente: Instrumentos de recolección de datos – Fuente Propia

Ho: “La Eficacia de la calidad del servicio influye en la Fidelización de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016”

Ha: “La Eficacia de la calidad del servicio no influye en la Fidelización de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016”

Aplicando la prueba de hipótesis, se obtiene un valor de 0.850, este valor indica que la eficacia y fidelización tienen alta correlación. La muestra obtenida para la aplicación de la prueba de hipótesis fue tomada de la población.

**Tabla N° 24**  
Correlaciones

		ACCESIBILIDAD DEL SERVICIO	CAPACIDAD DE RESPUESTA
		1	.850
ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)	.000
	Sig (bilateral)		552
	N		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Correlación de Pearson	.850	1
	Sig (bilateral)	.000	

Fuente: Instrumentos de recolección de datos – Fuente Propia

Ho: “La Accesibilidad del servicio influye en la capacidad de respuesta con los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016”

Ha: “La Accesibilidad del servicio no influye en la capacidad de respuesta con los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016”

Aplicando la prueba de hipótesis, se obtiene un valor de 0.850, este valor indica que la accesibilidad a los servicios y capacidad de respuesta tienen alta correlación. La muestra obtenida para la aplicación de la prueba de hipótesis fue tomada de la población.

## **CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Con respecto a la Hipótesis General se planteó que la calidad del servicio influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pueblo nuevo, año 2016, la cual luego de recabar información se obtuvo que el 9.4% de pobladores evidencia que nunca se observa un servicio consecuente al costo, un 16.7% refiere que casi nunca, el 32.6% de pobladores menciona que a veces se observa un servicio consecuente en la municipalidad, un 22.5% afirma que casi siempre y un 18.8% que siempre se demuestra un buen servicio consecuente con lo pagado.

Para Ruiz, Cesar y Gomez, Alejos (2015) concluyen que: “Por otro lado, el Precio es un aspecto donde el género femenino es también más sensible. La situación económica y el control sobre el presupuesto familiar pueden estar detrás de estas valoraciones. Incluir el nivel de renta o indagar sobre el presupuesto que las familias, en general y los usuarios en particular, pueden abrir nuevas vías de investigación que relacionen estos factores”.

Con relación a la Hipótesis 1, la eficiencia de la calidad del servicio influye en la expectativa de los usuarios de la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, año 2016, de la información obtenida el 13.8% de pobladores evidencian que nunca se invierten los ingresos recaudados se inviertan en el bienestar de la comunidad, un 26,8 .7% refiere que casi nunca, el 24.6% de pobladores menciona que a veces se observa que los ingresos obtenidos por los trámites se invierten en el bienestar de la comunidad, un 13.0% afirma que casi siempre y un 21.7 % que siempre se invierten los ingresos de la municipalidad en el bienestar de la comunidad.

Para Oscar Luis (2015). concluyen que “ vale decir la calidad del servicio brindado y la satisfacción del cliente, usuario o paciente de las entidades de salud públicas y privadas de la Región Lima, movido, ocasionado por la detección de falta de personal, la demora en la atención en el cliente, deficiente comunicación entre el cliente y el personal de los hospitales y clínicas, mala organización, factores que influyen en el desenvolvimiento organizacional, dando origen al malestar de los usuarios de estos servicios de salud”.

Con respecto a la hipótesis 2 ,La eficacia de la calidad del servicio influye en la fidelización de los usuarios de la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, año 2016, de la información obtenida el 18,1% de pobladores evidencia que nunca los trámites se concretan en el tiempo que se les indica, un 24.6% refiere que casi nunca, el 23.2% de pobladores menciona que a veces los trámites se concretan en el tiempo que se les indica, un 10.1 % afirma que casi siempre y un 23.9 % que siempre se cumple con los tiempos esperados durante el trámite documentario.

Para Armas Sandoval, Luis Johnson (2012). Concluyen que “En promedio un 39% de los usuarios calificaron como bueno su nivel de satisfacción ante la calidad del servicio que reciben de los servidores de la Municipalidad. Éstos tienen opiniones favorables hacia los diferentes aspectos que componen el servicio de calidad como es la confiabilidad, receptividad, buen trato al público, certeza, honestidad y la existencia de elementos tangibles que les permite cumplir adecuadamente su labor”.

Con respecto a la hipótesis 3, la accesibilidad del servicio influye en la capacidad de respuesta de la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, año 2016, de la información obtenida el 13.8% de pobladores evidencia que nunca se observa que los costos de los

trámites concuerden con la capacidad de pago del usuario, un 21.7% refiere que casi nunca, el 31.2% de pobladores menciona que a veces se observa que los costos de los trámites concuerden con la capacidad de pago del usuario, un 13.0 % afirma que casi siempre y un 20.3% que siempre se percibe que los costos de los trámites concuerden con la capacidad de pago del usuario.

Para Civera Satorres, Manuel (2008) concluyen que: “Existen diferencias significativas entre la valoración que realizan los encuestados de la capacidad de respuesta del personal de enfermería entre los tres hospitales del estudio. Ello podría explicarse por la aplicación de políticas de gestión empresarial en el hospital de Alzira con el establecimiento de procedimientos normalizados de trabajo que harían posibles prestar una atención sanitaria más rápida”.



## CONCLUSIONES

Luego de analizar los resultados obtenidos a través del trabajo de campo se pueden establecer las siguientes conclusiones.

### PRIMERA:

Existe correlación positiva alta de 0.859, entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario que se ofrece en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chíncha, Región Ica, año 2016. Para el 55.07% de los pobladores encuestados sobre calidad de servicio, solo califica en el nivel a veces, lo cual explicaría que la calidad de servicio también se ubique también en un nivel casi siempre, según la apreciación del 24.8% de los pobladores que participaron en el estudio, por cuanto se está validando la hipótesis general: “La calidad del servicio si influye en el grado de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, en el año 2016”.

### SEGUNDA:

La eficiencia y expectativas muestran una correlación positiva alta de 0.834, Concordante con lo anterior, el 32.6% de los encuestados sostiene que la eficiencia se evidencia como a veces, lo cual influiría en las expectativas de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chíncha, Región Ica, año 2016, que, según el 18.8% de los pobladores que participaron en el estudio solo califica como siempre. Validándose la Hipótesis específica 1: “La Eficiencia de la calidad del servicio tiene influencia en la Expectativa de los usuarios de la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chíncha, Region Ica, en el año 2016”.

**TERCERA:**

La eficacia de la calidad de servicio y fidelización muestran una correlación positiva alta de 0.850, Concordante con lo anterior, el 21% de los encuestados sostiene que la eficacia se evidencia como a veces, lo cual influiría en la fidelización de los usuarios de la de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016, que, según el 20.3% de los pobladores que participaron en el estudio solo califica como siempre. Validándose la hipótesis específica 2: “La Eficacia de la calidad del servicio influye en la Fidelización de los usuarios de la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica en el año 2016”.

**CUARTA:**

La accesibilidad del servicio y capacidad de respuesta muestra una alta correlación de 0.850. Con respecto a la capacidad de respuesta, el 15.9% de los encuestados sostiene que a veces se evidencia la accesibilidad, lo cual influiría en la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016, que, según el 37.7% de los pobladores que participaron en el estudio solo califica como siempre. Validándose la hipótesis específica 3: “La Accesibilidad del servicio influye en la capacidad de respuesta de los usuarios de la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Region Ica, en el año 2016”.

## RECOMENDACIONES

### PRIMERA:

Implementar programas de mejoramiento en los procesos administrativos, a fin de disminuir la insatisfacción de los usuarios con relación a los servicios públicos a través de talleres de trámite documentario y capital humano para fortalecer los conocimientos en la organización municipal.

### SEGUNDA:

Establecer procedimientos eficaces en los trámites que conlleven a la complacencia del servicio a través de un trato amable y empatía social, empleando las estrategias del Just in time y la negociación para disminuir el tiempo de espera de cada trámite documentario evitando disconformidad del público usuario.

### TERCERA:

Perfeccionar en los trabajadores del municipio a fin de promover la autoevaluación para verificar sus debilidades y tomar decisiones para mejorarlas a través de charlas; con la intención de mejorar el compromiso con los trabajadores de manera cooperativa.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aldana, L. (2011). *Administración por la calidad (1 ed.)*. Cundinamarca, Colombia: Universidad de La Sabana, Alfaomega.
- Begazo, D; (2006).¿ *Cómo medimos el servicio .?Gestión en el Tercer Milenio*, 2006,Vol.9, p.78.
- CAD (2013) *Atencion al ciudadano en municipalidades provinciales 2013*. Boletin CAD N° 156 (Ciudadanos al día).
- Carro , R; y Gonzalez,D; (s.f). *Administración de la calidad total*. Universidad Nacional de Mar de la Plata, Argentina: Facultad de Ciencias Económicos y Sociales.
- D' Alessio, F. (2004). “*Administración y dirección de la Producción: Enfoque estratégico y de calidad*”. (2 ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson Prentice Hall.
- Escuela de Negocios , EOI- Profesores de Marketing estratégico (2006). *Fidelización de Negocios* . Lima, Perú : MBA
- Federación Española de Municipios y Provincias (2003). *Procesos de mejora Continua*. Valladolid, España : FEMP.
- Gabriel ,A.(2003 ).“*Medición de la calidad de los servicios*”. Universidad del Cema ,(p.7).
- Gutiérrez, H. (2010). “*Calidad total y productividad*” (3 ed.). Delegación Álvaro Obregón, México: Mc Graw Hill.
- Gutiérrez , P; Vasquéz ,J; y Cuesta ,P ; (2010 ). “ *Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los*

*ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad* ".Innovar,  
(Vol.20 ,p.145).

Lobosco,M.,Bianchini,E.,Gercman,B.,Pazgon,E.,Shagen,V.,DeEchano,J.,Martinez,E.,  
Montarelo, P y Naviet, I., (2008). "*Phrónesis, temas de filosofía ( 1*  
*ed.)*.Barcelona, España: Editorial Vicens Vives".

Lopez, Jordi., (1998). "*La gestión de la calidad en la administración local*". Papers de  
formación Municipal 48 , p.11.

Medina ,J;García,E; y De la Garza(2009). "*Influencia de los factores de implementación en*  
*la calidad de los sistemas de información para la satisfacción de los usuarios*".  
Gestión de tecnología y sistemas de información, 2009, Vol.6,p.27.

Ministerio de la Presidencia- Gobierno de España (2009). *Guía para la evaluación de la*  
*calidad de los servicios públicos (2 ed.)*. Madrid, España : Agencia de Evaluación  
y Calidad.

Morán, G; y Alvarado,D. (2010). "*Métodos de Investigación*" (1 ed.). Naucalpan de  
Juarez, México: Pearson.

Morillo, M; (2009). "*La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones*  
*financieras del municipio Libertador del estado*". Mérida.Economía, 2009,Vol.27  
,p.207.

Niño, V. (2011). "*Metodología de la Investigación*" (1 ed.). Bogotá- Colombia: Ediciones  
de la U.

Revotto, R (s/f) "Apunte docente *La calidad del servicio percibida en el sector publico*  
*Pontificia Universidad Católica de Valparaíso* ".

Robbins ,S. P y Judge , T.A. (2009). “*Comportamiento Organizacional* ”( 10 ed.).

Naucalpan de Juárez, México: Pearson Prentice Hall.

Sampieri , Collado, & Baptista (2003) Metodología de la Investigacion. Quinta Edicion.

Editorial Mc Graw Hill 613 pp.

Sampieri, Fernandez & Baptista, (2014) Metodología de la Investigación. Sexta Edición.

Editorial Mc Graw Hill 600 pp.

Trespacios, Vásquez Casielles, & Bello Acebron (2005) “Investigación de mercados.

Metodos de recogida y análisis de información para la toma de decisiones en marketing. Ediciones Paraninfo S.A”.

### **Referencias electrónicas**

Mokate, K.(1999).“ Eficacia, eficiencia , equidad y sostenibilidad ¿qué queremos decir? ”

Recuperado

[http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover\\_2006\\_03\\_eficacia\\_eficiencia.pdf](http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf) .

### **Documentos/Tesis:**

Ruis César y Gomez Alejos (2015). “Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño deporte (Tesis para optar el grado de Doctor) Universidad de la Rioja”.

Landa Oscar Luis (2015). “La calidad de servicio en la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud (Tesis para optar el grado de Maestría) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán Y Valle”.

Manuel Civera Satorres Manuel (2008): “ de la relación entre calidad y la satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido ,Universita Jaume (Tesis para optar el grado de Doctor)”.

Armas Sandoval Luis Johnson (2012). “Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán - 2012 (Tesis para optar el grado de Maestría).Universidad Nacional de Trujillo”.

## **ANEXOS**

**ANEXO N° 1: Matriz de Consistencias**

**ANEXO N° 2: Instrumentos**

**ANEXO N° 3 : Propuesta Técnica, Mejorando las habilidades blandas en los  
trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia  
de Chincha, Región Ica, para mantener y potenciar la satisfacción de  
los usuarios.**

**ANEXO N° 4 : Validación de instrumentos**





**ANEXO : N° 1**

<b>TEMA</b>	<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>
<p style="text-align: center;"><b>“INFLUENCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO, PROVINCIA DE CHINCHA, REGIÓN ICA, AÑO 2016”</b></p>	<p>Problema General: “¿En cuánto influye la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016?”</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ “En qué medida influye la Eficiencia de la calidad del servicio en la expectativa de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016?”</li> <li>❖ “En qué medida influye la Eficacia de la calidad del servicio en la Fidelización de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016”</li> <li>❖ “¿En qué medida influye la Accesibilidad del servicio con la Capacidad de respuesta de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016”</li> </ul>	<p>Objetivo General: “Determinar la influencia de la calidad del servicio y su influencia con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016”</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ “Determinar en qué medida influye la Eficiencia de la calidad del servicio en la expectativa de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016, año 2016 ”</li> <li>❖ “Determinar en qué medida influye la Eficacia de la calidad del servicio en la Fidelización de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016 ”</li> <li>❖ “Determinar en qué medida influye la Accesibilidad del servicio con la Capacidad de respuesta de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016 ”</li> </ul>	<p>Hipótesis General: “La calidad del servicio influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016”</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ “La Eficiencia de la calidad del servicio influye en la expectativa de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016”</li> <li>❖ “La Eficacia de la calidad del servicio influye en la Fidelización de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016 ”</li> <li>❖ “La Accesibilidad del servicio influye en la Capacidad de respuesta de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016 ”</li> </ul>

VARIABLES	Metodología	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p><b>Variable X / Independiente:</b> Calidad de servicio</p> <p><b>Variable Y/ Dependiente:</b> Satisfacción del usuario</p> <p><b>Indicadores:</b> <b>DE LA VARIABLE X:</b></p> <p>(Variable Independ.)</p> <p>-Eficiencia -Eficacia -Accesibilidad al servicio</p> <p><b>DE LA VARIABLE Y:</b></p> <p>(Variable depend.)</p> <p>-Expectativa -Fidelización -Capacidad de respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de investigación  Aplicada</li> <li>- Tipo de investigación:  Descriptiva</li> <li>- Diseño de investigación:  Correlacional causal</li> <li>- Método de la investigación:  Descriptivo</li> </ul>	<p><b>Población:</b></p> <p>“Correspondiente al total de población del distrito de Pueblo Nuevo de la Provincia de Chincha-Departamento Ica. Según censo del 2007”.</p> <p><b>N = 53586</b></p> <p><b>Muestra:</b></p> $n = \frac{(1.96)^2 (.90)(.10)(53586)}{(1.96)^2 (.95)(.05) + (53586)(0.05)^2}$ <p><b>n= 138</b></p>

## ANEXO: N° 2

### Questionario N°1 "Calidad de servicio"

#### Presentación:

- El presente instrumento se utilizará para medir en qué situación se encuentra la Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016

#### Instrucciones:

- Lea detenidamente cada ítem.
- De acuerdo a lo percibido por usted, en relación a la Calidad de Servicio, marque con un aspa (X) la valoración apreciativa que considere pertinente.

N°	Ítems	Nivel				
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
	<b>EFICIENCIA</b>					
01	El servicio recibido es consecuente con lo pagado.					
02	Usted considera que los ingresos recaudados de los trámites se invierten en el bienestar de la comunidad.					
03	El municipio reduce los costos del servicio en casos especiales.					
	<b>EFICACIA</b>					
04	Los trámites que realizo se concretan en el tiempo que se me indica.					
05	Los distintos servicios que me presta la municipalidad son presentados correctamente desde la primera vez.					
06	En su horario de atención y en las áreas de la municipalidad recibo un servicio de calidad.					
	<b>ACCESIBILIDAD AL SERVICIO</b>					
07	Cuando solicito un servicio se me atiende inmediatamente.					
08	Los costos de los trámites concuerdan con la capacidad de pago del usuario					
09	La municipalidad posee un adecuado ambiente de atención al cliente.					
10	Se atiende de acuerdo al turno de llegada de cada usuario.					

## Cuestionario N°2 “Satisfacción de usuario”

### Presentación:

- El presente instrumento se utilizará para medir en qué situación se encuentra la Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016.

### Instrucciones:

- Lea detenidamente cada ítem.
- De acuerdo a lo percibido por usted, en relación a la Satisfacción de Usuario, marque con un aspa (X) la valoración apreciativa que considere pertinente.

N°	Ítems	Nivel				
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
	<b>EXPECTATIVAS</b>					
01	Recibe los documentos solicitados en el tiempo programado.					
02	Ud cree que el municipio debe evaluar periódicamente el servicio brindado.					
03	Considera que el municipio facilita el libro de reclamaciones al usuario.					
04	Considera que el municipio debe revisar su buzón de sugerencias					
	<b>FIDELIZACION</b>					
05	La municipalidad te inspira confianza en los servicios que te brinda.					
06	Recomendarías realizar trámites en este municipio.					
07	El personal del municipio se encuentra calificado para absolver dudas del usuario.					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
08	El personal de la municipalidad se muestra amable y atento.					
09	Si algún trabajador de la municipalidad se compromete en hacer algo por mí, lo hará.					
10	El personal de la municipalidad reconoce los problemas de los usuarios y los atiende con rapidez.					

## **PROPUESTA TÉCNICA**

### **“MEJORANDO LAS HABILIDADES BLANDAS EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO, PROVINCIA DE CHINCHA, REGIÓN ICA, PARA MANTENER Y POTENCIAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS”**

#### **ESTRATEGIAS PLANTEADAS.**

##### **1.- PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

**Objetivo:** Disminuir la insatisfacción de los usuarios en relación a los servicios públicos brindados por el Municipio.

##### **Estrategia a utilizarse:**

##### **Benchmarking**

Es un método para el establecimiento de metas y medidas de productividad con base en las mejores prácticas de la organización, tomando en cuenta que los usuarios consideran en escala siempre y casi siempre un total de 34.7% que el costo de los tramites se invierten en el bienestar de la comunidad (Ver tabla N°2), se hace necesario que se implemente esta estrategia como un proceso sistemático, continuo de investigación y aprendizaje para evaluar los servicios y procesos de trabajo del municipio para ser reconocidas como mejores prácticas, con el propósito de realizar mejoras organizacionales.

##### **Estrategia a utilizarse:**

##### **Capital Humano**

Busca potenciar las competencias de los colaboradores del municipio compuestas por los conocimientos, las habilidades de cada uno de los participantes dentro de la organización, así como su capacidad de actualizarlas, adaptarlas, compartirlas y hacerlas productivas; no

se refleja en la investigación debido a que en las escalas de nunca y casi nunca corrobora un 42.7%, evidenciando que los tramites que se realizan no se dan en el tiempo oportuno (Ver tabla N°4), por tanto se debe dar sustento al perfil de cada colaborador, su despliegue y transformación del conocimiento personal hacia lo organizacional para poder más eficaces en el desarrollo del proceso administrativo y documentario.

## **2.- COMPLACENCIA AL SERVICIO**

**Objetivo:** Mejorar el trato de los colaboradores hacia los usuarios, ya que este último es el que informa o comunica ciertas dificultades y fortalezas que pueden observar en los trabajadores del municipio, asimismo los escucha, por este motivo se deberá considerar que la persona encargada de ocupar este cargo debe tener trato amable y empatía social, lo que permitirá la comunicación asertiva con los usuarios.

**Estrategia a utilizarse:**

### **Just In Time**

Definimos : “Es una herramienta gerencial encargada de proveer la cantidad y calidad de insumos en cada proceso administrativo y una vez terminado, se le consulta al usuario sobre la atención si fue recibida inmediatamente, en las cantidades requeridas y en el momento solicitado”. Es así, que en una escala de a veces equivalentes a 29.7% visualiza el panorama antes referido (Ver tabla N°7), por lo que potenciar y reforzar con esta herramienta ubicaría a la municipalidad en una mejor posición en el mercado.

**Estrategia a utilizarse:**

### **Negociacion**

Herramienta gerencial que considera el problema básico en una negociación no es el conflicto entre posiciones, sino el conflicto entre necesidades, deseos, expectativas, preocupaciones, temores, etc., estos son los intereses y necesidad de inspirar confianza durante un servicio recibido por la municipalidad, dato que equivale al 40.6% en escala de a veces (Ver tabla N°15), siendo preocupante que exista una mejor negociación entre colaborador y usuario,” tratando de identificar los intereses preguntando porque si y porque no, poniéndose en el lugar del otro, demostrando ser proactivo, a través de una variedad de posibilidades antes de decidirse a actuar, con opciones de mutuo beneficio y haga la diferencia entre un obstáculo y un acuerdo”.

### **3.- CHARLAS DE MEJORA CONTINUA**

Realizar una charla de sensibilización a las áreas , explicando la fortaleza de aplicar una evaluación 360°, con el objetivo de medir indicadores que permitan mejorar el compromiso de los trabajadores y así tomar decisiones que permitan fortalecer las debilidades presentadas de manera cooperativa de manera que absuelva las dudas de los usuarios, ya que se encuentra en un 35.5% de casi siempre y 29.7% con relación a veces (Ver tabla N°17).

Dentro de la evaluación los indicadores serían (Buzón de sugerencias, Trato al personal, comunicación asertiva, Desempeño de las actividades desarrolladas, Manejo de situaciones, Ergonomía de la empresa), en un escala de siempre 67.4% faltando solo potenciarlo (Ver tabla N°14), evaluándolo periódicamente la atención al usuario por parte de los colaboradores del municipio, ubicándose en escala de siempre un 69.6% (Ver tabla N°12)



