



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICE RECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS  
EMPRESARIALES Y PEDAGOGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
Y MARKETING ESTRATÉGICO**

**TESIS**

**“INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA  
SATISFACCIÓN DE LOS ADMINISTRADOS DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CABANA 2016”**

**PRESENTADO POR**

**Bachiller. CLEOFINA VILCA APAZA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
MARKETING ESTRATEGICO**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2018**

## INDICE DE CONTENIDO

|  |      |
|--|------|
| DEDICATORIA.....                                   | iii  |
| AGRADECIMIENTO.....                                | iv   |
| INDICE DE CONTENIDO.....                           | v    |
| INDICE DE TABLAS.....                              | viii |
| INTRODUCCIÓN.....                                  | x    |
| RESUMEN.....                                       | xiii |
| ABSTRACT.....                                      | xiv  |
| CAPÍTULO I.....                                    | 1    |
| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....                     | 1    |
| 1.1. Descripción de la Realidad Problemática ..... | 1    |
| 1.2. Definición del Problema .....                 | 2    |
| 1.2.1. problema general.....                       | 2    |
| 1.2.2. Problemas específico.....                   | 2    |
| 1.3. Objetivos de la Investigación .....           | 3    |

|  |    |
|--|----|
| 1.3.1. Objetivo General .....                              | 3  |
| 1.3.2. Objetivos Específicos.....                          | 3  |
| 1.4. Justificación e Importancia de la investigación ..... | 3  |
| 1.5. Variable .....  | 4  |
| 1.6. Operacionalización de variables .....                 | 5  |
| 1.7. Hipótesis de la investigación.....                    | 6  |
| 1.7.1. Hipótesis General .....                             | 6  |
| 1.7.2. Hipótesis Específica .....                          | 6  |
| CAPÍTULO II.....   | 7  |
| MARCO TEÓRICO.....   | 7  |
| 2.1. Antecedentes de la investigación .....                | 7  |
| 2.2. Bases Teóricas.....                                   | 8  |
| 2.2.1. Calidad de servicio .....                           | 8  |
| 2.2.2. Satisfacción de los administrados .....             | 17 |
| 2.3. MARCO CONCEPTUAL.....                                 | 20 |
| CAPÍTULO III.....  | 22 |

|  |    |
|--|----|
| 3.1. Tipo de Investigación.....                            | 22 |
| 3.2. Diseño de la investigación .....                      | 22 |
| 3.3. Población y muestra .....                             | 23 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de Datos.....   | 24 |
| 3.5. Técnicas del procesamiento y análisis de datos .....  | 24 |
| 3.6. Validez de los instrumentos de la investigación ..... | 25 |

#### CAPITULO IV

|   |    |
|---|----|
| 4.1. PRESENTACIÓN.....                    | 26 |
| 4.2. CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ..... | 38 |
| 4.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....    | 44 |

#### CAPÍTULO V

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 5.1. CONCLUSIONES .....              | 47 |
| 5.2. RECOMENDACIONES .....           | 49 |
| 5.3. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... | 49 |

## INDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla N° 02: dimensión 01 capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabana.....                | 26 |
| Tabla N° 03. Dimensión 02 de la variable calidad de servicio: cortesía .....  | 28 |
| Tabla N° 04: Dimensión 03 competencias personales de la variable calidad de servicio.....   | 29 |
| Tabla N° 05: Niveles de calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Cabana.....  | 31 |
| Tabla N° 06 dimensión 01: Confianza en el servicio de la variable satisfacción en el Administrado en la Municipalidad Distrital de Cabana ..... | 32 |
| Tabla N° 07 dimensión 02 de la variable Satisfacción del administrado: trato recibido.....  | 34 |
| Tabla N° 08 Niveles de satisfacción de los administrados por la Municipalidad Distrital de Cabana.....  | 34 |
| Tabla N° 09: relación de las capacidad de respuesta y satisfacción del administrado.....  | 37 |
| Tabla N° 11: relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados.....  | 38 |
| Tabla N° 12 prueba del chi – Cuadrado de la hipótesis general .....   | 40 |

Tabla N° 13 prueba del Chi – Cuadrado de la hipótesis específica N° 01..... 42

Tabla N° 14 prueba del Chi – Cuadrado de la Hipótesi específica N° 02 ..... 43

## INDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 01: Dimensión capacidad de respuesta.....   | 27 |
| Figura 02: Dimensión cortesía de la variable calidad de servicio.....                    | 28 |
| Figura 03. Dimensión 03: competencias personales.....                                    | 30 |
| Figura04: Niveles de Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de<br>Cabana..... | 31 |
| figura 05:Dimensión 01 confianza en el servicio.....                                     | 40 |
| Figura 06: Dimensión 02 trato recibido.....  | 34 |
| Figura 07 Niveles de satisfacción del administrado.....                                  | 36 |

## INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación con título “influencia de la calidad de Servicio en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Cabana 2016, surge ante el frecuente descontento de los administrados por la calidad de servicio brindado al tiempo de solicitar un determinado servicio.

La investigación será subdividida en cinco capítulos. En todo el capítulo I se establece la conceptualización del problema general, estableciendo un planteamiento general, una formulación del problema y especificación de los objetivos y su fundamentación, de igual manera las hipótesis y las variables que intervienen en la investigación esta es la primera etapa donde se desarrolla la operacionalidad de variables y acepciones estos ayudarán a clarificar las primordiales nociones del tema.

En tanto que el capítulo segundo se presenta la argumentación teórica del estudio de investigación, donde se estima los trabajos anteriores a la actual investigación, así también en el marco teórico se estipula el significado de la calidad de servicio y satisfacción del administrado.

En el capítulo tercero, se detalla sobre la utilización del campo metodológico que es asiduidad a emplear en el proceso de la investigación, fundamentando un diseño, muestra, población, herramientas a emplear para la recolectar la información para el subsecuente estudio estadístico. Por otro lado, el capítulo IV establece la presentación de los efectos en función de los objetivos



detallados anteriormente, buscando así dar solución al planteamiento. La verificación de las hipótesis obtenidas también forma parte de este capítulo.

En el capítulo V, se establece la discusión en función a la comparación con las investigaciones anteriores utilizadas como antecedentes a la presente investigación. y para finalizar las conclusiones de la investigación, asimismo las recomendaciones, respondiendo a las interrogantes del problema. En ultimo lugar las referencias bibliográficas permiten encontrar los orígenes que validan la investigación. Este estudio investigativo incorpora anexos que son el cimiento de las actividades empleadas de la investigación.

## RESUMEN

El trabajo de investigación con título “influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Cabana 2016”, así mismo planteamos el siguiente problema principal ¿Cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Cabana 2016, de igual manera nos propusimos el objetivo principal determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad distrital de Cabana, además se estableció el tipo de aplicada a la investigación, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, la muestra estaba conformada por 115 administrados de la Municipalidad Distrital de Cabana, a los cuales se le aplicó una encuesta de un cuestionario de 20 items, Llegando a los siguientes resultados, esta parte del trabajo se utilizó la estadística descriptiva y la estadística inferencial, a través de la prueba del Chi cuadrado se realizó la prueba de Hipótesis dando como resultado un valor P (0.000) en donde se acepta la posición de la Hipótesis alternativa y prueba de correlación de Spearman nos proporcionó un valor de (0.954) dando una respuesta de un grado de correlación fuerte positiva. Llegando a la conclusión de existe influencia entre Calidad de Servicio y Satisfacción de administrados de la Municipalidad distrital de Cabana.

Palabras claves: administrado, calidad, servicio, satisfacción,

## **ABSTRACT**

The research work entitled "Influence of the quality of service on the satisfaction of the administrators of the District Municipality of Cabana 2016", likewise, we pose the following main problem: How does the quality of service influence the satisfaction of those administrated by the District Municipality of Cabana 2016, likewise we proposed the main objective to determine the influence of the quality of service on the satisfaction of the administrated of the District Municipality of Cabana, besides it was established the type of applied to the research, quantitative approach, design not experimental, the sample consisted of 115 administered from the District Municipality of Cabana, to which a survey of a questionnaire of 20 items was applied, reaching the following results, this part of the work was used descriptive statistics and statistics Inferential, through the Chi-square test, the test was performed a of Hypothesis resulting in a P value (0.000) in which the position of the alternative hypothesis is accepted and Spearman's correlation test gave us a value of (0.954) giving a response of a strong positive correlation degree. Arriving at the conclusion of there is an influence between Quality of Service and Satisfaction of administrated of the District Municipality of Cabana.

Keywords: managed, quality, service, satisfaction

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática**

Debido a la falta de una optima prestación del servicio da como resultado la insatisfacción de los administrados de la Municipalidad distrital de Cabana, Provincia San Román, Puno. La calidad de servicio es un elemento indispensable utilizado para superar los procedimientos y lograr una satisfacción de los administrados, asimismo toma una postura activa de los colaboradores cuando realizan sus tareas, habría que decir también que el personal nuevo desconoce las actividades que tiene esta organización. Por lo tanto mi finalidad es poder establecer todos los factores que repercuten en el rendimiento de los colaboradores en la institución. Asimismo la Municipalidad Distrital de Cabana es una Institución de gobierno local que tiene la función de administrar los ingresos económicos y desarrollar labores en beneficio y progreso de la comunidad local.

**a. delimitación espacial:**

El ámbito de desarrollo de la investigación se desarrollara en la Municipalidad Distrital de Cabana Provincia San Román, Puno

**b. delimitación temporal:**

Periodo de estudio sobre calidad de servicio brindado por la Municipalidad Distrital de Cabana fue el 2016

**c. delimitación social:**

Las técnicas que se emplearan para recabar su información se realizara a los ciudadanos que habitan en el Distrito de Cabana.

**1.2. Definición del Problema**

**1.2.1. problema general**

¿Cómo influye la Calidad de Servicio en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Cabana 2016?

**1.2.2. Problemas específicos**

¿Existe influencia entre la capacidad de respuesta de los colaboradores y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Cabana 2016?

¿Existe influencia entre la cortesía de los colaboradores y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Cabana, 2016

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la influencia entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Cabana, 2016.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

Determinar la influencia entre la capacidad de respuesta de los colaboradores y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Cabana, 2016.

Determinar la influencia entre la cortesía de los colaboradores y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Cabana, 2016.

### **1.4. Justificación e Importancia de la Investigación**

El presente trabajo de investigación pretende conocer la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad distrital de Cabana, Provincia San Román. asimismo confortar las actitudes de los colaboradores, prevaleciendo que permanezcan en el periodo y sustenten al talento humano animado y se convetira en un elemento

indispensable que servirá como refuerzo del proceso de una superación prolongada, de igual modo servirá para utilizar como antecedente para posteriores estudios sobre la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los administrados en las municipalidades distritales, a nivel nacional. asimismo será un cimiento para las siguientes investigaciones.

## **1.5. Variable**

### **Variable independiente X: Calidad de servicio**

La calidad es el grado de excelencia que la organización ha seleccionado conseguir para recompensar a su público que lo prefiere. Asimismo la dimensión en que se logra satisfacción plena por la calidad esperada por el servicio (Horovitz J. , 1991).

### **Variable dependiente : Satisfacción de los administrados**

La satisfacción esta relacionado en general a la calidad y más específicamente a la calidad que brinda los servicios, se entiende como un servicio optimo o deficiente (Nejati, 2008).

## 1.6. Operacionalización de variables

| Variable                            | Dimensiones             | Indicadores                                | Ítems | Escala de medición  |
|-------------------------------------|-------------------------|--|-------|---|
| Variable 01:<br>Calidad de servicio | Capacidad de respuesta  | Consistencia del servicio<br><br>Seguridad | 1.    | El modelo de escala que se escogió es de tipo Escala semántica<br><br>Nunca,(1)<br>casi nunca(2)<br>algunas veces(3)<br>casi siempre(4)<br>siempre(5) |
|                                     |                         |  | 2.    |   |
|                                     |                         |  | 3.    |   |
|                                     |                         |  | 4.    |   |
|                                     | La cortesía             | Trato personal<br><br>Amabilidad           | 5.    |   |
|                                     |                         |  | 6.    |   |
|                                     |                         |  | 7.    |   |
|                                     |                         |  | 8.    |   |
|                                     | Competencias personales | Personalidad<br><br>Experiencia laboral    | 9.    |   |
| 10.                                 |                         |  |       |   |
| 11.                                 |                         |  |       |   |
| 12..                                |                         |  |       |   |

| Variable                                      | Dimensiones               | Indicadores                                | Ítems | Escala de medición  |
|---|---------------------------|--|-------|---|
| Variable 01:<br>Satisfacción del administrado | Confianza en el servicio. | Consistencia del servicio<br><br>Seguridad | 13    | El modelo de escala que se escogió es de tipo Escala semántica<br><br>Nunca,(1)<br>casi nunca(2)<br>algunas veces(3)<br>casi siempre(4)<br>siempre(5) |
|   |                           |  | 14..  |   |
|   |                           |  | 15    |   |
|   |                           |  | 16.   |   |
|   | Trato recibido            | Trato personal<br><br>Amabilidad           | 17.   |   |
|   |                           |  | 18.   |   |
|   |                           |  | 19    |   |
|   |                           |  | 20..  |   |



## **1.7. Hipótesis de la investigación**

### **1.7.1. Hipótesis General**

La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Cabana 2016.

### **1.7.2. Hipótesis Específica**

Sí, existe influencia entre la capacidad de respuesta de los colaboradores y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Cabana 2016

Sí, Existe influencia de la cortesía de los colaboradores y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Cabana, 2016

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

**Perez (2015)** tesis con titulo “calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015” llegó a las siguientes conclusiones:

La capacidad de respuesta se vincula directamente con la satisfacción del usuario. De igual modo se logró evidenciar que una correlación con un valor (0, 788 ) lo que establece que hay una correlación alta entre las dos variables.

La empatía se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo a través de la utilización de Rho Spearman se obtuvo una correlación de 0, 567 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.

Según Aznaran (Aznaran, 2016) tesis Titulado Influencia de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital del El Porvenir – La libertad. Llegó a las siguientes conclusiones:

Existe influencia de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario es favorable afirmándose la hipótesis del estudio de investigación. por lo tanto se puede decir que a mayor calidad de servicio habrá mayor satisfacción del usuario.

Según Chavarry (2016) Tesis titulado Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao 2016. Llegó a la siguiente conclusión:

Existe relación positiva muy baja entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016. se obtuvo que el valor de  $p$  es de 0,117 la cual indica que existe relación ya que a mayor calidad de servicio mayor será la satisfacción de los usuarios.

## **2.2. Bases Teóricas**

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

#### **a) Calidad**

Según (Riveros, 2007) Manifiesta que para lograr una mejora de la calidad en las empresas deben mejorar su tecnología de la

información y el capital humano, entonces podemos señalar que para poder adquirir equipos se realiza mediante aportes de capital para comprar los equipos, sistemas y materiales que se necesita.

La calidad observada de la labor que realizan es un juicio donde se establece la preeminencia de una empresa, asimismo se correlaciona con la heterogeneidad de las sensaciones parte de los usuarios (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Calidad es regenerar las necesidades posteriores de los usuarios en particularidades que puedan ser medibles; solo una producción podría ser elaborado para dar gusto a sus necesidades a cambio de un valor que el consumidor pagará; la excelencia puede quedar definida simplemente en términos del consumidor (Deming, 1989).

Según Juran (1990) pone en conocimiento dos acepciones de la calidad:

La calidad consiste en una cadena de particularidades de un producto que se basa en las múltiples necesidades del cliente y que por eso otorgan la satisfacción a través de un producto.

Calidad es considerada como la elaboración de un determinado producto exento de errores e imperfecciones.

Calidad representa producir bienes o servicios libre de errores y deficiencias para que puedan ser aceptados por los consumidores.

Más detalladamente, calidad de un servicio, calidad de las informaciones, calidad de los procedimientos, calidad de los sistemas, calidad en la consecución de objetivos (Ishikawa, 1986).

La calidad es considerada como el requerimiento de como debe producirse un producto. Las peticiones deben estar establecidos para que los usuarios queden satisfechos y no exista equivocación; las evaluaciones deben ser consideradas constantemente para establecer la aceptación con esas particularidades, así mismo la disconformidad es descubierta como una falta de calidad (Crosby, 1988).

La calidad no se establece a bienes o servicios culminados, sino aquellos en los cuales se emplea los procedimientos para la producción. La calidad se traslada en todas las etapas de la actividades dentro de la organización, cabe señalar que todos las fases de transformación de un producto (Imai, 1998).

La calidad observada viene hacer subjetiva, se imagina un grado de abstracción superior a las características específicas de un determinado producto y posee una particularidad donde involucra varios aspectos. (Zeitham & Berry, 1988).

## **b) Servicio**

Servicio es un tipo adecuado de un producto. Asimismo el servicio es considerado como la actividad realizada entre el que brinda el

servicio y el que solicita específicamente, es de un carácter que no se puede tocar (Sanguesa, 2006).

La economía se subdivide en diferentes sectores en donde el servicio es considerado como un bien económico, por lo cuál todo aquel individuo que labora y no realiza la producción de bienes se considera que constituye la creación de un servicio (Fisher & Navarro, 1994).

El servicio es un labor realizada por distintos individuos para poder satisfacer las necesidades de otras personas (Colunga, 1995).

Se entiende por servicio realizar una determinada actividad con el propósito de satisfacer sus necesidades de una persona; son eminentemente intangibles por eso no brindan el derecho propiedad de ninguna cosa. Además la elaboración debde estar entrelazada con un determinado bien tangible (Kloter, 1997).

El cliente espera el sin numero de asistencias para obtener una satisfacción plena de ese modo lograr un posicionamiento en los clientes (Horovitz j. , 1990).

Es la interrelación donde la organización se conecta con el cliente, con el único proposito de que el usuario quede satisfecho por aquella actividad establecida (Peel, 1993).

El servicio comienza con la interacción entre dos o más individuos que necesitan un designado servicio, de igual modo podemos aclarar que un servicio debe tener como principio la satisfacción de ambos (Gaither, 1983).

Los clientes se interrelacionan a través de una serie de actividades con el que ofrece el servicio todas están orientadas a una determinada tarea, puede establecerse como una transacción proactiva, por medio de la tecnología de información. Esta actividad debe tener claro que diseñar, realizar una tarea y comunicar tiene en pensamiento dos objetivos: la satisfacción de las necesidades de los clientes y la eficiencia operativa (Lovelock, 1990).

Para Duque (2005) considera el servicio como la actividad que producen un resultado que es la satisfacción de un consumidor.

El servicio es una herramienta que utiliza toda organización para poder tener una visión clara y así poder resurgir como una organización competente, así mismo tener un proceso sistemático de una exhaustiva examinación y superación, para obtener la fidelidad de los clientes y de distinguirse de la competencia como un medio de obtener beneficios (Hernandez, 2009).

### **2.2.1.1. Características del servicio**

La característica primarias de los servicios radica en que son peculiares porque no pueden percibirse, palparse, con antelación a su adquisición.

Según Berry (1989) el servicio posee las siguientes características:

#### **a) Intangibilidad**

La mayoría de servicios tienen un aspecto que los diferencia de los productos y es que son intangibles. Asimismo implica que los servicios no pueden ser probados por el sujeto quien adquiere, ni mucho menos saber las características de calidad de los productos (Lovelock, 2004).

#### **b) Heterogeneidad**

Son habitualmente personas los que prestan los servicios. Las personas somos eminentemente distintos al momento de realizar un servicio. Además, para una misma persona cada día es diverso (Payne, 1996).

#### **c) Inseparabilidad**

Es habitualmente una determinada actividad, con el cliente involucrado en el procedimiento. tener una consecuencia donde se



extinga el contrato por falta de un personal eficiente (Gronroos, 1994).

**d) La Imperdurabilidad:**

Esto nos indica que los servicios no pueden guardarse, almacenarse por eso un servicio se consume y se acaba (Kloter P. , 2012).

**2.2.2. Dimensiones de la Calidad de Servicio**

Para Sandoval (2006) pone como sus dimensiones de la calidad:

**a. Confiabilidad**

La confiabilidad es un preciso sistema para crear un bien o proceso sin errores y alejando al obstaculo mínimo, como el elemento indispensable para lograr competitividad de cierta organización (Farfan, 2007).

**b) Comprensión**

Implica la realización de un proceso donde se necesita de bastante esfuerzo serio para proporcionar o brindar una adecuada atención e individualizada.

**c) Capacidad de respuesta**

Es el procedimiento donde el que brinda el servicio otorga la voluntad o disponibilidad asignando y analizando procesos raudos

y contestando eficientemente las demandas que hubiesen (Hoffman & Bateson, 2012).

**d) Competencia**

Consiste en tener una cantidad de habilidades y conocimientos requeridos para poder tener un desempeño en el servicio que brinda a través de su colaboradores en atención de los clientes y usuarios, así mismo con destrezas en los directivos (Sosa, 2006).

**e) Accesibilidad**

Se determina específicamente a la posibilidad de interrelacionarse frente a frente, a no crear una desesperación hacia los clientes por el servicio solicitado. Se obtiene con un servicio expandido al comensal.

**f) Credibilidad**

Laborar con una fidelidad y rectitud, con la finalidad de lograr la satisfacción de las personas que peticionan un servicio. a través del producto o servicio, de igual manera el renombre que adquiere la organización y las particularidades del bien juegan un rol indispensable. El cliente debe tener la confianza de que su preferencia sea la adecuada (Curzel & Monfasani, 2008).

g) **Cortesía:**

Se considera al empleo de la afabilidad para relacionarse con los clientes, lo que genera confianza. La cortesía se puede especificar como el uso de la eficiencia, de igual manera puede tener un conmovión con la mezcla de estas particularidades.

h) **Tangibilidad**

Constatar el provecho que logró el cliente al adquirir un determinado producto o servicio.

i) **Empatía**

La empatía es ponerse en parte del otro individuo y como quisiera ser tratado al momento de petitionar una prestación de un determinado servicio, de ese modo saciar las innumerables peticiones de los personas. de igual forma la empatía es considerado como procurar enterder lo que piensan los demás sujetos, en otro sentido, es la construcción que cada individuo obtiene de acuerdo a la forma de pensar y su forma de ser (Hogan, 1969).

La empatía esta considerada como la experiencia asimilada a partir de las impresiones de las demás individuos que tienen cuando solicitan un servicio, todas las observaciones recibidas y la simpatía

son consideradas como el elemento que repercute en la empatía (fesback, 1984).

#### **j) Responsabilidad**

Según Savater (1998) Se basa en procurar ser sujetos a un determinado servicio que será cumplido a cabalidad. No se pacta de ser una articulación para lograr un servicio optimo, es decir faliblemente incambiable durante una actividad

Para Carreras (2006) Es el talento que una persona posee al estar comprometido a dar solución a una labor realizada en un determinado plazo sin mediar presión de forma exterior alguna.

### **2.2.3. Satisfacción de los administrados**

#### **a) Satisfacción**

Para Zambrano (2007) la calidad posee indicadores que determinan como lograr medir el grado de satisfacción que tienen los administrados. Esta parte tiene orientación a recabar la información para examinar la calidad de la prestación del servicio con relación del nivel de satisfacción de quien solicita.

Para la ISO (2008) la satisfacción es considerado como la persona que percibe las promesas de un servicio ofertado y este sea cumplido de acuerdo a sus necesidades o perspectivas es decir el grado de cumplimiento.

La satisfacción consiste en la evaluación de las perspectivas que tenga las personas, de una forma exhaustiva y paulatina a través de su aplicación interna y externa en el funcionamiento destinadas a crear relaciones fijas y productivas económicamente a plazo largo (Vogt, 2004).

Los clientes bien satisfechos son elementos indispensables entre los intercambios de las organizaciones y las sociedades, asimismo en los inicios el marketing ha sido considerada como que realiza la satisfacción de los individuos a través de sus productos y de ese modo el triunfo de la organización (Gil, Sanchez, Berenguer, & Gonzales, 2005).

La satisfacción es considerada una transacción, donde debe ser analizada cada vez que esta se realice, en cambio que la calidad de la prestación del servicio predispone una examinación fija a través de un periodo de tiempo. Así también tener presente lo siguiente calidad de servicio influye en la satisfacción que se examina por el servicio solicitado (Teas, 1993).

#### **b) Expectativas del Cliente**

Un individuo lo que espera al solicitar un determinada prestación es quedar satisfecho por la necesidad que estaba enfrentando (Cobra, 2000).

Son considerados como los parámetros de alusión de la labor que realiza frente a quienes se contrastan las veteranía del servicio solicitado, todo esto significa que el individuo este seguro lo que va ha suceder (Zeithman & Bitner, 2002).

**c) Servicio Deseado**

Es considerado como un determinado individuo espera recibir una determinada prestación , asimismo es la retribución a cambio de un determinado importe (zeithman & Bitner, 2002).

**d) Servicio Adecuado**

Según Bateson y Holfman (2002) dice que es prestación de un servicio mediante el cuál una persona, espera recibir una satisfacción plena de sus multiples necesidades.

**2.2.3.1. Dimensiones de Satisfacción de los administrados**

**a Confianza en el servicio**

La confianza se producirá cuando el quien brinde la prestación, otorgue una credulidad en distintos aspectos, porque la desconfianza juega un rol indispensable en el acogimiento de más clientes (Morgan & Hunt, 1994).

Es considerado como las actitudes de una persona que brinda hacia el que solicita un servicio, todo esto es considerado como la imagen

de una organización frente a sus consumidores (Doney & Cannon, 1997).

### **b Trato recibido**

El trato condiciona de forma significativa nuestro comportamiento. una relación amable y considerada propiciara en mayor parte una solución a cualquier inconveniente que surge en la organización, con referencia a la atención de los usuarios (Oliver, 2009).

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **Calidad esperada**

Es lo que un sujeto aguarda cuando peticiona un determinada actividad. de igual manera la calidad esperada es empleada para poder logra averiguar el nivel de satisfacción de los individuos.

### **Calidad programada**

Es lo que uno viene planificando en un determinado tiempo, con el propósito de dar solución a las necesidades y espera que los usuarios deseen en el futuro.

### **Calidad**

Es algo subjetivo donde una persona determinada este suceso atraves de que quede saciado de esa necesidad. asi también podemos considerar exento de equivocaciones

### **Satisfacción**

Es la complacencia que un sujeto enfrenta en un determinado periodo por la razón de la falta de algo.

### **Administrado**

Son generalmente considerados a todos aquellos sujetos que son administrados por entes del gobierno, razón por la cual nos interrelacionamos cuando vamos a peticionar diversos servicios.

### **Municipalidad.**

Es un Ente estatal que administra los recursos públicos para poder realizar obras de índole, teniendo en cuenta el beneficio de los ciudadanos que habitan una determinada ciudad.



## **CAPÍTULO III**

### **METODO**

#### **3.1. Tipo de Investigación**

El tipo de estudios de investigación es Aplicada por que busca solucionar un problema concreto práctico, de la realidad cotidiana de las organizaciones

#### **3.2. Diseño de investigación**

En la investigación tiene un diseño no experimental donde se realiza el estudio sin manipular deliberadamente las variables, es decir se trata de estudios donde no se hace variar en forma intencional las variables Asimismo se tiene un Enfoque cuantitativo donde usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y comprobar teorías. además se tiene un alcance descriptivo-explicativo. de igual forma de corte transversal y por último se emplea el método deductivo (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010).

### 3.3. Población y muestra

En este estudio investigatigatotio se tomo como población a las personas que habitan el Distrito de Cabana siendo un total de 4300 habitantes según el INEI (Instituto Nacional de Informática y Estadística)

#### **Muestra:**

$$\frac{Z^2 * P * q * N}{E^2 (N-1) + Z^2 * P * q}$$

Dónde:

N: 4300

E: 0.08 margen de error 8%

Z: 92% 1.74

P: 0.5

q: 0.5

$$\frac{1.74^2 * 0.5 * 0.5 * 4300}{0.08^2 * (4300-1) + 1.74^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$\frac{3254.67}{28.2705}$$

$$115$$

N: 115

N: 115

Realizando una operación matemática donde se establece como población a 4300 habitantes se logró determinar lo siguiente con un límite de equivocación del 8 % se obtuvo a 115 personas que serán encuestadas.

### **3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de Datos.**

Todas estas informaciones se obtuvieron de los administrados que habitan el Distrito de Cabana. La herramienta que se empleo fue el cuestionario; mediante el cual esta organizada por interrogantes que se aplicaran a los habitantes que habitan en el Distrito de Cabana.

El instrumento estará conformada por 20 interrogantes, los cuales constan de una serie de opciones en donde cada persona otorga su punto de observación.

#### **Técnicas generales para obtener información**

Se realizara la recolección de datos a los pobladores que habitan en el Distrito de Cabana, Provincia San Román a través de:

Encuesta de un cuestionario.

### **3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

En cuanto a la exhibición y la examinación de los datos encontrados se utilizó la Estadística, que tiene por finalidad explicar los datos, valorizaciones por cada variable. Asimismo se empleo la estadística inferencial para la comprobación de las Hipótesis a través de la Prueba del Chi- Cuadrado y subsecuentemente la prueba de Rho Spearman, todo esto con el software estadístico SPSS versión 24.

### 3.6. Validez de instrumento de investigación

La validez y confiabilidad reflejan la manera en que el instrumento se ajusta a las necesidades de la investigación. La validez hace mención a la potencialidad que el instrumento (Hurtado, 2012).

#### 3.6.1 Alfa de Crombach.

**tabla N° 01 analisis de fiabilidad**

| Alfa de<br>Cronbach | Alfa de<br>Cronbach<br>basada en<br>elementos<br>estandarizados | N de elementos |
|---------------------|---|----------------|
| ,875                | ,875  | 2              |

#### 3.6.2. Juicio de expertos

Para la veracidad de la utilización de los instrumentos se utilizo formatos para la respectiva validación con expertos en el tema.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PRESENTACIÓN

##### 4.1.1. Análisis e interpretación de Calidad de Servicio en la municipalidad

Distrital de Cabana

#### Tabla N° 02:

##### Dimensión 01 variable calidad de servicio en la Municipalidad

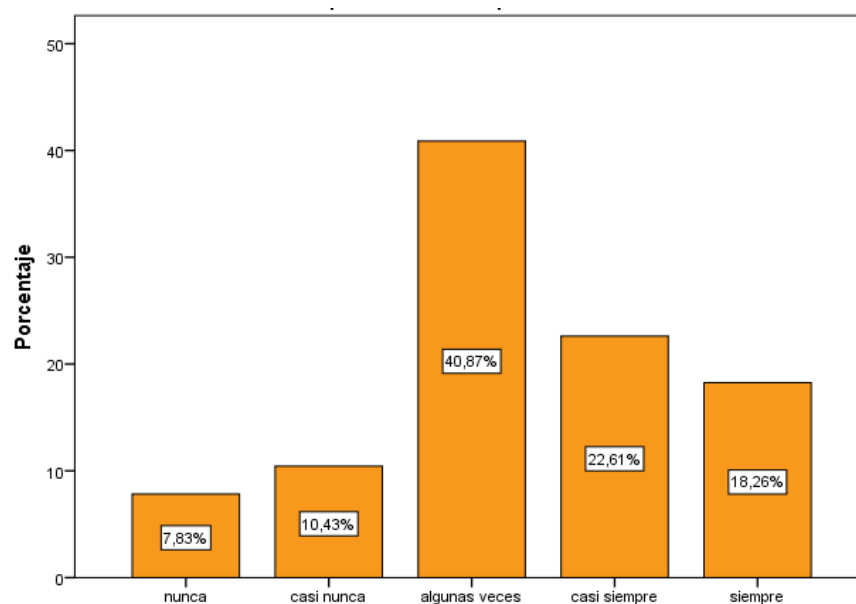
Distrital de Cabana.

---

|               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 9          | 7,8        | 7,8                  |
| casi nunca    | 12         | 10,4       | 18,3                 |
| algunas veces | 47         | 40,9       | 59,1                 |
| casi siempre  | 26         | 22,6       | 81,7                 |
| Siempre       | 21         | 18,3       | 100,0                |
| Total         | 115        | 100,0      |                      |

---

Fuente : cuestionario de calidad de servicio



**Figura 01: dimensión capacidad de respuesta**

**Fuente: Tabla N°02.**

### **Análisis e interpretación**

En cuanto a la capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio en la tabla N° 02 y figura N° 01, nos detallan que un 40,87% de los entrevistados perciben que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabana les brinda algunas veces una respuesta adecuada, el 22,61% casi siempre, el 18,26% siempre, así mismo el 10,43% casi nunca recibe una respuesta, de igual modo el 7,83% nunca recibe una respuesta esperada.

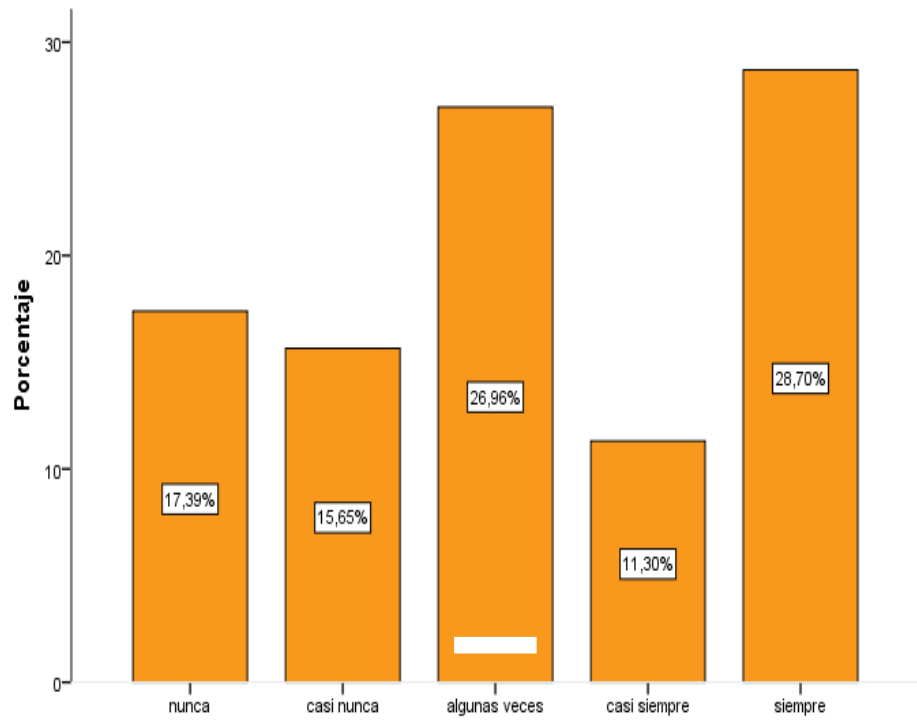
Podemos afirmar que los colaboradores de la Municipalidad no tienen una adecuada capacidad de respuesta hacia los administrados al momento de solicitar un servicio.

**Tabla N° 03**

**Dimensión 02 de la variable calidad de servicio: cortesía**

|               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Nunca         | 20         | 17,4       | 17,4                 |
| casi nunca    | 18         | 15,7       | 33,0                 |
| algunas veces | 31         | 27,0       | 60,0                 |
| casi siempre  | 13         | 11,3       | 71,3                 |
| Siempre       | 33         | 28,7       | 100,0                |
| Total         | 115        | 100,0      |                      |

Fuente: Cuestionario de Calidad de Servicio



**Figura 02: dimensión cortesía de la variable calidad de servicio**

Fuente: Tabla N° 02

### **Análisis e interpretación**

Como se puede observar en la Tabla N° 03 y figura N° 02, un 28,70% de los encuestados señalan que siempre los que laboran en la Municipalidad Distrital de Cabana muestran cortesía en la atención a los administrados, el 26,96% algunas veces reciben un trato de cortesía, mientras que el 17,39% nunca ha recibido una muestra de cortesía, de igual modo el 15,65% casi nunca ha recibido trato de cortesía, así mismo el 11,30% casi siempre ha recibido una muestra de cortesía.

Es decir los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabana muestran una atención al público con cortesía algunas veces.

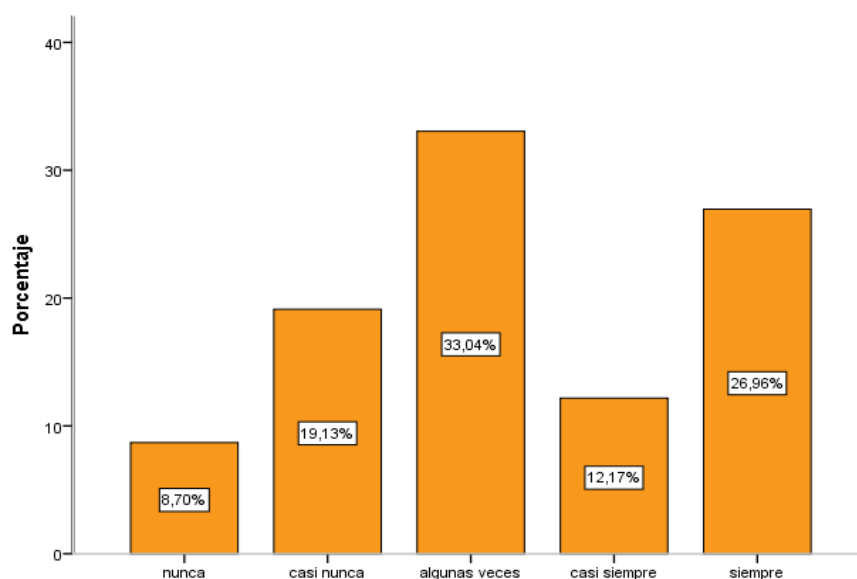
### **Tabla N° 04**

Dimensión 03 de la variables calidad de servicio: competencias personales.

|               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca         | 10         | 8,7        | 8,7               | 8,7                  |
| casi nunca    | 22         | 19,1       | 19,1              | 27,8                 |
| algunas veces | 38         | 33,0       | 33,0              | 60,9                 |
| casi siempre  | 14         | 12,2       | 12,2              | 73,0                 |
| Siempre       | 31         | 27,0       | 27,0              | 100,0                |
| Total         | 115        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: cuestionario de calidad de servicio





**Figura 03. Dimensión 03: competencias personales**

**Fuente: Tabla 04**

### **Análisis e interpretación**

En cuanto a las competencias personales, un 33.04% de los administrados encuestados afirman que en algunas veces los trabajadores muestran sus competencias personales, el 26.96% siempre utiliza sus competencias, el 19.13% casi nunca emplea sus competencias, así mismo el 12.17% casi siempre emplean las competencias y el 8.70% nunca utilizan sus capacidades personales.

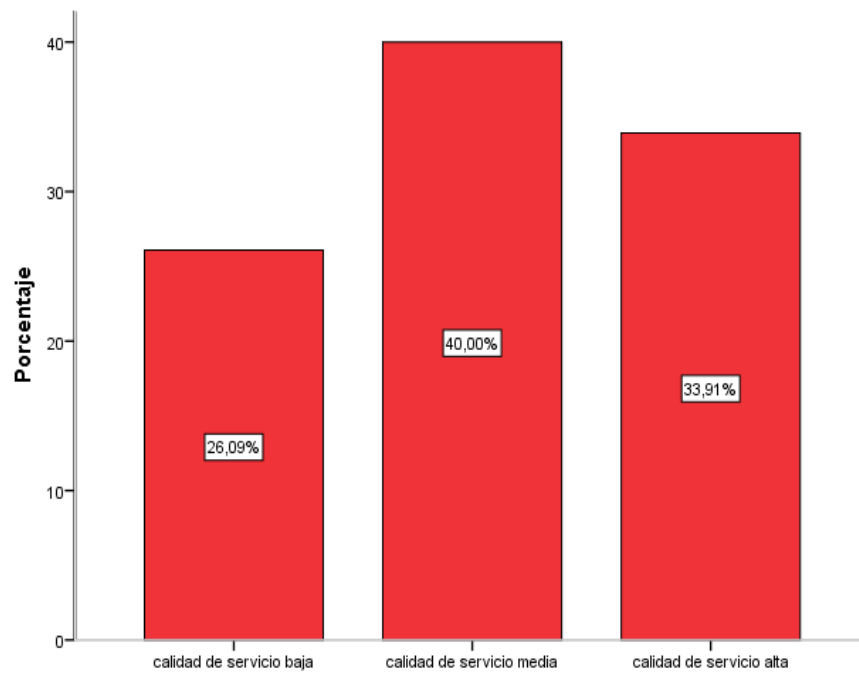
Podemos decir que el personal que atiende el servicio solicitado algunas veces muestran sus competencias personales para dar soluciones a sus solicitudes.

**Tabla N° 05**

**Niveles de la calidad de servicio en la Municipalidad de Cabana**

|  | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje acumulado |
|--|------------|--------------|----------------------|
| <b>calidad de servicio baja (12-28)</b>  | 30         | 26,1         | 26,1                 |
| <b>calidad de servicio media (29-44)</b> | 46         | 40,0         | 66,1                 |
| <b>calidad de servicio alta (45-60)</b>  | 39         | 33,9         | 100,0                |
| <b>Total</b>                             | <b>115</b> | <b>100,0</b> |                      |

Fuente: cuestionario de calidad de servicio



**Figura04: Niveles de Calidad de servicio**

**Fuente: tabla N° 05**

### **Análisis e interpretación**

En tanto la tabla N° 05 y figura N° 04, se presenta los resultados obtenidos de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabana. Podemos observar que el 26.09% de los encuestados determinan un nivel de bajo de la calidad de servicio, un 40% de los entrevistados establecen que la calidad de servicio es de nivel medio y el 33.91% de los encuestados determinan una calidad de servicio alta. Por consiguiente se puede observar que la Municipalidad Distrital de Cabana se encuentra brindando un servicio de calidad media.

#### **4.2.2. Análisis e interpretación de la variable satisfacción de los administrado de la Municipalidad Distrital de Cabana.**

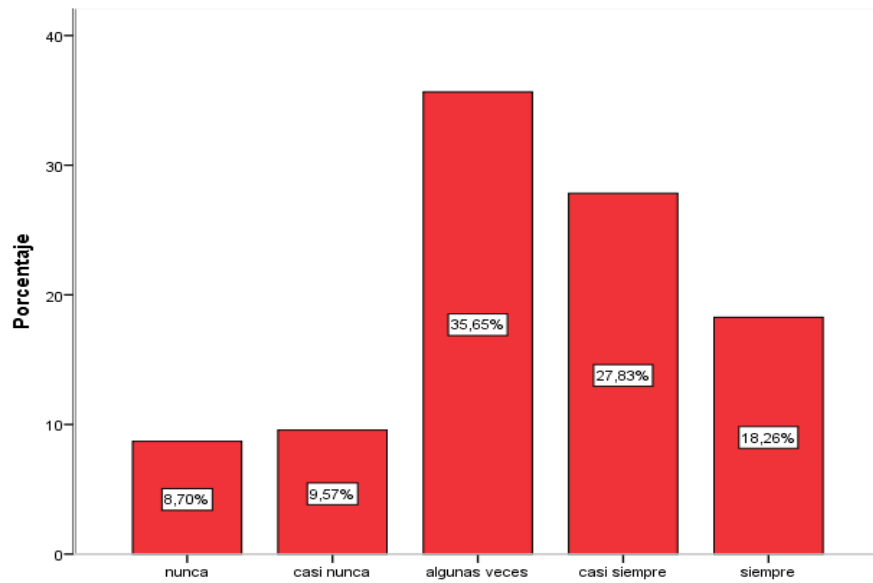
A continuación, exhibimos los resultados encontrados de la variable satisfacción del administrado en la Municipalidad Distrital de Cabana.

**Tabla N° 06**

#### **Dimensión 01: Confianza en el servicio de la variable satisfacción en el Administrado en la Municipalidad Distrital de Cabana**

|               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca         | 10         | 8,7        | 8,7               | 8,7                  |
| casi nunca    | 11         | 9,6        | 9,6               | 18,3                 |
| algunas veces | 41         | 35,7       | 35,7              | 53,9                 |
| casi siempre  | 32         | 27,8       | 27,8              | 81,7                 |
| Siempre       | 21         | 18,3       | 18,3              | 100,0                |
| Total         | 115        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: cuestionario de satisfacción del administrado



**Figura 05: dimensión 01 de la variable satisfacción en el administrado: confianza en el servicio.**

### **Análisis e interpretación**

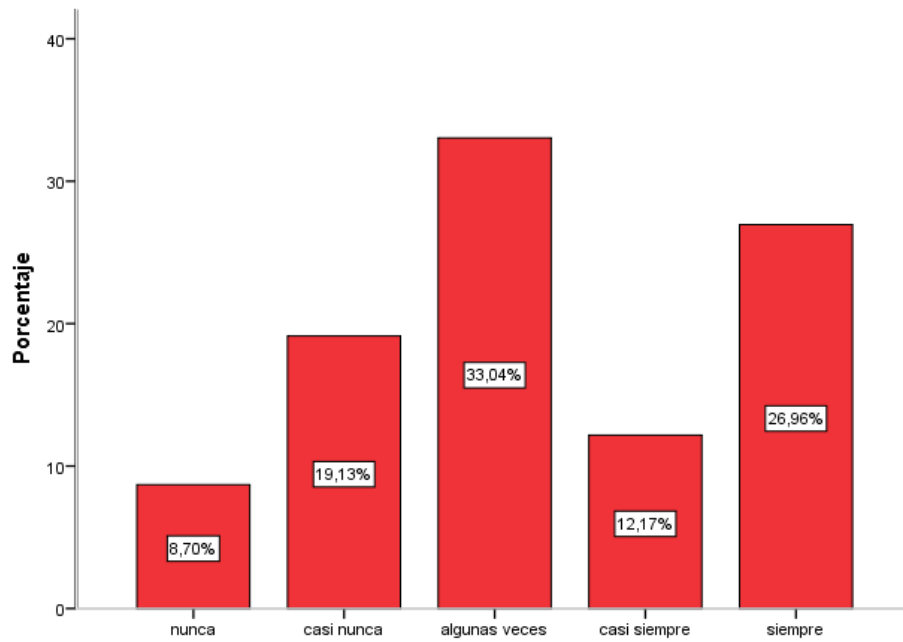
En los resultados podemos percibir que un 35,65% de los entrevistados señalan que algunas veces tienen confianza en el servicio brindado por la Municipalidad, el 27,83% de los encuestados consideran casi siempre tener confianza con el servicio, de igual forma el 18,26% siempre tienen confianza en el servicio de la Municipalidad, y el 9,57% casi nunca tiene confianza en el servicio prestado por la Municipalidad de igual modo el 8,70% nunca tienen confianza en el servicio prestado por la Municipalidad en las distintas áreas administrativas.

**Tabla N° 07**

Dimensión 02 de la variable Satisfacción del administrado: trato recibido

|               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 10         | 8,7        | 8,7               |
| casi nunca    | 22         | 19,1       | 9,6               |
| algunas veces | 38         | 33,0       | 35,7              |
| casi siempre  | 14         | 12,2       | 27,8              |
| Siempre       | 31         | 27,0       | 18,3              |
| Total         | 115        | 100,0      | 100,0             |

Fuente: cuestionario de satisfacción de los administrados



**Figura 06: dimensión 01 de la variable satisfacción del administrado**

Fuente: Tabla N° 07

## **Análisis e interpretación**

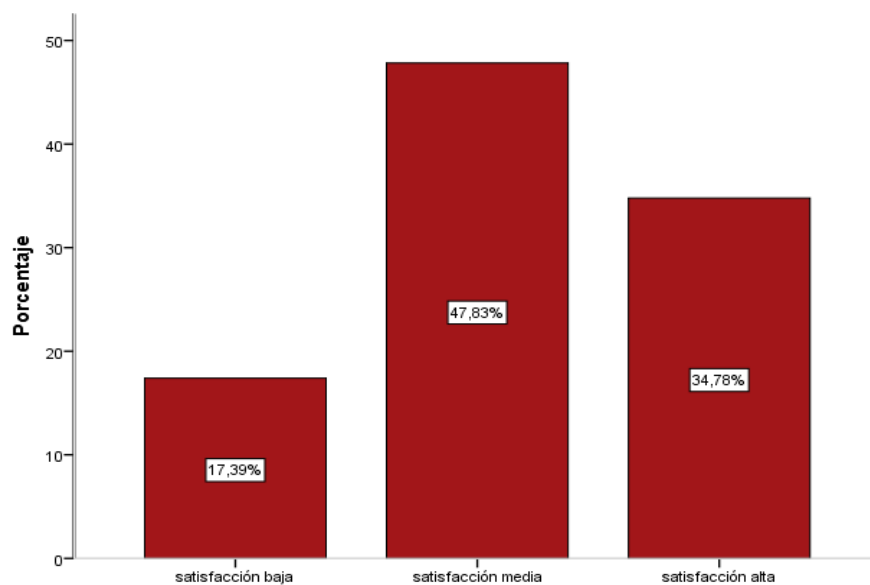
En tanto que tabla 07 y figura 06, se muestran los resultados obtenidos en la Dimensión 02: Trato recibido por la Municipalidad de distrital de Cabana. En los resultados podemos observar lo siguiente: el 33.04% algunas veces reciben el trato esperado por parte de la entidad, en 6,96% de los encuesta dos detallan que siempre reciben un trato adecuado por parte de la Municipalidad, de igual forma el 19.13% de los encuestados señalan que casi nunca reciben un trato adecuado por parte de la institución, así mismo el 12.17% dicen que casi siempre reciben un trato optimo por parte de la Municipalidad, de igual modo el 8.7% nunca han recibido un trato aceptable por parte de la institución en las distintas dependencias administrativas que la conforman.

Tabla N° 08

### **Niveles de satisfacción del administrado de la Municipalidad Distrital de Cabana**

|                                   | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------------|------------|------------|
| <b>satisfacción baja (8-18)</b>   | 20         | 17.4       |
| <b>satisfacción media (19-29)</b> | 55         | 47.8       |
| <b>satisfacción alta (30-40)</b>  | 40         | 34.8       |
| Total                             | 115        | 100.0      |

Fuente: cuestionario de satisfacción del administrado



**Figura N° 07 niveles de satisfacción del administrado**

**Fuente: tabla N° 08**

### **Análisis e interpretación**

En la tabla N° 08 y figura 7, se demuestra los resultados obtenidos de la variable satisfacción del administrado de la Municipalidad Distrital de Cabana. Podemos observar que el 17.39% de los encuestados determinan un nivel de satisfacción del administrado como bajo, el 47.83% de los encuestados establecen que la satisfacción del administrado es media y el 34.78% de los encuestados de los encuestados establecen que existe una satisfacción alta.

#### 4.2.4. Análisis de la correlación entre las variables calidad de servicio y la satisfacción de los administrados

**Tabla N° 09**

#### **Correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del administrado**

| Rho de Spearman               |                            | Satisfacción del administrado | Capacidad de Respuesta |
|-------------------------------|----------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Satisfacción del administrado | Coeficiente de correlación | 1,000                         | ,894**                 |
|                               | Sig. (bilateral)           | .                             | ,000                   |
|                               | N                          | 115                           | 115                    |
| Capacidad de Respuesta        | Coeficiente de correlación | ,894**                        | 1,000                  |
|                               | Sig. (bilateral)           | ,000                          | .                      |
|                               | N                          | 115                           | 115                    |

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

#### **Análisis e interpretación**

Según la tabla N° 09 se obtuvo los siguientes resultados de la capacidad de respuesta y la satisfacción de los administrados, evidenciando una correlación fuerte y directa, ( $r = 0.894$ ), entre ambas variables.

**Tabla N° 10:**

#### **Correlación entre cortesía y satisfacción de los administrados**

| Rho de Spearman               |                            | Satisfacción del administrado | Cortesía |
|-------------------------------|----------------------------|-------------------------------|----------|
| Satisfacción del administrado | Coeficiente de correlación | 1,000                         | ,896**   |
|                               | Sig. (bilateral)           | .                             | ,000     |
|                               | N                          | 115                           | 115      |
| Cortesía                      | Coeficiente de correlación | ,896**                        | 1,000    |
|                               | Sig. (bilateral)           | ,000                          | .        |
|                               | N                          | 115                           | 115      |

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



### **Análisis e interpretación**

Según la tabla N° 10, se lograrón obtener los resultados entre la cortesía y la satisfacción de los administrados se determino que existe una correlación significativa, logrando evidenciar una correlación fuerte y directa ( $r = 0,896$ ).

### **Tabla N° 11**

#### **Correlación entre la calidad de servicio y satisfacción de los administrados**

| Rho de Spearman           |                                | calidad de servicio | Satisfacción del administrado |
|---------------------------|--------------------------------|---------------------|-------------------------------|
| calidad de servicio       | Coeficiente de correlación     | de 1,000            | ,954**                        |
|                           | Sig. (bilateral)               | .                   | ,000                          |
|                           | N                              | 115                 | 115                           |
| Satisfacción administrado | del Coeficiente de correlación | de ,954**           | 1,000                         |
|                           | Sig. (bilateral)               | ,000                | .                             |
|                           | N                              | 115                 | 115                           |

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

### **Análisis e interpretación**

Según la tabla N° 11 se logro obtener los siguientes resultados de la calidad de servicio y satisfacción de los administrados, donde se determino que existe una correlación significativa fuerte positiva y directa ( $r = 0,954$ ) entre ambas variables intervinientes.

## **4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS**

Para la realizar la comprobación de la hipótesis del estudio de investigación en forma específica los resultados mediante la utilización de la estadística inferencial a través del software estadístico SPSS 24.

#### 4.2.1.Hipótesis general

##### 1. Formulación de hipótesis estadística

Ho: la calidad de servicio no influye significativamente en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Cabana 2016.

Ha: la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Cabana 2016.

2. Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

##### 3. Estadístico de para realizar la prueba:

Para probar la hipótesis de investigación, se empleó la Prueba de Chi Cuadrada, cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2_{(F-1)(C-1)} = \sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

En donde:

O<sub>ij</sub> = Frecuencia Absoluta

E<sub>ij</sub> = Frecuencia Especial

Se empleó el software SPSS 24, para operacionalizar la prueba estadística.

**Tabla N° 12**

**Prueba del Chi – Cuadrado de la hipótesis general**

|                              | Valor                | gl | Sig. asintótica (2<br>caras) |
|------------------------------|----------------------|----|------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 345,725 <sup>a</sup> | 16 | ,000                         |
| Razón de verosimilitud       | 259,037              | 16 | ,000                         |
| Asociación lineal por lineal | 104,147              | 1  | ,000                         |
| N de casos válidos           | 115                  |    |                              |

- a. 17 casillas (68,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,96

**4. regla de la de decisión:**

Se puede deducir que el sig de la tabla mostrada es menor al 0.05 en ese caso se rechaza la hipótesis nula y se realiza la confirmación de la hipótesis alternativa.

**5.Decisión:**

Si como resultado obtenemos que el valor de la sig de la tabla 09, es de un valor 0.00, por lo cuál es minimo que el 0.05. Consecuentemente rechazo la hipótesis nula y confirmo la hipótesis alternativa con todo eso decimos que: La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Cabana 2016.

#### 4.2.2. Hipótesis Específica N° 01

##### 1. Formulación de hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No, existe influencia en la capacidad de respuesta de los colaboradores y la satisfacción del administrado de la Municipalidad Distrital de Cabana 2016

**H<sub>a</sub>:** si, existe influencia en la capacidad de respuesta de los colaboradores y la satisfacción del administrado de la Municipalidad Distrital de Cabana 2016

**2. Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

**3. Estadístico de prueba:**

Para probar la hipótesis de investigación, se empleo la Prueba de Chi Cuadrada, cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2_{(F-1)(C-1)} = \sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

En donde:

O<sub>ij</sub> = Frecuencia Absoluta

E<sub>ij</sub> = Frecuencia Especial

Se empleó el software SPSS 24, para operar la prueba estadística

### Tabla N° 13

#### Prueba del Chi – Cuadrado de la hipótesis específica 01

|                              | Valor                | Gl | Sig. asintótica<br>(2 caras) |
|------------------------------|----------------------|----|------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 252,870 <sup>a</sup> | 16 | ,000                         |
| Razón de verosimilitud       | 197,874              | 16 | ,000                         |
| Asociación lineal por lineal | 92,293               | 1  | ,000                         |
| N de casos válidos           | 115                  |    |                              |

a. 18 casillas (72,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,78.

#### 4. Toma de decisión:

Si como resultado logramos un valor del sig de la presente tabla N°10, es de 0.00, por consiguiente es menor del 0.05. Consecuentemente rechazo la hipótesis nula y confirmo la hipótesis alternativa es decir que la capacidad de respuesta influye en la satisfacción del administrado de la Municipalidad distrital de Cabana 2016

#### 4.2.2. Hipótesis específica N° 02

##### 1. Formulación de la hipótesis

H<sub>0</sub>: No, Existe influencia cortesía y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Cabana, 2016.

H<sub>a</sub>: Sí, Existe influencia de la cortesía y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Cabana, 2016

**2. Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

**3. Estadístico de prueba:**

Para efectuar la comprobación de la prueba de la hipótesis de investigación, se empleó la Prueba de Chi- Cuadrada, cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2_{(F-1)(C-1)} = \sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

En donde:

$O_{ij}$  = F. Absoluta

$E_{ij}$  = F. Especial

Se aplicó el software SPSS 24, para operar la prueba estadística.

**Tabla N° 14**

**Prueba del Chi – Cuadrado de la Hipótesis específica 02**

|                              | Valor                | Gl | Sig. asintótica<br>(2 caras) |
|------------------------------|----------------------|----|------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 188,404 <sup>a</sup> | 16 | ,000                         |
| Razón de verosimilitud       | 190,998              | 16 | ,000                         |
| Asociación lineal por lineal | 88,094               | 1  | ,000                         |
| N de casos válidos           | 115                  |    |                              |

a. 16 casillas (64,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,13.

#### **4. Toma de decisión:**

Si como resultado tenemos un valor del sig de la tabla N° 11, es 0.00 por consecuente es menor que el 0.05. sucesivamnete niego la hipótesis nula y doy por confirmado la hipótesis alternativa en donde la cortesía influye en la satisfacción del administrado de la Municipalidad distrital de Cabana 2016

### **4.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

Los resultados que se han logrado obtener en la presente investigación, han demostrado la existencia de la influencia entre las dos variables que intervienen la investigación.

El cuanto al objetivo general de la investigación fue establecer una determinación de la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Cabana.

De acuerdo con los resultados alcanzados, se obtuvo un nivel medio de calidad de servicio, en lo que respecta a la prestación de servicios brindados por la Municipalidad distrital de Cabana.

Así mismo la variable satisfacción del administrado, demuestra que existe un nivel medio en la satisfacción por parte de los administrados de la Municipalidad Distrital de Cabana.

Después de haber realizado un análisis de las variables intervinientes de la investigación: la calidad de servicio y la satisfacción del administrado de la Municipalidad Distrital de Cabana, se logró determinar la existencia de evidencias estadísticas significativas para afirmar que la calidad de servicio influye en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Cabana. Estos resultados también señalan que existe una relación significativa  $P (0,000)$  de acuerdo a la prueba del Chi cuadrado. Así mismo con la prueba de correlación de Rho Spearman se logro determinar un  $P: 0.954$  lo que indica que se evidencia de una correlación significativa.

Según Aznaran (2016) tesis Titulado Influencia de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital del El Porvenir – La libertad. Llegó a las siguientes conclusiones donde establecen la existencia influencia de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario es favorable afirmándose la hipótesis del estudio de investigación. por lo tanto se puede decir que a mayor calidad de servicio habrá mayor satisfacción del usuario. Asimismo estas conclusiones concuerdan de manera similar en la presente investigación. Así mismo podemos Según Chavarry (2016) Tesis titulado Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao 2016. Llegó a la siguiente conclusión donde claramente se puede decir que hay una relación positiva muy baja entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la



Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016. se obtuvo que el valor de  $p$  es de 0,117 la cual indica que existe relación ya que a mayor calidad de servicio mayor será la satisfacción de los usuarios. Como conclusión podemos destacar que esta investigación es similar a la presente investigación. Finalmente podemos destacar a Perez (2015) tesis titulado calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. llegó a las siguientes conclusiones como la capacidad de respuesta se vincula directamente con la satisfacción del usuario. De igual modo se logró evidenciar que una correlación con un valor (0, 788 ) lo que establece que hay una correlación alta entre las dos variables. de igual forma la empatía se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo a través de la utilización de Spearman se obtuvo una correlación de 0, 567 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.

## **CAPÍTULO V**

### **5.1. CONCLUSIONES**

La investigación tuvo como propósito de examinar la calidad de servicio brindado por trabajadores que integran la Municipalidad Distrital de Cabana, desde la percepción de los administrados y de como la calidad de servicio influye en la satisfacción de los administrados, llegando a concluir lo siguiente:

1. Con respecto al objetivo general: determinar la influencia de calidad de servicio en la satisfacción del administrado, A través de la Prueba del Chi-Cuadrado se obtuvo un valor de un 0.000, que es menor a 0.05 en lo que respecta al grado de significancia, por consiguiente se admite la propuesta de la hipótesis alterna, por lo tanto se manifiesta la existencia de la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los administrados y asimismo después de realizar la prueba de correlación se obtuvo un valor de 0,954, lo cual detalla que existe una relación fuerte entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los administrados en la Municipalidad Distrital de

Cabana 2016, lo que señala, que cuando la calidad de prestación servicio sea elevada, por consiguiente habrá mayor satisfacción de los administrados.

2. En concordancia al objetivo específico primero es determinar la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los administrados, logrando A través de la Prueba del Chi- Cuadrado se pudo obtener un valor del “sig” de 0.000, que es menor a 0.05 según el nivel de preponderancia, entonces se admite la porposición de la hipótesis alterna, en tal sentido se puede asegurar que hay influencia la capacidad de respuesta con la satisfacción de los administrado, de igual forma se obtuvo con el coeficiente Spearman lo siguiente 0.854, lo que establece la correlación fuerte entre las ambas variables, por todo lo dicho que cuanto la capacidad de respuesta sea emplea en forma eficiente se tendrá mejor satisfacción de los administrados.

3. Con respecto al objetivo específico segundo: determinar la influencia de la cortesía en la satisfacción de los administrados, A través de la Prueba del Chi- Cuadrado se obtuvo un valor “sig” de 0.000. que es menos que el 0.05 del grado de significancia, por consiguiente se admite la propuesta de la hipótesis alternativa, por consiguiente se establece que hay influencia de la cortesía en la satisfacción de los administrados, de igual forma el Rho de Spearman nos brinda el P: de 0.896 lo que señala que evidencia la correlación fuerte entre la cortesía y satisfacción de los administrados de la Municipalidad Distrital de Cabana 2016, lo que indica que a mayor cortesía habrá mejor satisfacción de los administrados.

## 5.2. RECOMENDACIONES

1. La Municipalidad Distrital de Cabana debe establecer planes semestrales de visitas a las comunidades que conforman el Distrito de Cabana, para poder escuchar las necesidades que aquejan los administrados cuando solicitan un servicio
2. Se debe de abastecer con instrumentos adecuados a los colaboradores de la Municipalidad (compra de materiales de cómputo con software) ya que esta adquisición permitirá realizar una eficiente capacidad de respuesta de igual forma con capacitaciones constantes en temas de gestión pública
3. realizar inducciones continuas en temas de relaciones interpersonales para poder tener una buena atención a los administrados, además se tiene que tener en cuenta la misión, visión de la institución para que los colaboradores se encuentren comprometidos a lograr la mejora de la calidad de servicio.

## 5.3. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Berry, L. (1989). *Calidad de servicio : una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid: Diaz de Santos S.A.
- Carreras. (2006). *como educar valores ministerio de educación y ciencia*. Madrid - España: Morata.
- Cobra, M. (2000). *Marketing de Servicios. Estrategias para Turismo, Finanzas, Salud y comunicación segunda edición*. Colombia: McGraw-Hill interamericana, S.A. .

- Colunga. (1995). *La calidad en el servicio*. Mexico: Panorama.
- Crosby, P. B. (1988). *La organización permanece exitosa*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Curzel, M., & Monfasani, R. E. (2008). *Usuarios de la información, formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Deming, W. E. (1989). *calidad productividy competitividad*. Madrid: Diaz de Santos.
- Doney, P., & Cannon, J. (1997). An Examination of The Nature of trust in Buyer Seller Relationships. 23-29.
- druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Sudamericana.
- Duque, O. E. (2005). Revisión del concepto calidad. *ciencias administrativas*, 65.
- Farfan, M. Y. (2007). *la fiabilidad*. Cusco-Peru: moderna.
- fesback. (mayo de 1984). *www.apsique*. Obtenido de *www.apsique*.
- Fisher, & Navarro. (1994). *Introducción a la investigación de Mercado*. Mexico: panorama.
- Gaither. (1983). Creative customer service Management. En Gaither, *Gaither* (pág. 123). España: prentice Hall.
- Gil, I., Sanchez, M., Berenguer, G., & Gonzales, m. (2005). Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas. *Cuadernos de estudios empresariales núm 15*, 47-72.

- Gronroos. (1994). *Marketing y gestión de servicios*. España: Díaz de Santos.
- Hernandez, a. (2009). *Calidad de servicio y recurso humano*. Venezuela: adryne.
- Hoffman, D., & Bateson, J. (2012). *Marketing de servicios: conceptos, estrategias y casos*. Mexico: Cengage Learning Editores, S.A, de CV.
- Hogan, R. (1969). Development of an empathy Scale. Consulting and Clinical página. *Consulting and Clinica psychology* 33, 307-316.
- Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio: a la conquista del cliente*. España: Mc Graw- Hill.
- Imai, M. (1998). *Como implemetar el Kaizen en el sitio de trabajo*. Bogota: Mc Graw Hill.
- Ishikawa, k. (1986). *Que es el control de calidad*. bogota: Norma.
- ISO. (2008). *Normas de Iso 9000*.
- Juran. (1990). *La planificación de la calidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Kloter. (1997). *Mercadotecnia*. Mexico: Prentice - hall.
- Kloter, P. (2012). *dirección del marketing*. Mexico: pearsón educación.
- Lovelock, C. (2004). *Administración de servicios: Estratégias de marketing operaciones y recursos humanos*. Mexico: Pearson Educación.

Lovelock. (1990). *Services Marketing series in marketing*. New jersey: Prentice Hall.

Morgan, R., & Hunt, S. (1994). The commitment-Trust Theory of Relationship  
Vol.57. *Marketing Journal*, 20-58.

Oliver, R. (23 de mayo de 2009). <http://lexicon.ft.com/term?term=customer-satisfaction>. Recuperado el 25 de noviembre de 2017, de <http://lexicon.ft.com/term?term=customer-satisfaction>:

Parasuraman, Zeithaml, V., & Berry. (1988). communication and control proceses  
in delivery of service quality. *journal of marketing*, 53-54.

Payne, A. (1996). *La esencia de la mercadotecnia de servicios*. Mexico: Prentice-Hall.

Peel, M. (1993). El servicio al cliente. España: Deusto.

Riveros, p. (2007). *sistema de gestión*. Bogota: Eco y ediciones.

Sandoval, L. (2006). *Nuevos fundamentos de Mercadotecnia* . Mexico: Trillas.

Sanguesa, L. (2006). *Nuevos Fundamentos de Mercadotecnia*. España: Paraninfo.

Savater, f. (1998). *alegría y responsabilidad*. Lima - Perú: UPC.

Schilfman, & Lazar. (2006). *Comportamiento del consumidor Septima edición*.  
Mexico: Pearson educación S.A Mexico.

Sosa, p. D. (2006). *Administración por calidad*. Mexico: Limusa.

- Teas. (1993). expectation performance evaluation and consumer's perceptions of quality of marketing. En Teas, *expectation performance evaluation and consumer's perceptions* (págs. 18-34). New Jersey.
- Vogt. (2004). el usuario es lo primero. En Vogt, *La satisfacción del usuario como prioridad en la gestión* (pág. 132). Barcelona: fundación Bertelsman.
- zambrano, A. (2007). *Planificación estratégica, presupuesto y control*. España: Diaz de Santos.
- Zeitham, V., & Berry, I. (1988). Communication and control processes delivery of service quality journal marketing. *journal of marketing*, 35-48.
- Zeithman, V., & Bitner, J. (2002). *Marketing de servicio segunda edición*. Mc Graw-Hill.
- Zelanda, A. N. (2009). el cambio del paradigma de la fiabilidad de nueva zelanda. *ABB making retrainability*, 35.