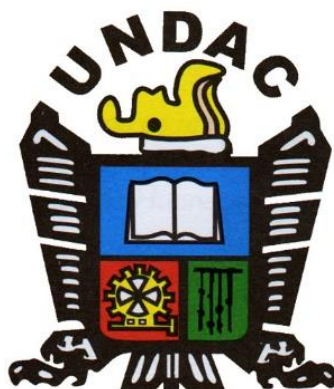


UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN



CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
HUACHÓN, REGIÓN PASCO – 2017

TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN

Presentado por:

BACH. CONDOR SUAREZ, Verónica Magdalena

BACH. VELASQUEZ ALANIA, Jazmín Anadela

PASCO – PERÚ 2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**



**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUACHÓN, REGIÓN PASCO –
2017**

Presentado por:

BACH. CONDOR SUAREZ, Veronica Magdalena

BACH. VELASQUEZ ALANIA, Jazmin Anadela

SUSTENTADO Y APROBADO ANTE LA COMISIÓN DE JURADOS:

**Dra. YOLANDA VIRGINIA LLANOS ROMERO
PRESIDENTE**

**Dr. OTTO MENDIOLAZA ZUÑIGA
MIEMBRO**

**Dr. JOSÉ LUIS GUERRERO FEBRES
MIEMBRO**

A Dios todopoderoso por guiar mi

Camino.

A Domingo y Margarita, mis padres

Que son luz radiante en mi vida.

VERONICA MAGDALENA

A Dios, eterno guía que medió la vida

A Esteban, mi padre que desde el cielo

Me protege y Q.E.P.D..

A Justina mi madre qu me guía por

Buen camino.

JAZMIN ANADELA.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Formación Profesional de Administración, por cobijarnos y soportarnos durante nuestra formación profesional.

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

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

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

VERONICA MAGDALENA y JAZMIN ANADELA

INTRODUCCIÓN

Existe en la Biblia un pasaje donde Jesús manifiesta: El hijo de Dios vino a servir, no ha ser servido, este pasaje refleja la esencia de lo que la gestión pública moderna busca y lo cual es importante en la administración de gobiernos locales, ya que ellos están en contacto directo con los usuarios.

Es bastante común ver que a las personas que acuden a las Municipalidades, muchas veces no se les trata bien, no existe capacidad de respuesta ante las solicitudes, todavía se tiene esa idea errónea de que la institución pública en este caso las municipalidades, son las que hacen el favor; pero en realidad la razón de ser de los gobiernos locales, son los usuarios que acuden a ella.

Consideramos que la presente investigación toca un tema fundamental, el cual se debe de investigar con mayor detalle, buscando en todo momento mejorar el servicio que se les brinda a los usuarios en las diversas instituciones públicas. Por este motivo se toca este tema de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huachón, 2017.

Hoy en día, los ciudadanos han dejado de ser los simples usuarios, más o menos conformes con los servicios que les brinda la institución pública y han pasado a ser ciudadanos clientes, que gracias a la información del que se dispone (portales de transparencia), saben de los presupuestos y en consecuencia, exigen servicios de calidad, que satisfaga sus necesidades y expectativas.

El presente trabajo de investigación, está dividido en cuatro capítulos. El primer capítulo se refiere al problema de investigación; donde se presenta la descripción de la realidad, delimitación de la investigación, formulación del problema, delimitación, formulación de los objetivos, justificación y limitaciones de la investigación.

El segundo capítulo está referido a los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

El tercer capítulo Metodología y técnicas de investigación tipo y nivel de investigación metodo de investigacion, universo y muestra, formulacion de hipotesis, identificacion de variables definicion de variables en indicadores tecnicas e instrumentos de recolección de datos.

El cuarto capítulo está referido a los resultados de la investigación y a la discusión del tema de investigación. En la última parte del trabajo se muestran las conclusiones, recomendaciones y bibliografías citadas y los anexos.

LAS AUTORAS

INDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

INTRODUCCIÓN

INDICE

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.	10
1.2.	DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.	12
1.3.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	12
	1.3.1. PROBLEMA GENERAL.	12
	1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.	12
1.4.	FORMULACIÓN DE OBJETIVOS.	13
	1.4.1. OBJETIVO GENERAL.	13
	1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	13
1.5.	JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.6.	LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.	15

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1.	ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.	16
	2.1.1 EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL.	16
	2.1.2 EN EL ÁMBITO NACIONAL.	18
2.2.	BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS RELACIONADOS CON EL TEMA	20

2.2.1 CALIDAD.	21
2.2.2.1Definiciones.	21
2.2.2 CALIDAD DE SERVICIO	23
2.2.2.1Historia.	23
2.2.2.2 Definición	25
2.2.3. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO.	26
2.2.4 DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO.	29
2.2.4.1 Evidencias físicas.	29
2.2.4.2 Accesibilidad	30
2.2.4.3 Elementostangibles	33
2.2.5 SATISFACCIÓN DE USUARIO.	34
2.2.5.1 Definiciones.	34
2.2.6 RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.	38
2.2.7 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUACHÓN.	38
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	39

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.	48
3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	48
3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	49
3.2. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	49
3.2.1. MÉTODO DESCRIPTIVO	49
3.2.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	49
3.3. UNIVERSO Y MUESTRA	50
3.3.1. UNIVERSO DEL ESTUDIO	50
3.3.2. UNIVERSO SOCIAL	50

3.3.3. UNIDAD DE ANALISIS	51
3.3.4. MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	51
3.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	52
3.4.1 HIPÓTESIS GENERAL.	52
3.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICA	52
3.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.	53
3.6. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES E INDICADORES	54
3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	56
3.8. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	56

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS

4.1. DESCRIPCION DEL TRABAJO DE CAMPO.	58
4.2. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS.	59
4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	72
4.3.1 PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL.	72
4.3.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1	74
4.3.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2	76
4.3.4 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3	77

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.

La calidad del servicio es una exigencia por parte de los vecinos y usuarios de la Municipalidad Distrital de Huachón.

Según la constitución política. Los gobiernos locales promueven el desarrollo y la economía local, y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, del mismo modo la ley orgánica de municipalidades nos manifiesta respecto al servicio, que es una obligación irrestricta de las municipalidades, ya que representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales, fomentan el bienestar de los vecinos y el desarrollo integral y armónico de su localidad.

La calidad del servicio que se brindan en una institución y el servicio en sí por parte de los trabajadores, deben ser de calidad, valga la redundancia, por lo que deben ofrecer, información clara y precisa, los usuarios deben poseer la información que requieran de sus servicios en el momento que la necesiten, los trabajadores deben dar una atención personalizada al usuario, así mismo de forma amable y cordial, es decir un trato personalizado, preferencial y único.

Lo que más reclaman y desean los vecinos o usuarios, es una eficiente y óptima atención por parte de los trabajadores de la municipalidad, 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, ya que, al representarla, 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 estos tiempos, han dejado de ser los administrados o vecinos, más o menos conformes con los servicios que les brindaba la administración pública y han pasado a ser ciudadanos más informados, en parte a los avances del acceso a información por diversos medios.

Actualmente la administración municipal se convierte en proveedora de servicios para un mercado de ciudadanos que le demandan y exigen calidad en el servicio de los trabajadores, así como en las demás funciones de la municipalidad

1.2. DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

La presente investigación se realizará en la Municipalidad Distrital de Huachón, de la Provincia de Pasco - Región Pasco.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. PROBLEMA GENERAL

¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017?

1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a) ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017?
- b) ¿Qué relación existe entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017?
- c) ¿Qué relación existe entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Huachón, 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 de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017.
- b. Determinar la relación entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017.
- c. Determinar la relación entre los competencias personales y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017.

1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION

La presente investigación, consideramos que es importante porque, de acuerdo con los fundamentos constituidos por Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp.39-40) se justifica por:

- a) **Conveniencia.** La importancia de su elaboración permitirá conocer la problemática de los hechos o fenómenos que acontecen en la Municipalidad Distrital de Huachón, materia del estudio, debido a que la información obtenida parte de

una realidad en un tiempo específico definido como es el año 2017

- b) **Relevancia social.** Se busca contribuir en cierta medida a comprender la conformidad o satisfacción de los pobladores del Distrito, con respecto a la calidad de los servicios brindados por parte de la entidad Municipal.
- c) **Implicaciones prácticas.** La problemática está relacionada con el servicio, sus fortalezas y debilidades que presenta la municipalidad, respecto al mismo, porque se recoge la percepción que el ciudadano tiene de su municipalidad.
- d) **Valor teórico.** Con los resultados obtenidos se contrastarán las variables en estudio, para que las futuras investigaciones cuenten, con fundamento científico y teórico, para que puedan relacionarse con otras y continuarlas líneas de investigación.
- e) **Utilidad metodológica.** Con el análisis de nuestras variables se busca determinar la correlación existente en cuanto a la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, año 2017.

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 Huachón, en cuanto al servicio y su incidencia en la gestión municipal.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Como en toda investigación, consideramos que la principal limitación será, el de carácter económico, ya que no existen instituciones para lograr el respectivo financiamiento, por lo que asumiremos la presente, con nuestros escasos recursos económicos, para las diferentes etapas de la misma.

También otro factor de limitaciones respecto a la bibliografía, ya que la gran mayoría de textos consultados sobre calidad del servicio, están más enfocados a la gestión pública, del mismo modo 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 municipalidades, respecto a la calidad del servicio.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1 EN EL AMBITO INTERNACIONAL

- a) **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 del 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).

- b. **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).

2.1.2 EN EL AMBITO NACIONAL

a) Según Atao (2016) en su tesis, titulada: calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la sub gerencia de desarrollo económico y social, de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015.

Con el propósito de Determinar la calidad de servicios, y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social en la Municipalidad de San Jerónimo, 2015.

Concluyo que: Con relación al objetivo general: determinar la calidad de servicio, y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social (SGDES) de la

Municipalidad de San Jerónimo. El valor de “sig” es de 0,002 que es menor a 0.05 nivel de significancia, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula; y se afirma que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social.

- b)** Según **Caballero (2016)** en su trabajo de investigación, titulado. Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016.

Con el objetivo de determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016, se aplicó un cuestionario a 385 personas, se llegó a la conclusión de que:

En cuanto a la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016, se llegó a determinar que existe relación directa entre las variables; es decir a mayor calidad del servicio proporcionada por la entidad municipal, mayor será la satisfacción del usuario, en cambio si la municipalidad suministrara un servicio de menor calidad, menor será la satisfacción de los mismos.

- c. Según Neira (2016) en su tesis, titulado: evaluación del nivel de satisfacción del usuario del RENIEC en la oficina registral del distrito de El Porvenir - Trujillo – la Libertad en el año 2014.

Con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción del usuario de El RENIEC en la Oficina Registral El Porvenir de Trujillo, en el 2014, se aplicó un cuestionario a 278 personas, se concluyó que:

El nivel de capacidad de respuesta de El RENIEC según la investigación realizada a los usuarios de la Oficina Registral El Porvenir de Trujillo es favorable en un 73%, ya que los empleados tienen disposición para resolver las preguntas frecuentes de los usuarios.

2.2 BASES TEORICAS CIENTIFICAS RELACIONADOS CON EL TEMA

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

2.2.1.1 Definiciones:

- **Según (Riveros P. E., 2007).** Manifiesta que “para lograr una mayor calidad las empresas deben mejorar su software, hardware y el talento humano El hardware se mejora mediante aportes de capital para comprar los equipos, sistemas y materiales que permitan contar con la tecnología apropiada El software se refiere a los procedimientos en general y se puede mejorar a través de las personas. El talento humano puede asumir nuevos procedimientos o desarrollarlos, de acuerdo con su nivel de conocimiento, pericia y creatividad

El talento humano se mejora solamente mejorando el nivel de conocimientos de las personas y buscando la mejor actitud en el desempeño de las funciones”
- **Según Evans &W.Lindsay, (2000).** La calidad: Es una mezcla de perfección, consistencia, eliminación de desperdicio, rapidez de entrega, cumplimiento de políticas y procedimientos, proporcionar un producto bueno y utilizable, hacerlo bien a la primera, agradar o satisfacer a los clientes, servicio total al cliente.
- Según (Sosa, 2006). Establece que la calidad no es un atributo de los productos ni de los servicios, sino una característica de las personas, se puede asegurar que: donde haya una persona haciendo algo, lo podrá hacer

con calidad, la gente de calidad produce artículos de calidad y ofrece servicios de calidad.

- **Edwards W. 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 **GrifulPonsati& 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 **GrifulPonsati& 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.

- 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”.
- La Organización Internacional para la Estandarización (ISO), define a la calidad “es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (ISO, 2005).

2.2.2 CALIDAD DE SERVICIO.

2.2.2.1 Historia

Los estudios formales de calidad del servicio tienen su inicio con los trabajos de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) en los que se destaca que los servicios presentan una mayor problemática para su estudio pues poseen tres características que los diferencian ampliamente de los productos: Intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad:

- **Intangibilidad:** Por intangibilidad entendemos la cualidad de los servicios por la que no es fácil contarlos, medirlos, inventariarlos, y verificarlos o probarlos antes de entregarlos para asegurar su calidad.
- **Heterogeneidad:** La mayoría de los servicios, especialmente aquellos con gran contenido de trabajo humano, son heterogéneos, esto quiere decir que a

menudo su desempeño varía de proveedor a proveedor, de cliente a cliente y de tiempo a tiempo.

La consistencia del comportamiento de un servicio casi personal es difícil de asegurar por que lo que la empresa intenta entregar puede ser enteramente diferente a lo que el cliente recibe.

- **Inseparabilidad:** La producción y el consumo de la mayoría de los servicios es inseparable, a consecuencia de lo anterior la calidad de los servicios no se hace en el departamento de ingeniería de una planta de manufactura (donde se podría controlar desde su concepción hasta su entrega), sino se entrega intacta al cliente. Más bien corresponde a la interacción del cliente y el personal de la empresa que hace contacto con este, aquí depende de que tanto control tenga la empresa del servicio, de su personal y que tanto está implicado el cliente en el servicio, ya que muchas veces este indirectamente afecta su calidad.

En función de lo anterior Para su rama et al. Suponen que:

- Al cliente le es más difícil de evaluar la calidad del servicio que la calidad de los productos.

- La percepción de la calidad del servicio es el resultado de una comparación del cliente con el desempeño actual del servicio.
- Las evaluaciones del servicio no se hacen solamente a la entrega de este, sino también en el proceso de realización de este. Según **Kurtz, (2012)**. “Se refiere a la calidad esperada y percibida de una oferta de servicio, y tiene un efecto considerable sobre la competitividad en una empresa”

2.2.2.2 Definiciones

- Para **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.
- **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).

- **Para 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).

2.2.3 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).

Según lo expuesto en el libro de Zeithaml et al (2009), las características son:

- **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.

2.2.4 DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO

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

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

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.

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.

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.

2.2.4.2 Accesibilidad 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.

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

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

2.2.5 SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

2.2.5.1 Definiciones.

- Para **Philip Kotler, (2006)**, pág. 144 Es una sensación de placer o de decepción. que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados) con las expectativas, de beneficios previos. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado.
- **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).

- **Pérez (2007)** manifiesta que, 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).
- **Según Zambrano, (2007)**. Expresa que “los indicadores de calidad, miden el nivel de satisfacción de los usuarios o de los clientes,

con respecto a un producto. En este caso se aplican encuestas dirigidas a la obtención de dicha información”. La medición de calidad para este caso es una relación de tipo externa que viene dada por el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio o de los consumidores de un bien público.

- Según (ISO, 2008). La satisfacción se define como “la percepción del cliente sobre el grado en que sean cumplido sus necesidades o expectativas establecidas”.
- **Según S & Mayo. J y Loredo, (2009).** Definen que la satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, la satisfacción refleja el cumplimiento de la expectativa; es decir, proporciona una respuesta al acto del consumo del servicio.
- **Según Kotler, (2001).** Define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias. Expresa que luego de la adquisición de un producto o

servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles o grados de satisfacción.

- a) Insatisfacción. Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- b) Satisfacción. Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio coincide con las expectativas del cliente.
- c) Complacencia. Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

2.2.6 RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

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)

2.2.7 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUACHON.

Situada en la parte suroccidental de la Región Pasco. Fue creado por Ley N° 4859 del 27 de diciembre de 1923, durante el gobierno del presidente Augusto B. Leguía, cuenta con una gran diversidad de pisos ecológicos, pues parte de su territorio de 471,68 kilómetros cuadrados de superficie está formada por sierra y otra parte por selva. El distrito se encuentra ubicado a una altitud de 3,400 m.s.n.m. Huachón

Está a 82 km de Cerro de Pasco y por la ruta a Ninacaca que conecta con la carretera afirmada que llega a Huachón. Se caracteriza por ser un distrito eminentemente agrícola y ganadero, sobresaliendo en el cultivo de la papa.

La actual gestión está encabezada por Vicente Víctor Alarcón Arrieta, sus Regidores son: Amadeo Cristóbal Quispe, Clara Valdivia Cárdenas, Pilar Alejo

Álvarez, Fidencio Alania Briceño, Miguel Ángel Janampa Vásquez.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉMINOS 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 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 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 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)
- **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.
- **Características del servicio de calidad:** Según **Aniorte, (2013)**. Algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:
 - 1. Debe cumplir sus objetivos.
 - 2. Debe servir para lo que se diseñó.
 - 3. Debe ser adecuado para el uso.
 - 4. Debe solucionar las necesidades.
 - 5. Debe proporcionar resultados.
- **Usuario:** 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 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:** 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).

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo cuantitativa y por su alcance descriptiva.

Ya que, 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 de servicio y satisfacción del usuario.

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

la presente investigación no tiene fines aplicativos, solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes de la realidad.

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 buscare especificar los resultados más importantes del análisis.

3.2 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

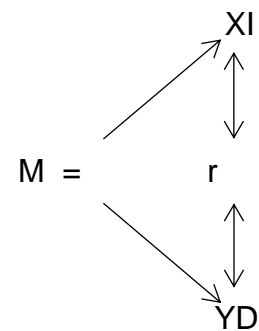
3.2.1 METODO DE INVESTIGACIÓN

Nuestro estudio concuerda con el enfoque descriptivo que tiene por objeto identificar, clasificar, relacionar y

determinar las variables que operan en el proceso de investigación.

3.2.2 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, en el esquema es el siguiente esquema:



Dónde:

M = La muestra.

XI = Es la Variable Independiente

r = Es la relación que existe entre la Variable Independiente

et con la Variable Dependiente.

VD = Es la Variable Dependiente

3.3. UNIVERSO Y MUESTRA

3.3.1. 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 Pasco.

3.3.2. UNIVERSO SOCIAL

El universo social está conformado por todos los habitantes del Distrito de Huachón y que según los datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadística e Informática –INEI, son de 4,722 al año 2012.

3.3.3. UNIDAD DE ANALISIS

Nuestra unidad de análisis son todos los pobladores del distrito de Huachón, entre 18 y 60 años.,. que según nos manifiestan son los que más acuden y reciben los servicios de su municipalidad. Y que aproximadamente son de 1,328.

3.3.4. MUESTRA DE LA INVESTIGACION

En la presente investigación, la población serán los usuarios, de la Municipalidad Distrital de Huachón, durante el año 2017, que aproximadamente fueron de 1,328. 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

Reemplazando datos tenemos:

$$n = \frac{1,328 (0.5)^2 (1.96)^2}{(1,328 - 1)(0.05)^2 + (0.5)^2 (1.96)^2}$$

$$n = 138 \text{ vecinos}$$

El tamaño muestral es 138; 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.

3.4 FORMULACION DE HIPOTESIS

3.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017

3.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

a) Existe relación directa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción

de los usuarios en la Municipalidad Distrital de
Distrital de Huachón, Pasco, 2017.

b) Existe relación directa entre la cortesía y la
satisfacción de los usuarios en la Municipalidad
Distrital de Distrital de Huachón, Pasco, 2017.

c) Existe relación directa entre las competencias
personales y la satisfacción de los usuarios en
la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco,
2017.

3.5 IDENTIFICACION DE VARIABLES

X = VARIABLE INDEPENDIENTE

Calidad del servicio

Y = VARIABLE DEPENDIENTE

Satisfacción del Usuario.

3.6 DEFINICION DE VARIABLES E INDICADORES

TABLA X: VARIABLE INDEPENDIENTE

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
CALIDAD DE SERVICIO	<p>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. Pizzo (2013)</p>	<p>La calidad de servicio es un proceso mediante el cual se satisface las necesidades y expectativas de los usuarios (vecinos) al momento de recibir un servicio proporcionado por la Municipalidad</p>	<p>DIMENSIÓN 1 Capacidad de respuesta Es la probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable</p>	<p>1.1 Consistencia del servicio</p> <p>1.2 Seguridad</p>
			<p>DIMENSIÓN 2 La cortesía Es la forma para relacionarnos de una manera positiva y satisfactoria con los otros, bien sea en la familia, en el trabajo, en la escuela, en nuestra comunidad</p>	<p>2.1 Trato personal</p> <p>2.2 Amabilidad</p>
			<p>DIMENSIÓN 3 Competencias personales. Posesión y el desarrollo de destrezas, conocimientos, actitudes adecuadas y la experiencia suficiente para desarrollar sus funciones designadas.</p>	<p>3.1 Personalidad</p> <p>3.2 Experiencia laboral</p>

TABLA Y = VARIABLE DEPENDIENTE

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</p>	<p>Es una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados) con las expectativas, de beneficios previos. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado. (Philip Kotler, 2006, pág. 144)</p>	<p>La satisfacción del usuario es el nivel en que se hayan cumplido sus requerimientos, deseos y demás actividades que realice sobre un producto o un servicio.</p>	<p>DIMENSIÓN 1 Confianza en el servicio. Es la seguridad o esperanza firme que el usuario tiene del servicio. También se trata de la presunción de uno mismo y del ánimo o vigor para obrar.</p>	<p>1.1 Ausencia de necesidad. 1.2 Valoración del servicio</p>
			<p>DIMENSIÓN 2 Trato recibido. Es la acción y efecto de trato que recibe los usuarios o personas a solicitar el servicio.</p>	<p>2.1 Buen servicio 2.2 Percepción</p>
			<p>DIMENSIÓN 3 Expectativas Grado de cumplimiento del servicio, percibido por el usuario</p>	<p>3.1 Servicio Deseado 3.2 Servicio Recibido</p>

3.7 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 lo cual mediante preguntas adecuadamente formuladas serán aplicadas a los sujetos materia de investigación, es decir a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Huachón.

En cuanto a la observación se pudo evaluar el comportamiento y el estado de ánimo con que se retiran los usuarios de la Municipalidad.

Las alternativas de los ítems de las dos variables tendrán la siguiente valoración:

(1) Nunca , (02). Casi nunca (03). Algunas veces (04). Casi siempre y (05) Siempre.

El cuestionario estará conformado por 20 preguntas, doce ítems para la primera variable X = (calidad de servicio) y ocho ítems para la segunda variable y Y = (satisfacción del usuario).

3.8 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Obtenido todos los datos se realizará 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 utilizará el programa SPSS 22 (estadística

descriptiva), por cuanto ésta nos permite analizar y representar los datos por medio de tablas y gráficos y/o medidas de resumen.

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

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

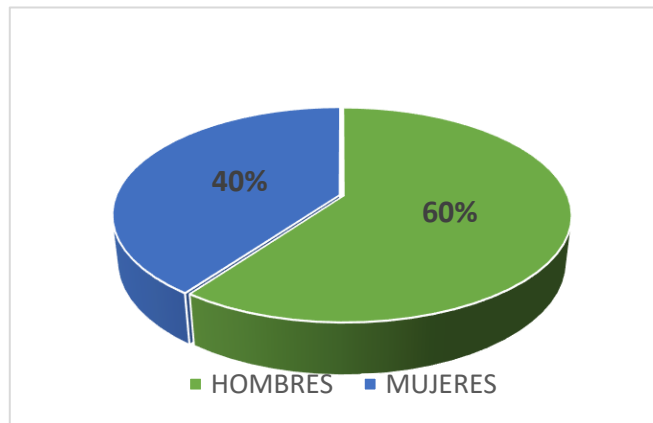
El trabajo de campo realizado, para la presente investigación, comprendió un periodo de aproximadamente dos meses y se realizó en el distrito de Huachón y sus siguientes centros poblados:

- Quiparacra.
- Puagmaray. y
- Lucma.

Nuestros informantes fueron pobladores de dichas zonas en un total de 138 personas, todos nuestros informantes fueron mayores de 18 años y nos manifestaron vivir permanentemente en el distrito

materia de investigación y fueron clasificadas de la siguiente manera:

Grafico N° 1 POBLACIÓN POR SEXO



INTERPRETACIÓN.

Como podemos apreciar, el 60% de nuestros informantes estuvo constituido por varones y un 40% por mujeres tal como lo muestra la figura N° 1, a cada uno de ellos se les proporcionó un cuestionario de 20 preguntas (adjunto en el anexo), los mismos que fueron contestados en un tiempo prudencial de aproximadamente 1 hora o más en algunos casos.

4.2. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS.

4.2.1. RESULTADO DE FIABILIDAD

Se ejecutó a través del Alfa de Crombach, que nos permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems.

Para la validación de los instrumentos se recurrió, al juicio de expertos en la materia, quienes emitieron su opinión respecto a la redacción y al contenido del cuestionario y aprobaron para que proceda el instrumento de recolección.

4.2.1.1 Resultado de fiabilidad con Alfa de Crombach, (V1 = Calidad de servicio)

TABLA N° 3

Estadísticas de Fiabilidad, variable calidad de servicio

Alfa de Crombach	N de elementos
,994	12

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 22.

Elaboración Propia.

A través de alfa de Crombach, en la primera variable de calidad de servicio, arrojó un resultado de 0,994, que según George y Mallery, manifiesta que la fiabilidad es excelente.

4.2.1.2 Resultado de fiabilidad con alfa de Conbrach (V2=satisfacción delos usuarios)

TABLA N°4

Estadísticas de fiabilidad, variable satisfacción de los usuarios

Alfa de Crombach	N de elementos
,997	8

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 22.

Elaboración Propia.

Fuente: SPSS 22, Elaboración propia

Utilizando el alfa de Cronbach, en nuestra segunda variable de satisfacción de los usuarios, arrojó un resultado de 0,997 que significa según el autor

George y Mallery, que el coeficiente de alfa o la fiabilidad es excelente.

4.2.2. Resultado del Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017.

TABLA N° 5

Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios

			CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACCION DE LOS USUARIOS
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,966**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	138	138
	SATISFACCION DE LOS USUARIOS	Coeficiente de correlación	,966**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	138	138

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 22.

Elaboración Propia.

INTERPRETACIÓN.

En la tabla N°5, se puede observar que el valor de “sig” es de 0,000 que es menor a 0.05 nivel de significancia, por lo tanto, de acuerdo a la encuesta realizada se rechaza la hipótesis nula; y se afirma que:

Si existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017. Esto nos quiere decir, que si los trabajadores brindan un servicio de calidad, existirá satisfacción por parte de los usuarios.

4.2.3 RESULTADO DEL PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO: Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017.

TABLA N° 6
Correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios

			SATISFACCION DE LOS USUARIOS	CAPACIDAD DE RESPUESTA
Rho de Spearman	SATISFACCION DE LOS USUARIOS	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 138	,963** ,000 138
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,963** ,000 138	1,000 . 138

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).
Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 22.
Elaboración Propia.

INTERPRETACIÓN.

En la tabla N° 6 se puede observar que el valor “sig” es de 0,000 que es menor al nivel de significancia de 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H₀).

Y se afirma que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017.

4.2.4. RESULTADO DEL SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO: Determinar la relación entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017.

TABLA N° 7
Correlación entre la cortesía y satisfacción de los usuarios

			SATISFACCION DE LOS USUARIOS	LA CORTESÍA
Rho de Spearman	SATISFACCION DE LOS USUARIOS	Coeficiente de correlación	1,000	,976**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	138	138
	LA CORTESÍA	Coeficiente de correlación	,976**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	138	138

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 22.

Elaboración Propia.

INTERPRETACIÓN.

En la tabla N° 7, se puede observar que el valor “sig” es de 0,000 que es menor a 0.05 nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (HO); por lo tanto:

Se afirma que existe relación significativa entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017

4.2.5. RESULTADO DEL TERCER OBJETIVO ESPECÍFICO:

Determinar la relación entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017.

TABLA N° 8

Correlación entre la competencias personales y satisfacción de los usuarios

			SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	COMPETENCIAS PERSONALES
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Coeficiente de relación Sig. (bilateral) N	1,000 . 138	,984** ,000 138
	COMPETENCIAS PERSONALES	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,984** ,000 138	1,000 . 138

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 22.

Elaboración Propia.

INTERPRETACIÓN.

En la tabla 8, se puede observar que el valor “sig” es de 0,000 que es menor a 0.05 nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H₀);

Existe relación entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017.

4.2.6. RESULTADOS DE LA HIPÓTESIS GENERAL (Relación de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios).

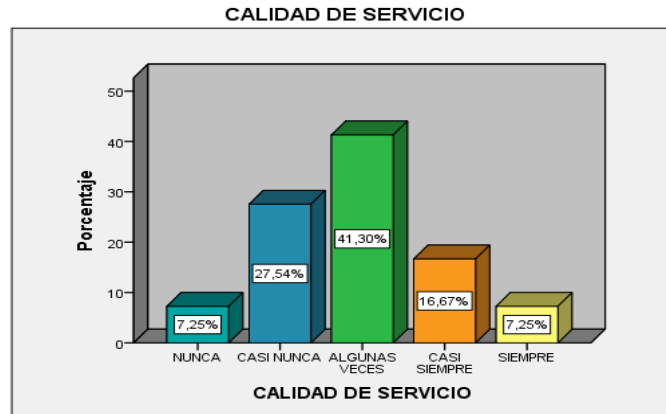
TABLA N° 9
CALIDAD DE SERVICIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	7,2	7,2	7,2
	CASI NUNCA	38	27,5	27,5	34,8
	ALGUNAS VECES	57	41,3	41,3	76,1
	CASI SIEMPRE	23	16,7	16,7	92,8
	SIEMPRE	10	7,2	7,2	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 22.

Elaboración Propia.

Grafico N° 2



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 22.
Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN

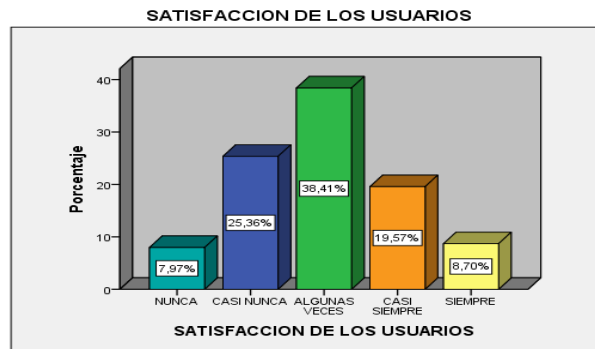
Lo que los usuarios reclaman es una excelente calidad de servicio, por parte de los trabajadores de la municipalidad Distrital de Huachón, según los datos obtenidos podemos manifestar que un 41.3% piensan que algunas veces lo obtienen, un 27.54% consideran que casi nunca, 16.67% manifiestan que casi siempre, para un 7.25% consideran que nunca y siempre.

TABLA N° 10
SATISFACCION DE LOS USUARIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	11	8,0	8,0	8,0
	CASI NUNCA	35	25,4	25,4	33,3
	ALGUNAS VECES	53	38,4	38,4	71,7
	CASI SIEMPRE	27	19,6	19,6	91,3
	SIEMPRE	12	8,7	8,7	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 22.
Elaboración Propia

GRAFICIO N° 03



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 22.
Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN.

La satisfacción de los usuarios, es el reflejo de una gestión, en este caso la Municipalidad distrital de Huachón, es por ello que consideramos importante el análisis de esta variable.

Los resultados encontrados nos manifiestan que un 38.4%, consideran que algunas veces, 25.4% casi nunca, 19.6% manifiestan que casi siempre, 8,7% siempre y un 8% nunca,

Como podemos observar el mayor porcentaje de respuestas están entre los que consideran que algunas veces encuentran satisfacción.

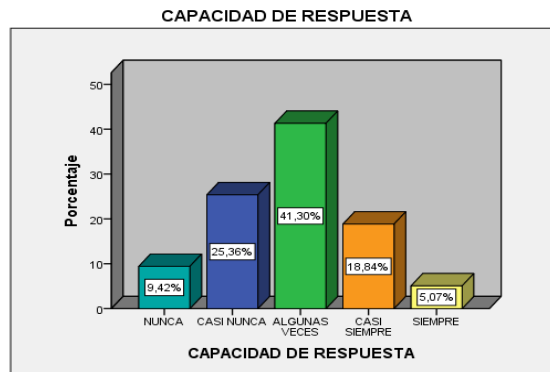
4.2.7. RESULTADOS DE DIMENSIÓN: Capacidad de Respuesta

Tabla N° 11
CAPACIDAD DE RESPUESTA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	13	9,4	9,4	9,4
CASI NUNCA	35	25,4	25,4	34,8
ALGUNAS VECES	57	41,3	41,3	76,1
CASI SIEMPRE	26	18,8	18,8	94,9
SIEMPRE	7	5,1	5,1	100,0
Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 22.
Elaboración Propia

Grafico N° 4



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 22.
Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN.

Mantener contentos a los usuarios es la clave para asegurar, el éxito de una gestión especialmente tratándose de las municipalidades, que están relacionadas directamente con los vecinos.

Los resultados respecto a la capacidad de respuesta nos dicen que un 41.3% considera que algunas veces existe capacidad de respuesta, 25.4% manifiesta que casi nunca, 18.9% casi siempre, 9.42% nunca y solo un 5.07% considera que siempre.

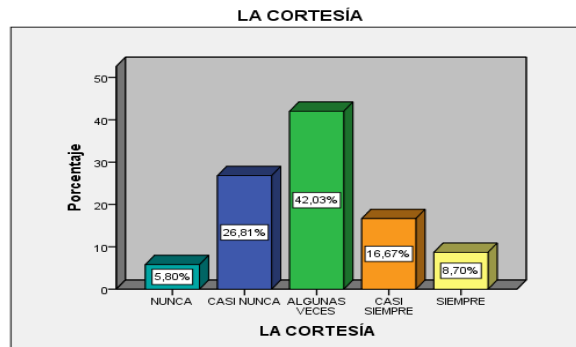
4.2.8. RESULTADOS DE DIMENSIÓN: La Cortesía

**Tabla N° 12
LA CORTESÍA**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	8	5,8	5,8	5,8
CASI NUNCA	37	26,8	26,8	32,6
ALGUNAS VECES	58	42,0	42,0	74,6
CASI SIEMPRE	23	16,7	16,7	91,3
SIEMPRE	12	8,7	8,7	100,0
Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 22.
Elaboración Propia

Grafico N° 5



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 22.
Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN.

Cortesía es un término que procede de cortés, un adjetivo que permite nombrar a las personas atentas, afables y comedidas y es la manera en la que los usuarios consideran que deben ser tratados por parte de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huachón.

Un 42.03% considera que algunas veces, seguido de 26.81% que manifiesta casi nunca, 16.67% dice que casi siempre, 8.7% siempre y solo un 5.8% nunca.

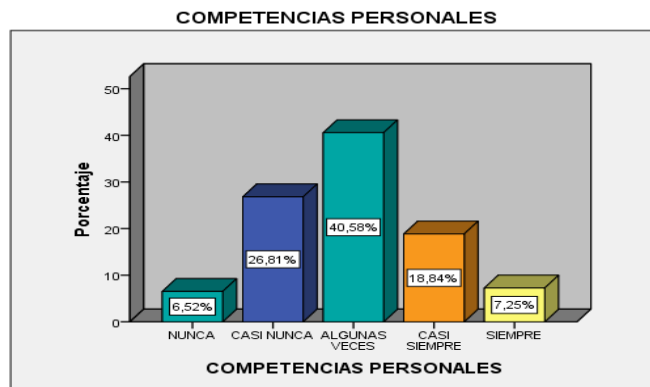
4.2.9. RESULTADOS DE DIMENSIÓN: Competencias Personales

TABLA N° 13
COMPETENCIAS PERSONALES

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	9	6,5	6,5	6,5
CASI NUNCA	37	26,8	26,8	33,3
ALGUNAS VECES	56	40,6	40,6	73,9
CASI SIEMPRE	26	18,8	18,8	92,8
SIEMPRE	10	7,2	7,2	100,0
Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 22.
Elaboración Propia

Grafico N° 6



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 22.
Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN.

Las competencias personales, son las que nos permiten desarrollar mejor nuestras actividades o los trabajos encomendados, es por ello que es vital para una mejor calidad del servicio.

Podemos manifestar que un 40.6% manifiesta que solo algunas veces, 26.8% casi nunca, 18.8% casi siempre, 7.25% considera que siempre y un 6.5% nos manifestó que nunca.

4.2.10. RESULTADOS DE DIMENSIÓN: Confianza en el Servicio

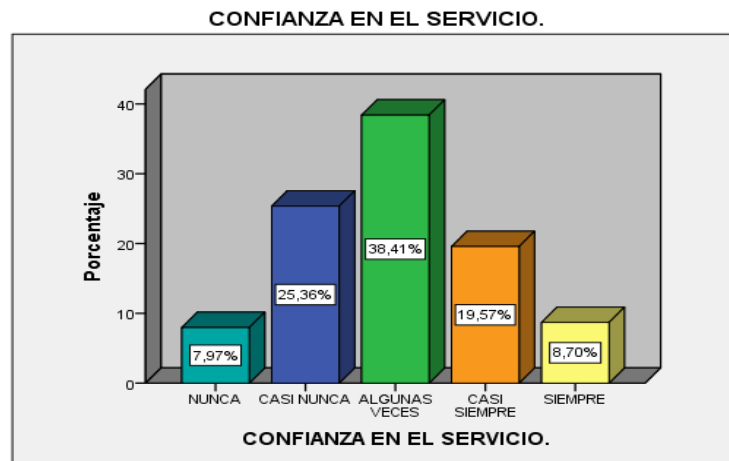
TABLA N° 14

CONFIANZA EN EL SERVICIO.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	11	8,0	8,0	8,0
CASI NUNCA	35	25,4	25,4	33,3
ALGUNAS VECES	53	38,4	38,4	71,7
CASI SIEMPRE	27	19,6	19,6	91,3
SIEMPRE	12	8,7	8,7	100,0
Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 22.
Elaboración Propia

Grafico N° 7



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 22.
Elaboración Propia

4.2.1.1 RESULTADOS DE DIMENSIÓN: Trato recibido

**TABLA N° 15
TRATO RECIBIDO**

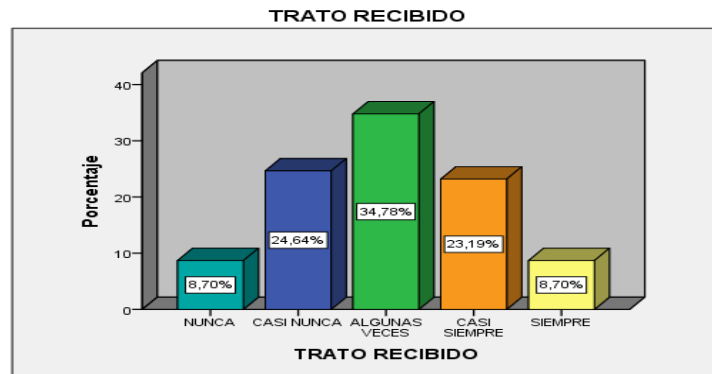
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	8,7	8,7	8,7
	CASI NUNCA	34	24,6	24,6	33,3
	ALGUNAS VECES	48	34,8	34,8	68,1
	CASI SIEMPRE	32	23,2	23,2	91,3
	SIEMPRE	12	8,7	8,7	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 22.
Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN.

El gráfico nos demuestra que los usuarios de Huachón, algunas veces tiene la confianza en el servicio con un 38.41%. y otros que siempre tiene confianza en un 70 %.

Gráfico N° 8



Fuente:

Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 22.
Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN.

Sin ninguna duda, el trato recibido condiciona de forma significativa nuestro comportamiento.

Una relación amable y considerada, propiciarán la mayoría de las veces una respuesta similar, es por ello importante que, para satisfacer a nuestros usuarios, la manera de tratar es fundamental.

Un 34,78% considera que algunas veces, 24,6% respondió que casi nunca, seguido de cerca con 23,19% manifiesta que casi siempre, y con un 8,7 respectivamente se encuentran, nunca y siempre.

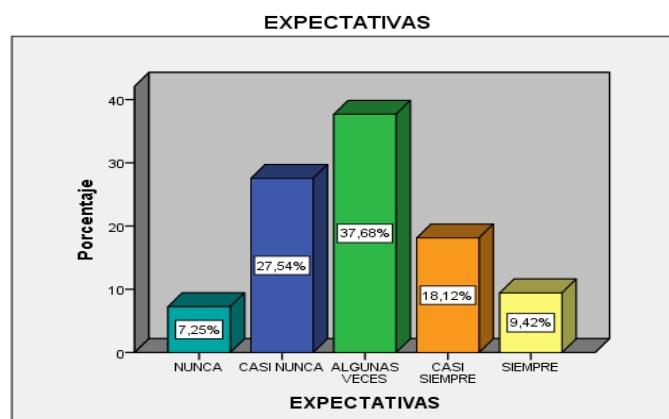
4.2.1.2 RESULTADOS DE DIMENSIÓN: Expectativas

TABLA N° 16
EXPECTATIVAS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	10	7,2	7,2	7,2
CASI NUNCA	38	27,5	27,5	34,8
ALGUNAS VECES	52	37,7	37,7	72,5
CASI SIEMPRE	25	18,1	18,1	90,6
SIEMPRE	13	9,4	9,4	100,0
Total	138	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 22.
Elaboración Propia

Grafico N° 9



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 22.
Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN.

Son las creencias que tiene el usuario respecto al servicio, o también podemos decir que es el resultado deseado por parte del mismo, muchas veces las expectativas son mayores a lo que se pensaba recibir, de allí la importancia por parte del que ofrece el servicio de tratar en la mayor parte posible de cumplir con estas expectativas.

Un 37.68% nos manifiesta que algunas veces, 27.54% dijeron que casi nunca, 18.12% consideran que casi siempre, 9.42% siempre y 7.25 contestaron que nunca.

4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.3.1 PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

FORMULAMOS LAS HIPOTESIS ESTADISTICAS

H1 Existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017

H0 No Existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017.

TABLA N° 17

CALIDAD DE SERVICIO*SATISFACCION DE LOS USUARIOS
tabulación cruzada

			SATISFACCION DE LOS USUARIOS					Total
			NUNCA	2	3	4	5	
CALIDAD DE SERVICIO	NUNCA	Recuento	10	0	0	0	0	10
		Recuento esperado	,8	2,5	3,8	2,0	,9	10,0
		% del total	7,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,2%
	2	Recuento	1	35	2	0	0	38
		Recuento esperado	3,0	9,6	14,6	7,4	3,3	38,0
		% del total	0,7%	25,4%	1,4%	0,0%	0,0%	27,5%
	3	Recuento	0	0	51	6	0	57
		Recuento esperado	4,5	14,5	21,9	11,2	5,0	57,0
		% del total	0,0%	0,0%	37,0%	4,3%	0,0%	41,3%
	4	Recuento	0	0	0	21	2	23
		Recuento esperado	1,8	5,8	8,8	4,5	2,0	23,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	15,2%	1,4%	16,7%
	5	Recuento	0	0	0	0	10	10
		Recuento esperado	,8	2,5	3,8	2,0	,9	10,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,2%	7,2%
Total	Recuento	11	35	53	27	12	138	
	Recuento esperado	11,0	35,0	53,0	27,0	12,0	138,0	
	% del total	8,0%	25,4%	38,4%	19,6%	8,7%	100,0%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 22.
 Elaboración Propia

TABLA N° 18
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	452,206 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	323,070	16	,000
Asociación lineal por lineal	127,746	1	,000
N de casos válidos	138		

17 casillas (68,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,80.

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 22.
 Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Como el valor de sig. (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir

Existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017

4.3.2 PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICA 1

FORMULAMOS LAS HIPOTESIS ESTADISTICAS

H1: Existe relación directa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Distrital de Huachón, Pasco, 2017.

H0Noexiste relación directa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Distrital de Huachón, Pasco, 2017

TABLA N° 19
CAPACIDAD DE RESPUESTA*SATISFACCION DE LOS USUARIOS
tabulación cruzada

			SATISFACCION DE LOS USUARIOS					Total
			NUNCA	2	3	4	5	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	NUNCA	Recuento	11	2	0	0	0	13
		Recuento esperado	1,0	3,3	5,0	2,5	1,1	13,0
		% del total	8,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	9,4%
	2	Recuento	0	33	2	0	0	35
		Recuento esperado	2,8	8,9	13,4	6,8	3,0	35,0
		% del total	0,0%	23,9%	1,4%	0,0%	0,0%	25,4%
	3	Recuento	0	0	51	6	0	57
		Recuento esperado	4,5	14,5	21,9	11,2	5,0	57,0
		% del total	0,0%	0,0%	37,0%	4,3%	0,0%	41,3%
	4	Recuento	0	0	0	21	5	26

	Recuento esperado % del total	2,1 0,0%	6,6 0,0%	10,0 0,0%	5,1 15,2%	2,3 3,6%	26,0 18,8%
5	Recuento Recuento esperado % del total	0 ,6 0,0%	0 1,8 0,0%	0 2,7 0,0%	0 1,4 0,0%	7 ,6 5,1%	7 7,0 5,1%
Total	Recuento Recuento esperado % del total	11 11,0 8,0%	35 35,0 25,4%	53 53,0 38,4%	27 27,0 19,6%	12 12,0 8,7%	138 138,0 100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 22.
Elaboración Propia.

TABLA N° 20
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	403,252 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	309,518	16	,000
Asociación lineal por lineal	125,097	1	,000
N de casos válidos	138		

16 casillas (64,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,56.

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 22.
Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Como el valor de sig. (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir: Existe relación directa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Distrital de Huachón, Pasco, 2017.

4.3.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

FORMULAMOS LAS HIPOTESIS ESTADISTICAS

H2: Existe relación directa entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Distrital de Huachón, Pasco, 2017.

H0: No existe relación directa entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Distrital de Huachón, Pasco, 2017.

TABLA N° 21
LA CORTESÍA*SATISFACCION DE LOS USUARIOS tabulación cruzada

			SATISFACCION DE LOS USUARIOS					Total
			NUNCA	2	3	4	5	
LA CORSÍA	NUNCA	Recuento	8	0	0	0	0	8
		Recuento esperado	,6	2,0	3,1	1,6	,7	8,0
		% del total	5,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,8%
	2	Recuento	3	34	0	0	0	37
		Recuento esperado	2,9	9,4	14,2	7,2	3,2	37,0
		% del total	2,2%	24,6%	0,0%	0,0%	0,0%	26,8%
	3	Recuento	0	1	53	4	0	58
		Recuento esperado	4,6	14,7	22,3	11,3	5,0	58,0
		% del total	0,0%	0,7%	38,4%	2,9%	0,0%	42,0%
	4	Recuento	0	0	0	23	0	23
		Recuento esperado	1,8	5,8	8,8	4,5	2,0	23,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	16,7%
	5	Recuento	0	0	0	0	12	12
		Recuento esperado	1,0	3,0	4,6	2,3	1,0	12,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,7%	8,7%
	Total	Recuento	11	35	53	27	12	138
		Recuento esperado	11,0	35,0	53,0	27,0	12,0	138,0
		% del total	8,0%	25,4%	38,4%	19,6%	8,7%	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 22 Elaboración Propia

TABLA N° 22

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	471,740 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	339,936	16	,000
Asociación lineal por lineal	129,928	1	,000
N de casos válidos	138		

16 casillas (64,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,64.

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 22.
Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Como el valor de sig. (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir: Existe relación directa entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Distrital de Huachón, Pasco, 2017.

4.3.4 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

FORMULAMOS LAS HIPOTESIS ESTADISTICAS

H3: Existe relación directa entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017

H0: No existe relación directa entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017.

TABLA N° 23

COMPETENCIAS PERSONALES*SATISFACCION DE LOS USUARIOS tabulación cruzada

			SATISFACCION DE LOS USUARIOS					Total
			NUNCA	2	3	4	5	
COMPETENCIAS PERSONALES	NUNCA	Recuento	9	0	0	0	0	9
		Recuento esperado	,7	2,3	3,5	1,8	,8	9,0
		% del total	6,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,5%
	2	Recuento	2	35	0	0	0	37
		Recuento esperado	2,9	9,4	14,2	7,2	3,2	37,0
		% del total	1,4%	25,4%	0,0%	0,0%	0,0%	26,8%
	3	Recuento	0	0	53	3	0	56
		Recuento esperado	4,5	14,2	21,5	11,0	4,9	56,0
		% del total	0,0%	0,0%	38,4%	2,2%	0,0%	40,6%
	4	Recuento	0	0	0	24	2	26
		Recuento esperado	2,1	6,6	10,0	5,1	2,3	26,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	17,4%	1,4%	18,8%
	5	Recuento	0	0	0	0	10	10
		Recuento esperado	,8	2,5	3,8	2,0	,9	10,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,2%	7,2%
Total		Recuento	11	35	53	27	12	138

Recuento esperado	11,0	35,0	53,0	27,0	12,0	138,0
% del total	8,0%	25,4%	38,4%	19,6%	8,7%	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 22.
Elaboración Propia.

TABLA N° 24

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	468,234 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	346,770	16	,000
Asociación lineal por lineal	130,934	1	,000
N de casos válidos	138		

16 casillas (64,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,72.

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada, SPSS versión 22.
Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Como el valor de sig. (valor critico observado) $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir:

Existe relación directa entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017

CONCLUSIONES

- Con relación al objetivo general de nuestra investigación: que es el dedeterminar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017.se llegó a determinar que existe relación directa entre las variables; es decir a mayor calidad del servicio proporcionada por la entidad municipal, mayor será la satisfacción del usuario. en caso contrario, si la municipalidad suministrara un servicio de menor calidad, menor será la satisfacción de los mismos.
- Con relación al primer objetivo específico: Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017. El valor “sig” es de 0,000 que es menor a 0.05 nivel de significancia, por lo cual se rechaza la hipótesis nula (HO); y por lo tanto se afirma que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017.
- Con relación al segundo objetivo específico: Determinar la relación entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017. El valor “sig” es de 0,000 que es menor a 0.05 nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (HO); por lo tanto se afirma que existe relación significativa entre cortesía y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017

- Con relación al tercer objetivo específico: Determinar la relación entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017. El valor “sig” es de 0,00 que es menor a 0.05 nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (HO); por lo tanto, se afirma que existe relación entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco

RECOMENDACIONES

- Que en las convocatorias multisectoriales que realiza la Municipalidad distrital de Huachón, como son el Presupuesto Participativo y la Rendición de Cuentas, se pueda escuchar las necesidades primordiales de los usuarios y así priorizar las necesidades principales que aquejan a los pobladores del distrito y mejorar la calidad de servicio.

Ya que los resultados de la investigación reflejan que según las respuestas 41.3% piensan que algunas veces obtienen una calidad en el servicio, lo cual siendo un término medio tiende a inclinarse a la siguiente opción, en este caso un 27.54% que consideran casi nunca,
- Se pudo observar que los trabajadores de la Municipalidad, cuentan con equipos modernos (computadoras y equipos); pero que no le están dando el uso correcto para agilizar los trámites, lo cual genera una demora y perjudica la rápida atención de las necesidades de los usuarios en un tiempo prudencial, por lo que se hace necesario, instruirlos en el uso efectivo de estas herramientas, as aun teniendo en cuenta que vivimos en la sociedad de la información.
- Buscar identificar y eliminar los cuellos de botella, que imposibilitan mejorar la calidad del servicio y por ende la satisfacción de los usuarios, evaluar los procesos en cada servicio que ofrece la entidad, y buscar la simplificación administrativa, tratando de eliminar actividades que se consideren innecesarias dentro de los

procesos, así como realizar preparación académica a los colaboradores de la Municipalidad en temas como calidad de servicio, trato, programación neurolingüística y liderazgo, tolerancia..y similares.

- Las personas que laboran en la Municipalidad Distrital de Huachón consideramos que deben de contar con los conocimientos necesarios acorde a la labor que realizan (se tiene que capacitar el personal), para el desempeño correcto en su área respectiva, Asimismo se debe tener en consideración la preparación psicológica de los colaboradores, para que puedan solucionar los conflictos posibles que suelen ocurrir con los usuarios al momento de la prestación del servicio.

BIBLIOGRAFÍA

- Aliaga Palomino, P (2003). Apuntes sobre la epistemología de la metodología de la investigación científica, Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya"
- 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.
- Beckhard, R., Goldsmith M., Hesselbein, F. (2004). El líder del futuro, España; Deusto, 2011.
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2007) Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson educación
- 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 (n°36), p.145.
- Hernández, R., Fernández, c. & Baptista, M. (2010, pp.39-40) Metodología de la investigación. (5° ed.). Editorial McGraw Hill.
- José Domingo Regazo, terminología de los nuevos estilos de gerencia, Editorial San Marcos, Lima – Perú, 2010
- Kotler, P., (2001, p.36) Dirección de marketing. (10° ed.). Pearson educación.
- Miranda, F., Chamorro, A. & Rubio, S. (2007) Introducción a la gestión de calidad. (1° ed.). Delta publicaciones.

- Cajavilca P, - Sulca A., (2012) Estadística aplicada a la Investigación educativa, Editorial San Marcos, Lima – Perú,
- INEI. (2013). Resultados de los Censos Nacionales: XI de Población y VI de Vivienda.
- ISO. (2008). Normas de ISO 9000.
- Ivancev J, L. P. (1996). Gestión Calidad y Competitividad. Editorial Icargraphics S.A., España.
- Luján, D. J. (2011). Realizó la investigación: “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. En la Universidad Inca Garcilaso de la vega. Lima- Perú.
- 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
- Pizzo, M (2013) Cómo servir con excelencia: Un sistema al alcance de su equipo de trabajo, Amazon
- Riveros Silva, p. e. (s.f.). sistema de gestión de la calidad del servicio - tercera edición. en p. e. Riveros silva.

ANEXOS

**ANEXO 01
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración
ENCUESTA A LOS USUARIOS

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 DELSERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUACHÓN, PROVINCIA DE 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.

1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 ALGUNAS VECES	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE
----------------	---------------------	------------------------	-----------------------	------------------

Sexo: M F

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
1	El servicio solicitado, se realizó en un plazo adecuado.					
2	El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo					
3	El personal le informa adecuadamente de los servicios que ofrece					
4	Considera que el personal que lo atendió le inspira confianza y muestra buena disposición para atenderlo.					
DIMENSIÓN: LA CORTESÍA		1	2	3	4	5
5	El personal que lo atendió se expresa en un lenguaje comprensible que usted pueda entender.					
6	El personal que lo atendió muestra un trato respetuoso y amable hacia usted.					
7	El personal que le atendió se muestra dispuesto a ayudarlo con la gestión que está realizando.					
8	El personal, muestra un trato cordial en la atención al usuario					
DIMENSIÓN: COMPETENCIAS PERSONALES		1	2	3	4	5
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)					
10	El personal da una imagen de honestidad y confianza					
11	El personal que lo atendió muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente					

12	El personal que lo atendió muestra dominio en el puesto que trabaja.					
VARIABLE 2: SATISFACCION DE LOS USUARIOS						
DIMENSIÓN: CONFIANZA EN EL SERVICIO.		1	2	3	4	5
13	Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por usted					
14	Se han solucionado satisfactoriamente tus demandas en ocasiones pasadas					
15	Considera que la prestación del servicio en la Municipalidad es muy burocrática. (hay mucha demora)					
DIMENSIÓN: TRATO RECIBIDO		1	2	3	4	5
16	Considera que su solicitud es atendida en todas las oportunidades					
17	El trato que recibe por parte de los trabajadores de la municipalidad, le parece el más adecuado					
18	El personal que labora en la municipalidad muestra que conoce las necesidades prioritarias que aquejan a los usuarios del distrito de Huachón					
DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS		1	2	3	4	5
19	Está de acuerdo con el servicio brindado por los colaboradores					
20	El servicio otorgado cumplió con las necesidades y expectativas esperadas por usted.					

GRACIAS POR SU APOYO.....

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUACHON, PASCO 2017

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	<p>(X) <u>Independiente</u> Calidad del servicio</p> <p>(Y) <u>Dependiente</u> Satisfacción del usuario</p>	<p>- Capacidad de respuesta</p> <p>- Cortesía</p> <p>- Competencias personales</p> <p>- Confianza en el servicio</p> <p>- Trato recibido</p> <p>- Expectativas</p>	<p>- Consistencia del servicio</p> <p>- Seguridad</p> <p>- Trato personal</p> <p>- Amabilidad</p> <p>- Empatía</p> <p>- Personalidad</p> <p>- Profesionalismo</p> <p>- Experiencia laboral</p> <p>- Ausencia de necesidad.</p> <p>- Valoración del servicio</p> <p>- Buen servicio</p> <p>- Percepción</p> <p>- Servicio Deseado</p> <p>- Servicio Recibido</p>	<p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN No experimental – sustantiva</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicado</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Explicativo</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental</p> <p>POBLACIÓN 4,722</p> <p>MUESTRA. 178 informantes</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DASTOS</p> <p>TÉCNICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta. - Observación <p>INSTRUMENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario - Ficha de observación <p>PROCESAMIENTO DE DATOS Spss, Excel</p>
Problema específicos	Objetivo específicos	Hipótesis específicos				
<p>a) ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017?</p> <p>b) ¿Qué relación existe entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de de Huachón, Pasco, 2017?</p> <p>c) ¿Qué relación existe entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017?</p>	<p>a) Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017.</p> <p>b) Determinar la relación entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017.</p> <p>c) Determinar la relación entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017.</p>	<p>a) Existe relación directa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017.</p> <p>b) Existe relación directa entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Distrital de Huachón, Pasco, 2017.</p> <p>c) Existe relación directa entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Huachón, Pasco, 2017.</p>				