

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**Calidad del servicio y la satisfacción del vecino - cliente en la
municipalidad distrital de Santa Ana de Tusi, Provincia Daniel**

Carrión, Región Pasco - 2017

Para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autor: Bach. Fiorela Sintia NOLAZCO SUAREZ

Bach. Karem Milka SANTIAGO CRISTOBAL

Asesor: Dr. Alcides Eusebio ESPINOZA LEON

Cerro de Pasco – Perú - 2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**Calidad del servicio y la satisfacción del vecino - cliente en la
municipalidad distrital de Santa Ana deTusi, Provincia Daniel**

Carrion, Region Pasco - 2017

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado

Dr. José Luis GUERRERO FEBRES
PRESIDENTE

Dr. Humberto Rafael YUPANQUI VILLANUEVA
MIEMBRO

Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA
MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida,
A mi Madre Teodolinda,
por su apoyo para seguir adelante.

A mis hermanos: David, Isaías,
y Eleazar.

Por su apoyo incondicional,
sin ello no lo hubiera logrado.

Karem Milka.

A Dios por darme fuerzas para seguir adelante y
superar los obstáculos que se presentan, por no
desfallecer en el intento de superarme.

A mi Madre Doris, y Hermanos por inculcarme el
amor, la soledad, el deseo de superación y por estar
siempre conmigo.

Fiorela Sintia

RECONOCIMIENTO

A la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Formación Profesional de Administración, por permitirnos realizar nuestros estudios universitarios durante 10 semestres académicos.

A nuestro Asesor Dr. Alcides Eusebio ESPINOZA LEON, quien desinteresadamente nos brindó sus sabias enseñanzas para la culminación del presente.

.A nuestros estimados maestros quienes nos guiaron por el sendero del saber, compartieron sus conocimientos y nos dieron valiosas lecciones, que los compartiremos y nos servirán de soporte en nuestra vida profesional.

A nuestros apreciados colegas por los maravillosos años que vivimos y compartimos a lo largo de este tiempo en las aulas académicas.

Gracias a nuestros colaboradores en las empresas, quienes resolvieron las encuestas, así mismo a los profesionales que nos apoyaron desinteresadamente en el desarrollo de la presente investigación.

LAS AUTORAS.

RESUMEN

El objetivo central de este estudio fue analizar el grado de relación que pudieran existir entre calidad de servicio, así como la satisfacción de los clientes en la Municipalidad distrital de Santa Ana de Tusi, Provincia Daniel Carrión – Región Pasco – 2017 para lo cual estamos utilizando un concepto nuevo de vecino-cliente.

Del mismo modo se determinó los instrumentos de recolección de datos para nuestro estudio la cual estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos que determinaron que las pruebas son válidas y confiables.

Con este fin se aplicó una encuesta tipo Likert dirigida hacia los pobladores del distrito, así mismo para el análisis y procesamiento de los resultados se empleó el software estadístico SPSS y Excel, con una muestra de 362 vecinos.

La Hipótesis Principal señalaba que existía relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del vecino – cliente. A nivel de hipótesis específicas se comprobó que la capacidad de respuesta, cortesía, trato recibido y los valores colectivos se relacionan significativamente e incrementa la Satisfacción del Cliente. La principal conclusión comprobó que existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, 2017, si existe relación directa entre las variables materia del estudio.

Palabras claves: Calidad del Servicio; Satisfacción del Cliente; Atención al Cliente, cortesía.

ABSTRACT

The main objective of this study was to analyze the degree of relationship that may exist between quality of service, as well as customer satisfaction in the District Municipality of Santa Ana de Tusi, Daniel Carrión Province - Pasco Region - 2017 for which we are using A new neighbor-customer concept.

Similarly, the data collection instruments for our study were determined, which these instruments were subjected to the respective analyzes that determined that the tests are valid and reliable.

To this end, a Likert-type survey directed towards the residents of the district was applied, as well as for the analysis and processing of the results, the statistical software SPSS and Excel were used, with a sample of 362 neighbors.

The Main Hypothesis indicated that there was a relationship between the quality of service and the satisfaction of the neighbor - customer. At the level of specific hypotheses it was found that the response capacity, courtesy, treatment received and the collective values are significantly related and increases Customer Satisfaction. The main conclusion proved that there is a direct relationship between the quality of the service and the user satisfaction of the District Municipality of Santa Ana de Tusi, 2017, if there is a direct relationship between the variables studied.

Keywords: Service Quality; Customer satisfaction; Attention for Customer, courtesy.

INTRODUCCIÓN

Hablar de la calidad del servicio, es vital en cualquier organización, consideramos que esta se hace más vital tratándose de entidades públicas, que están directamente relacionadas con el servicio que brindan a los ciudadanos (que son sus potenciales clientes).

El propósito fundamental de nuestra investigación es determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del vecino-cliente de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, 2017

En esa perspectiva presentamos nuestro trabajo de investigación denominado: **“CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL VECINO - CLIENTE, EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANA DE TUSI, PROVINCIA DANIEL CARRION – REGION PASCO - 2017.”**, el cual está estructurado por los siguientes capítulos:

En el capítulo uno consideramos el Problema de Investigación, consideramos que la calidad de una gestión municipal, se ve reflejado en la satisfacción de sus pobladores o lo que nosotros llamamos (los vecinos – clientes), es por ello que nos planteamos, como problema de investigación, ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del vecino – cliente de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, Provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017?

En el capítulo dos, nuestro trabajo de investigación se sustenta fundamentalmente en los conceptos modernos de calidad de servicio, así como la satisfacción de los clientes, para lo cual estamos utilizando un concepto nuevo de vecino-cliente, para lo cual hemos recabado información sobre antecedentes de estudio, así como conceptos e ideas que nos proponen un adecuado marco teórico para nuestra investigación.

En el capítulo tres, el diseño utilizado es descriptivo, no experimental. El universo y muestra está dirigido a los pobladores del distrito materia de investigación- El tamaño muestral es el de 362 personas, que viven en los diferentes pueblos, caseríos y centros poblados del distrito entre hombres y mujeres comprendidos entre las edades de 18 y 75 años

En este capítulo se ha formulado las hipótesis a efectos de agilizar el estudio, así como nos permite identificar las variables e indicadores de nuestra investigación.

Del mismo modo se determinó los instrumentos de recolección de datos para nuestro estudio.

En el capítulo cuarto se aplicó una encuesta tipo Likert dirigida hacia los pobladores del distrito, así mismo para el análisis y procesamiento de los resultados se empleó el software estadístico SPSS y Excel, con una muestra de 362 vecinos, Se llegó a determinar que existe relación directa entre las variables, calidad del servicio y la satisfacción del usuario la cual está en un nivel medio, con el 57.40% de relación, mientras que con un nivel alto solo un 36.62% respectivamente. Por consiguiente, en cuanto a la contratación de la hipótesis planteada, existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, 2017, se afirma que, si existe relación directa entre las variables materia del estudio,

LOS AUTORES

INDICE

DEDICATORIA

RECONOCIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

INDICE

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema.....	1
1.2.	Delimitación de la investigación	2
1.3.	Formulación del problema	2
1.3.1.	Problema general.....	2
1.3.2.	Problemas específicos.....	2
1.4.	Formulación de objetivos	3
1.4.1.	Objetivo general	3
1.4.2.	Objetivos específicos	3
1.5.	Formulacion de la investigación	3
1.6.	Limitaciones de la investigación	4

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes del estudio	5
2.2	Bases teoricas - científicas	8
2.3	Definición de términos básicos:	22
2.4	Formulación de hipótesis	29
2.4.1	Hipótesis general	29
2.4.2	Hipótesis específicas	29
2.5	Identificación de variables	29
2.6	Definición operacional de variables en indicadores	30

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1	Tipo de investigación.....	31
-----	----------------------------	----

3.2	Métodos de investigación.....	32
3.3	Diseño de la investigación	32
3.4.	Población y muestra.....	32
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	34
3.6	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	34
3.7	Tratamiento estadístico	35
3.8	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	35
3.9	Orientación ética	37

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	Descripción del trabajo de campo	38
4.2	Presentación, análisis e interpretación de resultados	40
4.3	Prueba de hipótesis	59
4.4.	Discusión de resultados	60

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

Los vecinos y usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, lo que más reclaman y desean es una eficiente y optima atención, así como una excelente calidad en el servicio que reciben, la calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y una obligación indispensable de la Municipalidad. Esta tarea es una responsabilidad en conjunto tanto de todos los servidores públicos, como de la autoridad máxima de la Municipalidad, toda institución pública tiene un compromiso con la comunidad de brindar servicio de calidad y en un plazo adecuado, esto implica la mejora de las condiciones de atención al público que acude a la Municipalidad.

Los ciudadanos de los actuales tiempos, han dejado de ser los administrados, más o menos conformes con los servicios que les daba la administración pública y han pasado a ser **ciudadanos clientes**, en el caso de las municipalidades les denominaremos **vecinos clientes**, que saben que pagan y en consecuencia, exigen además servicios de calidad. Así, la administración pública

se convierte en proveedora de servicios para un mercado de ciudadanos que le demanda calidad.

Consideramos que para ello se ha decidido analizar los componentes de su PEI (Plan Estratégico Institucional 2015 – 2018), que respecto a su análisis FODA interno, en el aspecto político administrativo organizativo, presenta las siguientes debilidades.

1.2. Delimitación de la investigación

La presente investigación se realizó en la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, de la Provincia Daniel Carrión de la Región Pasco, en el año 2017.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del vecino – cliente de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, Provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Existe relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción del vecino – cliente de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, Provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017?
- b) ¿Existe relación entre la cortesía y la satisfacción del vecino – cliente de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, Provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017?
- c) ¿Existe relación entre las competencias personales y la satisfacción del vecino – cliente de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, Provincia Daniel Carrión – Región Pasco -2017?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del vecino – cliente de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, Provincia Daniel Carrión – Región Pasco - año 2017

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción del vecino – cliente de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, Provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017
- b. Determinar la relación entre la cortesía y la satisfacción del vecino – cliente de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, Provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017
- c. Determinar la relación entre las competencias personales y la satisfacción del vecino – cliente de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, Provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017.

1.5. Justificación de la investigación

La presente investigación, consideramos que es importante porque, determinara la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente - vecino.

1.5.1. Justificación.- El interés por el estudio de este tema surgió ante el acontecimiento frecuente de la queja de los pobladores, por los problemas encontrados en las obras inconclusas, la mala calidad de materiales, malos estudios no acorde a la necesidad de la población, así como la deficiente atención a los usuarios de la Municipalidad; es por ello que consideramos

que los integrantes de la Municipalidad, tiene que preocuparse por brindar un servicio de calidad para poder generar niveles altos de satisfacción del usuario o vecino - cliente. En caso contrario, habrá muchos usuarios insatisfechos y esto puede repercutir en la conducta o comportamiento de los mismos.

La satisfacción de los clientes - vecinos, es la sensación que tienen ellos, después que se les ha brindado un excelente servicio, también se puede decir, es el grado de cumplimiento por parte de los trabajadores o colaboradores de la municipalidad distrital de Santa Ana de Tusi.

En esta perspectiva, el presente trabajo de investigación aportará información técnica y científica que servirá de alcance a quienes dirigen y a los colaboradores de la municipalidad distrital de Santa Ana de Tusi, en cuanto al servicio y su incidencia en la gestión municipal.

1.6. Limitaciones de la investigación

Consideramos que nuestra principal limitación será, de carácter económico para lograr el respectivo financiamiento de la presente investigación, ya que no existen instituciones, que puedan financiar este proyecto, por lo que con nuestros escasos recursos económicos, financiaremos la presente investigación.

No obstante que se dispone de bibliografías suficientes sobre calidad del servicio, son pocos los trabajos de investigación capaces de dar luces significativas del carácter técnico y científico sobre calidad del servicio y su incidencia en la gestión de las Mypes, por lo que es un detalle a tener en cuenta.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

A. EN EL AMBITO INTERNACIONAL

Según Peña (2014) Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza. Artículo de investigación, España, con el objetivo de conocer la calidad de la atención a partir de la satisfacción percibida por los usuarios/as del CMSS de Delicias, del Ayuntamiento de Zaragoza como medida de calidad del servicio, se aplicó un cuestionario a una muestra de 212 personas concluyendo que:

Los resultados desde un punto de vista global nos indican que no existen grandes diferencias entre las distintas dimensiones de calidad percibida que hemos medido. Si bien las tres dimensiones más altamente valoradas podríamos afirmar que están estrechamente vinculadas y que, a efectos de estudio, son importantes: seguridad, confianza y empatía (...). Las peor valoradas, por parte de los usuarios, han sido las ajenas a la labor de profesional, los elementos

tangibles en cuanto a la apariencia de las instalaciones (materiales de comunicaciones, etc.) y la capacidad de respuesta que son aquellas variables que miden la rapidez con que se realiza el servicio entre otras (p.123).

Gutiérrez, Vázquez y Cuesta (2010). En su artículo de investigación 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. Colombia, con la finalidad de evaluar los componentes determinantes de la calidad del servicio público apreciado por los ciudadanos, y la repercusión sobre su satisfacción y credibilidad, empleando como metodología a la estadística correlacional, aplicaron un cuestionario a una muestra de 400 personas, con un análisis de tipo exploratorio, concluyen lo siguiente:

El determinante de una buena percepción de la calidad se basa en los trabajadores, por medio de sus conocimientos sobre los procedimientos, su amabilidad y el análisis de la situación personal, del individuo que tienen delante pueden hacer variar de forma muy significativa la satisfacción del cliente público. (...). La calidad, a través de la satisfacción, tiene a influir de manera muy sólida sobre la satisfacción, por lo tanto, el dar con la determinación de sus factores apoya en la mejora de los servicios públicos mediante la actualización de estos, basándose en la opinión de los ciudadanos (pp. 153-154).

B. EN EL AMBITO NACIONAL

En el ámbito nacional, según. Inca C, (2015). En su tesis: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015, llego a la conclusión de que:

La relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, el valor “sig.” es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, se puede afirmar, que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, y lo mismo, luego de someterse al coeficiente de Spearman nos permite observar una correlación 0.591, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la **Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015**, lo que indica, cuanto mayor sea la calidad de servicio ofrecida a los usuarios, será mejor la satisfacción de los mismos, por otro lado a una mala calidad de servicio ofrecida será menor la satisfacción de los usuarios.

Según (Luján, 2011). En su investigación titulado “Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de salud del niño 2011”, llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que el nivel de satisfacción global es poco satisfactorio, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud.
2. Se identificó que los elementos tangibles, brinda poca satisfacción, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud.
3. Se precisa que el grado de fiabilidad, es de poca fiabilidad para el usuario externo por el servicio prestado, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud.

4. Se observó que el personal de la Institución, tienen adecuada disposición, en la atención rápida al usuario externo, ocasionando un nivel de alta calidad de servicio de salud.
5. Se identificó, que, al usuario externo, le inspira poca seguridad, en la atención de su paciente crítico, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud.

2.2 Bases teoricas - científicas

Sustentamos al conjunto de teorías, doctrinas, ideas y datos que actúan como premisas en el proceso de investigación con la siguiente base teórica:

2.2.1 Calidad de Servicio

2.2.1.1 Definiciones:

Camisón, Cruz y Gonzales (2007) la calidad del servicio viene dada debido a la semejanza existente entre el servicio esperado y el servicio percibido, la calidad de servicio determina el nivel en que las condiciones o requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras proyectar una impresión del servicio adquirido (p.193).

Por otro lado Miranda, Chamorro y Rubio (2007) la calidad del servicio es aquella la cual está canalizada en equilibrar o superar las expectativas que el usuario percibe del servicio. En este contexto la calidad del servicio es aquella quien justifica las expectativas del usuario, complace a sus exigencias como consumidor, ya que los únicos criterios a tomar en cuenta son los establecidos por el cliente (p.241).

Moyano, Bruque, Martínez y Maqueira (2011) manifiestan que la calidad del servicio explica el punto en el cual un bien o servicio tiene a satisfacer las exigencias del consumidor. (Citando a Buzzel y Gale 1987) la calidad en un bien o servicio es la apreciación que el consumidor concibe de estos. La industria elabora el bien o presta el servicio el cual es acogido por el cliente, quien tiene su propia percepción de la calidad del bien o servicio obtenido (p.180).

2.2.1.2 Dimensiones:

Según Miranda et al. (Citando a Parasuraman, Zeithaml y Berry, 2007, pp.242- 243) establecen las siguientes dimensiones determinantes en la calidad del servicio:

- Accesibilidad. Se refiere a la capacidad de la organización en cuanto a ser asequible y a facilitar la comunicación con el cliente. Por tal, es necesario para quienes estén en contacto con el cliente deban ser expresivos. Para incrementar esta accesibilidad muchas empresas cuentan con líneas de atención al cliente durante las 24 horas del día.
- Capacidad de respuesta. Es aquí donde la organización debe contar con la disposición oportuna en cuanto a la atención, brindando un servicio eficiente por parte del personal. Por cuanto a si existiese algún error cometido, la empresa, debe reaccionar de la mejor manera posible, como consecuencia de ello dependerá el grado de apreciación que el cliente tenga de

nuestra organización, de acuerdo a su percepción dependerá si el servicio ofrecido es considerado de calidad.

- **Comprensión.** Se refiere al afán que tiene la organización por conocer al cliente, sus necesidades brindando una atención personalizada.
- **Comunicación.** El lenguaje empleado por la organización debe ser clara y precisa, adecuándolo para cada tipo de cliente, así como también, prestar atención a sus dudas e inquietudes mostrando disposición para escucharle.
- **Cortesía.** Comprendida por la atención, aprecio, respeto y simpatía del personal hacia el cliente. Un personal desagradable hará que la organización pierda clientes generando insatisfacción.
- **Credibilidad.** Sinceridad y rectitud en el servicio prestado, confianza del cliente hacia el personal. Elementos tangibles. Apariencia de las tanto como de las instalaciones como del personal. Así, por ejemplo, la limpieza en los uniformes de los camareros de un restaurante causa una primera impresión fundamental de cara a la satisfacción de sus clientes.
- **Fiabilidad.** Destreza con la cuenta el proveedor para ofrecer un servicio adecuado sin desaciertos, cumpliendo con sus responsabilidades pactadas.
- **Profesionalidad.** Competencias, discernimientos y destrezas adecuados para efectuar el servicio.
- **Seguridad.** Ausencia de amenazas, desgracias o desconfianza.

Así mismo Moyano et al. (2011, pp.182-183) las cinco dimensiones en la calidad son clasificadas como:

- Elementos tangibles. Referido a elementos tangibles que pueden asociarse a un servicio intangible, tales como el aspecto de las instalaciones físicas, personas, materiales empleados en la comunicación, entre otros.
- Fiabilidad. Habilidad para realizar la ejecución del servicio de acuerdo con lo establecido. En otras palabras, la capacidad de prestar el servicio de forma correcta, cumpliendo con lo acordado.
- Capacidad de respuesta. Es la condición de la organización en suministrar un servicio rápido ante la petición de los clientes, por ejemplo, responder rápidamente a sus llamadas y requerimientos.
- Seguridad. Competencias y atención manifestada por el personal y su capacidad para infundir credibilidad y seguridad. Relacionado con la profesionalidad y la cortesía.
- Empatía. Comunicación y comprensión del cliente, que se manifiesta mediante la atención personalizada el cual es ofrecida por las empresas para con sus clientes

2.2.2 Satisfacción del usuario.

2.2.2.1 Definiciones.

Los autores la definen de la siguiente manera.

Para Grande (2012) afirma que la satisfacción del cliente es el producto de comparar su apreciación de la utilidad obtenida con

las expectativas que el consumidor tenía de adquirirlos. En tanto si la percepción supera su expectativa, se considerará satisfecho al cliente y se asignará valor agregado al servicio, pero al concordar ambas no coexistirá satisfacción, como consecuencia de recibir lo que esperaba. En cuanto si las percepciones son menores a sus expectativas se generará insatisfacción (p.345).

En tal sentido para Pérez (2007) la satisfacción representa la valoración del cliente en relación a una transacción establecida y a una práctica de compra, para después convertirse en una actitud general en torno al servicio adquirido. De acuerdo a las experiencias de satisfacción en relación con la prestación de otros servicios se transforma hacia una postura total a largo plazo en cuanto a la calidad y el servicio adquirido. En cuanto a si más positiva es la percepción del cliente sobre el servicio mayor será su satisfacción, en la disposición si esta retribuye a sus expectativas (pp. 29-30).

Por otro lado Kotler, (2001) la satisfacción del cliente depende de la función del desempeño percibido y de las expectativas que tenga el comprador. Si el desempeño se queda reducido ante las expectativas, generará insatisfacción en el cliente. Si el desempeño concuerda con las expectativas, este quedará satisfecho, si el desempeño sobrepasa las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado (p.36)

2.2.3 Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

A continuación, los siguientes autores relacionan las variables presentes en la investigación.

Como afirma Gutiérrez et al (2010) en cuanto a la relación que existe entre las variables, la calidad es una apreciación general del consumidor de un servicio, en cambio la satisfacción, no solo se apoya en la experiencia general, sino en el conglomerado de todas las experiencias, sean tanto antiguas como futuras (p.145).

Para Dharmaratne (citando a Cronin y Taylor, 2014) una controversia más ha examinado si la calidad del servicio es un precedente de la satisfacción, en cuanto a si esta puede ser alcanzable en el caso que existiese pérdida en la calidad, haciendo referencia a si las expectativas del individuo en un contexto dado son inferiores. Por lo dicho anteriormente se constituye a la calidad del servicio como un sólido vaticinador de la satisfacción del cliente (p.7).

2.2.4 Características del servicio

Los bienes son tangibles, estandarizados, tienen producción separada del consumo, y son no perecederos. Los servicios, en cambio, son intangibles, heterogéneos, tienen producción y consumo simultáneos, y son perecederos (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985b). A continuación, se detalla cada una de estas características de los servicios en base a lo expuesto en el libro de Zeithaml et al (2009):

- **Intangibilidad:** Ésta es una de las características más distintivas de los servicios. Los servicios son acciones, no objetos, por lo tanto, no pueden verse, sentirse, degustarse, o tocarse de la manera en que sí se

podría hacer con un bien tangible. Esta intangibilidad tiene importantes implicancias: Los servicios no pueden ser inventariados, lo que hace difícil manejar las fluctuaciones en la demanda; Los servicios no pueden patentarse con facilidad, esto hace que nuevos conceptos de servicio sean copiados con facilidad por la competencia; Los servicios no pueden exhibirse ni comunicarse con facilidad a los clientes, esto hace que la calidad puede ser difícil de evaluar por parte de los clientes.

- **Heterogeneidad:** No existen dos servicios exactamente iguales, pues son ejecuciones generalmente producidas por humanos. Los empleados pueden diferir en su desempeño de un día a otro, cada cliente tiene demandas únicas y experimenta el servicio de una forma particular. Es decir, la heterogeneidad de los servicios es resultado de la interacción humana y los caprichos que la acompañan. Esta heterogeneidad tiene importantes implicancias: Asegurar la calidad de servicio será un reto constante para los gerentes de servicio, esto porque la calidad depende de muchos factores que no pueden ser controlados por completo por el proveedor del servicio.
- **Producción y consumo simultáneos:** Los servicios son vendidos primero, y luego producidos y consumidos simultáneamente. Esto implica generalmente que los clientes están presentes mientras el servicio está siendo producido, y por lo tanto pueden ver e incluso tomar parte en el proceso de producción. Además, mientras la producción está siendo llevada a cabo, los clientes pueden interactuar entre sí, afectando las experiencias que pueden tener. Esta simultaneidad de producción y consumo tiene importantes

implicancias: Es difícil la producción masiva; La calidad del servicio y la satisfacción del cliente dependerán en gran parte de lo que sucede en “tiempo real”; La naturaleza de “tiempo real” brinda oportunidades para personalizar las ofertas para consumidores individuales; El cliente está implicado y observa el proceso de producción, esto implica que él puede afectar el resultado de la transacción de servicio.

- **Caducidad:** Los servicios no pueden ser guardados, almacenados, revendidos o devueltos. Esta caducidad tiene importantes implicancias: Se genera incapacidad de inventariar, esto hace muy importante generar buenos pronósticos de demanda y hacer una planeación creativa para el uso de la capacidad; Como los servicios no pueden ser devueltos, o revendidos, es importante tener estrategias de recuperación sólidas cuando las cosas salgan mal.

2.2.5 Definiciones de la calidad

Respecto a la calidad se han escrito muchas definiciones, que han variado de acuerdo a la evolución histórica de ésta y según la percepción de cada autor.

- Edwards W. Deming Según Deming (citado en Alcalde, 2009), “calidad es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades de los clientes” (pág. 6).
- Joseph Juran Con respecto a la calidad, Juran sostiene que es la adecuación al uso (Griful Ponsati & Canela Campos, 2002).
- Kaoru Ishikawa Ishikawa (citado en Alcalde, 2009), menciona “calidad es diseñar, producir y ofrecer un producto o servicio que sea útil, al

mejor precio posible, y que siempre satisfaga las necesidades del cliente” (pág. 6).

- Philip Crosby Para este autor, la calidad se concibe como el cumplimiento de los requisitos (Griful Ponsati & Canela Campos, 2002).
- Genichi Taguchi Taguchi realiza una definición de la no calidad (citado en Nava, 2005): “la no calidad es la pérdida generada a la sociedad por un producto desde su concepción hasta su reciclado” (pág. 22).
- Westinghouse Calidad total es liderazgo de la marca en sus resultados al satisfacer los requisitos del cliente haciendo la primera vez bien lo que haya que hacer.
- RAE Para la Real Academia de la Lengua Española, calidad se define como “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”.
- ISO La Organización Internacional para la Estandarización (ISO), la calidad “es el grado en el que unos conjuntos de características inherentes cumplen con los requisitos” (ISO, 2005).

2.2.6 Calidad del servicio

La calidad en el servicio al cliente no es un tema reciente dentro de las empresas, ya que desde siempre los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios, y constante innovación por parte de las mismas, por lo cual cada una de las organizaciones se han visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas

exigencias. Actualmente, existe una gran y ardua competencia entre las empresas por ser el primero en obtener la atención del cliente, mismo que puede llegar a tardar un largo proceso para convertirse en un cliente principal, consistiendo en frecuentes visitas a la entidad, o bien, de varias adquisiciones del producto que se ofrece, dependiendo del giro de la empresa; pero que a su vez, puede bastar con solo un minuto de romper las políticas establecidas para la calidad en el servicio, para perder ese cliente y que este opte por ir hacia la competencia. Por lo anterior, no se debe perder el objetivo de cumplir con la satisfacción al cliente, y cuidar celosamente de ellos, procurando mantener un juicio razonable y mostrando siempre una buena imagen de la empresa. Por los puntos planteados anteriormente, se cree que cada empresa debe darse a la tarea de conocer temas estratégicos sobre la calidad del servicio al cliente, para poder desempeñarla correctamente dentro de la misma y ampliar su cartera de clientes, gracias a la creación de una imagen más óptima y seguido del aumento de recomendaciones, desarrollando un ambiente más confortable tanto para sus empleados, clientes actuales y futuros clientes.

2.2.7 Dimensiones de la calidad de servicio

Son factores claves de éxito y están clasificados en: evidencias físicas, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía (Riveros, 2007).

a) Evidencias físicas

Es lo que el cliente percibe como tangibles del servicio, tiene que ver con:

- Instalaciones físicas
- Apariencia del personal que atiende
- Equipos utilizados para prestar el servicio

- Documentos y demás elementos de apoyo al servicio

b) Fiabilidad

Es importante brindar el servicio en forma correcta desde el principio; quiere decir la habilidad de prestar servicio prometido en forma segura, confiable y cuidadosa. Tiene que ver con lo siguiente:

- Mantener la promesa del servicio
- Hacer las cosas bien desde el principio
- El servicio se presta en el tiempo especificado

c) Capacidad de respuesta

Se refiere a la disposición de la empresa para dar respuesta ágil y oportuna a los clientes y proporcionar un servicio rápido, que preferiblemente supere sus expectativas.

d) Empatía Es la disposición de ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. Se manifiestan en las siguientes características:

- Compromiso con el cliente
- Cortesía
- Trato al cliente con respeto y consideración
- Interés y voluntad para resolver problemas

2.2.8 Municipalidad distrital santa ana de tusi

2.2.8.1 Visión: La Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi brinda servicios de óptima calidad, realiza el uso adecuado de tecnologías modernas, cuenta con recurso humano motivado, capacitado, eficiente, comprometido con su Municipio y que genera condiciones y oportunidades para que sus ciudadanos mejoren su nivel de vida en un distrito saludable.

2.2.8.2 Misión: La Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi es el Órgano de Gobierno Local que representa a la población de su ámbito. Se caracteriza por su modelo de gestión democrática, y participativa Presta servicios de calidad, promueve la igualdad de oportunidades, el desarrollo económico local, la responsabilidad ambiental y el manejo responsable y transparente de los recursos públicos.

2.2.8.3 Principios: lo siguientes son los principios que rigen a la Gestión 2015-2018

Transparencia	Claridad en la gestión, rendición de cuentas
Democrática y Participativa	Modelo inclusivo con participación protagónica de los actores sociales
Eficiencia	Maximización de los recursos disponibles
Modernidad	Uso óptimo de tecnologías de avanzada
Legalidad	Observancia de las normas

2.2.8.4 Ejes Estratégicos del PEI

Los ejes estratégicos del PEI son:

- Eje Estratégico 1: Desarrollo del potencial humano, dotación logística adecuada y uso de tecnologías modernas.
- Eje Estratégico 2: Servicios Públicos de calidad con atención eficiente.
- Eje Estratégico 3: Gestión municipal con incidencia en el desarrollo económico, humano, gestión ambiental, seguridad, cultura, educación y deporte.

2.2.8.5 Objetivos por eje estratégico

- **Eje Estratégico N°1: Desarrollo del potencial humano, dotación logística adecuada y uso de tecnologías modernas.**

OBJETIVO GENERAL Fortalecer las capacidades de los Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi a fin de mejorar su desempeño y productividad para que la Gestión local logre eficiencia y dotarla de mejores condiciones en cuanto a su equipamiento y tecnología que le permita modernizarse para mejorar sus procesos.

Objetivo Estratégico 1 Fortalecer las capacidades del recurso humano de la institución con capacitaciones para potenciar su desempeño, con la finalidad de tener personal altamente preparado, para mejorar su productividad, eficiencia y eficacia.

Objetivo Estratégico 2 Mejora del sistema de Planificación y el uso de herramientas para la gestión de la información y comunicación para mejorar la calidad de la administración institucional municipal.

Objetivo Estratégico 3 Dotar de equipos, mobiliario y software a las unidades orgánicas de la municipalidad a fin de lograr mejores estándares de eficiencia en el cumplimiento de sus roles y competencias.

- **Eje Estratégico N° 2: Servicios Públicos de calidad con atención eficiente**

OBJETIVO GENERAL Lograr que los servicios brindados por la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi sean de

estándares altos en calidad, optimizando sus recursos logísticos, financieros y humanos en aras del beneficio de los usuarios, contribuyentes y vecinos en general

Objetivo Estratégico 1 Simplificar los procedimientos administrativos, hacerlos más rápidos y sencillos. Ofrecer al vecino y usuario un trato cordial, amable, prestarle los servicios con celeridad y calidad.

Objetivo Estratégico 2 Implementar mecanismos de atención de calidad al ciudadano, orientación e información en todos los servicios que ofrece la municipalidad.

➤ **Eje Estratégico N° 3: Gestión municipal con incidencia en el desarrollo económico, humano, gestión ambiental, seguridad, cultura, educación y deporte.**

OBJETIVO GENERAL Organizar un aparato institucional interno orientado hacia un accionar que aporte a los procesos del desarrollo económico local, el desarrollo humano y capital social, la conservación ambiental, fomento de la cultura, educación y el deporte en un entorno de seguridad.

Objetivo Estratégico 1 Fortalecer las actividades económicas en el distrito, fomentar la cultura empresarial, apoyar a la educación con valores, impulsar el deporte, las actividades culturales, artísticas y recreativas.

Objetivo Estratégico 2 Mejorar el desarrollo urbano, aportar en beneficio de la mejora del ornato y promover el orden público, la seguridad y la tranquilidad vecinal de manera concertada y

participativa. Concertar e implementar una política para la preservación del medio ambiente saludable como base del desarrollo económico y social.

2.3 Definición de términos básicos:

- **Acto administrativo:** declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta.
- **Administrado:** persona natural o jurídica (ciudadanía) que participa en el procedimiento administrativo.
- **Atención al cliente:** “es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes” (Blanco, 2001, citado en Pérez, 2007, p.6).
- **Atención de calidad:** proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios de determinado servicio.
- **Autoridad administrativa:** agente que ejerce potestades públicas que conducen al inicio, instrucción, sustanciación, resolución o ejecución de los procedimientos administrativos.
- **Buenas Prácticas en servicios de atención al ciudadano:** se refiere a las políticas, acciones y sistemas que una institución implementa para mejorar su relación con la ciudadanía, con la finalidad de garantizar calidad en la

información brindada, y en el trato ofrecido para así prestar un servicio oportuno con, eficiencia, cordialidad y efectividad.

- **Calidad de atención:** referida a la percepción que el ciudadano tiene respecto a la prestación de un servicio, que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.
- **calidad en el servicio.-** Según Pizzo (2013) es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización. Cultura de servicio: Es una forma de hacer las cosas que valora enormemente la calidad del servicio, puesto que esta cumple una función básica en el éxito de la empresa. Se define también como el conjunto de ritos y creencias que diferencian a una organización de otra, en un contexto social que influye en los modelos de cómo se comportan y se relacionan las personas, en función del cliente.
- **Calidad esperada:** Es la expectativa de calidad en el servicio, que quieren recibir los usuarios o vecinos, la coexistencia entre la calidad programada, con la calidad esperada, es igual a satisfacción del vecino - cliente. Con la calidad esperada se puede medir la satisfacción de los usuarios y si se cumplió con las expectativas de las mismas. (Fuente: propia)

- **Calidad programada:** Es la calidad que buscan ofrecer los colaboradores y funcionarios, con el fin de responder a las necesidades y expectativas que tienen los usuarios. (Fuente: propia)
- **Calidad:** “Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios “. (Álvarez, 2006).
- **Calidad:** Se refiere a la calidad esperada y percibida de una oferta de servicio, y tiene un efecto considerable sobre la competitividad en una empresa (Fuente: Kurtz, 2012)
- **Canales de atención:** medios o puntos de acceso a través de los cuales, la ciudadanía hace uso de los servicios provistos por las entidades públicas. Incluye espacios del tipo presencial (oficinas y establecimientos), telefónico (call-centers), virtual (plataformas web, e-mail) y móviles (oficinas itinerantes).
- **Capacidad de Atención:** incluye los aspectos relacionados con el proceso de producción de bienes y servicios públicos, así como la infraestructura necesaria para el desarrollo de los procesos claves de la entidad pública vinculados con la atención a la ciudadanía.
- **Capacitación.** - Es la adquisición de conocimiento y el mejoramiento de aptitudes, capacidades, rendimientos y condiciones naturales de una persona, así como el desarrollo de sus creencias y valores que forman parte de su comportamiento.
- **Cliente – Vecino:** Es el poblador que se encuentra dentro de los límites de influencia y territorio de la Municipalidad.

- **Competencia:** conocimiento y experiencia que el individuo demuestra en la ejecución de ciertas tareas y/o en la solución de problemas.
- **Cultura de servicio:** Es una forma de hacer las cosas que valora enormemente la calidad del servicio, puesto que esta cumple una función básica en el éxito de la empresa. Se define también como el conjunto de ritos y creencias que diferencian a una organización de otra, en un contexto social que influye en los modelos de cómo se comportan y se relacionan las personas, en función del cliente.
- **Eficacia:** Capacidad para lograr el efecto que se desea o se espera
- **Eficiencia:** uso óptimo de los insumos (menor uso de recursos o mayor alcance utilizando la misma cantidad de recursos) para la obtención de los resultados deseados.
- **Estándar de atención:** modelo o patrón que permite definir previamente las características básicas de los procesos de atención dirigidos a la ciudadanía.
- **Expectativas:** Esperanza de realizar o conseguir algo. (Fuente: RAE)
- **Incentivo:** estímulo que se ofrece al personal de una entidad pública según los resultados que éstos obtengan en el cumplimiento de un determinado objetivo o meta. Puede ser monetario o no monetario.
- **Indicador:** magnitud que permite medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos en el desarrollo de una actividad, proyecto u otros similares. Puede ser cualitativo o cuantitativo
- **Inducción:** proceso cuyo objetivo es familiarizar al personal nuevo con la misión y visión de la entidad. Este proceso se efectúa antes de iniciar el trabajo para el cual ha sido contratado, con la finalidad de minimizar los errores que

puedan ocurrir por desconocimiento de los objetivos principales, funciones, entre otros.

- **Libro de Reclamaciones:** Documento de naturaleza física o virtual, en el cual los ciudadanos podrán registrar sus reclamos o quejas, sobre la atención y los servicios ofrecidos por las entidades de la administración pública, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.
- **Mejora Continua:** esfuerzo realizado por las instituciones con el objetivo de alcanzar niveles más altos de eficiencia y eficacia, manteniendo su competitividad en el sector que participa.
- **Meta:** resultado cuantificable que se busca alcanzar en un periodo de tiempo. Implica la definición de qué se desea lograr, en qué cantidad, en cuánto tiempo y con qué calidad.
- **Objetivo:** resultado que se desea o necesita lograr dentro de un período de tiempo específico (valor aspirado). Los objetivos son expresados en términos cualitativos y deben ser claros, realistas, desafiantes, mensurables y congruentes entre sí.
- **Plan Estratégico Institucional – PEI:** Es el instrumento de la planificación, que comprende una estructura de operaciones a realizar, ordenadas de una manera coherente, coordinada y además implementada con los recursos disponibles.
- **Procedimiento Administrativo:** conjunto de actos y diligencias tramitados ante las entidades públicas, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

- **Procedimiento:** secuencia de acciones y actividades concatenadas entre sí, que ordenadas en forma lógica permiten cumplir un fin u objetivo específico predeterminado. El procedimiento tiene un inicio, desarrolla un conjunto de actividades, y tiene un término o resultado. En un procedimiento cada acción o actividad se justifica en la medida que aporta “valor agregado” en el servicio o producto final que se debe entregar a los ciudadanos.
- **Proceso de reclamos y sugerencias:** comprende las actividades relacionadas con la recepción y análisis de las sugerencias presentadas por los ciudadanos, y en el caso de los reclamos, su procesamiento y respuesta.
- **Proceso de seguimiento y evaluación del proceso de atención:** comprende las actividades propias del personal a cargo de velar por la calidad de la atención a la ciudadanía.
- **Protocolo de atención:** constituye el conjunto de orientaciones conductuales y actitudinales mínimas necesarias para el personal que se desempeña en procesos de interacción con la ciudadanía.
- **Queja por defectos de tramitación:** La queja administrativa es una expresión del derecho del ciudadano de solicitar una corrección en la marcha de su trámite a fin de que el expediente sea tramitado con celeridad.
- **Reclamo o Queja:** Es cuando el ciudadano manifiesta su molestia ante una mala conducta del personal que atiende, una demora en el servicio o una falta de atención. Se materializa a través del Libro de Reclamaciones físico o virtual.
- **Satisfacción:** Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. (Fuente: RAE)

- **Servicio:** “es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos” (Bon, 2008).
- **Servicio:** Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. (Fuente: Sangüesa, 2006)
- **Servicios Públicos:** comprende el conjunto de servicios proporcionados por el Estado, con contraprestación y sin contraprestación.
- **Simplificación Administrativa:** principios y acciones derivadas de éstos, que tienen, por objetivo final, la eliminación de toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos y pagos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a la prestación efectiva del servicio (trámite).
- **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC):** elementos y técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de las informaciones, principalmente de informática, internet y telecomunicaciones.
- **Trámite documentario:** proceso de recepción, registro y distribución de la documentación ingresada a una entidad pública, producto del inicio de un procedimiento administrativo (trámite).
- **Usuario:** Es la persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación. (Fuente: Curzel, 2008) Cortesía: Se refiere a la amabilidad con que se trata a los clientes, lo que infunde confianza. (Sandoval, 2006)
Competencias personales: Consiste en poseer las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio, como destrezas del personal. (Sandoval, 2006) Empatía: Consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas (Sandoval, 2006) Confiabilidad: Es un instrumento

de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce resultados iguales. (Hernández, 2003)

- **Ventanilla única:** herramienta que permite realizar varios trámites y servicios a cargo de una entidad pública en un solo espacio físico, lo que permite agilizar los trámites documentarios de la entidad y facilitar la atención a la ciudadanía.

2.4 Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del vecino – cliente, en la municipalidad distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017.

2.4.2 Hipótesis específicas

- a) Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción del vecino – cliente, en la municipalidad distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017.
- b) Existe relación significativa relación entre la cortesía y la satisfacción del vecino – cliente, en la municipalidad distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017.
- c) Existe relación significativa entre las competencias personales y la satisfacción del vecino – cliente, en la municipalidad distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017.

2.5 Identificación de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE

Calidad del servicio

VARIABLE DEPENDIENTE

Satisfacción del Vecino – Cliente

2.6 Definición operacional de variables en indicadores

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	SUB INDICADORES
Calidad del servicio	- Capacidad de respuesta	- Consistencia del servicio - Seguridad	- Siempre, - casi siempre, - algunas veces, - casi nunca, - nunca
	- Cortesía	- Trato personal - Amabilidad - Empatía	
	- Competencias personales	- Personalidad - Profesionalismo - Experiencia laboral	
Satisfacción del Vecino – Cliente	- Confianza en el servicio	- Ausencia de necesidad. - Valoración del servicio	
	- Trato recibido	- Buen servicio - Percepción	

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación a desarrollar es de tipo cuantitativa y por su alcance descriptiva, estudia hechos de la realidad, un proceso activo, sistemático y riguroso orientado a describir e interpretar los fenómenos o hechos de la realidad en sus dos variables calidad del servicio y satisfacción del vecino - cliente

Es descriptivo porque los datos se obtendrán directamente de la realidad sin que sean modificados o alterados.

Se hará un análisis sistemático del problema con el propósito de describirlo, entender su naturaleza transversal, porque estudia la variable en un determinado momento haciendo un corte en el tiempo.

3.1.2. Nivel de investigación

Según su naturaleza o profundidad del tema elegido concierne a una investigación descriptiva, es decir que describiremos situaciones y

acontecimientos, de cómo se manifiestan nuestras variables materia de estudio, por lo que se buscara especificar los resultados más importantes del análisis.

3.2 Métodos de investigación

El estudio concuerda con el enfoque descriptivo que tiene por objeto identificar, clasificar, relacionar y delimitar las variables que operan en el proceso de investigación.

3.3 Diseño de la investigación

La presente investigación cuenta con un diseño no experimental, debido a la no existencia de manipulación entre las variables, las cuales se dan en un momento específico.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Universo del estudio

El universo poblacional es el conjunto de individuos de los que se desea conocer mediante las respuestas a las interrogantes formuladas, para nuestra investigación, nuestro universo de investigación es toda la población de la Región Pasco.

3.4.2. Universo social

El universo social está conformado por todos los habitantes del distrito de Santa Ana de Tusi y que según los datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadística e Informática –INEI, son de 20,844 al año 2012

3.4.3. Unidad de analisis

Nuestra unidad de análisis son todos los pobladores del distrito de Santa Ana de Tusi, entre 18 y 75 años. Y que son los que más acuden y

reciben los servicios de su municipalidad. Y que aproximadamente son de 6,380

3.4.4. Muestra de la investigación

Siendo sustancial obtener datos cualitativos y cuantitativos de validez científica, es preciso determinar muestras en estratos de jerarquía administrativa, tratando en lo posible evitar errores muestrales de consideración.

En la presente investigación, la población serán los usuarios, de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, durante el año 2017. La muestra se determinará con la siguiente fórmula:

FORMULA:

$$\frac{N \sigma^2 Z^2}{(N-1) E^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = N° de elementos de la población

σ = Variación poblacional

Z = Valor de confianza

E = Error muestral

La población de la presente investigación ha sido considerada de 6,380 personas, (entre las edades de 25 a 75 años); las cuales acuden con más frecuencia a la municipalidad, de las cuales consideramos una muestra de 362 usuarios de acuerdo a la fórmula, usuarios que viven dentro del distrito, y acuden a la Municipalidad Distrital de Santa Ana

de Tusi, a realizar sus trámites. La muestra de los usuarios es el siguiente:

$$n = \frac{6,380 (0.5)^2 (1.96)^2}{(6,380 - 1)(0.05)^2 + (0.5)^2 (1.96)^2}$$
$$n = 362 \text{ vecinos}$$

El tamaño de la muestra es de 362 vecinos; dicha muestra determinada es una muestra no probabilística intencional o por conveniencia; es decir que la muestra se seleccionó en base a la conveniencia de accesibilidad y proximidad del investigador

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica de investigación que se utilizará en el presente trabajo de investigación será la encuesta y la observación. En la encuesta, el instrumento a emplear es el cuestionario, la cual mediante preguntas adecuadamente formuladas fueron aplicadas a los sujetos materia de investigación, es decir a los usuarios de la municipalidad distrital de Santa Ana de Tusi. En cuanto a la observación se pudo evaluar el comportamiento y el estado de ánimo con que se retiran los usuarios de la Municipalidad.

El cuestionario estuvo conformado por 20 preguntas, doce ítems para la primera variable (calidad de servicio) y ocho ítems para la segunda variable (satisfacción del vecino - cliente).

3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Obtenido todos los datos se realizó la revisión previa del cuestionario aplicado, para luego trasladar los datos al programa Excel, para la tabulación

respectiva y luego proceder al ingreso de los datos al SPSS 22 una vez ya calculados.

Para el análisis de los resultados del presente trabajo de investigación se utilizó el programa SPSS 22 (estadística descriptiva), por cuanto ésta nos permite analizar y representar los datos por medio de tablas, gráficos y/o medidas de resumen.

Las gráficas se elaboraron por cada una de las variables y dimensiones y para la correlación se consideró de acuerdo a los objetivos planteados en este trabajo de investigación.

3.7 Tratamiento estadístico

Los análisis y tratamiento estadístico se realizaron con el programa computacional SPSS (Statistical Package for Social Sciences) Versión 22. Es un programa estadístico informado aplicado principalmente a las investigaciones sociales, tiene la capacidad de trabajar con base en los datos de gran tamaño y permite la recodificación de las variables y registros según la necesidad de la investigación.

3.8 Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Todo instrumento de medición científica tiene que cumplir con dos principios básicos: ser válido y ser confiable. Ser válido significa que un instrumento es válido para una esfera de comportamientos si nos permite predecir rendimiento dentro de esa esfera, independientemente del nombre de la prueba, del rasgo o rasgos que se dice que mide. Por ejemplo, diremos que una regla mide centímetros, o bien la distancia lineal entre dos puntos, y será válida para medir la distancia entre dos puntos lineales, pero no es válida para medir la extensión de la línea de un círculo. Ser confiable significa que un instrumento de medición independiente de su objetivo, siempre debe medir lo mismo, bajo las mismas condiciones.

Validez.- se entiende por validez de un instrumento de medición, el valor que nos indica, que un instrumento está midiendo lo que se pretende analizar en medidas (autenticidad). Es la característica más importante de una prueba. Es la relación entre el instrumento de medida y la propiedad medible. Se dice que un instrumento es válido, cuando mide realmente el indicador, la propiedad o atributo, que debe medir, es el grado de seguridad que debe tener un instrumento, que nos permitirá lograr resultados equivalentes o iguales en varios procesos de recolección de datos y mediciones realizados por otras investigaciones relacionadas.

LA CONFIABILIDAD de un instrumento de medición se refiere al grado de precisión o exactitud de la medida, en el sentido de que si aplicamos repetidamente el instrumento al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados.

Instrumento de nivel de Calidad de Servicio y Satisfacción del Vecino – Cliente en la Municipalidad Distrital Santa Ana De Tusi.

Son los siguientes:

- Se consultó bibliografía.
- Se cotejaron diversos instrumentos que miden el nivel de la calidad de servicio y satisfacción del vecino clientes de la municipalidad distrital Santa Ana de Tusi.
- Se seleccionó el instrumento adecuado que se debe utilizar en la investigación.

Instrumento de logro de Calidad de Servicio y Satisfacción del Vecino – Cliente en la Municipalidad Distrital Santa Ana De Tusi.

Los instrumentos que se utilizaron para medir la variable satisfacción del vecino – cliente fueron las encuestas y las constataciones directas en dicha entidad.

3.9 Orientación ética

Este estudio no representara riesgo alguno para los participantes durante su desarrollo, dado que no será modificada para lograr la conclusión deseada, se tendrá en cuenta cada detalle de la fuente de información y se establecerán tal y como sean entregados.

La investigación tiene como sustento el respeto a los principios éticos primordiales en los que se basan las normas de conducta ética que se determinan por acciones de responsabilidad de los investigadores:

Veracidad: la problemática aborda un caso real con información la cual es respetada con teorías válidas, la cual asegura la confidencialidad de la información brindada por los participantes quienes aportaron teorías a las que se encuentra sujeta al estudio.

Consentimiento informativo: La finalidad del consentimiento informativo se sustenta en el debido aseguramiento a los participantes de la investigación que es de todo compatible con en el desempeño de su práctica, para lo cual se proporcionara en conjunto el conocimiento necesario y suficiente del alcance de la investigación para la toma de una decisión con responsabilidad sobre sí mismo.

Discrecionalidad: que los instrumentos fueron realizadas de manera anónima sin publicar los nombres de los encuestados, con la finalidad de generar mayor libertad en responder los cuestionarios y que su participación sea voluntaria.

Selección equitativa: La selección equitativa conlleva a tomar en consideración el hecho de incluir aquellos participantes que puedan beneficiarse de modo positivo con el resultado de la investigación.

CAPITULO IV

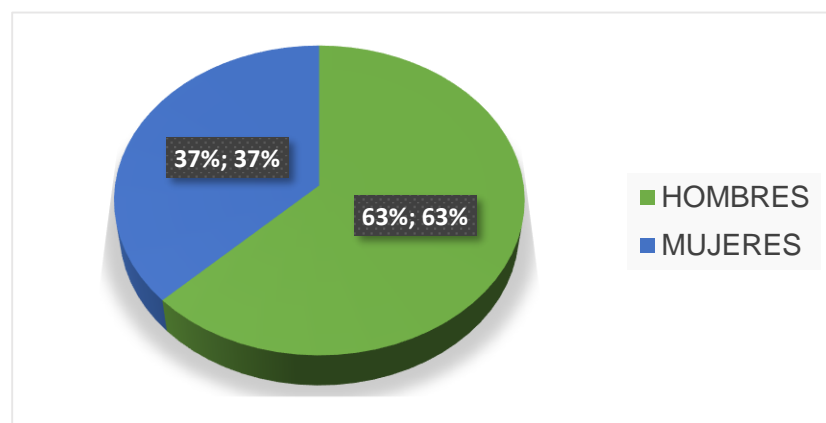
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Descripción del trabajo de campo

Aquí mostramos el trabajo que se realizó en el campo, en cuanto a nuestros informantes o población materia de estudio.

4.1.1. Pobladores según género

GRAFICO N° 01



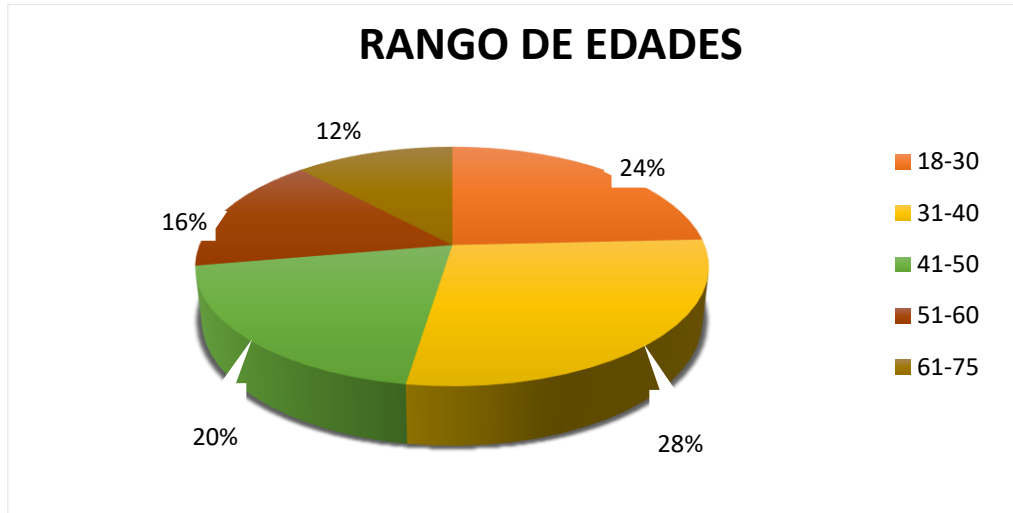
FUENTE: INVESTIGACION PROPIA

Si nos remitimos al cuadro N° 01 sobre el tema de género, nuestra fuente de información está conformada en un 63% por el género masculino y un

37% por el género femenino, lo que nos da a entender que es el género masculino el mayor informante.

4.1.2. Clasificación por edades

GRAFICO N° 2



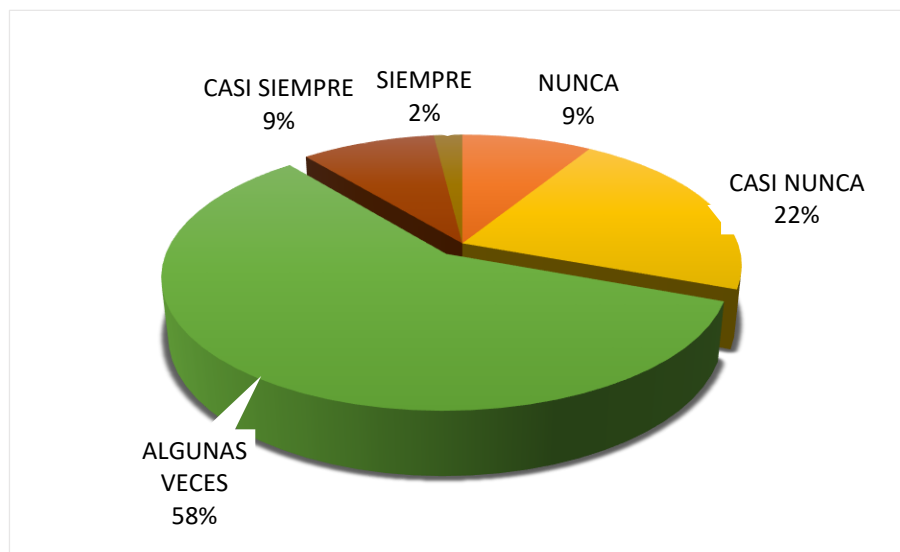
FUENTE: INVESTIGACION PROPIA

En el cuadro N° 02 observamos la clasificación de nuestros informantes en cuanto a sus edades, nuestra mayor cantidad de informantes se encuentra entre los 31 y 40 años con un 28%, seguido de la población que se ubica entre los 18-30 años con un 24%, luego de ello están considerados los que tienen entre los 41 y 50 años, asimismo se ubican los que tienen edades entre 51 y 60 años, para finalmente tener a la población cuyas edades están comprendidas entre los 61 y 75 años con un 12%, de esto se desprende que nuestra mayor cantidad de encuestados están entre los 18 y 40 años con un 52%, lo que nos manifiesta que existe una población bastante activa en este rango de edades.

4.2 Presentación, análisis e interpretación de resultados

4.2.1 Se realizó el servicio solicitado en un plazo adecuado.

GRAFICO N° 3

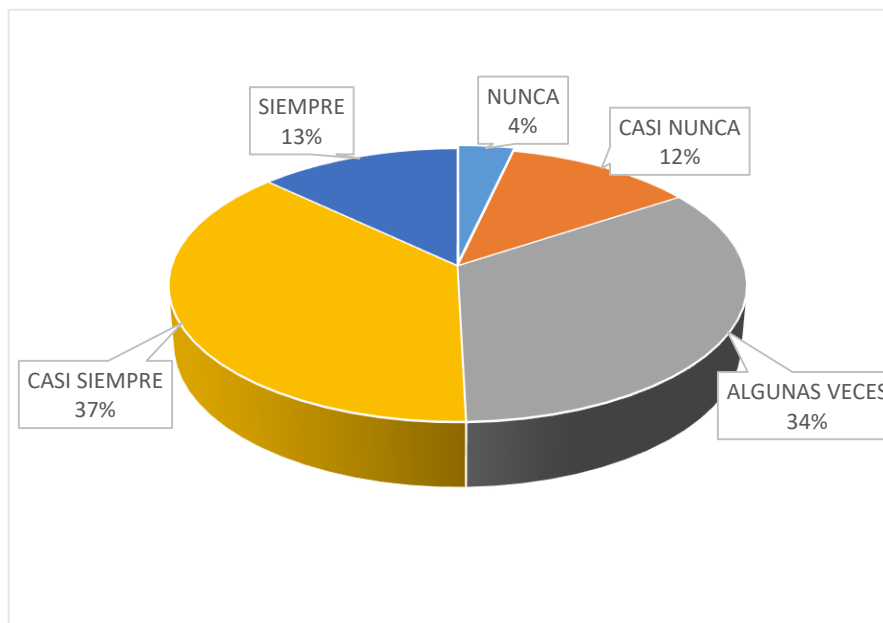


FUENTE: INVESTIGACION PROPIA

Ante esta pregunta un 56% de los encuestados manifestaron que solo algunas veces se realizó el servicio que ellos o los vecinos solicitaron a la Municipalidad, un 22% considera que casi nunca, un 9% manifiesta que casi siempre, al igual que los que consideran que nunca, y tan solo un 2% responde que siempre, esto nos da a entender que la gran mayoría de la población considera que solo algunas veces, la municipalidad realizó los servicios solicitados por los vecinos.

4.2.2 Ha tenido la oportunidad de ver que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.

GRAFICO N° 4



FUENTE: INVESTIGACION PROPIA

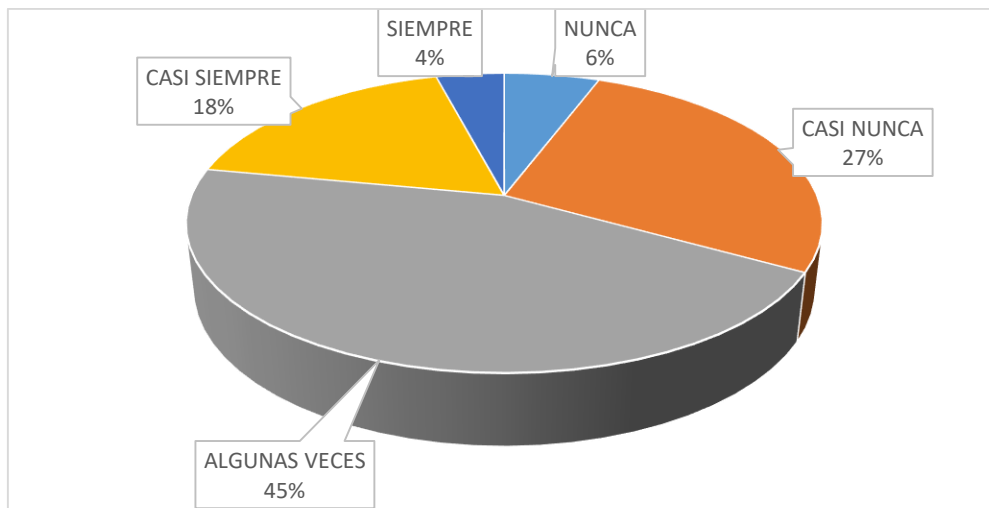
Las respuestas ante esta pregunta, un 37% de la población considera, que casi siempre el personal cuenta con los recursos materiales suficientes, para llevar a cabo su trabajo, mientras que un 34% manifiesta que algunas veces (término medio), un 13% nos respondió que siempre, 12% que casi nunca y solo un 4% nunca.

Muchos estudios consideran que los errores se comenten entre otros por la falta de recursos (materiales) para realizar su trabajo, en el caso de nuestra investigación.

Interpretamos que el personal si cuenta con materiales suficientes (sumando los siempre 13%, con los casi siempre 37%, lo que equivale a un 50%.

4.2.3 El personal le informa adecuadamente de los servicios que ofrecen.

GRAFICO N° 5



FUENTE: INVESTIGACION PROPIA

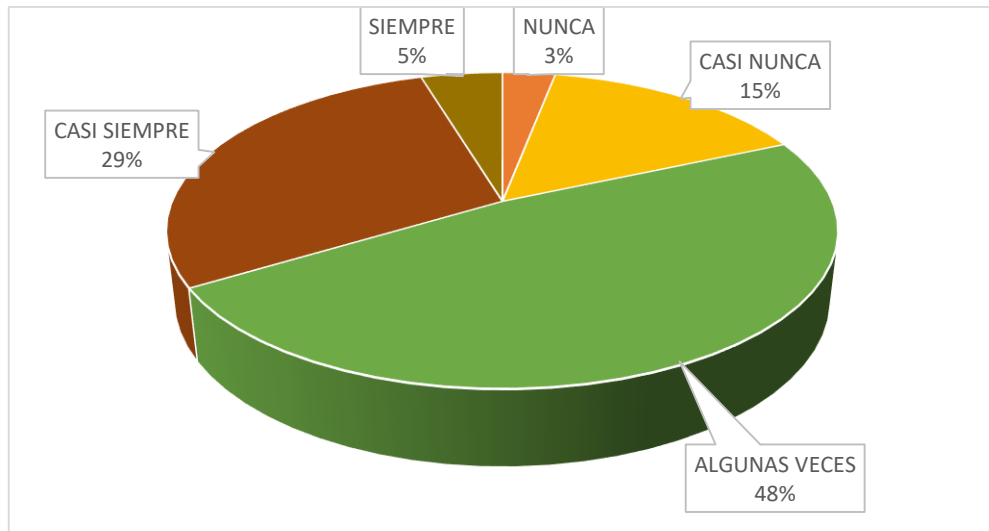
Una de las principales preocupaciones de quienes laboran en la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, debe ser el de mantener informado a los vecinos, acerca de los servicios que brinda u ofrece.

Los resultados nos demuestran que el 45% manifiesta que algunas veces se les informa, un 27% considera que casi nunca, un 18% dice que casi siempre, un 6% nunca y tan solo un 4% siempre.

Si consideramos las respuestas de los casi nunca 27% más el 6% de los que respondieron nunca, tendremos un 33%. Frente al 18% de los casi siempre y 4% siempre, que en total representan un 22%. Lo que interpretaríamos es que la mayoría de los pobladores están en el término medio 45%, lo cual indica que falta un poco más de información a los clientes-vecinos, acerca de los servicios que se brindan.

4.2.4 Considera que el personal que lo atendió le inspira confianza y muestra buena disposición para atenderlo.

GRAFICO N° 6



FUENTE: INVESTIGACION PROPIA

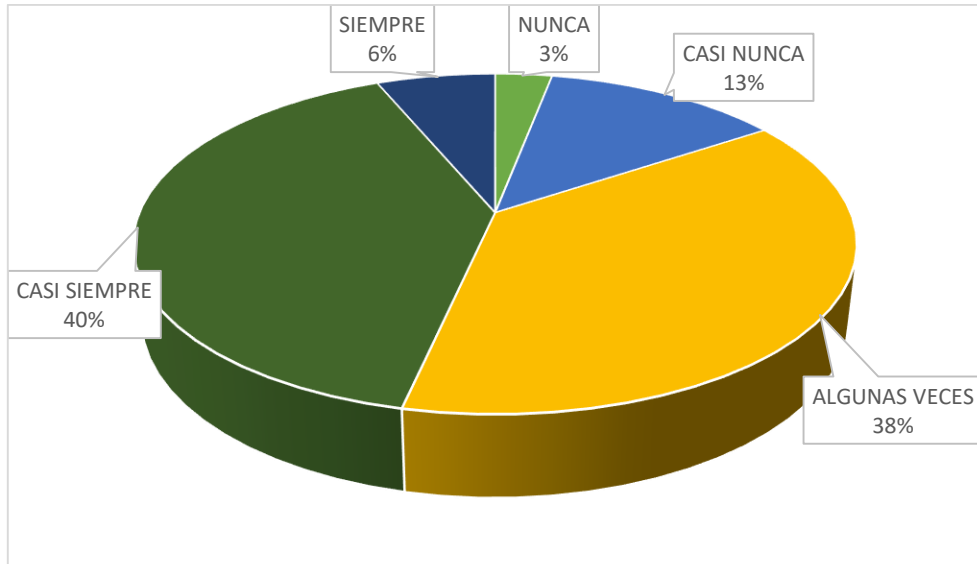
El personal o los colaboradores que atienden directamente a los vecinos deben inspirarles confianza, así como una disposición para atenderlo de la mejor manera,

Los resultados nos demuestran que nuestros encuestados en su gran mayoría un 48% manifestaron que solo algunas veces les inspiran confianza, un 29% casi siempre, un 15% casi nunca, un 5% siempre y tan solo un 3% nos contestaron que nunca.

Si sumamos las respuestas de los casi siempre 29% con los que contestaron siempre 5% nos dan un 34%, frente a un 15% casi nunca y 5% nunca, que representa un 20%, lo que nos manifiesta que existe un porcentaje mayor de la población que percibe que los trabajadores le inspiran confianza.

4.2.5 El personal que lo atendió se expresa en un lenguaje comprensible que usted. pueda entender.

GRAFICO N° 7



FUENTE: INVESTIGACION PROPIA

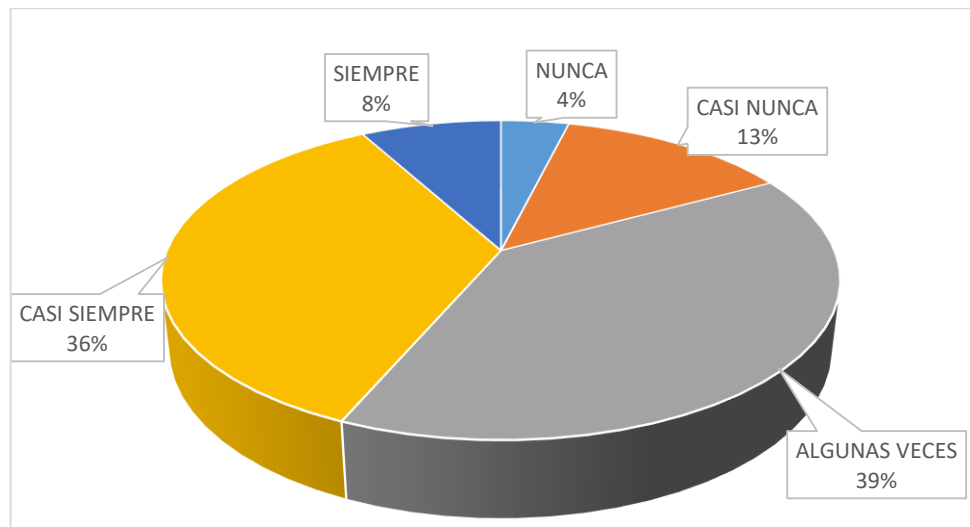
Considerando que la forma en que nos comunicamos es fundamental para que nos entiendan quienes reciben nuestro mensaje, en este caso los vecinos que acuden a la Municipalidad, realizamos esta pregunta.

Los resultados nos demuestran que un 40% nos manifestaron que casi siempre (el porcentaje más alto de la muestra), un 36% contestó algunas veces, casi nunca 13%, siempre un 6% y solo un 3% nunca.

Podemos concluir que la mayor parte de los vecinos consideran que, el personal se manifiesta en forma comprensible, lo que consideramos positivo, teniendo en cuenta la diversidad cultural que existe en el distrito.

4.2.6 El personal que lo atendió muestra un trato respetuoso hacia usted.

GRAFICO N° 8



FUENTE: INVESTIGACION PROPIA

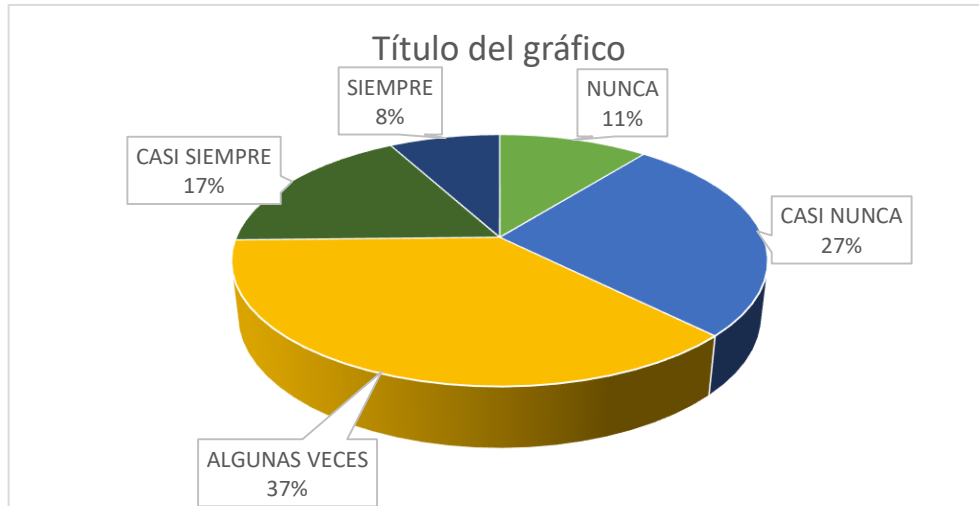
El trato es esencial, cuando nos interrelacionamos con otras personas, siendo el factor de éxito en las grandes organizaciones y empresas de clase mundial, por lo que se debe poner un énfasis en lo que respecta a ello.

Un 39% de los vecinos consideran que algunas veces el personal que los atendió les muestra un trato respetuoso, seguido por 36% que consideran que casi siempre, 13% casi nunca, siempre 8% y tan solo un 4% que manifiesta que nunca.

Del gráfico, podemos concluir que un 44% de la población considera que las personas que lo atendieron si muestran un trato respetuoso hacia ellos (los vecinos).

4.2.7 El personal que lo atendió se muestra dispuesto a ayudarle con su gestión que está realizando usted.

GRAFICO N° 9



FUENTE: INVESTIGACION PROPIA

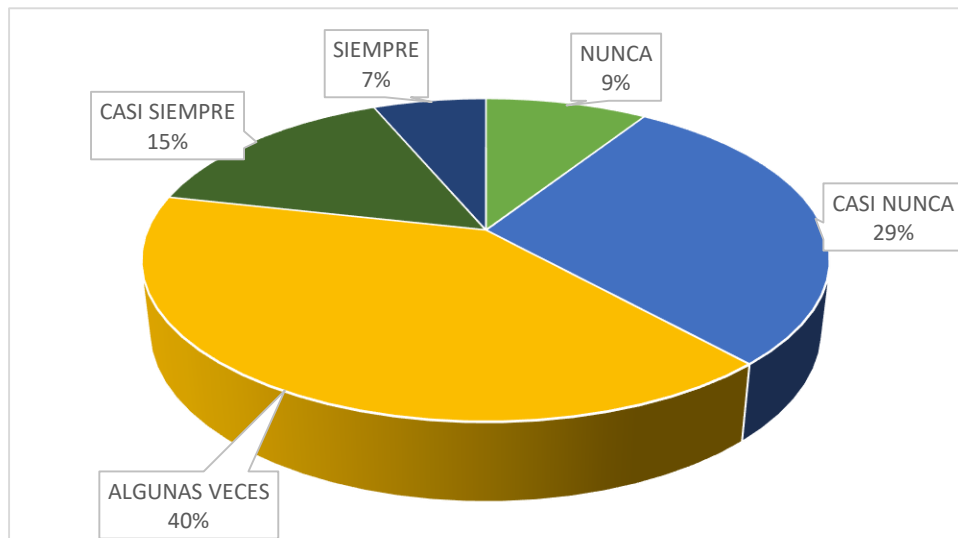
El colaborador de la empresa o institución debe siempre estar predispuesto a ayudar a los clientes, en este caso los vecinos, que acuden a realizar diversas gestiones en la Municipalidad, debe predominar la vocación de servicio, que es fundamental en nuestros colaboradores lo que se denomina la empatía, cualidades valoradas en las empresas de excelencia.

Los datos nos demuestran que el 37% considera que algunas veces, un 27% casi nunca, 17% casi siempre, 11% nunca y 8% siempre.

Estos resultados no manifiestan que se debe poner mayor énfasis de parte de los colaboradores de la Municipalidad, en cuanto a su predisposición a ayudar a los que acuden a ellos, para realizar las gestiones pertinentes.

4.2.8 El personal, muestra un trato cordial en la atención al usuario.

GRAFICO N° 10



FUENTE: INVESTIGACION PROPIA

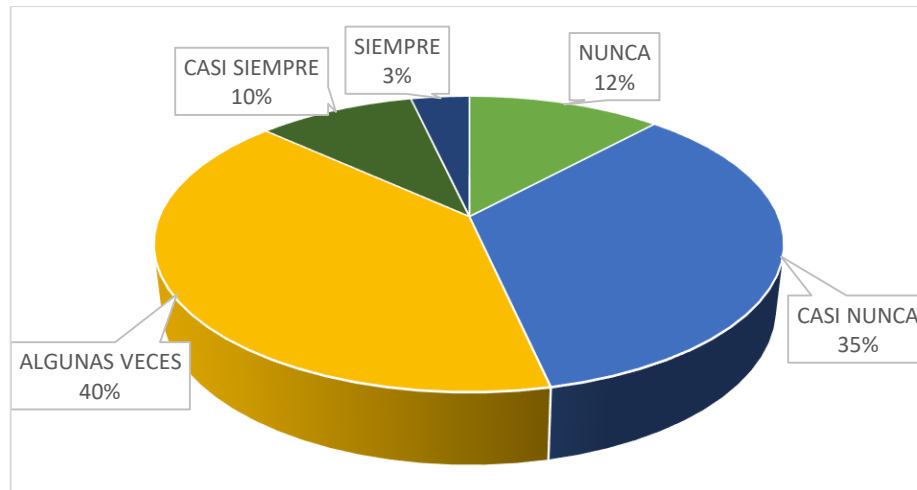
Cuando se habla de gestión, especialmente en lo referente a los Recursos Humanos, muchos autores consideran, como vital el adagio de “Trata a los demás, como te gustaría ser tratado”, lo que consideramos que es fundamental para cualquier trabajo.

Los resultados nos demuestran que un 40% de la población considera que algunas veces el personal muestra un cordial trato, 29% nos manifiesta que casi nunca, 15% casi siempre, 7% siempre y un 9% nos manifiesta que nunca.

Debemos de considerar que, si sumamos el casi nunca y el nunca, logramos un 38%, frente a un 22% del siempre y casi siempre, y un 40% esta como en un término medio, es decir el de algunas veces.

4.2.9 Los trabajadores muestran que están preparados para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir con los ciudadanos (por ejemplo, si un ciudadano viene alterado o en forma prepotente a solicitar un servicio)

GRAFICO N° 11



FUENTE: INVESTIGACION PROPIA

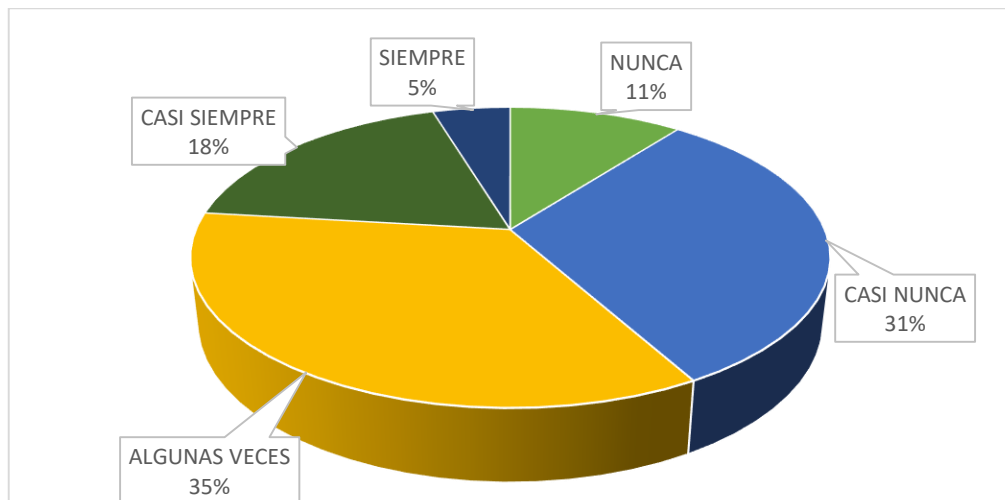
Muchas veces los colaboradores se encontrarán con algunas personas alteradas, incomprensibles y similares, por ello es necesario estar preparados para salir airosos de la situación, lo importante consideramos es mantener la calma, escucharlo y no contradecirle.

Un 40% considera que algunas veces, estuvieron preparados para solucionar problemas, 35% considera que casi nunca, 12% nunca, casi siempre 10%, y solo un 3% considera que siempre,

De las respuestas, podemos deducir que un 47% (sumados los nunca y casi nunca) consideran que no están lo suficientemente preparados para poder solucionar este tipo de problemas, frente a un 13% (sumados las respuestas de siempre y casi siempre).

4.2.10 El personal da una imagen de honestidad y confianza

GRAFICO N° 12



FUENTE: INVESTIGACION PROPIA

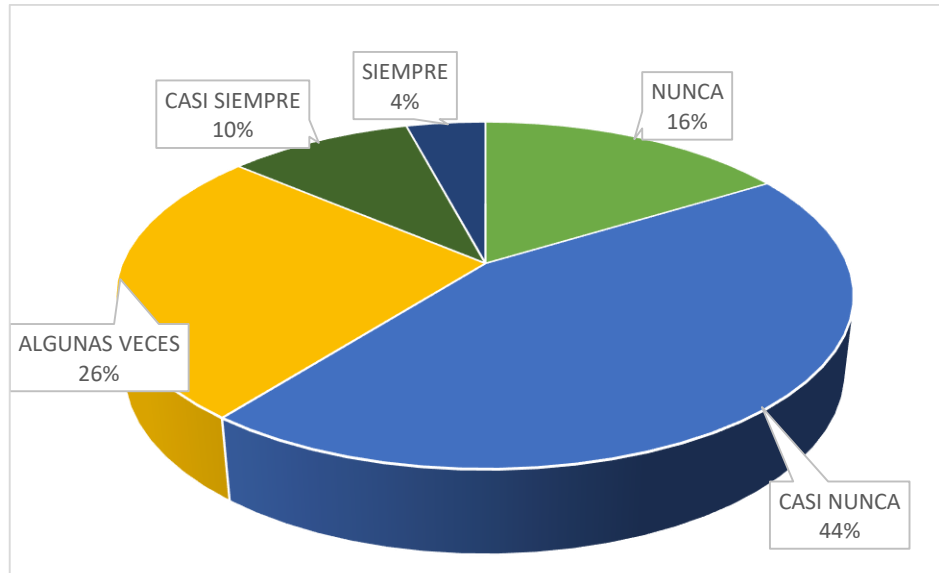
Nuestro país, en los últimos tiempos se ha visto envuelto en graves problemas de corrupción, sobre todo en la administración pública, las municipalidades no son ajenos a este tema.

De las respuestas encontradas debemos manifestar que la percepción de la población respecto a este tema, es que un 35% nos manifestó que algunas veces, un 31% casi nunca, casi siempre 18%, 11% nunca y 5% siempre.

En este tema también es importante manifestar que si sumamos los casi nunca 31% y los nunca 11% obtenemos que representa un 42% de la población que manifiesta en forma negativa su perspectiva respecto a este tema.

4.2.11 El personal que lo atendió muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente.

GRAFICO N° 13



FUENTE: INVESTIGACION PROPIA

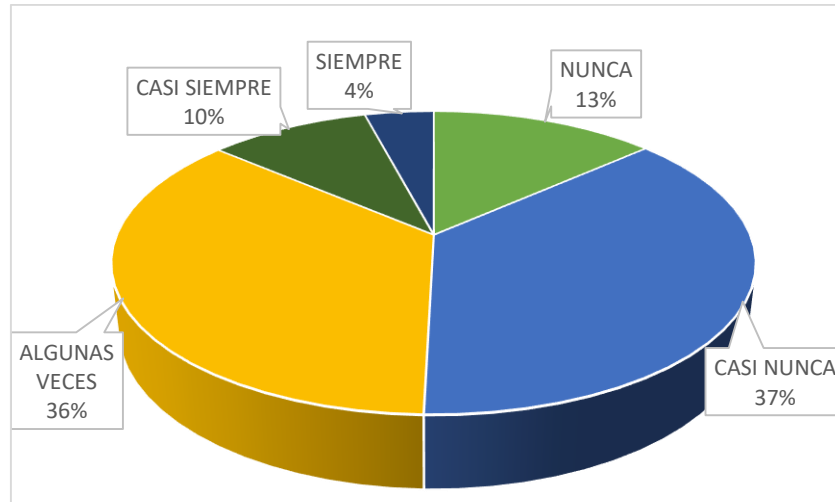
El personal de cualquier institución o empresa, es el recurso más importante en cualquier proceso, más aún con la creciente aparición de sistemas automatizados o lo que algunos estudiosos manifiestan que estamos viviendo actualmente la cuarta revolución industrial, donde todo tiende a ser virtual, servicios más rápidos y más transparentes.

Un 44% nos manifestó que casi nunca, un 26% prefirió contestar con el término medio de algunas veces, nunca representa un 16%, casi siempre 10% y siempre un 4%.

De igual manera es preocupante encontrar que 60% responde en forma negativa, frente a un 14% que contesto siempre y casi siempre.

4.2.12 El personal que lo atendió muestra dominio y hace uso óptimo de los recursos con que cuenta en su puesto de trabajo.

GRAFICO N° 14



FUENTE: INVESTIGACION PROPIA

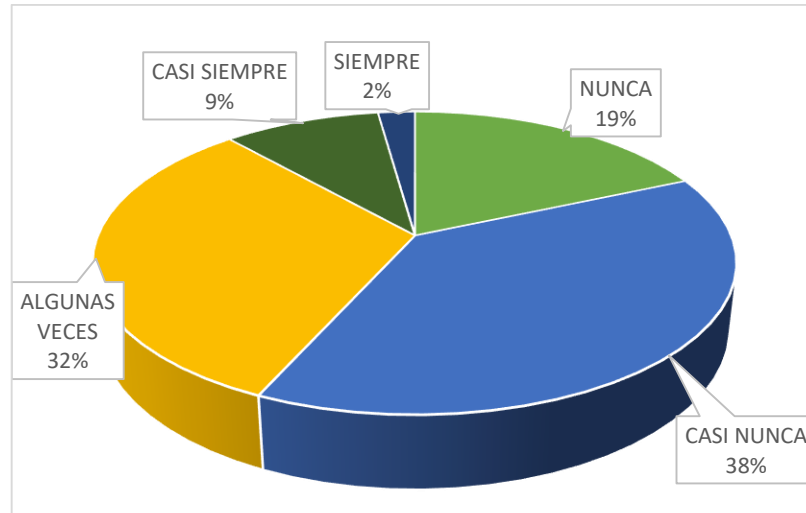
Hoy en día, en que la mayoría de las organizaciones cuentan con recursos tecnológicos, que sirven para poder hacer las labores más rápidas y eficientes, las municipalidades no son la excepción, es necesario conocer la opinión de los pobladores respecto a su apreciación respecto a ello.

Nos encontramos con que un 37% manifiesta que casi nunca, seguido por de cerca 36% de algunas veces, nunca un 13%, casi siempre 10% y siempre un 4%.

La percepción de los vecinos es que un 50% contestó en forma negativa frente a un 14% de casi siempre y siempre, lo que nos da a entender que existe algún vacío en lo que respecta a este tema.

4.2.13 Se resuelve o se prioriza las necesidades solicitadas por usted o sus vecinos

GRAFICO N° 15



FUENTE: INVESTIGACION PROPIA

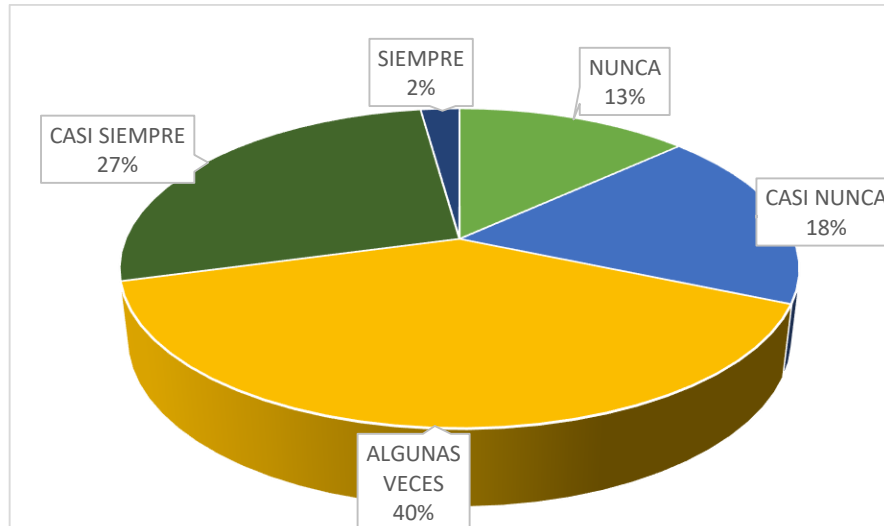
Existen un gran número de necesidades no satisfechas en todas partes, pero lo importante se considera en lo concerniente a una gestión Municipal es el de buscar solucionar las necesidades básicas de sus pobladores, lógicamente acorde a sus recursos o sino a buscar financiamiento para ello.

De las respuestas se desprende que un 38% nos manifiesta que casi nunca, un 32% algunas veces, 19% respondió que nunca y tan solo un 9% siempre y 2% siempre.

De igual manera podemos señalar que 57% nos contestó en forma negativa, frente a un 11% que afirmó en forma positiva, y un 32% prefirió mantenerse en el término medio de algunas veces.

4.2.14 Se han solucionado satisfactoriamente tus demandas o las de tus vecinos, en ocasiones pasadas

GRAFICO N° 16



FUENTE: INVESTIGACION PROPIA

Lo que se busca con esta pregunta es saber, como en el pasado, las anteriores gestiones, sobre todo, han atendido las demandas de los vecinos, lo que pondríamos como tema de otras investigaciones sería el del nivel de ingresos y los gastos efectuados en cada periodo de tiempo, ya que como es de conocimiento los ingresos en los años anteriores fueron más elevados.

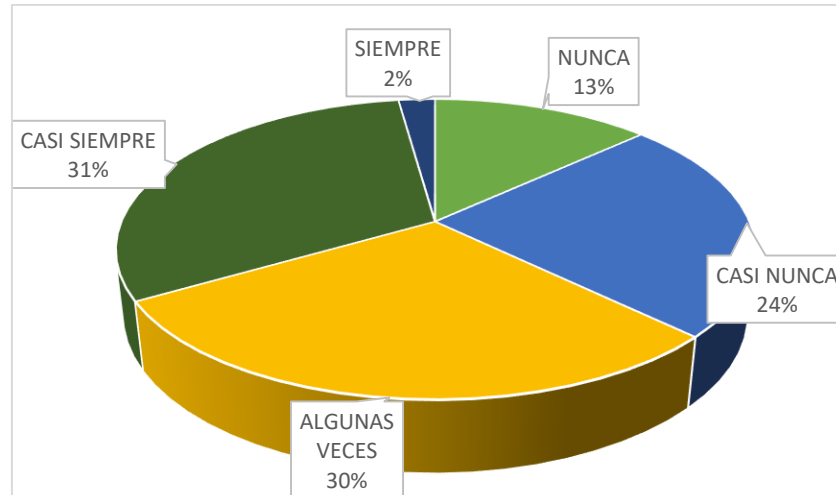
Un 40% nos respondió que algunas veces, un 27% casi siempre, casi nunca un 18%, 13% nunca y solo un 2% considera que siempre.

Podemos observar que la gran mayoría un 40% contestó que algunas veces, un 29% contestó positivamente (casi siempre y siempre) y un 31% lo hizo en forma negativa, lo que nos da a entender que los vecinos no ven solucionadas sus demandas.

4.2.15 La prestación del servicio en la municipalidad es muy burocrática.

(hay mucha demora)

GRAFICO N° 17



FUENTE: INVESTIGACION PROPIA

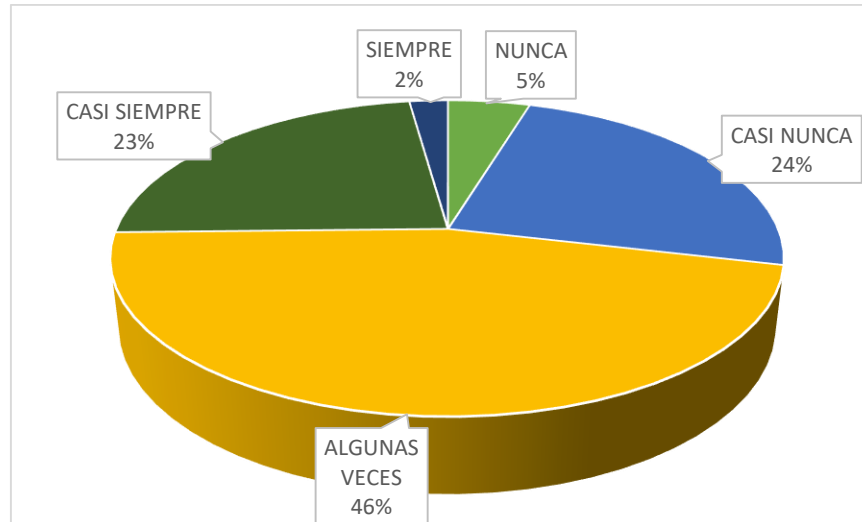
Los vecinos hoy en día, buscan que la prestación de los servicios ofrecidos por la Municipalidad, por ejemplo, limpieza pública, sean lo más rápido posible, es decir una capacidad de respuesta efectiva y eficiente, así como menos burocráticas.

Un 31% de los vecinos manifestaron que casi siempre encuentran una respuesta rápida a sus requerimientos, 30% considera algunas veces, 24% casi nunca. 13% nunca y tan solo un 2% siempre.

Es importante destacar que el término medio es decir el 30%, que es el de algunas veces, es el que determina si la prestación de servicios es burocrática o no.

4.2.16 El servicio que recibe, por parte de los trabajadores de la municipalidad, le parece el más adecuado a sus necesidades

GRAFICO N° 18



FUENTE: INVESTIGACION PROPIA

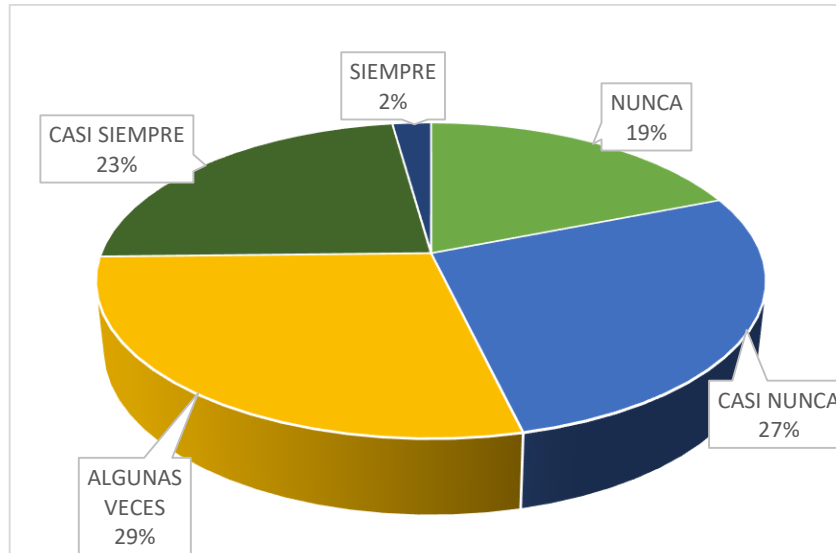
Los colaboradores o trabajadores, deben brindar un servicio, acorde a las necesidades de los vecinos, la calidad en el servicio es una metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos.

De los resultados un 46% nos manifiesta que algunas veces, el servicio recibido es acorde a sus necesidades, 24% nos dice que casi nunca, un 23% dice que casi siempre, frente a un 5% que opina nunca y un 2% que está de acuerdo siempre.

En esta pregunta también el mayor porcentaje 46%, lo encontramos en el término medio, el que contesta algunas veces: 29% está entre casi nunca y nunca, frente a un 25% que muestra que está de acuerdo siempre y casi siempre.

4.2.17 Considera que su solicitud o el de sus vecinos, es atendida en todas las oportunidades.

GRAFICO N° 19



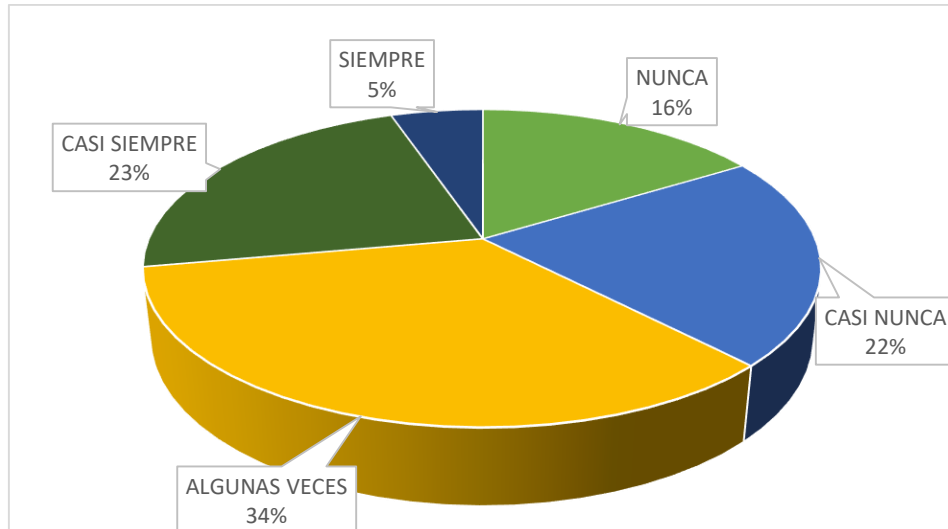
FUENTE: INVESTIGACION PROPIA

Lo que se buscó con esta pregunta, fue saber, la capacidad de respuesta de la gestión municipal, frente a las necesidades demandadas por los vecinos, pero aquí se debe tener en consideración que las demandas muchas veces superan las expectativas, ya que la realidad económica sobre todo no permite atender todas las solicitudes.

El porcentaje más alto con 29% lo obtiene el de algunas veces, seguido por de cerca con 27% con el casi nunca, 23% manifiesta que casi siempre, nunca un 19% y solo un 2% considera que siempre sus demandas son atendidas por la actual gestión municipal.

4.2.18 Los servicios y obras de esta gestión, cumplen con las necesidades y expectativas esperadas por usted.

GRAFICO N° 20



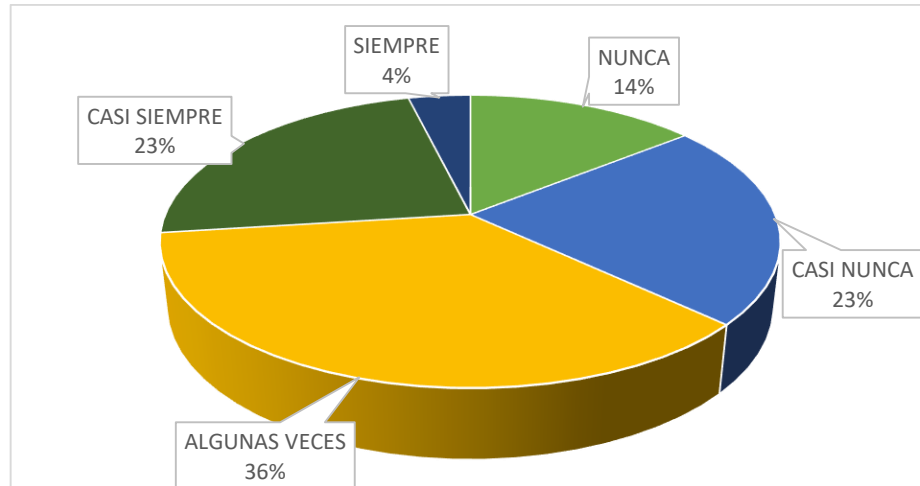
FUENTE: INVESTIGACION PROPIA

Es de conocimiento público, que son los servicios y las obras, la parte más importante de cualquier gestión municipal, muchos lo consideran el factor primordial para saber si una gestión está bien o está mal, por ello reza el dicho popular que, obras son amores y no buenas razones, para saber si una gestión es buena o mala.

Es casi una constante que primero este la respuesta de algunas veces 34%, seguido de un 23% del casi siempre, cerca se ubica el casi nunca con un 22%, nunca obtiene un 16% y más atrás con 5% está la respuesta positiva del siempre.

4.2.19 El personal que labora en la actual gestión, muestra que conoce las necesidades prioritarias que aquejan a los vecinos del distrito.

GRAFICO N° 21



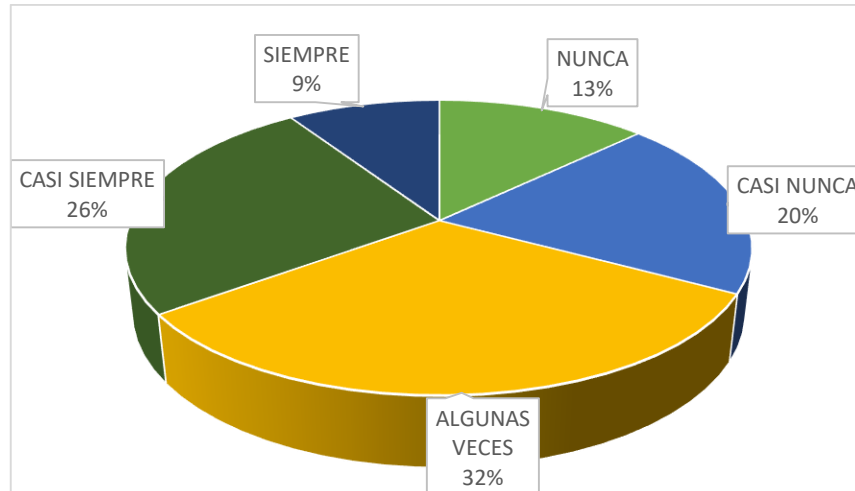
FUENTE: INVESTIGACION PROPIA

Diferentes opiniones y estudios demuestran, que la mayoría de quienes son elegidos para conducir los destinos de sus municipalidades, contratan personal ajena a la realidad del distrito o el lugar, y solo están allí porque apoyaron la campaña, lo cual como es de suponerse en vez de ser una fortaleza de la gestión, muchas veces se convierte en su debilidad.

El 36% de los vecinos nos manifiestan que algunas veces, seguido por un empate que se obtienen entre los que opinan que casi siempre y casi nunca conocen las necesidades prioritarias de la población, nunca es considerado por un 14% y siempre consideran un 4%.

4.2.20 Consideras que encuentras soluciones a tus necesidades y/o reclamos, por parte de esta gestión.

GRAFICO N° 22



FUENTE: INVESTIGACION PROPIA

Con esta pregunta se buscó conocer básicamente, si el vecino considera que la actual gestión, está dando soluciones a las necesidades que aquejan a la población, así como los reclamos, y que por ende, de ser solucionados, mejoraran la calidad de vida del poblador.

Un 32% se mantiene con que en algunas veces son atendidos sus reclamos y/o quejas, el casi siempre se manifiesta con un 26%, seguido del casi nunca con un 20%, nunca es considerado por un 13% de la población y siempre un 9%.

4.3 Prueba de hipótesis

De acuerdo a nuestro estudio de la investigación se planteó la siguiente hipótesis: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del vecino – cliente, en la municipalidad distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017.

Para ello se utilizó un contraste de hipótesis donde:

Ho: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del vecino – cliente, en la municipalidad distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017.

H1: No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del vecino – cliente, en la municipalidad distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017.

Se verifica que en la correlación de Spearman se obtuvo que el valor de p es de 0,117 al relacionar las variables mencionadas en los clientes-vecinos de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, 2017, lo cual indica que se acepta Ho ya que a mayor calidad de servicio es mayor la satisfacción de los vecinos clientes.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis dado que: La calidad del servicio tiene una relación directa con la satisfacción de los clientes-vecinos de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, 2017.

4.4. Discusión de resultados

En el desarrollo de la presente investigación se estudió la calidad de servicio y satisfacción del vecino - cliente en la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, Provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017. Para el objetivo general: determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, Provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017... Destacando al autor Camisón, Cruz y Gonzales (2007) la calidad del servicio viene dada debido a la semejanza existente entre el servicio esperado y el servicio percibido, la calidad de servicio determina el nivel en que las condiciones o requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras proyectar una impresión del servicio adquirido. Sin embargo hay que tener en cuenta que esta

medida es la más compleja de todas, ya que las personas pueden dar distinta importancia a diferente servicio y es difícil medir las expectativas cuando los propios usuarios a veces, no las conocen de antemano, sobre todo cuando están ante diversos servicios. En los objetivo específico, se encontraron que existe una relación positiva entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de vecino – cliente. el autor Riveros, (2007) plantea en cuanto a la calidad de servicio es un factor clave del éxito y está dada con el compromiso interés y voluntad hacia el cliente. Por otro lado Moyano, Bruque, Martínez y Maqueira (2011) manifiestan que la calidad del servicio explica el punto en el cual un bien o servicio tiene a satisfacer las exigencias del consumidor. (citando a Buzzel y Gale 1987) la calidad en un bien o servicio es la apreciación que el consumidor concibe de estos. La industria elabora el bien o presta el servicio el cual es acogido por el cliente, quien tiene su propia percepción de la calidad del bien o servicio obtenido. De acuerdo a las hipótesis afirmadas esto indica que la Municipalidad Distrital Santa Ana de Tusi con un nivel de calidad alto, mostrará una confianza y aceptabilidad de parte de los vecinos - clientes.

CONCLUSIONES

1. Del estudio podemos concluir que, existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del vecino – cliente, en la municipalidad distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017. se obtuvo que el valor de p es de 0.7268390, lo cual nos indica que existe relación entre las variables, ya que a mayor calidad de servicio mayor será la satisfacción del vecino cliente
2. Existe una relación no tan significativa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción del vecino – cliente, en la municipalidad distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017.
3. Existe una relación no tan significativa entre la cortesía y la satisfacción del vecino – cliente, en la municipalidad distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017.
4. Existe una relación no tan significativa entre las competencias personales y la satisfacción del vecino – cliente, en la municipalidad distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que para que exista una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del vecino – cliente, en la municipalidad distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017. se abran más canales de comunicación, que los funcionarios y trabajadores entiendan que la razón de ser de la Municipalidad son los vecinos.
2. Que los colaboradores en la municipalidad distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017. Tengan mayor comunicación con los vecinos, acerca de los proyectos, servicios y obras que se vienen ejecutando en el distrito, ya que existe un alto porcentaje de desconocimiento -
3. Que se realicen cursos o talleres sobre, como mejorar la atención al ciudadano para mejorar la relación entre los colaboradores y la satisfacción del vecino – cliente, en la municipalidad distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017.
4. Que exista mayor capacitación a los colaboradores, sobre el uso de la tecnología al servicio del ciudadano, ya que los momentos actuales exigen mayores desafíos, y al mismo tiempo es la oportunidad para mantener más informado a nuestros vecinos, haciendo un uso eficiente de los sistemas de comunicación, y en este aspecto consideramos que juega un papel importante el uso de las redes sociales, sobre todo para mantenernos en contacto con la población más joven del distrito.

BIBLIOGRAFIA

- Aleaga Palomino, Pedro. Apuntes sobre la epistemología de la metodología de la investigación científica/ Pedro Aleaga Palomino. Holguín: Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya" 2003.
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2007) Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson educación SA. Dharmaratne, I. (Agosto, 2014)
- Gutiérrez, P. - Vázquez, J. & 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. Vol.20 (nº36), pp.153-154 Recuperado <http://search.proquest.com/pqcentral/docview/1677604334/fulltextPDF/4083BE323A2C49D7PQ/1?accountid=37408>
- Gutiérrez, P., et al. (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. Vol.20 (nº36), p.145.
- Hernández, R., Fernández, c. & Baptista, M. (2010, pp.39-40) Metodología de la investigación. (5º ed.). Editorial McGraw Hill.
- Kotler, P., (2001, p.36) Dirección de marketing. (10º ed.). Pearson educación.
- Miranda, F., Chamorro, A. & Rubio, S. (2007) Introducción a la gestión de calidad. (1º ed.). Delta publicaciones.
- Moyano, J. Bruque, S. Martínez, P. & Maqueira, J. (2011) Gestión de la calidad en empresas tecnológicas de TQM a ITIL. (1º ed.). Ediciones de la u.
- Álvarez de Zayas, Carlos. Metodología de la investigación científica/ Carlos Álvarez de Zayas, Virginia M. Sierra.
- Álvarez, Ibis M. Investigación científica, Material de estudio. Las Villas: Universidad Central de las Villas. Facultad de ciencias sociales y humanísticas departamento de

psicología, 1997; 35p.

- Arroyo, José Luis. Evolución histórica del concepto de calidad.
- Beckhard, R., Goldsmith M., Hesselbein, F. (2004). El líder del futuro, España; Deusto, 2011.
- Brisolla, Sandra. Consideraciones y propuestas sobre la innovación tecnológica en América latina: innovando a la política de innovación/ Sandra Brisilla, Tirso Sáenz. Documento en formato electrónico. 23 p.
- Casado Álvarez, Nelson. Conferencia de invenciones y modelos industriales. / Nelson Casado Álvarez. Taller de propiedad Industrial, Holguín, 2003.
- Gaviero Gutiérrez, Vivian. Diagnóstico del reconocimiento de la necesidad del cambio/ Vivian, Gaviero Gutiérrez. <http://www.Gestiopolis.com>
- Goreth, R.J. Teoría organizacional, diseño y cambio en las organizaciones, México: Pearson Prentice Hall, 2012.
- J. Ginés, Inflación, recesión, globalización, nuevo orden económico mundial, INEI: Compendio estadístico, Lima – Perú, 2007.
- José Domingo Regazo, terminología de los nuevos estilos de gerencia, Editorial San Marcos, Lima – Perú, 2010
- Pedro Ramón Cajavilca, Arturo Sulca Arbaiza, Estadística aplicada a la Investigación educativa, Editorial San Marcos, Lima – Perú, 2012
- Rodríguez, Félix. Compilación de algunos aspectos importantes a tener presente en la metodología de la investigación educacional/ Félix Rodríguez Expósito, Rita Concepción García. Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya" 2004; 37p.
- Peña, E. (2014) Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza. Vol.27 (nº1), pp.121-122-123

ANEXOS

ANEXO 01

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

Escuela Profesional de Administración

ENCUESTA A CIUDADANOS - CLIENTES

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, para el trabajo de investigación titulado: “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS VECINOS - CLIENTES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANA DE TUSI, PROVINCIA DANIEL CARRION – REGION PASCO - 2017”. Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

Sexo: M F Edad:

En las veces que acude usted a la municipalidad..... (Tomar en cuenta para todas preguntas:

- 1) Se realizó el servicio solicitado en un plazo adecuado.

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPE	SIEMPRE
-------	------------	------------------	-------------	---------

- 2) Ha tenido la oportunidad de ver que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPE	SIEMPRE
-------	------------	------------------	-------------	---------

- 3) El personal le informa adecuadamente de los servicios que ofrecen.

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPE	SIEMPRE
-------	------------	------------------	-------------	---------

- 4) Considera que el personal que lo atendió le inspira confianza y muestra buena disposición para atenderlo.

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPE	SIEMPRE
-------	------------	------------------	-------------	---------

- 5) El personal que lo atendió se expresa en un lenguaje comprensible que usted. Pueda entender.

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPE	SIEMPRE
-------	------------	------------------	-------------	---------

6) El personal que lo atendió muestra un trato respetuoso hacia usted.

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPE	SIEMPRE
-------	------------	------------------	-------------	---------

7) El personal que le atendió se muestra dispuesto a ayudarle con su gestión que está realizando usted.

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPE	SIEMPRE
-------	------------	------------------	-------------	---------

8) El personal, muestra un trato cordial en la atención al usuario.

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPE	SIEMPRE
-------	------------	------------------	-------------	---------

9) Los trabajadores muestran que están preparados para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir con los ciudadanos (por ejemplo, si un ciudadano viene alterado o en forma prepotente a solicitar un servicio)

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPE	SIEMPRE
-------	------------	------------------	-------------	---------

10) El personal da una imagen de honestidad y confianza

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPE	SIEMPRE
-------	------------	------------------	-------------	---------

11) El personal que lo atendió muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente.

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPE	SIEMPRE
-------	------------	------------------	-------------	---------

12) El personal que lo atendió muestra dominio y hace uso óptimo de Los recursos con que cuenta en su puesto de trabajo.

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPE	SIEMPRE
-------	------------	------------------	-------------	---------

13) Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por usted o sus vecinos

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPE	SIEMPRE
-------	------------	------------------	-------------	---------

14) Se han solucionado satisfactoriamente tus demandas o la de tus vecinos, en ocasiones pasadas

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPE	SIEMPRE
-------	------------	------------------	-------------	---------

15) La prestación del servicio en la Municipalidad es muy burocrática. (hay mucha demora)

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPE	SIEMPRE
-------	------------	------------------	-------------	---------

16) El servicio que recibe, por parte de los trabajadores de la municipalidad. le parece el más adecuado a sus necesidades

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPE	SIEMPRE
-------	------------	------------------	-------------	---------

17) Considera que su solicitud o el de sus vecinos, es atendida en todas las oportunidades.

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPE	SIEMPRE
-------	------------	------------------	-------------	---------

18) Los servicios y obras de esta gestión, cumplen con las necesidades y expectativas esperadas por usted.

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPE	SIEMPRE
-------	------------	------------------	-------------	---------

19) El personal que labora en la actual gestión, muestra que conoce las necesidades prioritarias que aquejan a los vecinos del Distrito

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPE	SIEMPRE
-------	------------	------------------	-------------	---------

20) Consideras que encuentras soluciones a tus necesidades y/o reclamos, por parte de esta gestión

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPE	SIEMPRE
-------	------------	------------------	-------------	---------

GRACIAS POR SU APOYO.....

ANEXO 2
CALCULO DE CHI TABLA Y CHI CUADRADO

VARIABLES	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
Calidad del servicio	13	56	89	27	7	192
Satisfacción del Vecino – Cliente	12	49	70	29	10	170
TOTAL	25	105	159	56	17	362
	0.069	0.290	0.439	0.155	0.047	

Chi tabla 9.4872

VARIABLES	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
Calidad del servicio	13.26	55.7	84.3	29.7	9.0	192
Satisfacción del Vecino – Cliente	11.74	49.3	74.7	26.3	8.0	170
TOTAL	25.00	105.0	159.0	56.0	17.0	362.00

P= 0.726839

CHI 2.048497

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS VECINOS - CLIENTES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANA DE TUSI, PROVINCIA DANIEL CARRION – REGION PASCO - 2017

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General				
¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del vecino – cliente de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, Provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017?	Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del vecino – cliente de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, Provincia Daniel Carrión – Región Pasco - año 2017	Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del vecino – cliente, en la municipalidad distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017.	(X) <u>V.</u> <u>Independent</u> e Calidad del servicio	- Capacidad de respuesta - Cortesía - Competencias personales	- Consistencia del servicio - Seguridad - Trato personal - Amabilidad - Empatía - Personalidad - Profesionalismo - Experiencia laboral	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN GENERAL: Método científico, ESPECÍFICOS: inductivo –deductivo TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicado NIVEL DE INVESTIGACIÓN Explicativo DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental ENFOQUE Cual- cuantitativa POBLACIÓN 6,380 personas entre 18 y 75 años MUESTRA. 362 informantes TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE
Problema específicos	Objetivo específicos	Hipótesis específicos				
a) ¿Existe relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción del vecino – cliente de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, Provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017?	a. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción del vecino – cliente de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, Provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017	a) Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción del vecino – cliente, en la municipalidad distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017.	(Y) <u>V.</u> <u>Dependiente</u> Satisfacción del Vecino – Cliente	- Confianza en el servicio - Trato recibido	- Ausencia de necesidad. - Valoración del servicio - Buen servicio - Percepción	
b) ¿Existe relación entre la cortesía y la satisfacción del vecino – cliente de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, Provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017?	b. Determinar la relación entre la cortesía y la satisfacción del vecino – cliente de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, Provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017.	b) Existe relación significativa relación entre la cortesía y la satisfacción del vecino – cliente, en la municipalidad distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017.				

<p>c) ¿Existe relación entre las competencias personales y la satisfacción del vecino – cliente de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, Provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017?</p>	<p>c. Determinar la relación entre las competencias personales y la satisfacción del vecino – cliente de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, Provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017.</p>	<p>c) Existe relación significativa entre las competencias personales y la satisfacción del vecino – cliente, en la municipalidad distrital de Santa Ana de Tusi, provincia Daniel Carrión – Región Pasco - 2017.</p>				<p>RECOLECCIÓN DE DASTOS Revisión de documentos Encuesta y entrevista</p> <p>PROCESAMIENTO DE DATOS Spss, Excel</p>
---	---	---	--	--	--	--