

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS



LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE TACNA
AÑO 2018

TESIS

Presentada por:

Bach. Paola Vanessa Vargas Copari

Asesora:

Dra. Mariela Irene Bobadilla Quispe

Para Obtener el Grado Académico de:
MAESTRO EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS

TACNA – PERÚ
2019

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS



LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE TACNA
AÑO 2018

TESIS

Presentada por:

Bach. Paola Vanessa Vargas Copari

Asesora:

Dra. Mariela Irene Bobadilla Quispe

Para Obtener el Grado Académico de:
MAESTRO EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS

TACNA – PERÚ
2019

AGRADECIMIENTOS

*En primer lugar, a Dios por haberme guiado por
el camino de la felicidad hasta ahora.*

*Agradezco de manera especial a los docentes
de la Maestría de Gestión y Políticas Públicas de
la Escuela de Postgrado de la
Universidad Privada de Tacna.*

DEDICATORIA

*Este trabajo está dedicado a mis padres que guiaron
mis pasos a través de mi vida.*

*A mi esposo por su apoyo incondicional en todo
momento y a mi hija que es la razón de mi vida.*

ÍNDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	iv
DEDICATORIA	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvi
RESUMEN.....	17
ABSTRACT.....	18
INTRODUCCIÓN	19
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	21
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	23
1.2.1. Formulación del problema general	23
1.2.2. Formulación de los problemas específicos	23
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	24
1.4.1. Objetivo general	24
1.4.2. Objetivos específicos	25
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	26
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
2.1.1. A nivel Internacional	26

2.1.2. A nivel nacional.....	33
2.1.3. A nivel regional	39
2.2. CALIDAD DE SERVICIO	42
2.2.1. Calidad.....	42
2.2.2. Calidad de Servicio.....	42
2.2.3. Características del servicio	44
2.2.4. Escala Multidimensional SERVQUAL	45
2.2.4.1. Definición.....	45
2.2.4.2. Elementos del modelo SERVQUAL.....	49
2.2.5. Características de los indicadores de calidad de servicio	49
2.2.5.1. Cumplimiento de expectativas	49
2.2.5.2. Ausencia de queja.....	50
2.2.5.3. Efectividad.....	50
2.2.5.4. Credibilidad	50
2.2.5.5. Tiempo de respuesta.....	50
2.2.5.6. Comunicación.....	51
2.2.5.7. Cooperación.....	51
2.2.5.8. Diligencia	51
2.2.5.9. Confianza.....	52
2.2.5.10. Conocimiento del cargo.....	52
2.2.5.11. Comprensión	52
2.2.5.12. Trabajo bajo de presión	52
2.2.5.13. Cordialidad en la atención.....	53
2.2.5.14. Cordialidad con todos los usuarios.....	53
2.2.5.15. Atención satisfactoria.....	53

2.2.5.16. Apariencia del personal	54
2.2.5.17. Uso de tecnología	54
2.2.5.18. Infraestructura	54
2.2.5.19. Atención personalizada	55
2.2.6. Características de los indicadores de la satisfacción del usuario	55
2.2.6.1. Difusión del área	55
2.2.6.2. Utilidad de medios de comunicación con el usuario	55
2.2.6.3. Facilidad para realización de trámites	56
2.2.6.4. Facilidad de desplazamiento	56
2.2.6.5. Utilidad de los materiales de información	57
2.2.6.6. Atención a personas con necesidades específicas	57
2.2.6.7. Claridad de las indicaciones	57
2.2.6.8. Percepción del cumplimiento de sus objetivos	58
2.2.6.9. Claridad de la información	58
2.2.6.10. Satisfacción general	58
2.2.7. Calidad de servicio en el sector público	59
2.2.8. Deficiencias en la calidad de servicio	60
2.2.9. Marco legal de la Calidad de Servicio en el sector público	61
2.3. SATISFACCIÓN DEL USUARIO	62
2.3.1. Satisfacción	62
2.3.2. Satisfacción del usuario	63
2.3.3. Importancia de la medición de la Satisfacción del usuario	63
2.4. SERVICIO DE TRANSPARENCIA EN EL SECTOR PÚBLICO	64
2.4.1. ¿Qué es un servicio público?	64
2.4.2. ¿Qué es la calidad en los servicios públicos?	66

2.4.3. Organigrama de la estructura orgánica de la Municipalidad Provincial de Tacna	67
2.4.4. Ley de Transparencia N°27806	69
2.4.5. Procedimiento para la solicitud de la información	70
2.4.6. Régimen sancionador del módulo de Transparencia	72
2.5. Definición de Conceptos	74
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	77
3.1. Hipótesis	77
3.1.1. Hipótesis general	77
3.1.2. Hipótesis específicas	77
3.2. Variables	78
3.2.1. Identificación de la Variable Dependiente	78
3.2.1.1. Indicadores	78
3.2.1.2. Escala para la Medición de la Variable	79
3.2.2. Identificación de la Variable Independiente	79
3.2.2.1. Indicadores	79
3.2.2.2. Escala para la Medición de la Variable	80
3.2.3. Operacionalización de las variables	80
3.3. Tipo y diseño de investigación	82
3.4. Nivel de la investigación	82
3.5. Ámbito y tiempo social de la investigación	82
3.6. Población y muestra	83
3.6.1. Población	83
3.6.2. Muestra	84
3.7. PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	85

3.7.1. Procedimiento	85
3.7.2. Técnicas de recolección de los datos	85
3.7.3. Instrumentos para la recolección de los datos	86
3.7.3.1. Encuesta de calidad de servicio	86
3.7.3.2. Encuesta de satisfacción	87
3.7.4. Criterios de inclusión y exclusión	88
3.7.4.1. Criterios de inclusión	88
3.7.4.2. Criterios de exclusión	88
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	89
4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	89
4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	90
4.3. RESULTADOS	90
4.3.1. Análisis de confiabilidad del instrumento	90
4.3.1.1. Confiabilidad del instrumento de Calidad de Servicio	90
4.3.1.2. Confiabilidad de dimensión de Fiabilidad	92
4.3.1.3. Confiabilidad de dimensión de Capacidad de Respuesta	92
4.3.1.4. Confiabilidad de dimensión de Seguridad	93
4.3.1.5. Confiabilidad de dimensión de Empatía	93
4.3.1.6. Confiabilidad de dimensión de Elementos tangibles	94
4.3.1.7. Confiabilidad del instrumento de Satisfacción de usuarios	94
4.3.1.8. Confiabilidad de la dimensión de Información general	95
4.3.1.9. Confiabilidad de la dimensión de Logística	96
4.3.1.10. Confiabilidad de la dimensión de Sostenibilidad	96
4.3.2. Análisis de Validación del instrumento	97
4.3.3. Análisis del perfil de los usuarios	98

4.3.4. Análisis de las dimensiones de la Calidad de Servicio.....	106
4.3.4.1. Análisis de la dimensión de Fiabilidad.....	106
4.3.4.2. Análisis de la dimensión de Capacidad de respuesta	107
4.3.4.3. Análisis de la dimensión de Seguridad.....	108
4.3.4.4. Análisis de la dimensión de Empatía	109
4.3.4.5. Análisis de la dimensión de Elementos tangibles	110
4.3.5. Análisis de las dimensiones de la Satisfacción de Usuarios.....	111
4.3.5.1. Análisis de la dimensión Información general	111
4.3.5.2. Análisis de la dimensión de Logística.....	112
4.3.5.3. Análisis de la dimensión de Sostenibilidad.....	113
4.3.5.4. Análisis de la dimensión de Valoración General	114
4.3.6. Análisis de la Calidad de Servicio del Módulo de Transparencia.....	115
4.3.7. Análisis de la Satisfacción del usuario	116
4.4. PRUEBA ESTADÍSTICA	117
4.4.1. Análisis de la Primera hipótesis específica	117
4.4.2. Análisis de la Segunda hipótesis específica	118
4.4.3. Análisis de la Tercera hipótesis específica	119
4.4.4. Análisis de la Cuarta hipótesis específica	120
4.4.5. Análisis de la Quinta hipótesis específica	121
4.4.6. Análisis de la Hipótesis General.....	122
4.5. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	123
4.5.1. Comprobación de Hipótesis General.....	123
4.5.2. Comprobación de Hipótesis Específicas	124
4.6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	125
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	130

5.1. CONCLUSIONES	130
5.2. RECOMENDACIONES	132
Referencias bibliográficas	135
ANEXOS	142
Anexo 1. Propuesta de mejora	142
Anexo 2. Matriz de consistencia – Informe final de Tesis.....	146
Anexo 3. Instrumentos de la investigación	147
Anexo 4. Validación de Expertos.....	150
Anexo 5. Resolución de Alcaldía para designación de Funcionario.....	156
Anexo 6. Acta de entrega de información del módulo de Transparencia	157
Anexo 7. Carta de presentación para recolección información de campo	158
Anexo 8. Evidencia fotográfica de la recolección de información de campo.....	159

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dimensión e indicador de la variable dependiente	79
Tabla 2. Dimensión e indicador de la variable independiente	80
Tabla 3. Operacionalización de las variables	81
Tabla 4. Instrumentos de recolección de datos	86
Tabla 5. Confiabilidad del instrumento calidad de servicio.....	91
Tabla 6. Escala de valor del alfa de Cronbach	91
Tabla 7. Confiabilidad de la dimensión de Fiabilidad	92
Tabla 8. Confiabilidad de la dimensión de Capacidad de Respuesta.....	92
Tabla 9. Confiabilidad de la dimensión de Seguridad	93
Tabla 10. Confiabilidad de la dimensión de Empatía	93
Tabla 11. Confiabilidad de la dimensión de Elementos tangibles	94
Tabla 12. Confiabilidad del instrumento satisfacción de los usuarios	94
Tabla 13. Escala de valor del alfa de Cronbach	95
Tabla 14. Confiabilidad de la dimensión de Información general	95
Tabla 15. Confiabilidad de la dimensión de Logística.....	96
Tabla 16. Confiabilidad de la dimensión de Sostenibilidad.....	96
Tabla 17. Validación de juicio de expertos	97
Tabla 18. Escala de valor para validación del instrumento.....	98
Tabla 19. Edad de los usuarios.....	98
Tabla 20. Género de los usuarios	100

Tabla 21. Ocupación de los usuarios.....	101
Tabla 22. Tipo de trabajador independiente.....	102
Tabla 23. N° trámites realizados por los usuarios en el módulo de transparencia 103	
Tabla 24. N° retornos realizados para recoger respuesta	104
Tabla 25. Tipo de información solicitada en el módulo de transparencia	105
Tabla 26. Análisis de la dimensión de fiabilidad	106
Tabla 27. Análisis de la dimensión de capacidad de respuesta.....	107
Tabla 28. Análisis de la dimensión de seguridad.....	108
Tabla 29. Análisis de la dimensión de empatía.....	109
Tabla 30. Análisis de la dimensión de elementos tangibles.....	110
Tabla 31. Análisis de la dimensión de información general	111
Tabla 32. Análisis de la dimensión de logística.....	112
Tabla 33. Análisis de la dimensión de sostenibilidad	113
Tabla 34. Análisis de la dimensión de valoración general.....	114
Tabla 35. Análisis del nivel de calidad de servicio.....	115
Tabla 36. Análisis del nivel de satisfacción del usuario	116
Tabla 37. Análisis de incidencia de la fiabilidad en la satisfacción.....	117
Tabla 38. Valor del coeficiente de correlación e incidencia	118
Tabla 39. Análisis de incidencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción	118
Tabla 40. Valor del coeficiente de correlación e incidencia	119
Tabla 41. Análisis de incidencia de la seguridad en la satisfacción.....	119
Tabla 42. Valor del coeficiente de correlación e incidencia	120

Tabla 43. Análisis de incidencia de la empatía en la satisfacción	120
Tabla 44. Valor del coeficiente de correlación e incidencia	121
Tabla 45. Análisis de incidencia de los elementos tangibles en la satisfacción...	121
Tabla 46. Valor del coeficiente de correlación e incidencia	122
Tabla 47. Análisis de incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción	122
Tabla 48. Valor del coeficiente de correlación e incidencia	123

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la estructura orgánica de la Municipalidad Provincial de Tacna	68
Figura 2. Edad de los usuarios	99
Figura 3. Género de los usuarios.....	100
Figura 4. Ocupación de los usuarios	101
Figura 5. Tipo de trabajador independiente	102
Figura 6. N° trámites realizados por los usuarios en el módulo de transparencia 103	103
Figura 7. N° retornos realizados para recoger respuesta.....	104
Figura 8. Tipo de información solicitada en el módulo de transparencia	105
Figura 9. Análisis de la dimensión de fiabilidad.....	106
Figura 10. Análisis de la dimensión de capacidad de respuesta	107
Figura 11. Análisis de la dimensión de seguridad.....	108
Figura 12. Análisis de la dimensión de empatía	109
Figura 13. Análisis de la dimensión de elementos tangibles	110
Figura 14. Análisis de la dimensión de información general.....	111
Figura 15. Análisis de la dimensión de logística.....	112
Figura 16. Análisis de la dimensión de sostenibilidad.....	113
Figura 17. Análisis de la dimensión de valoración general	114
Figura 18. Análisis de la dimensión de información general.....	115
Figura 19. Análisis del nivel de satisfacción del usuario	116

RESUMEN

La presente investigación denominada: “La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Tacna – Año 2018”, tiene como objetivo general: Determinar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna específicamente en el módulo de Transparencia de la Oficina de Secretaria General y Archivo Central durante el año 2018. El tipo de investigación es básica con enfoque cuantitativo. El diseño de la investigación es transversal y el nivel de la investigación es descriptivo. La investigación se llevó a cabo en la oficina de secretaria general y archivo central en el módulo de Transparencia. La población de acuerdo a la Oficina del Módulo de Transparencia es de 50 personas por día dando un total de 1000 personas atendidas mensualmente. El tamaño de la muestra calculada es de 278 usuarios encuestados. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se desarrollaron dos cuestionarios uno para cada variable (Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario), ambos con escala de Likert de 5 puntos.

Se concluye que todas las dimensiones consideradas en la calidad de servicio: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles inciden positivamente en la satisfacción de los usuarios. La satisfacción del usuario obtuvo un “Nivel alto” en un 43,3% y la calidad de servicio también obtuvo un “Nivel alto” en un 68%. Finalmente, se concluyó que la calidad de servicio incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna durante el 2018.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción, usuario, módulo de transparencia.

ABSTRACT

The present investigation called: "The quality of service and its incidence in the satisfaction of the user of the Provincial Municipality of Tacna - Year 2018", has as a general objective: To determine the incidence of the quality of service in the satisfaction of the users of the Provincial Municipality of Tacna specifically in the Transparency module of the Office of General Secretary and Central Archive during 2018. The type of research is basic with a quantitative approach. The design of the research is transversal and the level of the research is descriptive. The investigation was carried out in the office of general secretary and central archive in the Transparency module. The population according to the Transparency Module Office is 50 people per day giving a total of 1000 people attended monthly. The calculated sample size is 278 surveyed users. The technique used was the survey and the instrument the questionnaire. Two questionnaires were developed, one for each variable (Quality of Service and User Satisfaction), both with a Likert scale of 5 points.

It is concluded that all dimensions considered in the quality of service: Reliability, Response Capacity, Security, Empathy and tangible elements positively affect the satisfaction of users. The user satisfaction obtained a "High Level" in 43.3% and the quality of service also obtained a "High Level" by 68%. Finally, it was concluded that the quality of service significantly affects the satisfaction of users of the Provincial Municipality of Tacna during 2018.

Keywords: Quality of service, satisfaction, user, transparency module.

INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio se ha convertido en un factor fundamental en la decisión de compra o de adquisición de un servicio. (Publicaciones Vértice, 2008)

Actualmente, los usuarios son cada vez más críticos respecto al servicio que reciben. Muchos usuarios no solo desean un mejor servicio, sino que lo esperan. (Denton, 1991)

Los servicios se caracterizan por su inmaterialidad. Sólo existen como experiencias vividas. En la mayoría de los casos, el usuario de un servicio comprende dos dimensiones propias: la prestación que buscaba el usuario y la experiencia que vive en el momento en que hace uso del servicio. (Publicaciones Vértice, 2008).

Una calidad de servicio deficiente, se debe a diversos motivos entre los cuales: es debido a que muchas veces los trabajadores que atienden al público carecen de las capacidades básicas para desempeñar su trabajo, o no conocen su productos o servicios a fondo, o incluso si saben algo sobre ellos, parecen no tener motivación o interés en servir al usuario. (Denton, 1991)

La satisfacción del usuario aparece cuando una organización se centra en la calidad del servicio. Todas las organizaciones se dan cuenta de que, si desean obtener la satisfacción del usuario, van a precisar compromiso y no sólo de tiempo de sus directivos sino de los encargados de trabajar cara al público. (Denton, 1991)

Debido a lo expuesto relacionado con calidad de servicio y satisfacción del usuario, a través de la siguiente investigación se analizó la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la Municipalidad provincial de Tacna, año 2018.

El presente trabajo de investigación está compuesto por cinco capítulos y son los siguientes:

Capítulo I: El problema. Este capítulo contiene el planteamiento del problema, la formulación del problema general y específicos, la justificación y los objetivos de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico. Está compuesto por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y las definiciones conceptuales relacionadas con la investigación.

Capítulo III: Marco Metodológico. Posee el planteamiento de las hipótesis, la identificación y operacionalización de las variables. El tipo, diseño y nivel de la investigación. La población y la muestra calculada. El procedimiento de recolección de información, las técnicas e instrumentos y los criterios de inclusión y exclusión.

Capítulo IV: Resultados. En este capítulo se presentan todos los resultados obtenidos como producto de la investigación, también incluye la comprobación de hipótesis.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones. Este capítulo final da a conocer las conclusiones a las que llegó la investigación al igual que las recomendaciones realizadas para mejorar o mantener un nivel aceptable de calidad servicio y nivel de satisfacción del usuario.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En nuestro país, las entidades del sector público enfrentan realidades parecidas y pese a los esfuerzos, los usuarios siguen mostrando insatisfacción por los servicios que reciben de éste.

La calidad en el servicio durante los últimos años, es un aspecto de gran significado, traspasando la barrera de la empresa privada y actualmente está tomando relevancia, sobre todo en los procesos de modernización que está viviendo el sector público, más aun, teniendo la premisa que el fin del estado es promover el bienestar público, es decir servir a la ciudadanía. Por lo tanto, las instituciones públicas deben desplegar acciones que reduzcan el contraste que existe, entre lo que espera el usuario del sector público y lo que realmente recibe de éste.

Es por eso, que la calidad en el servicio prestado al usuario, resulta de vital importancia, para las entidades públicas quienes aún no creen en el valor de este concepto. Los servidores son y siempre serán un factor clave para el éxito de la organización.

Sin embargo, hoy en día, muchas entidades del estado saben que no se está dando toda la capacidad que se podría dar, ya que se suele caer en el conformismo o el miedo a invertir en algo que no sea un bien tangible.

Se sabe que el contacto directo con el usuario es fundamental, la actitud es determinante y la eficiencia con la que se realicen las cosas son componentes de un buen servicio. El simple trato humano crea la diferencia necesaria, el cual proveerá un plus y ese prestigio establecido desde la visión de la entidad pública.

Es importante mencionar que la capacitación, motivación e incentivos hacia el servidor juegan un rol de suma importancia, ya que, como parte de los activos más significativos de una organización, encontramos a los servidores. Son la cara de la organización ante los usuarios, creando una percepción de la calidad de servicio que se brinda.

Entre los problemas recurrentes en el sector público se mencionan los siguientes:

Lentitud y centralización de los servicios públicos; horarios de atención rígidos; infraestructura insuficiente (física y tecnológica); trámites complejos (procesos redundantes); información desarticulada y poco difundida; relaciones inadecuadas entre el ciudadano y la administración. (Presidencia de Consejo de Ministros - PCM, 2017)

Todos estos problemas conllevan a que la atención de los servicios no responde a las necesidades de los ciudadanos. (Presidencia de Consejo de Ministros - PCM, 2017)

Debido a la problemática planteada se propone realizar la investigación sobre la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Tacna específicamente en el módulo de Transparencia perteneciente a la Oficina de Secretaria General y Archivo Central.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Formulación del problema general

¿Cómo la calidad de servicio incide en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, durante el año 2018?

1.2.2. Formulación de los problemas específicos

- a) ¿La fiabilidad incide en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna?
- b) ¿La capacidad de respuesta incide en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna?
- c) ¿La seguridad incide en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna?
- d) ¿La empatía incide en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna?
- e) ¿Los elementos tangibles inciden en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente proyecto resulta de interés, no solo porque no se encuentra tan extensamente desarrollado como el de calidad de servicios en el sector privado, sino también porque tiende a ser tratado con cierta exclusión del más importante actor, el usuario de los servicios proporcionados por el sector público. Un buen conocimiento, no solo podría ayudar a que los prestadores brinden servicios de mejor calidad, sino también contribuir a un mejor conocimiento de los usuarios, a fin de que también favorezcan con su actitud y con su acción a mejorar la calidad de los servicios públicos.

Por tanto, es de necesidad implementar estrategias de calidad, no solo para satisfacer las necesidades de los usuarios, sino proporcionar un servicio óptimo, tanto en la forma del proceso, como la provisión del servicio. Es por eso que los prestadores de servicios de la Municipalidad, deben conocer las dificultades que se podrían estar presentando tanto en su producción como entrega del servicio; lo que obliga a adaptar las características de la atención a las necesidades y expectativas de los usuarios.

Además, resulta importante la investigación a desarrollar, debido a su implicancia en gestionar el conocimiento de los usuarios que directamente, tienen una relación con la municipalidad, la cual se desarrolla sobre lo que los usuarios piensan y desean que se haga en la municipalidad, obteniendo una optimización de sus servicios; que no es otra cosa que la calidad de servicio desde el enfoque del usuario, tomando en cuenta la calidad de resultados y la calidad del proceso, por ende ubicándose dentro de la línea de investigación de Desarrollo y gestión del conocimiento en las organizaciones públicas, perteneciente a la Maestría de Gestión y Políticas Públicas de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna. Entonces se puede deducir que es ineludible medir la calidad de servicio percibida, si se desea optimizarla.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna durante el año 2018.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Analizar la incidencia de la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna.
- b) Identificar la incidencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna.
- c) Determinar la incidencia de la seguridad en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna.
- d) Analizar la incidencia de la empatía en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna.
- e) Identificar la incidencia de los elementos tangibles en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En relación al tema de estudio se revisó la literatura a nivel internacional y nacional encontrándose estudios de percepción de calidad que guardan relación, sirviendo como soporte a la presente investigación; así tenemos:

2.1.1. A nivel Internacional

Fernández, Eliana (2015), llevó a cabo su investigación en Argentina titulada: “Calidad en atención a usuarios de la administración pública”. La administración pública no tiene por objetivo obtener beneficios, esto hace que no se dé la suficiente importancia a factores claves como la mala calidad en la gestión y en la atención al ciudadano. Teniendo en cuenta esto, el objetivo de la presente investigación consistió en diagnosticar la calidad en el servicio de atención a los afiliados del Instituto de Seguridad Social y Seguros de la provincia de Chubut, en la ciudad de Esquel, para así determinar el nivel de satisfacción de los mismos en el área de obra social de la institución y la posterior elaboración de propuestas de mejora sobre las dimensiones insatisfechas. Para ello se utilizaron dos encuestas, que buscaron medir cómo se percibe el servicio y cuáles son las expectativas del afiliado; y una entrevista realizada a la Delegada local de la obra social en la ciudad de Esquel a fin de conocer e interiorizarse en la Institución y sus valores. Dando como resultado que dimensiones como la Amabilidad y

cortesía, la capacidad de respuesta y transparencia son aspectos críticos a mejorar, ya que han sido señaladas como pilares por los afiliados y tienen reducido el nivel de satisfacción.

A ellas se le agrega la competencia, que, si bien el afiliado se encuentra satisfecho, es la principal expectativa que desean cumplir por lo que es necesario reforzarlo y no desatenderlo en pos de la mejora continua. Esto planteó el desafío de elaborar propuestas de mejora en la atención al afiliado para prestar un servicio de calidad (Fernández E. , 2015).

Comentario: de acuerdo al autor, se coincide con el hecho que la administración pública al no tener por objetivo obtener beneficios (como el lucro), no se da la importancia debida a la calidad de servicio, por lo que dimensiones como la cortesía, capacidad de respuesta y transparencia son aspectos deficientes bajo la percepción de los usuarios.

Rocca, Leandro (2016), realizó un trabajo de investigación en Argentina titulado: “Satisfacción del usuario en el ámbito del sector público”. Tuvo como objetivo general: Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. Obteniendo los siguientes resultados: analizando cada una de las dimensiones en forma particular: Elementos tangibles: es la dimensión que los usuarios encuestados eligieron como la menos importante de todas. De los elementos evaluados, es importante destacar que la "Apariencia Física de los Empleados" tuvo un saldo de respuesta que indica como los usuarios se sintieron, entre "Satisfechos" y "Algo más que Satisfechos". Confiabilidad del servicio: esta dimensión ocupa el segundo lugar en el ranking de importancia de los usuarios del servicio, lo que significa que aspectos como la Eficacia y la Eficiencia del Servicio, el Cumplimiento del trabajo en Tiempo y

Forma o el Interés de los Empleados en solucionar las distintas problemáticas, son características del servicio que los usuarios ponderan por encima de otras. Al igual que la dimensión anterior, el nivel de satisfacción de los usuarios se ubica entre "Satisfecho" y "Algo Insatisfecho". Capacidad de respuesta: esta dimensión es considerada por los usuarios encuestados como la más importante de todas. Sin embargo, el nivel de satisfacción de los usuarios se ubica entre "Satisfecho" y "Algo insatisfecho", no logra alcanzar el nivel de "Satisfecho". Dos de los elementos evaluados, el Nivel de Comunicación con los Empleados y la Disponibilidad de Atención Inmediata frente a otras Actividades, obtuvieron un nivel de satisfacción entre "Satisfecho" y "Algo más que satisfecho". Seguridad: los usuarios encuestados la ubicaron como la tercera en importancia. Los usuarios alcanzaron un nivel de satisfacción entre "Satisfecho" y "Algo más que satisfecho", dos de ellos obtuvieron un nivel de satisfacción por encima de "Satisfecho", a saber: el Nivel de Amabilidad de los Empleados, y el Grado de Conocimiento de los Empleados. Empatía: la presente dimensión se posicionó en el cuarto lugar. El nivel de satisfacción obtenido por los usuarios se ubica entre "Satisfecho" y "Algo insatisfecho". De los elementos que la conforman, solamente la Comprensión de las Necesidades del Usuario logró un nivel de satisfacción por encima de "Satisfecho". El Nivel de Satisfacción Total de los usuarios del Servicio se encuentran entre "Satisfechos" y "Algo insatisfechos". (Rocca, 2016).

Comentario: En la investigación se destaca que los usuarios efectivamente, durante el proceso de percepción de un servicio, una de las dimensiones que menos interés posee es la Dimensión de aspectos tangibles, y la de mayor interés es la capacidad de respuesta dentro de esta dimensión el nivel de comunicación y la disponibilidad de atención son los mejores evaluados.

Miguel Ángel Fernández (2015), llevó a cabo una investigación en la Plata – Argentina titulada: “Servicios de atención al ciudadano por parte del sector público”. El objetivo principal era medir el grado de satisfacción del servicio en general, y comparar esto con las expectativas de los usuarios, identificando oportunidades de mejora y desvíos, si los hubiere. Se observa que al iniciar la encuesta los usuarios evalúan el servicio de la siguiente manera: el 58% de los usuarios utilizan el servicio una vez por mes y que el 64% lo evaluaron como Excelente y Bueno, mientras que solamente un 8% lo evaluaron entre “Malo” y “Pésimo”. Sin embargo, una vez realizada toda la encuesta se puede observar que las expectativas globales (incluyendo las cinco dimensiones) son mayormente “Excelente” y las percepciones globales “Bueno”. A su vez el grado de cumplimiento de las expectativas arrojan como resultado que los usuarios se encuentran “Algo insatisfechos”. De los datos antes expuestos se puede concluir que las áreas con oportunidades de mejora son aquellas de las cuáles los usuarios les atribuyen mayor importancia, como ser “Capacidad de respuesta” y “Confiabilidad”. Con respecto a la “Capacidad de respuesta” se recomienda mejorar el nivel de comunicación de los empleados, la velocidad de atención y el grado de disponibilidad de los mismos. Y con respecto a la “Confiabilidad”, se recomienda mejorar los aspectos relacionados con el cumplimiento de lo prometido por los empleados a los usuarios, el interés que tienen los empleados del servicio en solucionar los problemas de los usuarios, la eficacia del servicio en lo que respecta a equivocaciones en las tareas, el tiempo de cumplimiento y la eficiencia del servicio con el objetivo ideal de que el servicio este exento de errores. Se recomienda que una vez focalizada la gestión hacia las oportunidades de mejora antes explicitadas, se comience a ver el resto de las dimensiones (Elementos tangibles, Seguridad y Empatía) que si bien son dimensiones en las cuáles los usuarios no le dan la mayor

importancia, si son dimensiones en las cuáles existen oportunidades genuinas de mejora (Fernández M. Á., 2015).

Comentario: Los usuarios atribuyen una mayor puntuación o clasificación a las dimensiones como “Capacidad de respuesta” y “Confiabilidad”, recomendando que para la primera dimensión mejorar el nivel de comunicación, la velocidad de atención y el grado de disponibilidad de los trabajadores. A la Confiabilidad se recomienda mejorar el cumplimiento de promesas a los usuarios, interés por solucionar problemas, la eficacia del servicio, tiempo de cumplimiento y eficiencia del servicio.

Sonia Reyes (2014), realizó una investigación en Guatemala, titulado: “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del usuario de la asociación Share sede Huehuetenango”. Tiene como objetivo general: verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del usuario en asociación SHARE, sede Huehuetenango, por lo que se presentan antecedentes de tesis, revistas, páginas de internet y periódicos, así como bibliografías de libros, sobre las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario. En la actualidad la asociación SHARE lucha por mantenerse en la preferencia de sus usuarios, por lo que desea tener calidad del servicio para lograr satisfacer a los mismos, debido a esto se realizó una investigación de tipo experimental con el fin de evaluar cómo está la calidad del servicio que brinda esta asociación y con ello verificar el nivel de satisfacción en la que se encuentra, para la recopilación de información se utilizaron como instrumentos, para antes y después del experimento dos boletas de opinión, con preguntas abiertas y cerradas, dirigido al personal y usuarios, una entrevista con el coordinador, con el fin de obtener la información necesaria para la investigación para lo cual se contó con la

colaboración de los involucrados. Los resultados reflejados indican que la asociación carece de capacitación al personal para mejorar la calidad del servicio, ya que la información sobre los servicios que ofrece es incompleta, hay demoras en gestión administrativa, refleja poca prontitud al momento de atender al usuario y no existe un protocolo de servicio; por lo anterior se considera que existe insatisfacción de los usuarios. Debido a esta problemática se implementó un programa de calidad del servicio para aumentar la satisfacción del usuario. Se capacitó en temas de calidad del servicio a los colaboradores para su adecuada aplicación. Se recomendó implementar la capacitación continua para fortalecer la calidad del servicio que se brinda y con ello garantizar la satisfacción del usuario en su totalidad (Reyes Hernández, 2014).

Comentario: Una de las deficiencias que sobresale en el personal durante las prestaciones del servicio es la falta de capacitación del personal, debido a que existen demoras en la gestión, poco interés por atender al usuario y no existe protocolos establecidos para atender al cliente esto trae como consecuencia la insatisfacción del usuario, por lo que se recomienda capacitaciones continuas para mejorar la calidad de servicio.

Rodríguez y Caballero (2013), llevaron a cabo una investigación en Chile titulada: “Calidad de atención desde la perspectiva del usuario en el centro de Diagnóstico Terapéutico”, teniendo como objetivo general: Detectar, según la percepción de los usuarios, los puntos críticos de la satisfacción usuaria, en términos de calidad de atención, dentro del CDT hospital san Juan de Dios. Dentro de los factores más importantes en cuanto a la calidad de atención, se encuentra, la amabilidad del personal, la que registra un gran nivel de insatisfacción por parte de los usuarios, una de las causas de este problema radica en la desmotivación que sufre el personal, al

encontrarse sobrecargado en sus funciones. En el caso de los tiempos de espera, se relaciona la insatisfacción con la falta de personal, ya que, se genera una lentitud en la atención de los usuarios, quienes entre más deben esperar generan un mayor descontento que se transmite a los funcionarios al momento de atenderlos. Las causas como la sobre carga laboral, el clima tenso entre los usuarios y los funcionarios, la mala disposición, en el caso de los usuarios el excesivo tiempo de espera, son factores determinantes en cuanto a los índices de descontento. El responder consultas frecuentemente dificulta la función de los administrativos y los desgasta, provocando intolerancia con los usuarios. Estos problemas se deben a diferencias culturales, en donde los usuarios se predisponen a ser mal atendidos sin razón alguna, obviando de esta manera todos los esfuerzos que realiza el hospital para revertir las cifras de descontento. Si se logra establecer una estrategia de cooperación, se podrá mejorar la comunicación y el entendimiento entre los dos sectores (Rodríguez García & Caballero Caballero, 2013).

Comentario: Uno de los problemas mayormente identificados de acuerdo a la investigación es la falta de motivación del personal debido a estrés laboral, eso trae como consecuencia lentitud en la atención de los usuarios, originando reclamos y malestar en los usuarios, además de falta de organización administrativa para limitar el número de usuarios que serán atendidos, por lo que genera una excesiva carga laboral y otro factor de insatisfacción en los usuarios. Se recomienda la capacitación al personal para mejorar la calidad de servicio y a su vez reeducar y/o concientizar o informar debidamente al usuario. Otra alternativa de solución es la creación de talleres que refuercen charlas informativas y la cooperación entre trabajadores y usuarios. Entre las causas identificadas principalmente se debe a diferencias culturales.

2.1.2. A nivel nacional

Condor y Durand (2017), llevaron a cabo una investigación en Huancayo titulada: “Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del gimnasio Iron Gym”. Actualmente se ha observado en el gimnasio “Iron Gym” una disminución de usuarios inscritos durante el año 2011 y 2012, así mismo se han presentado mayores reclamos sobre el servicio que brinda la empresa, viéndose afectada así la satisfacción del usuario. En la presente investigación el problema general formulado ha sido: ¿De qué manera la calidad del servicio influye en la satisfacción de los usuarios en el gimnasio Iron Gym?; el objetivo general formulado ha sido: Determinar de qué manera la calidad del servicio influye en la satisfacción de los usuarios en el gimnasio Iron Gym; el tipo de investigación utilizado ha sido: descriptivo – explicativo; los métodos de investigación utilizados han sido: el método científico, deductivo - inductivo y analítico – sintético; los instrumentos utilizados en la presente investigación han sido: de la variable independiente el SERVPERF y de la variable dependiente fue la escala de actitud de satisfacción del usuario; y la conclusión general a la que se arribó ha sido: la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario del gimnasio Iron Gym de manera directa, es decir el 89.1% de la variación de la satisfacción del usuario está explicada por la calidad del servicio el resto está explicado por otras variables no estudiadas. En la presente investigación se formularon estrategias de calidad del servicio para mejorar la satisfacción del usuario del gimnasio “Iron Gym” (Condor Salinas & Durand Gonzales, 2013).

Comentario: Se evidenció en la investigación que la calidad de servicio influye en la satisfacción del usuario. Además, es recomendable formular estrategias de calidad de servicio para mejorar el grado de satisfacción del usuario.

Redhead García, Rossana (2015), llevó a cabo una investigación titulada: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo”. El presente trabajo se desarrolló con el objetivo de establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, en el año 2013. En esa investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental, Transeccional y descriptivo correlacional. Para recopilar la información se usó el cuestionario de calidad de servicio (SERVQUAL) y el cuestionario de satisfacción del usuario externo. La muestra fue de 317 de usuarios externos del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo. Se demostró con esta tesis que, si existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, 2013 (Redhead García, 2013).

Comentario: Se evidencia otra investigación que demuestra la existencia de una relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del usuario, y como a través de la utilización del instrumento SERVQUAL se contribuye al desarrollo de investigaciones relacionadas con la calidad de servicio.

Ninamango (2014), realizó un trabajo de investigación en la ciudad de Lima titulada “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014”. Tiene como objetivo: Describir la percepción de la calidad de servicio. Diseño de estudio: Estudio Descriptivo, Transversal y Observacional. Materiales y métodos: Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 230 usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Arzobispo

Loayza en enero del 2014. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. Resultados: se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%). Conclusiones: La insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. El autor señala que la evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo, es posible obtener del usuario un conjunto de conceptos y actitudes en relación con el servicio recibido, los cuales beneficiará a la organización que brinda los servicios de salud y al usuario satisfaciendo sus necesidades y expectativas (Ninamango Vicuña, 2014).

Comentario: En el estudio se detectó que las causas que originan la insatisfacción de los usuarios se debe principalmente a la falta de Confiabilidad, Aspectos Tangibles, Empatía y Seguridad. El perfil sociodemográfico no tuvo incidencia en la insatisfacción. Al parecer las expectativas de los usuarios son mayores que sus percepciones. Por ende, es recomendable obtener información del usuario con la finalidad de identificar las deficiencias para mejorar la calidad de servicio.

Cynthia Pérez Ríos (2014), realizó un trabajo de investigación en Chiclayo cuyo nombre es: “La calidad del servicio al usuario y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa”. En la actualidad las empresas para que logren obtener una identificación propia deben enfocarse en la Calidad del Servicio al usuario; con el cambio constante de la prestación de servicios y la innovación se tiene

que lograr que los usuarios se encuentren satisfechos, más aún si es un Restaurante donde la calidad es un factor primordial en la empresa. Si en las organizaciones, todos estuvieran conscientes que la calidad es un progreso que de alguna manera asegura la permanencia en el mercado e incrementa las utilidades, puede lograrse que todos conviertan a esta en un estilo de vida, que conlleva en familiarizarse y conocer a los usuarios en sus gustos, comodidades, preferencias y lo más importante poder obtener una opinión de ellos para lograr mejoras continuas en la empresa. La empresa Restaurante Campestre SAC durante los años abarcados en la investigación decidió mejorar la Calidad del Servicio al usuario implementando una adecuada adquisición de los insumos, reestructurando su infraestructura y brindando un correcto servicio; con ello se demostró que la influencia de la calidad trajo consigo un incremento monetario en los Resultados Económicos y Financieros de la Empresa; de la investigación se obtuvieron los siguientes resultados: brindar a sus usuarios un servicio moderado pudiendo mejorar la atención hacia los mismos, de la revisión se observa que la inversión fue dirigida a los ambientes del restaurante con la finalidad de mejorar el servicio; respecto a la evaluación financiera, los indicadores demuestran una estabilidad económica, la cual ha ido mejorando. Por último, se determinó que el restaurante viene brindando un buen servicio al usuario lo cual hizo posible que incrementara monetariamente sus ingresos logrando así seguir perfeccionándose (Pérez Ríos, 2014).

Comentario: Se demuestra que invertir en la calidad de servicio contribuye al incremento económico en el caso de empresas del sector privado. El resultado se logra a través de una capacitación y mejora continua, además de una permanente indagación a los usuarios sobre sus percepciones del servicio recibido con la finalidad de lograr su satisfacción.

Loli et al. (2013), realizaron una investigación denominada: “La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana”, tuvo como objetivo principal conocer la relación entre las variables, en una muestra de 174 usuarios para la compra de bienes o servicios en general. Los análisis de los resultados llevaron a afirmar que la mayoría de los participantes de la muestra tienen una opinión favorable respecto a la calidad del servicio. Así mismo, la mayoría de los sujetos muestran satisfacción respecto de la calidad del servicio. Sobre las variables demográficas, sociales y organizacionales y su relación con la satisfacción y la calidad del servicio, existe diferencia significativa, aunque moderada, en el primer caso, con el género, y en el segundo caso, con ninguna de dichas variables (estado civil, género, edad, grado de instrucción, estatus ocupacional, estatus socioeconómico, sector de actividad al que pertenecen, sector privado o público en el cual trabajan y lugar de residencia consideradas no infieren en lo absoluto con la percepción de la satisfacción y la calidad de los bienes y servicios que ofrecen las organizaciones); es decir, las intervenciones de dichas variables no permiten inferir diferencias de percepción de los usuarios sobre su satisfacción y calidad de bienes y servicios que ofrecen las organizaciones, excepto el género (Loli, Del Carpio, Vergara, & Cuba, 2013).

Comentario: Se demuestra que la percepción de los usuarios sobre la Calidad de servicio es Satisfactoria. En el análisis de la relación de las variables sociodemográficas con la satisfacción se demostró que el género infiere moderadamente y las otras variables demográficas (estado civil, género, edad, grado de instrucción, estatus ocupacional, estatus socioeconómico, sector de actividad al que pertenecen, sector privado o público en el cual trabajan y lugar de residencia) no infieren en lo absoluto con la percepción de la satisfacción y la calidad de los bienes y servicios que ofrecen las organizaciones.

Veliz y Villanueva (2013), presentó la Tesis “Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual de la DISA II Lima Sur”, realizando un estudio que ha permitido conocer la calidad percibida por los usuarios externos e internos de los CERITS de la DISA II LIMA SUR, a través de la medición de sus expectativas y percepciones. La diferencia entre las expectativas generadas por los usuarios antes de recibir el servicio, y la percepción que obtienen del mismo una vez recibido, constituye la brecha de satisfacción o insatisfacción. Se ha tomado como referencia los diferentes atributos del Sistema de Gestión de la Calidad que el MINSA utiliza para evaluar el servicio brindado, siendo para usuarios externos: Respeto al Usuario, Oportunidad, Competencia profesional/Eficacia, Información completa, Accesibilidad, Seguridad, Satisfacción global y, para usuarios internos: Trabajo actual, Interrelación con el jefe inmediato, Oportunidades de progreso, Remuneraciones e incentivos, Interrelación con los compañeros de trabajo, Ambiente de trabajo, Trabajo en general. (Véliz Rojas & Villanueva Aparco, 2013).

Comentario: El estudio señala que una medición para evaluar la calidad de servicio es a través de la comparación de los usuarios externos e internos, a través de las expectativas (antes del servicio) y de las percepciones. (después de recibir el servicio). Para el análisis de los clientes externos o usuarios se toma en cuenta aspectos como: Accesibilidad, seguridad, satisfacción global, Información completa, respeto al usuario y para el trabajador o cliente interno: incentivos, remuneraciones, ambiente de trabajo, trabajo en general.

2.1.3. A nivel regional

Oliva Mallorga Cinthia Julia (2017), llevó a cabo la investigación titulada: “La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa regional de servicio público de electricidad Electrosur S.A., en el distrito de Tacna, 2016”. La tesis tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del servicio con la satisfacción del cliente de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electrosur S.A., en el distrito de Tacna, 2016. El tipo de investigación es básica de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental - transversal. La muestra es de 375 clientes, se utilizó la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario tipo Likert. Se concluye que existe relación entre la calidad del servicio, la información, comunicación y la atención al consumidor con la satisfacción del cliente. Se sugiere a la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Electrosur S. A., mejore su atributo de atención al consumidor; realizar una evaluación de conocimientos e inducción del personal acreditado; capacitar al personal para mostrar una actitud de interés a los problemas del cliente y aprender sobre técnicas de manejo en el tiempo de espera; ampliar el horario de atención; contar con cartillas de información sobre los diversos trámites; promover el uso de la página web; actualizar la base de datos de los clientes, para que la empresa tenga mayor contacto con sus clientes por correo electrónico o mensajes de texto. (Oliva Mallorga , 2017). Comentario: el autor realiza recomendaciones para mejorar el servicio, y en consecuencia la satisfacción. Las recomendaciones están relacionadas con la capacitación para mejorar la atención al usuario, ampliación del horario de atención para comodidad del usuario, utilizar herramientas de información para ser entregados a los usuarios como los folletos y utilizar óptimamente los recursos digitales como la página web, email y mensajes de texto.

Chipana Melchor Erson Joel (2015), realizó el estudio denominado: “La calidad de servicio y la satisfacción en la atención brindada en el área de recaudación de tributos de la Municipalidad provincial de Tacna – 2015”. La Municipalidad Provincial tiene que manejarse con liderazgo ya que es un ente representativo del departamento de Tacna ya que vela por las necesidades de las personas. La calidad de servicio en el Área de Recaudación de Tributos es modesta, debido a que la expectativa de las personas es más elevada que su percepción obtenida. Se puede analizar que las brechas entre expectativa y percepción no son tan considerables como para denominar a la calidad de servicio como “Bajo” o “alto”, aparentemente la mayoría de las personas que usan el servicio percibieron que por lo menos solucionaron su problema no en su totalidad ni tampoco un servicio adecuado. El nivel de satisfacción de los clientes es de satisfacción y no de insatisfacción, lo cual indica que la mayoría de los usuarios son atendidos adecuadamente pero no necesariamente muy satisfechos o muy insatisfecho. Existen diferentes falencias en cuanto a lo que es el desarrollo y la puesta en práctica del concepto Calidad de Servicio, y que a su vez también se observó que desde el punto de vista de las personas que son las que transmiten este servicio, problemas relacionados con malas prácticas o adecuación por los cambios en el mercado o en las exigencias de los clientes, entre otros problemas. (Chipana Melchor, 2015).

Comentario: el autor de la investigación hace hincapié en la importancia de realizar o brindar una buena calidad de servicio, debido a que es un ente que representa de la ciudad de Tacna y busca satisfacer las necesidades de sus ciudadanos. Evidentemente se registra una diferencia entre la expectativa y la percepción del cliente del servicio esperado. Entre los problemas mayormente identificados son relacionadas con el desarrollo, malas prácticas, adaptación al cambio, satisfacción de la exigencia de los clientes principalmente.

Benítez et al. (2017), los autores llevaron a cabo la investigación titulada: “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la entidad prestadora de servicios de saneamiento – EPS Tacna S.A., 2016”. El propósito es determinar la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del cliente de la EPS-Tacna. Es una investigación no experimental de tipo correlacional, de corte transversal. Para la recolección de los datos se utilizó el modelo SERVQUAL y la de calidad del servicio. Los resultados reflejan que existe relación entre el nivel de satisfacción y la calidad del servicio ofrecida por la EPS-Tacna. La investigación demostró que la insatisfacción de los clientes se debe a la baja calidad del servicio brindado por la empresa EPS-Tacna. Se recomienda, incluir indicadores de percepción y satisfacción en la gestión de la EPS-Tacna y evaluar periódicamente su desempeño. Cumplir con la atención de los servicios en el plazo prometido. Garantizar que el servicio prestado sea de claridad tanto en la instalación, reparación, mantenimiento y acabado. Ante la insatisfacción de los clientes del servicio recibido de la EPS-Tacna., Que el personal de la empresa muestre una actitud amable, atenta, respetuosa y la atención sea personalizada. El personal brinde información y orientación adecuada empleando un lenguaje fácil de entender. (Benítez Palacios, Mamani Cañazaca, Ramírez Fernández, & García Villagra, 2017).

Comentario: Cuando existe insatisfacción es debido a una calidad de servicio deficiente, se debe a que las expectativas de los clientes no han sido satisfechas durante su percepción, el autor recomienda establecer indicadores de gestión que permitan monitorear el grado de percepción y la satisfacción de los usuarios. Otro aspecto importante es cumplir con el tiempo de respuesta que prometen, que la información entregada sea clara y concisa, y finalmente que el personal posea una actitud servicial.

2.2. CALIDAD DE SERVICIO

2.2.1. Calidad

En los últimos años el término calidad se ha extendido a todos los ámbitos de las organizaciones públicas, desde la atención al ciudadano hasta los procesos más complejos que llevan a su desempeño. La calidad se ha transformado en un modo integrador de realizar las tareas, una manera óptima de hacer las cosas, tornándose imprescindible para lograr la satisfacción de los ciudadanos a quienes sirve. Por tal motivo y a los fines de tomar una definición que resulte la más adecuada posible a las necesidades de la Administración Pública Provincial, hemos tratado de seleccionar la que a nuestro criterio mejor define el significado que queremos otorgarle: La calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente de los mismos. (Casemeiro, 2013)

2.2.2. Calidad de Servicio

La conceptualización de la calidad de un servicio ha sufrido una evolución considerable. Inicialmente, se centraba sobre la calidad de la realización del servicio y sobre su adaptación a las especificaciones fijadas por los prestatarios, abordándose el tema de la calidad en el servicio como si se tratara de calidad de un producto (Grönroos, *Strategies Management and marketing in the service sector*, 1983).

Según Parasuraman *et al.*, (1996), a través del estudio de las discrepancias se puede llegar a saber en qué dimensiones de calidad se cubren o no los deseos de los usuarios, estableciendo pautas de intervención.

Grönroos (1994), considera la calidad del servicio como una variable multidimensional formada por dos componentes percibidos por los usuarios, uno de dimensión técnica o de resultado, y otra de dimensión funcional o relacionada con el proceso, ambas relacionadas con una tercera que es una imagen corporativa. Este modelo establece que la calidad percibida por los usuarios está integrada por la calidad técnica (qué se da), la calidad funcional (cómo se da) y la imagen corporativa. En síntesis, el usuario es afectado por el resultado del servicio, pero también por la forma en que lo recibe (Grönroos, 1994).

En 1985, Parasuraman, *et al.*, fundamentados en el trabajo de Grönroos, desarrollaron un modelo conceptual basado en las discrepancias, que culminó con el desarrollo de un instrumento de medida de la calidad de servicio percibida, que denominaron SERVQUAL. Los autores sugieren que la calidad de servicio, es el resultado de la medición de cinco deficiencias o discrepancias, las cuales, deben ser controladas para una adecuada gestión de la calidad del servicio (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).

Deficiencia 1: Discrepancia entre expectativas de usuarios y percepción de los directivos sobre tales expectativas.

Deficiencia 2: Discrepancia entre las percepciones de los directivos sobre expectativas de los usuarios y expectativas de calidad.

Deficiencia 3: Discrepancias entre las especificaciones de calidad y el servicio realmente ofrecido.

Deficiencia 4: Discrepancia entre el servicio y lo que se comunica a los usuarios sobre éste.

Deficiencia 5: Es el resultado de la inadecuada gestión de los cuatro anteriores y se plasma en la discrepancia entre las expectativas y percepciones de los usuarios (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).

2.2.3. Características del servicio

Hay algunas características de los servicios que están intrínsecamente ligadas a la definición misma de “servicio”, y que se deben tener presentes en el momento de plantear mejoras de calidad:

Intangibilidad: los servicios no se pueden almacenar. La rapidez de respuesta ("*just in time*") se convierte en un elemento fundamental de la calidad. Hay que prever qué haremos cuando nos aumente súbitamente la demanda del servicio (vg: en una biblioteca universitaria, cuando llegan los exámenes y aumenta la demanda del servicio de préstamo de materiales bibliográficos)

Heterogeneidad: los servicios son difíciles de estandarizar y esto dificulta un nivel de calidad uniforme. De hecho, los servicios de calidad deben ser equitativamente heterogéneos (vg: hay que tratar a la gente de forma personalizada)

Inseparabilidad: la producción y el consumo del servicio se realizan simultáneamente. Es más, lo que existe es la oferta del servicio, pero hasta que un usuario no requiere el mismo, éste no se ejecuta (vg: el servicio de información de una unidad no se desempeña hasta que no es requerido por un usuario)

Por último, debemos referirnos a la mejora continua como un concepto ligado a la calidad, es más, no puede existir la una sin la otra pues la opinión del usuario es fundamental para la puesta en marcha o la mejora de un servicio, ya que si en realidad queremos conocer cuál es la calidad concreta de un servicio y qué aspectos específicos se deben mejorar, debemos preguntar a los usuarios por su grado de satisfacción y estar atentos a sus reclamos y sugerencias. De hecho, si queremos conocer la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad de un determinado servicio, solamente tenemos dos posibilidades:

Estar atentos a los usuarios utilizando métodos indirectos de conocimiento de la percepción sobre el servicio, como pueden ser, por ejemplo, los sistemas de reclamos y sugerencias.

Preguntar a los usuarios utilizando métodos de encuestas sistemáticas, o a parte de ellos, muestreos representativos con grupos focales de selección aleatoria, etc. Son métodos que, si se hacen bien, son muy fiables y generan una gran cantidad de información útil para la toma de decisiones. (Arias Coello, 2013).

2.2.4. Escala Multidimensional SERVQUAL

2.2.4.1. Definición

En la literatura sobre el tema, el modelo que goza de una mayor difusión es el denominado Modelo de la Deficiencias (*Parasuraman et al, 1985-1988*) en el que se define la calidad de servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa. (Zeithaml, Parasuraman, & Leonard, 1991).

Los autores sugieren que reducir o eliminar dicha diferencia, denominada Discrepancia 5, depende a su vez de la gestión eficiente por parte de la empresa de servicios de las otras cuatro deficiencias o discrepancias:

Discrepancia 1: Discrepancia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones que la empresa tiene sobre esas expectativas: Una de las principales razones por las que la calidad de servicio puede ser percibida como deficiente es no

saber con precisión qué es lo que los usuarios esperan. (Zeithaml, Parasuraman, & Leonard, 1991).

Discrepancia 2: Discrepancia entre la percepción que los directivos tienen sobre las expectativas de los usuarios y las especificaciones de calidad: Hay ocasiones en las que aun teniendo información suficiente y precisa sobre qué es lo que los usuarios esperan, las empresas de servicios no logran cubrir esas expectativas. Ello puede ser debido a que las especificaciones de calidad de los servicios no son consecuentes con las percepciones que se tienen acerca de las expectativas de los usuarios. Es decir que las percepciones no se traducen en estándares orientados al usuario. (Zeithaml, Parasuraman, & Leonard, 1991).

Que se sepa que es lo que los consumidores quieren, pero no se convierta ese conocimiento en directrices claras y concisas para la prestación de los servicios, esto puede deberse a varias razones: que los responsables de la fijación de estándares consideren que las expectativas de los usuarios son poco realistas y no razonables, difíciles por tanto de satisfacer; que asuman que es demasiado complicado prever la demanda; que crean que la variabilidad inherente a los servicios hace inviable la estandarización; que no hay un proceso formal de establecimiento de objetivos o que se fijen los estándares atendiendo a los intereses de la empresa y no de sus usuarios. (Zeithaml, Parasuraman, & Leonard, 1991).

Discrepancia 3: Discrepancia entre las especificaciones de calidad y el servicio realmente ofrecido. Conocer las expectativas de los usuarios y disponer de directrices que las reflejen con exactitud no garantiza la prestación de un elevado

nivel de calidad de servicio. Si la empresa no facilita, incentiva y exige el cumplimiento de los estándares en el proceso de producción y entrega de los servicios, la calidad de éstos puede verse dañada. (Zeithaml, Parasuraman, & Leonard, 1991).

Así pues, para que las especificaciones de calidad sean efectivas han de estar respaldadas por recursos adecuado (personas, sistemas y tecnologías) y los empleados deben ser evaluados y recompensados en función de su cumplimiento.

El origen de esta deficiencia se encuentra, entre otras en las siguientes causas: especificaciones demasiado complicadas o rígidas, desajuste entre empleados y funciones, ambigüedad en la definición de los papeles a desempeñar en la empresa, especificaciones incoherentes con la cultura empresarial o empleados que no están de acuerdo con ellas y se sienten atrapados entre los usuarios y la empresa, lo que da lugar a conflictos funcionales; inadecuados sistemas de supervisión, control y recompensa; tecnología inapropiada que dificulta que las actuaciones se realicen conforme a las especificaciones; ausencia de sentimiento de trabajo en equipo o falta de sincronización entre la oferta y la demanda. (Zeithaml, Parasuraman, & Leonard, 1991).

Discrepancia 4: Discrepancia entre el servicio real y lo que se comunica a los usuarios sobre él: Esta discrepancia significa que las promesas hechas a los usuarios a través de la comunicación de marketing no son consecuentes con el servicio suministrado. La información que los usuarios reciben a través de la publicidad, el personal de ventas o cualquier otro medio de comunicación puede elevar sus expectativas, con lo

que superarlas resultarás más difícil. (Zeithaml, Parasuraman, & Leonard, 1991).

Este modelo muestra cómo surge la calidad de los servicios y cuáles son los pasos que se deben considerar al analizar y planificar la misma. En la parte superior se recogen aspectos relacionados con el usuario o cliente, el cual, en función de sus necesidades personales, sus experiencias previas y las informaciones que ha recibido, se forma unas expectativas sobre el servicio que va a recibir. La parte inferior incluye, aspectos sobre el servicio que va a recibir. La parte inferior incluye fenómenos relativos al proveedor del servicio, concretamente se expone como las percepciones de los directivos sobre las expectativas del usuario guían las decisiones que tiene que tomar la organización sobre las especificaciones de la calidad de los servicios en el momento de su comunicación y entrega. Finalmente, se observan como la existencia de una deficiencia de la calidad percibida en los servicios puede estar originada por cualquiera de las otras discrepancias o una combinación de ellas. (Zeithaml, Parasuraman, & Leonard, 1991).

Luego la clave para cerrar la Discrepancia 5, que es la diferencia entre las expectativas y percepciones de los consumidores, está en cerrar las restantes Discrepancias del modelo: Discrepancia 5= F (Discrepancia 1, Discrepancia 2, Discrepancia 3, Discrepancia 4) (Zeithaml, Parasuraman, & Leonard, 1991).

2.2.4.2. Elementos del modelo SERVQUAL

Parasuraman *et al.* 1996, propusieron cinco dimensiones para el modelo SERVQUAL:

- **Elementos tangibles:** Apariencia de los empleados, instalaciones físicas, equipos y materiales de comunicación.
- **Fiabilidad:** Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.
- **Capacidad de respuesta:** Deseo de ayudar a los usuarios y de servirles de forma rápida.
- **Seguridad:** Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al usuario.
- **Empatía:** atención individualizada al usuario (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1996).

2.2.5. Características de los indicadores de calidad de servicio

2.2.5.1. Cumplimiento de expectativas

El cumplimiento de las expectativas es uno de los argumentos más importantes para medir la calidad asistencial, por eso era indispensable investigar sobre este aspecto. (Medina Tornero, 2000)

2.2.5.2. Ausencia de queja

Ausencia de expresión de insatisfacción hecha a una institución con respecto al servicio recibido. (Asociación española para la calidad, 2016)

2.2.5.3. Efectividad

Se denomina efectividad a la capacidad o facultad para lograr un objetivo o fin deseado, que se han definido previamente, y para el cual se han desplegado acciones estratégicas para llegar a él. (Definición MX, 2013)

2.2.5.4. Credibilidad

La credibilidad también es un proceso, igual que la reputación que las tradiciones, las costumbres; también requiere de un trabajo constante que se ejerce fundamentalmente a través del líder. La credibilidad es algo que se construye día con día y ladrillo por ladrillo. (Zamitiz, 1998)

2.2.5.5. Tiempo de respuesta

El tiempo de respuesta o tiempo de reacción hace referencia a la cantidad de tiempo que transcurre desde que percibimos algo hasta que damos una respuesta en consecuencia. Por tanto, es la capacidad de detectar, procesar y dar respuesta a un estímulo. (Brenitz, 1999)

2.2.5.6. Comunicación

La comunicación es el fundamento de toda la vida social. Si se suprime en un grupo social todo intercambio de signos orales o escritos, el grupo deja de existir como tal, la comunicación consiste en cualquier comportamiento que tenga como objeto suscitar una respuesta o comportamiento específico en otra persona o grupo determinado. (Martínez Guillén, 2012)

2.2.5.7. Cooperación

Como cooperación se denomina el conjunto de acciones y esfuerzos que, conjuntamente con otro u otros individuos, realizamos con el objetivo de alcanzar una meta común. La palabra, como tal, proviene del latín cooperatio, cooperatiōnis. (Significados, 2015)

2.2.5.8. Diligencia

Cuidado, celo, solicitud, esmero, actividad puntual, desvelo en la ejecución de alguna cosa, en el desempeño de una función, en la relación con otra persona. Prontitud, rapidez, ligereza, agilidad. Asumo, negocio, solicitud. Tramitación, cumplimiento o ejecución de un acto o de un auto judicial. Actuación del secretario judicial en el enjuiciamiento civil o en el procedimiento criminal. (Vega, 2015)

2.2.5.9. Confianza

La confianza es un estado de ánimo y quien lo experimenta se siente tranquilo y seguro. Al mismo tiempo, es una convicción en la que se siente la certeza de que algo o alguien va a cumplir unas expectativas determinadas. Por lo tanto, se trata de una sensación interna con respecto al futuro. (MX Editorial Definición, 2017)

2.2.5.10. Conocimiento del cargo

Conjunto de conocimientos, destrezas y aptitudes cuya finalidad es la realización de actividades definidas y vinculadas al puesto de trabajo. (Bunk, 1994)

2.2.5.11. Comprensión

Comprensión es ser capaz de llevar a cabo una serie de acciones o "desempeños" que demuestran que uno ha captado un tópico y que al mismo tiempo se progresa en el mismo. Es ser capaz de tomar el conocimiento y utilizarlo en formas diferentes. (Ecured, 2016)

2.2.5.12. Trabajo bajo de presión

Es la capacidad para realizar un trabajo cuando el tiempo requerido para su realización, es limitado. (Martínez, 2018)

2.2.5.13. Cordialidad en la atención

La Cordialidad (dar con el corazón) es una de las habilidades distintivas sobre las cuales las empresas pueden desarrollar una verdadera ventaja competitiva para diferenciarse en los casos en que resulte difícil hacerlo por precio o calidad del producto o servicio de base. Aunque también puede significar la ampliación de su capacidad diferenciadora en estos casos. (Gestiopolis, 2005)

2.2.5.14. Cordialidad con todos los usuarios

El manejo adecuado de nuestras emociones para el mejor logro de nuestros objetivos en lo personal, familiar, laboral o social. En el ejercicio de la función pública, el funcionario/a mantiene una conducta honesta e íntegra. Esto implica que el interés común prima por sobre el particular. (Programa de las naciones unidas para el desarrollo, 2016)

2.2.5.15. Atención satisfactoria

La realización de las labores funcionales se realiza en el marco de la cordialidad, igualdad, y tolerancia, entre compañeros de trabajo y en nuestra relación con la ciudadanía, reconociendo en todo momento los derechos, libertades y cualidad de las personas. (Programa de las naciones unidas para el desarrollo, 2016)

2.2.5.16. Apariencia del personal

La imagen personal es nuestra carta de presentación frente al mundo. Ella se construye no sólo a través de nuestra vestimenta sino a través de una gran diversidad de variables. Si aprendemos a manejar los distintos elementos que conforman nuestra imagen tendremos más oportunidades de causar una buena impresión en nuestro interlocutor (Kirschbaum , 2019)

2.2.5.17. Uso de tecnología

El uso de tecnologías de información y comunicación (TICs) ha inducido múltiples cambios en la sociedad contemporánea entre estos se encuentra la exploración constante de modelos educativos y culturales capaces de impactar sobre las formas tradicionales de enseñanza formal y no formal. (Ontiveros, y otros, 2005)

2.2.5.18. Infraestructura

Distribución interna de las diferentes dependencias de la entidad con de las funciones y competencias requeridas para cumplir con su propósito fundamental, de una manera sistémica, esto es que a la vez que se permita entender el rol que cada una de las áreas desempeña, se identifiquen las interrelaciones y conexiones que se producen entre ellas. (Departamento Nacional de Planeación, 2017)

2.2.5.19. Atención personalizada

La atención personalizada al cliente es uno de los factores claves en estos tiempos en el que el mercado se mueve aceleradamente. Para nadie es un secreto que actualmente los consumidores están sometidos (sin querer) a una saturación de información, publicidad, contenido y demás actividades que les impulsa a relacionarse con empresas y productos a diario, por lo que es muy complicado lograr ser diferente ante tanta competencia. (Peralta, 2018)

2.2.6. Características de los indicadores de la satisfacción del usuario

2.2.6.1. Difusión del área

Es la acción de garantizar el derecho a la ciudadanía de conocer y acceder a la información acerca de las actuaciones y las decisiones de las instituciones públicas a través de la difusión. Esta publicidad de la información y la visibilidad de las acciones de los funcionarios/as, operan como barreras para la corrupción y posibilitan que los ciudadanos conozcan y vigilen la función pública. (Programa de las naciones unidas para el desarrollo, 2016)

2.2.6.2. Utilidad de medios de comunicación con el usuario

Implica que el servidor público realiza su trabajo enfocándose hacia los resultados, usando sólo los recursos (tiempo e insumos) que sean estrictamente necesarios para cumplir el objetivo esperado y desempeñando sus actividades con excelencia y calidad, según las funciones establecidas para

su cargo. (Programa de las naciones unidas para el desarrollo, 2016)

2.2.6.3. Facilidad para realización de trámites

Facilidad para llevar a cabo un conjunto de acciones por parte del usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo, se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de éste se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite. (Departamento Nacional de Planeación, 2017)

2.2.6.4. Facilidad de desplazamiento

La primera definición que se puede atribuir a la accesibilidad proviene del sector de la geografía y se refiere a la facilidad de acceder a un lugar una persona o una cosa. (Martínez Usero & Lara Navarra, 2006)

2.2.6.5. Utilidad de los materiales de información

Acción y efecto de administrar, organizar y aprovechar, los instrumentos, materiales y herramientas designadas en el área de trabajo correspondiente. (Departamento Nacional de Planeación, 2017)

2.2.6.6. Atención a personas con necesidades específicas

Consiste en entregar igualdad de condiciones a todos los funcionarios/as, usuarios/as, beneficiarios/as, con los mismos derechos y oportunidades, sin realizar discriminaciones de ningún tipo. Es decir, implica eliminar cualquier distinción, exclusión o preferencia fundada en razones arbitrarias y/o personales, como lo son el sexo, la orientación sexual, la religión, la raza, la etnia, la nacionalidad, la adherencia política, entre otras.

La no discriminación debe ser un principio que prime en la acción de la institución, tanto interna como externamente. Es decir, igualdad de trato de la autoridad a sus funcionarios/as, entre los funcionarios/as y con los diferentes actores externos (proveedores, usuarios, organismos públicos e internacionales, etc.) con quienes se relacionan. (Programa de las naciones unidas para el desarrollo, 2016)

2.2.6.7. Claridad de las indicaciones

De fácil, comprensión y entendimiento en la comunicación de información. (Departamento Nacional de Planeación, 2017).

2.2.6.8. Percepción del cumplimiento de sus objetivos

Implica una relación de reciprocidad entre la institución y los funcionarios/as, de modo tal que estos se identifican con el organismo y se sienten parte de él, realizando su función pública con responsabilidad y profesionalismo y brindando un servicio de excelencia a los ciudadanos. Asimismo, la institución reconoce la labor realizada por los funcionarios/as y les brinda un ambiente laboral con adecuadas condiciones, resguardando sus derechos y dándoles oportunidades de desarrollo. (Programa de las naciones unidas para el desarrollo, 2016)

2.2.6.9. Claridad de la información

Capacidad para preparar las condiciones necesarias para garantizar la calidad y claridad en el desarrollo y presentación de información requerida por el usuario. (Departamento Nacional de Planeación, 2017)

2.2.6.10.Satisfacción general

Medida relacionada con el grado de complacencia de los grupos de valor, en el desarrollo de las actividades, procesos o prestación de servicios en cuanto a su calidad y pertinencia. (Departamento Nacional de Planeación, 2017)

2.2.7. Calidad de servicio en el sector público

Desde esta perspectiva, la calidad puede entenderse como una filosofía de gestión centrada en las expectativas del cliente, a quien se provee de servicios o productos de calidad como resultado de un continuo mejoramiento de los procesos organizacionales. Éstos involucran la participación, el trabajo en equipo, la autocrítica y el reforzamiento de la identificación de los miembros de la organización con las tareas que desarrollan, pues considerar a los individuos como eje fundamental para desarrollar las actividades permite alcanzar mejores niveles de productividad. En el ámbito público, la calidad debe vincularse con buenos resultados, con procesos transparentes, con responsabilidades compartidas, con productividad, con trabajo en equipo, con mejoramiento en el desempeño y servicio al usuario. La calidad en la gestión pública se identifica con la excelencia en el servicio e implica un cambio en las relaciones humanas, en la mentalidad y en la escala de valores. (Contreras Orozco, 2014)

En las organizaciones gubernamentales no es fácil medir el nivel de calidad (a menos que se alcance una certificación en algún proceso específico), además de que existen condiciones que pueden limitar la puesta en marcha de cambios para implantar la calidad; ya que es necesario lograr transformaciones que penetren en la organización. “Crear calidad dentro de una organización es casi como crear la capacidad, el compromiso y la voluntad de realizar el trabajo necesario. También se trata de crear el espacio político que permita la implantación de cambios positivos”. (Contreras Orozco, 2014)

En las organizaciones gubernamentales la calidad se ha reflejado en los llamados Sistemas de Gestión de Calidad, los cuales comprenden un conjunto de creencias y principios diseñados para mejorar continuamente los procesos organizacionales, con la finalidad

de sobrepasar las expectativas de los usuarios de los servicios. En suma, la calidad se centra en la satisfacción del usuario y en buscar el mejoramiento continuo y dar a cada quien una responsabilidad. Para su aplicación en el sector público debe considerarse la posibilidad de definir la calidad de acuerdo al servicio público que se esté prestando; es decir, cada servicio resaltará las cualidades de la prestación y cuáles se identifican con una política de calidad propia. (Contreras Orozco, 2014).

2.2.8. Deficiencias en la calidad de servicio

Cuando se analiza en dónde suelen radicar las deficiencias de la Calidad de Servicio, es claro que muchas provienen de situaciones imprevistas, errores a nuestro parecer inevitables y en muchos casos debidos a la improvisación que suele ser un gran enemigo de todo programa de calidad. Una buena planificación de los procesos puede evitar muchos inconvenientes. Pero también es cierto que aun en organizaciones y empresas suficientemente bien organizadas surgen deficiencias en la Calidad de Servicio. Estas deficiencias no pueden atribuirse a falta de planificación, sino que son precisamente efecto de una mala planificación. Este aspecto es importante porque corresponde a deficiencias estructurales y organizativas que habría que tratar de evitar. A continuación, se consigna cuáles son según los clientes estas deficiencias organizativas. Corresponden a:

- a. Discrepancia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones del proveedor.
- b. Discrepancia entre las percepciones del proveedor y las especificaciones o normas de calidad.
- c. Discrepancia entre las especificaciones o normas de calidad del servicio y la prestación del servicio.

d. Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. (Álvarez García, 1995)

2.2.9. Marco legal de la Calidad de Servicio en el sector público

Las bases legales que fomentan la calidad de servicio en el sector público es el “Plan para Mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía 2018”. Aprobado mediante Resolución Secretarial N°025-2018-PRODUCE/SG. Sus objetivos son los siguientes:

Objetivo General: Diseñar un plan para mejorar la calidad de servicios de atención al ciudadano en PRODUCE, que contribuya a incrementar progresivamente la satisfacción del ciudadano respecto a los servicios brindados.

Objetivos Específicos:

- Reducir los tiempos de atención y costos del procedimiento documentario optimizando el flujo de las actividades del trámite.
- Optimizar el uso de recursos para el envío de información solicitada mediante correo electrónico por el procedimiento de “Acceso a Información pública”, evitando la impresión y escaneo de documentos.
- Contar con herramientas para el procedimiento de Acceso a la Información Pública mediante la tecnología de teléfonos inteligentes.
- Contar con un “modelo de Servicio de Atención”, que nos diferencie de otras entidades.

- Tener disponibilidad de material impreso y formularios virtuales en idioma quechua, a fin de hacer inclusivos los servicios del PRODUCE.
- Ofrecer a los administrados un mecanismo de fácil acceso mediante el cual puedan acceder al Sistema de Notificación Electrónica.
- Mejorar los mecanismos de orientación “cognitiva” y de “Servicios” a los ciudadanos que visitan las instalaciones de la SEDE Central de PRODUCE.
- Incorporar la aplicación de la NTP 392.030.2-2015 en la Línea de Producción de Microformas – LPM de los documentos que ingresan por mesa de partes, lo que optimizará la seguridad de la información respecto a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma.
- Implementar el “Sistema Integrado de Control de Archivos-SICA” que facilitará la ubicación de la documentación en la atención de los servicios archivísticos y en el registro de los Inventarios de Transferencias. (Ministerio de la Producción, 2018)

2.3. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

2.3.1. Satisfacción

El concepto de satisfacción, se ha ido matizando a lo largo del tiempo, según han ido avanzando sus investigaciones, enfatizado distintos aspectos y variando su concepción. En los años setenta el interés por el estudio de la satisfacción se incrementó hasta el punto de publicarse más de 500 estudios en esta área de investigación (Hunt, 1982), incluso un estudio de (Peterson & Wilson, 1992) estiman en más de 15000 las investigaciones sobre satisfacción o insatisfacción del

consumidor. Pero en las últimas décadas el objeto de la investigación del constructo de satisfacción ha variado. Así, mientras en la década de los setenta el interés se centraba fundamentalmente en determinar las variables que intervienen en el proceso de su formación, en la década de los ochenta se analizan además las consecuencias de su procesamiento (Moliner, Berenguer, & Gil, 2001).

Los primeros estudios sobre satisfacción del consumidor se basan en la evaluación cognitiva valorando aspectos tales como atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto, solapando los procesos que subyacen del consumo y la satisfacción. (Giese & Cote, 1999). Por ello hemos considerado importante realizar una revisión de su conceptualización, observando una elevada variabilidad (Civera Satorres, 2008).

2.3.2. Satisfacción del usuario

La satisfacción es la respuesta emocional o cognoscitiva a determinados atributos que le resultan relevantes. En definitiva, la opinión que tienen los ciudadanos sobre los servicios que prestan las entidades públicas se ve alterada por la experiencia satisfactoria, o insatisfactoria, que se produce en un momento determinado. (Secretaría de Gestión pública, 2015).

2.3.3. Importancia de la medición de la Satisfacción del usuario

Es importante debido a que tiene como finalidad conocer la opinión de los ciudadanos respecto a la atención brindada por la entidad.

Las evaluaciones pueden abarcar diversos aspectos del proceso de atención como la orientación recibida, los tiempos de espera, las condiciones o ambientes del espacio de atención, la calidad de la información recibida, los resultados de la solicitud, entre otros.

Es importante resaltar la necesidad de que la entidad pública aplique, periódicamente, encuestas sobre la satisfacción de los ciudadanos que solicitan trámites, respecto a la información que se les brinda, la claridad de la misma, los costos de éstos y sobre el cumplimiento de los plazos de atención. (Presidencia de Consejo de Ministros - PCM, 2017).

2.4. SERVICIO DE TRANSPARENCIA EN EL SECTOR PÚBLICO

2.4.1. ¿Qué es un servicio público?

Es una actividad exclusiva del Estado, organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública. Todo servicio público debe poseer una cualidad que se denomina consistencia. (Casemeiro, 2013)

Es decir, deberá ser permanente, ofreciendo el mismo nivel de servicio de forma constante y continua a lo largo del tiempo. A esto debe sumársele que todo prestador de un servicio público deberá ser además agradable, amable y respetuoso. Es decir, deberá comportarse de un modo tan natural que pasará desapercibido para el usuario, a la vez que lo sienta como algo que así debe ser. A las tres cualidades anteriores de un prestador de un servicio público, se deberá agregar la honestidad. Porque todo usuario aspira a que los servicios públicos que recibe sean correctos, legales y éticos. Entre el usuario de un servicio

público y dicho servicio, se creará una dependencia mutua. El usuario no puede vivir sin el mencionado servicio y el servicio público existe sólo para servir y satisfacer a sus usuarios. Ambos se necesitan mutuamente y aunque para el usuario carece de importancia saber quién y cómo se proporciona el servicio público, confía plenamente en que siempre se cumplirá como ha sido previsto. Los servicios públicos deben ofrecer, además, información. Los usuarios deben poseer la información que requieran de sus servicios públicos en el momento que la necesitan y en una forma clara y precisa. Los servicios públicos deben ofrecer siempre soluciones y respuestas efectivas a las necesidades de los usuarios, pero jamás dar excusas. Los servicios públicos deben dar atención personalizada al usuario. Es decir, un trato personalizado, preferencial y único. Otro de los atributos universales de los servicios públicos es que son visibles y comprobables en el presente y en el futuro mediato e inmediato. (Casemeiro, 2013)

La calidad de los servicios está relacionada con su presentación, utilidad y durabilidad, pues son valores intrínsecos a ellos. La calidad de los servicios públicos es intangible, se percibe al momento de recibirlos. Esta calidad está relacionada con la atención, la cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, la eficacia, la corrección y la rapidez. Depende de quiénes los producen y los prestan, es decir, se sustentan en la calidad que gestionan los servidores públicos. Por otro lado, la satisfacción del usuario puede medirse en distintos niveles. En la calidad de los procesos. En la eficiencia de los tiempos de espera. En las actitudes de respeto de los servidores públicos. En la información brindada. En las instalaciones ofrecidas. En los servicios prestados. Todos estos conjuntos de cosas hacen a la calidad total, que consiste en satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios o ciudadanos y que se percibe en unos servicios de calidad. (Casemeiro, 2013)

2.4.2. ¿Qué es la calidad en los servicios públicos?

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios. La oficina que coordina la gestión de la calidad de los servicios, tiene la responsabilidad de aportar ideas que puedan dar soluciones y ofrecer caminos alternativos para la resolución de los problemas frecuentes. Esta tarea es una responsabilidad de todos los integrantes de la Administración Pública, porque implica el compromiso con la comunidad y el asociar la mejora de las condiciones de trabajo, al perfeccionamiento y supervisión social del servicio. Es importante que consideremos que:

- 1) La calidad es fácil de lograr, porque la hacemos cada uno de nosotros.
- 2) La calidad debe estar presente en todas las actividades de una organización.
- 3) La mejora constante es la base de la calidad en una organización.
- 4) Trabajar con calidad implica trabajar con simpleza, agilidad y eficiencia.
- 5) La cooperación dentro de un trabajo en equipo es el mejor camino para avanzar en la gestión de la calidad.
- 6) Es muy importante tener en cuenta la capacidad de innovar en la búsqueda de una mayor calidad en los servicios públicos.
- 7) El pilar fundamental de una gestión de calidad es la reducción de los costos. (Casemeiro, 2013)

2.4.3. Organigrama de la estructura orgánica de la Municipalidad Provincial de Tacna

El área del módulo de Transparencia se ubica internamente en la Oficina de Secretaria General y Archivo Central de la Municipalidad de Tacna, sin embargo, no ha sido incluido de manera visual en el organigrama. En la siguiente figura se muestra el Organigrama de la estructura orgánica de la Municipalidad de Tacna:

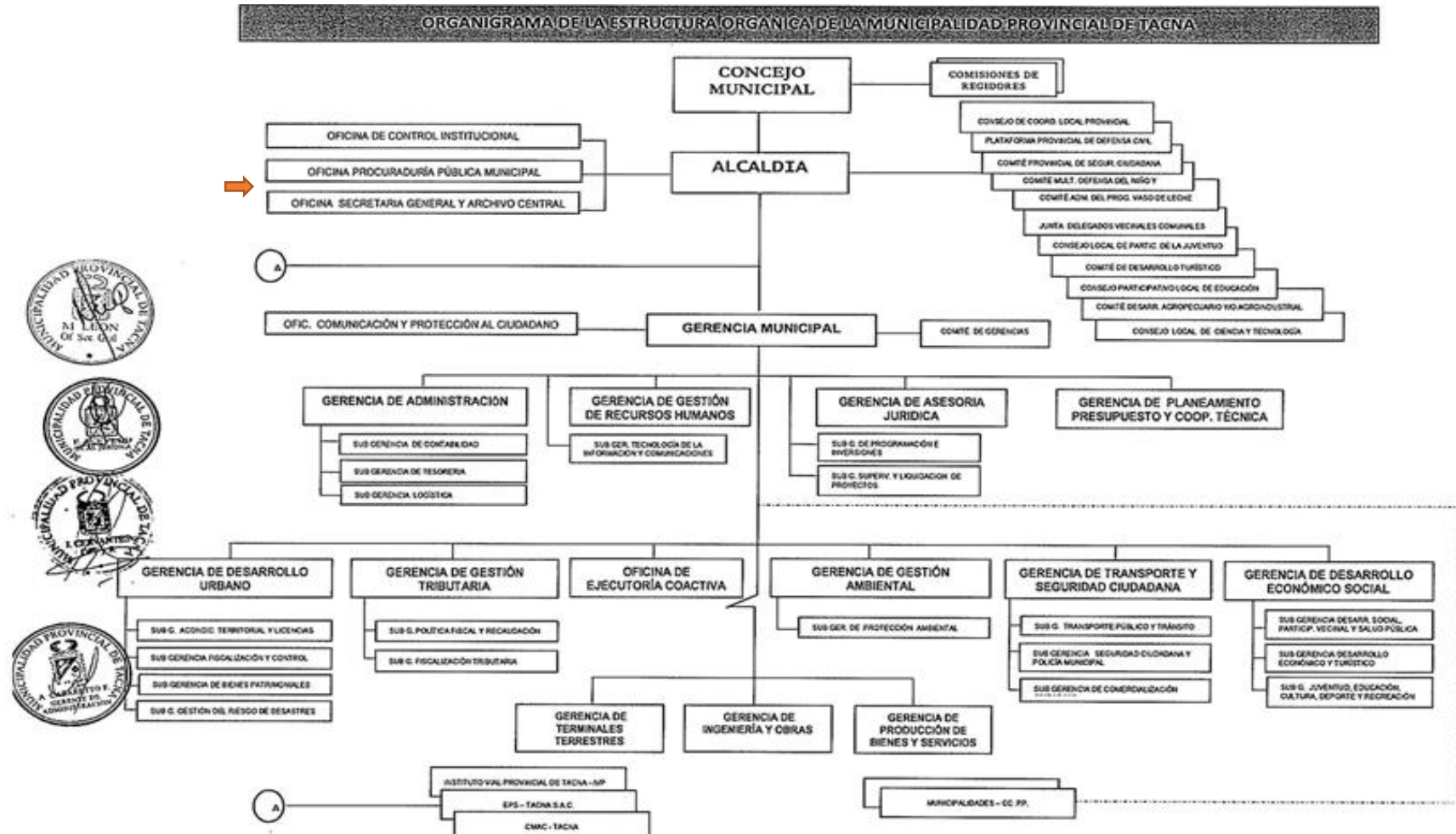


Figura 1. Organigrama de la estructura orgánica de la Municipalidad Provincial de Tacna
 Fuente: Municipalidad de Tacna (2018)

2.4.4.Ley de Transparencia N°27806

Artículo 1.- La Ley N°27806, es la llamada Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, esta Ley tiene por finalidad promover la transparencia de los actos del Estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información.

Artículo 3.- Los funcionarios responsables de brindar la información correspondiente al área de su competencia deberán prever una adecuada infraestructura, así como la organización, sistematización y publicación de la información a la que se refiere esta Ley.

En consecuencia:

1. Toda información que posea el Estado se presume pública, salvo las excepciones expresamente previstas por el Artículo 15° de la presente Ley.
2. El Estado adopta medidas básicas que garanticen y promuevan la transparencia en la actuación de las entidades de la Administración Pública.
3. El Estado tiene la obligación de entregar la información que demanden las personas en aplicación del principio de publicidad. La entidad pública designará al funcionario responsable de entregar la información solicitada. (Decreto Supremo N°072-2003-PCM, 2003)

2.4.5. Procedimiento para la solicitud de la información

El procedimiento para la solicitud de la información en el Módulo de Transparencia de acuerdo a la Modificación de la Ley N°28706, Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública conforme a su Texto Único Ordenado, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM Modificase los artículos 11 y 13 de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, conforme a su Texto Único Ordenado, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, en los siguientes términos:

Artículo 11.- Procedimiento El acceso a la información pública se sujeta al siguiente procedimiento:

a) Toda solicitud de información debe ser dirigida al funcionario designado por la entidad de la Administración Pública para realizar esta labor. En caso de que este no hubiera sido designado, la solicitud se dirige al funcionario que tiene en su poder la información requerida o al superior inmediato. Las dependencias de la entidad tienen la obligación de encausar las solicitudes al funcionario encargado.

b) La entidad de la Administración Pública a la cual se haya presentado la solicitud de información debe otorgarla en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, sin perjuicio de lo establecido en el literal h). En el supuesto que la entidad de la Administración Pública no esté obligada a poseer la información solicitada y de conocer su ubicación o destino, debe reencausar la solicitud hacia la entidad obligada o hacia la que la posea, y poner en conocimiento de dicha circunstancia al solicitante.

c) La denegatoria al acceso a la información se sujeta a lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 13 de la presente Ley.

d) De no mediar respuesta en el plazo previsto en el inciso b), el solicitante puede considerar denegado su pedido.

e) En los casos señalados en los incisos c) y d) del presente artículo, el solicitante en un plazo no mayor de quince (15) días calendarios puede interponer el recurso de apelación ante el Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el cual deberá resolver dicho recurso en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, bajo responsabilidad.

f) Si la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la información Pública, no resuelve el recurso de apelación en el plazo previsto, el solicitante podrá dar por agotada la vía administrativa.

g) Excepcionalmente, cuando sea materialmente imposible cumplir con el plazo señalado en el literal b) debido a causas justificadas relacionadas a la comprobada y manifiesta falta de capacidad logística u operativa o de recursos humanos de la entidad o al significativo volumen de la información solicitada, por única vez la entidad debe comunicar al solicitante la fecha en que proporcionará la información solicitada de forma debidamente fundamentada, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibido el pedido de información. El incumplimiento del plazo faculta al solicitante a recurrir ante Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Artículo 13.- Denegatoria de acceso La entidad de la Administración Pública a la cual se solicite información no podrá negar la misma basando su decisión en la identidad del solicitante. La denegatoria al acceso a la información solicitada debe ser debidamente fundamentada por las excepciones de los artículos 15 a 17 de esta Ley; y el plazo por el que se prolongará dicho impedimento. La solicitud de información no implica la obligación de las entidades de la

Administración Pública de crear o producir información con la que no cuente o no tenga obligación de contar al momento de efectuarse el pedido. En este caso, la entidad de la Administración Pública deberá comunicar por escrito que la denegatoria de la solicitud se debe a la inexistencia de datos en su poder respecto de la información solicitada. Esta Ley no faculta que los solicitantes exijan a las entidades que efectúen evaluaciones o análisis de la información que posean. No califica en esta limitación el procesamiento de datos preexistentes de acuerdo con lo que establezcan las normas reglamentarias, salvo que ello implique recolectar o generar nuevos datos. No se podrá negar información cuando se solicite que esta sea entregada en una determinada forma o medio, siempre que el solicitante asuma el costo que suponga el pedido. Cuando una entidad de la Administración Pública no localiza información que está obligada a poseer o custodiar, deberá acreditar que ha agotado las acciones necesarias para obtenerla a fin de brindar una respuesta al solicitante. Si el requerimiento de información no hubiere sido satisfecho, la respuesta hubiere sido ambigua no se hubieren cumplido las exigencias precedentes, se considerará que existió negativa en brindarla. (El peruano, 2017).

2.4.6. Régimen sancionador del módulo de Transparencia

De acuerdo a la Incorporación del Título V de la Ley N°27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, conforme a su Texto Único Ordenado, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM Incorpórese el Título V a la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, conforme a su Texto Único Ordenado, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, en los siguientes términos:

TÍTULO V RÉGIMEN SANCIONADOR

Artículo 34.- **Ámbito de aplicación** El presente régimen sancionador es aplicable a las acciones u omisiones que infrinjan el régimen jurídico de la transparencia y acceso a la información pública, tipificadas en este Título, de conformidad con el artículo 4 de la presente Ley.

Artículo 35.- **Clases de sanciones** 35.1 Las sanciones que pueden imponerse por las infracciones previstas en el presente régimen sancionador son las siguientes: a) Amonestación escrita. b) Suspensión sin goce de haber entre diez y ciento ochenta días. c) Multa no mayor de cinco unidades impositivas tributarias. d) Destitución. e) Inhabilitación. 35.2 Las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado están sujetas a la sanción de multa, conforme a la normativa de la materia.

Artículo 36.- **Tipificación de infracciones** Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves, las cuales son tipificadas vía reglamentaria, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4) del artículo 230 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, mediante Decreto Supremo refrendado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Sin perjuicio de las sanciones que en el marco de su competencia impongan las autoridades competentes, pueden ordenar la implementación de una o más medidas correctivas, con el objetivo de corregir o revertir los efectos que la conducta infractora hubiere ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente.

Artículo 37.- **Responsabilidad** La responsabilidad de los funcionarios y servidores públicos por el incumplimiento de

obligaciones derivadas de las normas sobre transparencia y acceso de la información pública, es subjetiva. (El peruano, 2017).

2.5. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

1) Atención al usuario

Conjunto de acciones interrelacionadas puestas en práctica por una empresa para que sus usuarios pasen de la satisfacción del primer momento a la fidelización continua (Olamendi, 2016).

2) Calidad

Conjunto de todas las propiedades y características del producto o servicio que son apropiadas para cumplir las exigencias del mercado al que va destinado (Álvarez Nebreda, 1998).

3) Calidad de servicio

Son las diferencias entre percepciones y expectativas es decir son las diferencias del servicio (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).

4) Calidad percibida

Impresión que los usuarios tienen sobre la idoneidad de un producto para satisfacer sus expectativas (Álvarez Nebreda, 1998).

5) Cliente

En el comercio y el marketing, un usuario es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago. Quien compra, es el comprador, y quien consume el consumidor. Normalmente, usuario, comprador y consumidor son la misma persona (Cordova Chavarría, 2009).

6) Instructivos

Documento que guía, paso a paso, las tareas para llevar a cabo una actividad. (Ministerio de Economía y Crédito Público, 2015)

7) Percepciones

Las percepciones se definen como las opciones del usuario sobre el servicio recibido (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

8) Procedimiento

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. (Ministerio de Economía y Crédito Público, 2015)

9) Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. (Ministerio de Economía y Crédito Público, 2015)

10) Satisfacción del usuario

Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. (Ministerio de Economía y Crédito Público, 2015)

11) Servicio

El servicio es cualquier actividad intangible que una parte le ofrece a otra y que no le pertenece a nadie (Grönroos, 1994).

12) Servicio al usuario

Es aquella actividad que relaciona la entidad pública con el usuario, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad (Cordova Chavarría, 2009).

13) Servicio público

Un servicio público es aquel que brinda el Estado y está destinado primordialmente, a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una comunidad (o sociedad) donde estos se llevan a cabo y sobre la cual, dicho Estado gobierna. (Secretaría de Gestión pública, 2015)

14) Usuario

El término cliente se refiere a todas las personas que solicitan servicios a los funcionarios del sector público. (Ministerio de Economía y Crédito Público, 2015).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis general

H1: Existe una incidencia altamente significativa de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna durante el año 2018.

H0: No existe una incidencia altamente significativa de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna durante el año 2018.

3.1.2. Hipótesis específicas

Primera hipótesis específica

H1: La fiabilidad incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna.

H0: La fiabilidad no incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Segunda hipótesis específica

H1: La capacidad de respuesta incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna.

H0: La capacidad de respuesta no incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Tercera hipótesis específica

H1: La seguridad incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna.

H0: La seguridad no incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Cuarta hipótesis específica

H1: La empatía incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna.

H0: La empatía no incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Quinta hipótesis específica

H1: Los elementos tangibles inciden significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna.

H0: Los elementos tangibles no inciden significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna.

3.2. VARIABLES**3.2.1. Identificación de la Variable Dependiente**

Satisfacción del usuario

3.2.1.1. Indicadores

Los indicadores de la variable dependiente son los siguientes:

Tabla 1. Dimensión e indicador de la variable dependiente

Dimensión e indicador de la variable dependiente

DIMENSIÓN	INDICADOR
Información general	-Difusión del área
	-Utilidad de medios de comunicación con el usuario
	-Facilidad para realización de trámites
Logística	-Facilidad de desplazamiento
	-Utilidad de los materiales de información
	-Atención a personas con necesidades específicas
Sostenibilidad	-Claridad de las indicaciones
	-Percepción del cumplimiento de sus objetivos
	-Claridad de la información
Valoración general	-Satisfacción general

Fuente: Elaboración propia

3.2.1.2. Escala para la Medición de la Variable

La escala de la variable será calificada a través de la escala de Likert, con 5 criterios de evaluación, donde 1 constituye el puntaje más bajo y 5 el máximo puntaje en la evaluación.

3.2.2. Identificación de la Variable Independiente

Calidad del servicio

3.2.2.1. Indicadores

Los indicadores de la variable independiente son los siguientes:

Tabla 2. Dimensión e indicador de la variable independiente

Dimensión e indicador de la variable independiente

DIMENSIONES	INDICADOR
Fiabilidad	-Cumplimiento de expectativas -Ausencia de queja -Credibilidad -Efectividad
Capacidad de Respuesta	-Tiempo de respuesta -Comunicación -Cooperación -Diligencia
Seguridad	-Confianza -Conocimiento del cargo -Comprensión
Empatía	-Trabajo bajo presión -Cordialidad en la atención -Cordialidad con todos los usuarios -Atención satisfactoria
Elementos Tangibles	-Apariencia del personal -Uso de tecnología -Infraestructura -Atención personalizada

Fuente: Elaboración propia

3.2.2.2. Escala para la Medición de la Variable

La escala de la variable será calificada a través de una escala de Likert, con 5 criterios de evaluación, donde 1, para una percepción o expectativa muy baja, para el servicio en cuestión hasta una calificación 5, para una percepción o expectativa muy elevada del mismo servicio.

3.2.3. Operacionalización de las variables

La Tabla de operacionalización de las variables es la siguiente:

Tabla 3. Operacionalización de las variables

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Variable Independiente Calidad de servicio	Son las diferencias entre percepciones y expectativas es decir son las diferencias del servicio. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).	Es la determinación de la calidad de servicio en base a las expectativas y percepciones en el módulo de Transparencia perteneciente a la Oficina de Secretaria General y Archivo Central	Fiabilidad	-Cumplimiento de expectativas -Ausencia de queja -Credibilidad -Efectividad	Likert de 5 puntos
			Capacidad de respuesta	-Tiempo de respuesta -Comunicación -Cooperación -Diligencia	
			Seguridad	-Confianza -Conocimiento del cargo -Comprensión	
			Empatía	-Trabajo bajo presión -Cordialidad en la atención -Cordialidad con todos los usuarios -Atención satisfactoria	
			Elementos tangibles	-Apariencia del personal -Uso de tecnología -Infraestructura -Atención personalizada	
Variable Dependiente Satisfacción del usuario	Evaluación emocional post-compra o post-uso que es consecuencia de un procesamiento de la información relevante (Oliver, 1980).	Es la determinación del grado de satisfacción general en base a los resultados obtenidos del cuestionario de la calidad de servicio recibido	Información general	-Difusión del área -Utilidad de medios de comunicación con el usuario -Facilidad para realización de trámites	Likert de 5 puntos
			Logística	-Facilidad de desplazamiento -Utilidad de los materiales de información -Atención a personas con necesidades específicas	
			Sostenibilidad	-Claridad de las indicaciones -Percepción del cumplimiento de sus objetivos -Claridad de la información	
			Valoración general	-Satisfacción general	

Fuente: Elaboración propia

3.3. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es básica debido a que tiene el propósito de aportar elementos teóricos encontrando relaciones entre los factores (variables) que intervienen en una situación, fenómeno o problema. (Guadalupe Moreno Bayardo, 1987, pág. 37). Abordado con un enfoque cuantitativo debido a que se busca determinar la incidencia de la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad a través de su satisfacción. Utilizando análisis estadístico, con los datos obtenidos de la recolección de información de campo.

El diseño de la presente investigación es transversal porque los datos se recogen sobre uno o más grupos de sujetos en un solo momento temporal (Ortiz Uribe, 2004, pág. 48).

3.4. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

Es descriptivo y correlacional. Es descriptivo debido a que su propósito de la investigación es describir la situación prevaleciente en el momento de realizarse el estudio (Salkind, 1999, pág. 210). Es correlacional porque se estudió la relación entre dos variables.

3.5. ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

El ámbito de estudio se centra en la Municipalidad Provincial de Tacna, Provincia y Departamento de Tacna, en el módulo de Transparencia - Oficina de Secretaria General y Archivo Central.

Se ha tomado en consideración a la Municipalidad Provincial de Tacna, Oficina de Secretaria General y Archivo Central- Transparencia por

su accesibilidad, tanto en ubicación geográfica como en la disposición de sus funcionarios a investigaciones que ayuden a mejorar la calidad de atención de sus servicios.

El año de estudio comprenderá los meses de abril a diciembre del 2018, tiempo en el cual se aplicaron los diferentes instrumentos para la recolección de información.

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1. Población

La población de la presente investigación, estuvo constituida por el promedio de personas que son atendidas diariamente en el módulo de Transparencia de la Oficina de Secretaria General y Archivo Central. Se recopiló información sobre la cantidad de consultas realizadas en el transcurso de un año. El año de la información comprende desde Julio del 2017 hasta junio del 2018. La información recopilada se muestra en la siguiente tabla:

Año	Año	*Promedio de Personas atendidas diariamente	**Promedio de personas atendidas por mes
2017	Julio	44	880
2017	Agosto	53	1060
2017	Septiembre	55	1100
2017	Octubre	46	920
2017	Noviembre	49	980
2017	Diciembre	53	1060
2018	Enero	52	1040
2018	Febrero	47	940
2018	Marzo	51	1020
2018	Abril	49	980
2018	Mayo	48	960
2018	Junio	53	1060
Promedio Total		50	1000

*Registro de personas atendidas

**Multiplicado por 20 días que laboran al mes

Fuente: Oficina de Secretaria General y Archivo Central, (2018)

Por lo tanto, para la población de la investigación para el año de la investigación es de 1000 personas.

3.6.2. Muestra

Al ser una población finita, es decir se conoce el total de la población, para determinar la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N - 1)E^2 + z^2pq}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

N= Universo o población (1000 personas)

z= Valor de la distribución normal (1.96)

p= Probabilidad de éxito (0,5)

q= Probabilidad de fracaso (0.5)

e= margen de error (0.05)

$$n = \frac{1000 \times (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(350 - 1) \times (0,05)^2 + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 277,74$$

$$n = 278$$

Por lo tanto, reemplazando los valores se tiene una muestra de 278 usuarios que fueron encuestados.

3.7. PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.7.1. Procedimiento

Para el estudio de la información cuantitativa se utilizó el software estadístico SPSS versión 24.0, el cual será de mucha utilidad, ya que permitirá desarrollar y subsecuentemente analizar bases de datos para las diversas necesidades de la presente investigación.

Luego se realizó una verificación de la calidad de esta digitación al 100% para asegurar error “cero” en el ingreso de la información, finalmente se elaboraron las diferentes tablas para mostrar los resultados.

Posteriormente se realizó el análisis e interpretación y descripción de los resultados.

3.7.2. Técnicas de recolección de los datos

La presente investigación, posee información de carácter cuantitativo, orientada a estimar indicadores que determinan la magnitud con la que se presenta el problema. La técnica utilizada fue la encuesta. Siendo el objetivo central de este estudio “Determinar la incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del módulo de Transparencia de la Oficina de Secretaria General y Archivo Central de la Municipalidad Provincial de Tacna”, se ha optado por analizar y comparar las percepciones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

3.7.3. Instrumentos para la recolección de los datos

Los instrumentos a utilizar se presentan en la siguiente Tabla:

Tabla 4. Instrumentos de recolección de datos

Instrumentos de recolección de datos

Nº	Técnica	Instrumento	Fuente de Información
1	Encuesta de Calidad de Servicio	Cuestionario	Usuario
2	Encuesta de Satisfacción	Cuestionario	Usuario

Fuente: Elaboración propia

3.7.3.1. Encuesta de calidad de servicio

En este estudio se utilizó el método SERVQUAL para obtener una idea sobre la calidad de servicio del módulo de Transparencia perteneciente a la Oficina de Secretaria General y Archivo Central de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Este instrumento es una encuesta anónima aplicada a los usuarios de la municipalidad. Contiene preguntas planteadas para medir las percepciones de los usuarios.

Para evaluar las cinco dimensiones que comprende la calidad de Servicio, se utilizó una escala tipo Likert de cinco criterios de evaluación, donde 1 constituye el puntaje más bajo y 5 el máximo puntaje en la evaluación como se muestra a continuación:

- Cuatro ítems (P1 hasta P4) la calidad de la fiabilidad
- Cuatro ítems (P5 hasta P8) la calidad de la capacidad de respuesta
- Tres ítems (P9 hasta P11) la calidad de la seguridad
- Cuatro ítems (P12 hasta P15) la calidad de la empatía
- Finalmente, se midió en cuatro ítems (P16 hasta P19) la calidad de los elementos tangibles.

3.7.3.2. Encuesta de satisfacción

Se utilizó la encuesta de satisfacción, siendo su fin conocer estados de opinión a través de una serie de preguntas relacionadas a diversos aspectos sobre la satisfacción después de la percepción del servicio. Se utilizó la escala de Likert de 5 puntos. Donde 1 es el menor valor de satisfacción hasta 5 que es totalmente satisfecho. La descripción de los ítems considerados son los siguientes:

- Cinco ítems (P20 hasta P24) Información general
- Tres ítems (P25 hasta P27) Logística
- Tres ítems (P28 hasta P30) Sostenibilidad
- Un ítem (P31) Valoración general

3.7.4. Criterios de inclusión y exclusión

3.7.4.1. Criterios de inclusión

Los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna específicamente del Módulo de Transparencia ubicado en la Oficina de Secretaria General y Archivo Central.

3.7.4.2. Criterios de exclusión

No se tomaron en cuenta usuarios de otras dependencias.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

La descripción del procedimiento de trabajo de campo es el siguiente:

Primeramente, por medio de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada se procedió a solicitar una carta de presentación para ser entregada en la Municipalidad Provincial de Tacna para otorgar las facilidades y el acceso para ejecutar las encuestas.

Aprobada la solicitud por la Municipalidad, se procedió a encuestar a los usuarios que ingresaban al Módulo de Transparencia-Oficina de Secretaria General y Archivo Central de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Una vez concluida la toma de encuesta de acuerdo al tamaño de muestra calculada, se dio por finalizada la recolección de información de campo.

Finalmente, se procedió al ingreso de datos en el software estadístico y a su posterior tabulación de datos, que permitieron la comprobación de las hipótesis planteadas.

4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Los datos obtenidos de la ejecución de las encuestas, se tabularon y se utilizaron los siguientes análisis estadísticos:

- Para el análisis del perfil de los usuarios: Análisis descriptivo de Frecuencia.
- Para el análisis de la Calidad de Servicio de los usuarios: Análisis descriptivo de Frecuencia.
- Para el análisis de la Satisfacción de los usuarios: Análisis descriptivo de Frecuencia
- Para el análisis de incidencia de la Calidad de Servicio en la Satisfacción: Análisis de correlación

4.3. RESULTADOS

Los resultados obtenidos son los siguientes:

4.3.1. Análisis de confiabilidad del instrumento

Para llevar a cabo la confiabilidad de los instrumentos, se procedió a realizar una prueba piloto a 30 usuarios del Módulo de Transparencia – Oficina de Secretaria General y Archivo Central de la Municipalidad Provincial de Tacna.

4.3.1.1. Confiabilidad del instrumento de Calidad de Servicio

Los resultados de la confiabilidad del instrumento de Calidad de Servicio son los siguientes:

Tabla 5. Confiabilidad del instrumento calidad de servicio

Confiabilidad del instrumento calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,909	19

Fuente: Elaboración propia

El valor obtenido del alfa de Cronbach es igual a 0,909; este valor es comparado con los rangos de la siguiente tabla:

Tabla 6. Escala de valor del alfa de Cronbach

Escala de valor del alfa de Cronbach

Valores	Nivel de Confiabilidad
0,81-1,00	Muy alto
0,61-0,80	Alto
0,41-0,60	Moderado
0,21-0,40	Bajo
0,01-0,20	Muy Bajo

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los valores de la tabla se concluye que el nivel de confiabilidad del instrumento es “Muy Alto”

4.3.1.2. Confiabilidad de dimensión de Fiabilidad

Tabla 7. Confiabilidad de la dimensión de Fiabilidad

Confiabilidad de la dimensión de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,696	4

Fuente: Elaboración propia

El valor obtenido del alfa de Cronbach es igual a 0,696; este valor comparado con los rangos de la tabla 6, se concluye que el nivel de confiabilidad de la dimensión de Fiabilidad es “Alto”.

4.3.1.3. Confiabilidad de dimensión de Capacidad de Respuesta

Tabla 8. Confiabilidad de la dimensión de Capacidad de Respuesta

Confiabilidad de la dimensión de Capacidad de Respuesta

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,716	4

Fuente: Elaboración propia

El valor obtenido del alfa de Cronbach es igual a 0,716; este valor comparado con los rangos de la tabla 6, se concluye que el nivel de confiabilidad de la dimensión de Capacidad de Respuesta es “Alto”

4.3.1.4. Confiabilidad de dimensión de Seguridad

Tabla 9. Confiabilidad de la dimensión de Seguridad

Confiabilidad de la dimensión de Seguridad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,883	3

Fuente: Elaboración propia

El valor obtenido del alfa de Cronbach es igual a 0,883; este valor comparado con los rangos de la tabla 6, se concluye que el nivel de confiabilidad de la dimensión de Seguridad es “Muy Alto”.

4.3.1.5. Confiabilidad de dimensión de Empatía

Tabla 10. Confiabilidad de la dimensión de Empatía

Confiabilidad de la dimensión de Empatía

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,777	4

Fuente: Elaboración propia

El valor obtenido del alfa de Cronbach es igual a 0,777; este valor comparado con los rangos de la tabla 6, se concluye que el nivel de confiabilidad de la dimensión de Empatía es “Alto”

4.3.1.6. Confiabilidad de dimensión de Elementos tangibles

Tabla 11. Confiabilidad de la dimensión de Elementos tangibles

Confiabilidad de la dimensión de Elementos tangibles

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,855	4

Fuente: Elaboración propia

El valor obtenido del alfa de Cronbach es igual a 0,855; este valor comparado con los rangos de la tabla 6, se concluye que el nivel de confiabilidad de la dimensión de Elementos Tangibles es “Muy Alto”

4.3.1.7. Confiabilidad del instrumento de Satisfacción de usuarios

Los resultados de la confiabilidad del instrumento de Satisfacción de los usuarios son los siguientes:

Tabla 12. Confiabilidad del instrumento satisfacción de los usuarios

Confiabilidad del instrumento satisfacción de los usuarios

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,678	12

Fuente: Elaboración propia

El valor obtenido del alfa de Cronbach es igual a 0,678; este valor es comparado con los rangos de la siguiente tabla:

Tabla 13. Escala de valor del alfa de Cronbach

Escala de valor del alfa de Cronbach

Valores	Nivel de Confiabilidad
0,81-1,00	Muy alto
0,61-0,80	Alto
0,41-0,60	Moderado
0,21-0,40	Bajo
0,01-0,20	Muy Bajo

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los valores de la tabla se concluye que el nivel de confiabilidad del instrumento es “Alto”

4.3.1.8. Confiabilidad de la dimensión de Información general

Tabla 14. Confiabilidad de la dimensión de Información general

Confiabilidad de la dimensión de Información general

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,710	5

Fuente: Elaboración propia

El valor obtenido del alfa de Cronbach es igual a 0,710; este valor comparado con los rangos de la tabla 13, se concluye que el nivel de confiabilidad de la dimensión de Información general es “Alto”

4.3.1.9. Confiabilidad de la dimensión de Logística

Tabla 15. Confiabilidad de la dimensión de Logística

Confiabilidad de la dimensión de Logística

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,622	3

Fuente: Elaboración propia

El valor obtenido del alfa de Cronbach es igual a 0,622; este valor comparado con los rangos de la tabla 13, se concluye que el nivel de confiabilidad de la dimensión de Logística es “Alto”

4.3.1.10. Confiabilidad de la dimensión de Sostenibilidad

Tabla 16. Confiabilidad de la dimensión de Sostenibilidad

Confiabilidad de la dimensión de Sostenibilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,738	3

Fuente: Elaboración propia

El valor obtenido del alfa de Cronbach es igual a 0,738; este valor comparado con los rangos de la tabla 13, se concluye que el nivel de confiabilidad de la dimensión de Sostenibilidad es “Alto”.

4.3.2. Análisis de Validación del instrumento

La validación de los instrumentos se realizó mediante el procedimiento de juicio de expertos (Anexo 4), los resultados son los siguientes:

La validación de las dimensiones e indicadores de la variable independiente “Calidad de Servicio” son los siguientes:

Tabla 17. Validación de juicio de expertos

Validación de juicio de expertos

Indicadores de evaluación del instrumento	Expertos		
	1	2	3
a) Claridad	5	5	5
b) Objetividad	5	5	4
c) Consistencia	5	5	5
d) Coherencia	5	5	5
e) Pertinencia	5	5	5
f) Suficiencia	5	5	5
TOTAL	30	30	29
PROMEDIO	5	5	4.83

Fuente: Elaboración propia

P.TOTAL	4.94
%PROMEDIO	98,8%

El valor obtenido de 98,8% se compara con los valores de la siguiente tabla:

Tabla 18. Escala de valor para validación del instrumento
Escala de valor para validación del instrumento

Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los valores de la tabla se puede concluir que los dos instrumentos (Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario), posee un valor de “Excelente”, de acuerdo al juicio de expertos.

4.3.3. Análisis del perfil de los usuarios

Los resultados del perfil de los usuarios encuestados son los siguientes:

Tabla 19. Edad de los usuarios

Edad de los usuarios

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18-30	34	12,2
31-50	144	51,8
50 a más	100	36,0
Total	278	100,0

Fuente: Elaboración propia

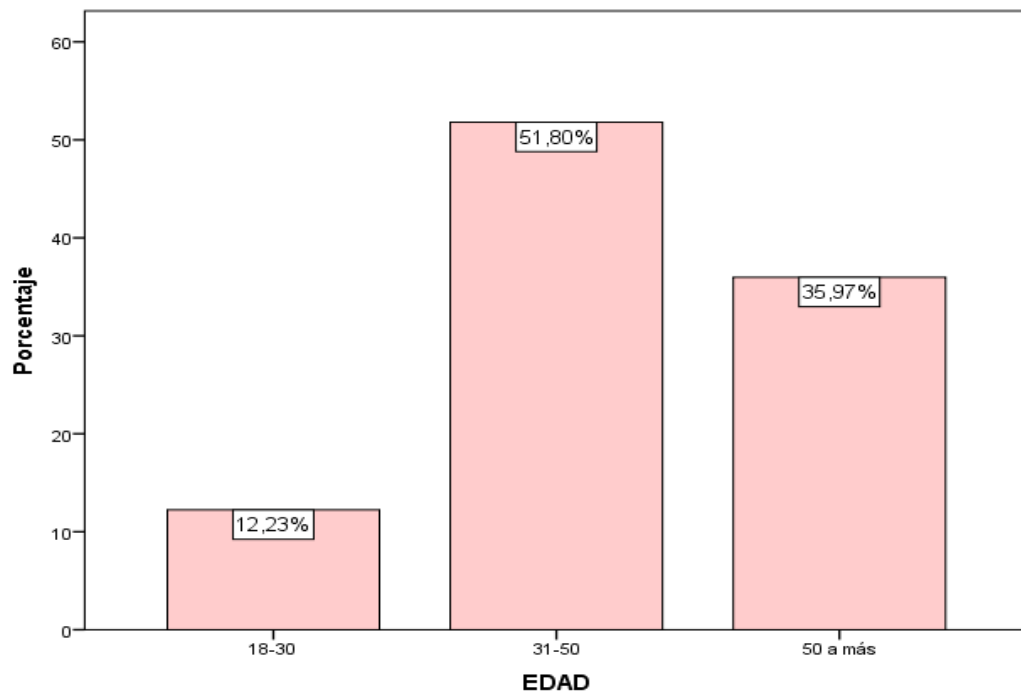


Figura 2. Edad de los usuarios
Fuente: Elaboración propia

La edad de los usuarios que fueron encuestados mayormente poseen una edad entre 31-50 años en un 51,80%, entre 50 a más en un 35,97%, entre 18-30 años en un 12,23%.

Tabla 20. Género de los usuarios

Género de los usuarios

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	201	72,3
Femenino	77	27,7
Total	278	100,0

Fuente: Elaboración propia

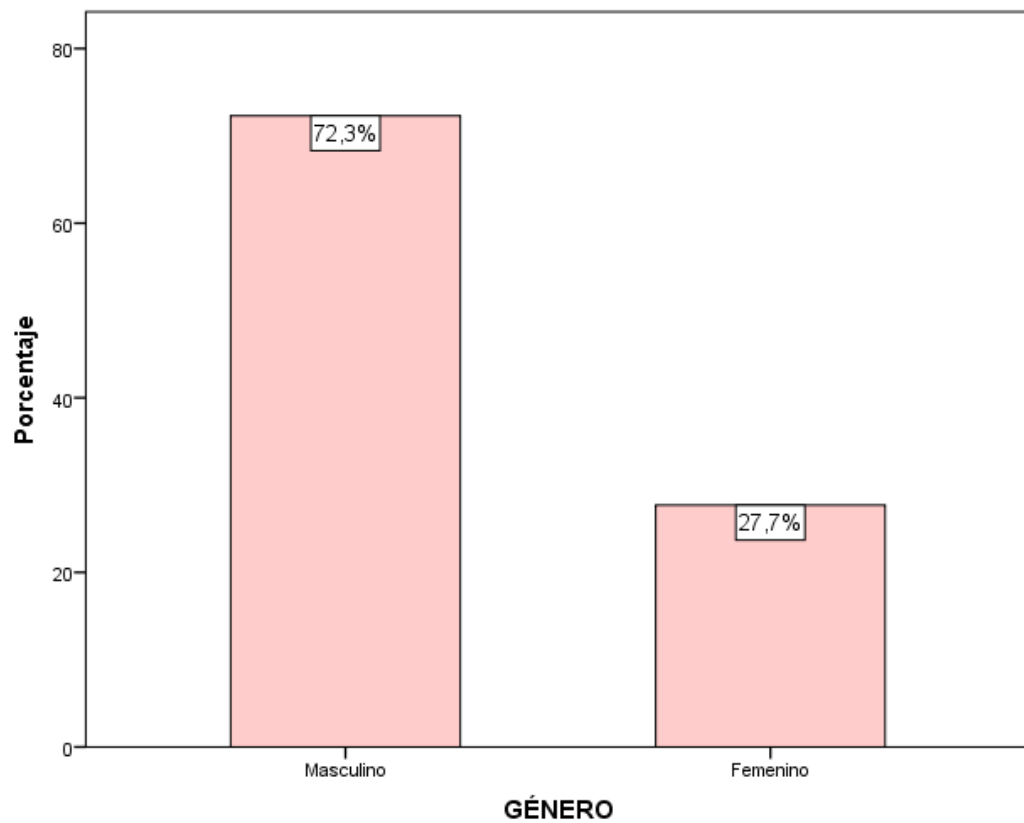


Figura 3. Género de los usuarios

Fuente: Elaboración propia

El 72,3% de los usuarios que fueron encuestados son de género Masculino, y el 27,7% son de género Femenino.

Tabla 21. Ocupación de los usuarios

Ocupación de los usuarios

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Estudiante	9	3,2
Trabajador dependiente del sector público	58	20,9
Trabajador dependiente del sector privado	29	10,4
Trabajador independiente	128	46,0
Ama de casa	17	6,1
Otro	37	13,3
Total	278	100,0

Fuente: Elaboración propia

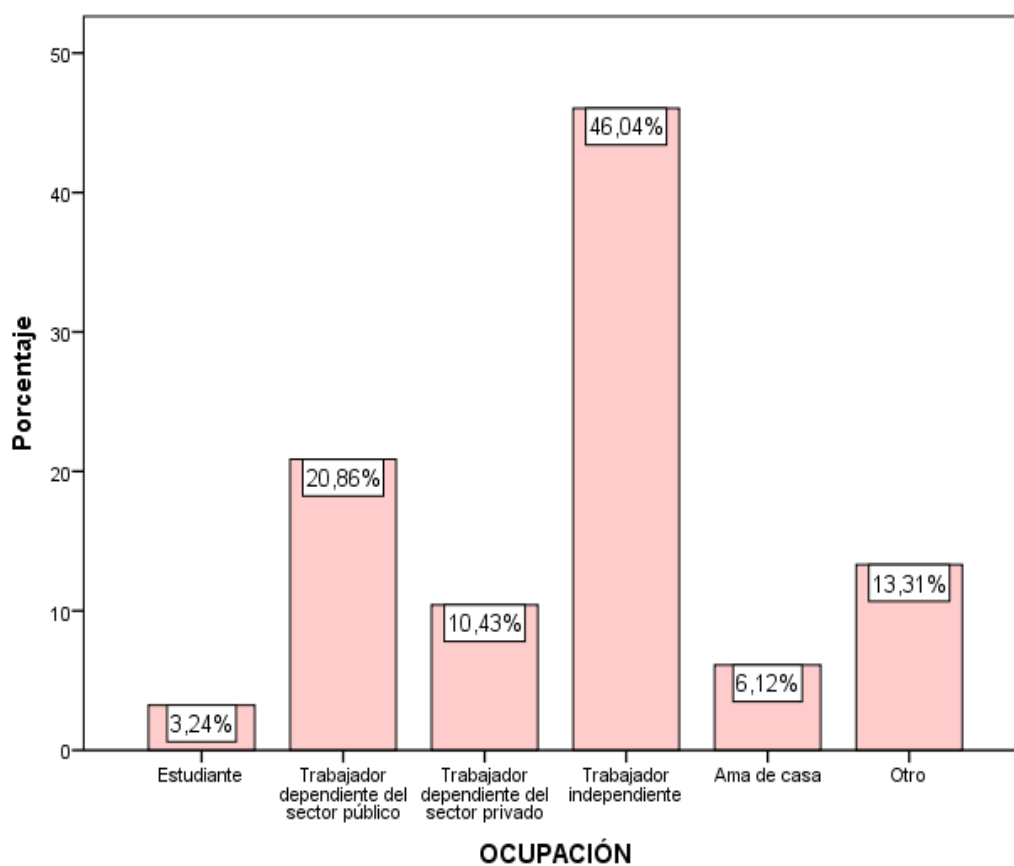


Figura 4. Ocupación de los usuarios

Fuente: Elaboración propia

El 46%, de los usuarios que fueron encuestados son trabajadores independientes, el 20,86% era trabajador del sector público, muy por debajo con un 3,24% era estudiante.

Tabla 22. Tipo de trabajador independiente

Tipo de trabajador independiente

Tipo	Frecuencia	Porcentaje
Comerciante	144	51,56
Empresario	134	48,44
Total	278	100,0

Fuente: Elaboración propia

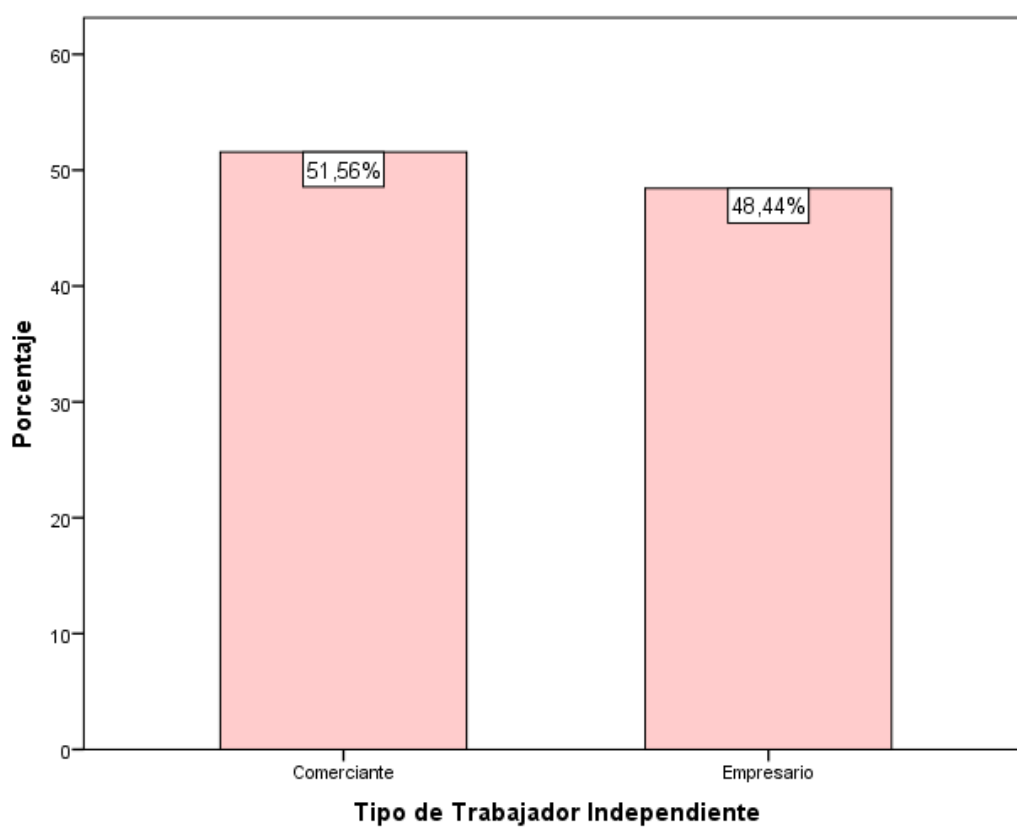


Figura 5. Tipo de trabajador independiente

Fuente: Elaboración propia

Dentro del porcentaje de trabajadores independientes que fueron encuestados el 51,56% es comerciante y el 48,44% es empresario.

Tabla 23. N° trámites realizados por los usuarios en el módulo de transparencia

N° trámites realizados por los usuarios en el módulo de transparencia

N° trámites realizados	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna es 1ra vez	48	17,3
1 vez	128	46,0
2 veces	39	14,0
Entre 3-5 veces	8	2,9
Más de cinco	55	19,8
Total	278	100,0

Fuente: Elaboración propia

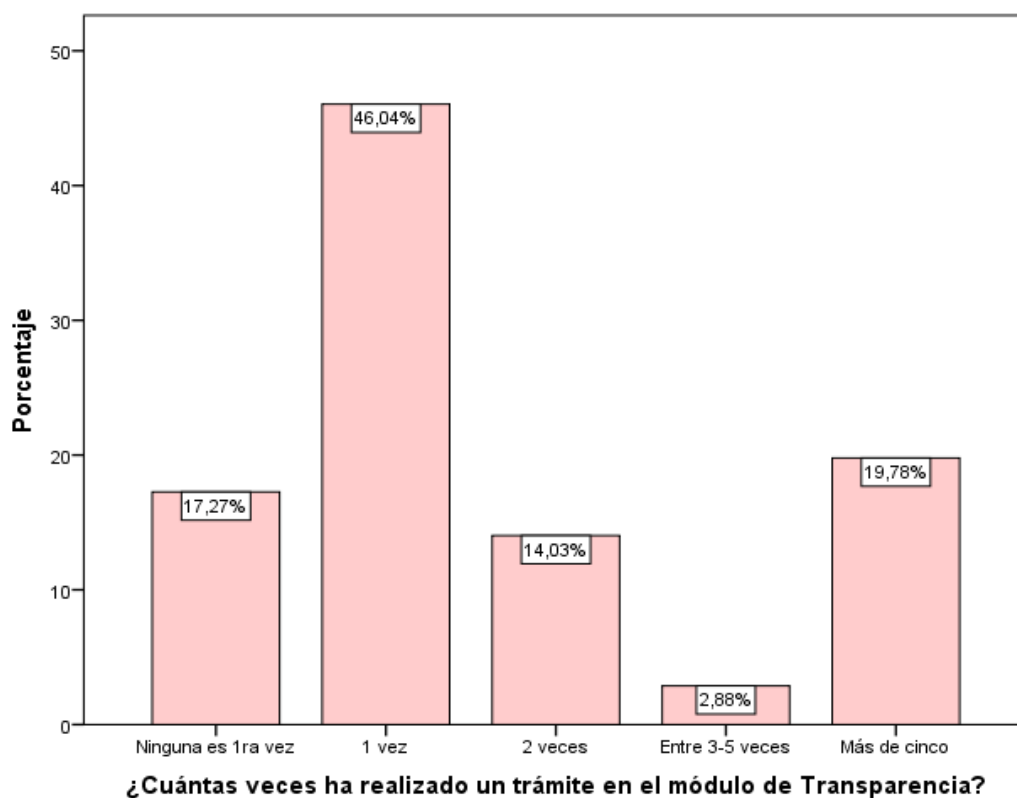


Figura 6. N° trámites realizados por los usuarios en el módulo de transparencia

Fuente: Elaboración propia

Los usuarios encuestados (46,04%) señalaron que ya habían realizado al menos 1 trámite en el módulo de Transparencia de la Oficina de Secretaria General y Archivo Central, un 19,78% afirmaron que ya habían realizado un requerimiento de documentación en más de 5 oportunidades.

Tabla 24. N° retornos realizados para recoger respuesta

N° retornos realizados para recoger respuesta

N° de retornos	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna es 1ra vez	70	25,2
1 vez	100	36,0
2 veces	71	25,5
Entre 3-5 veces	37	13,3
Más de cinco	0	0,0
Total	278	100,0

Fuente: Elaboración propia

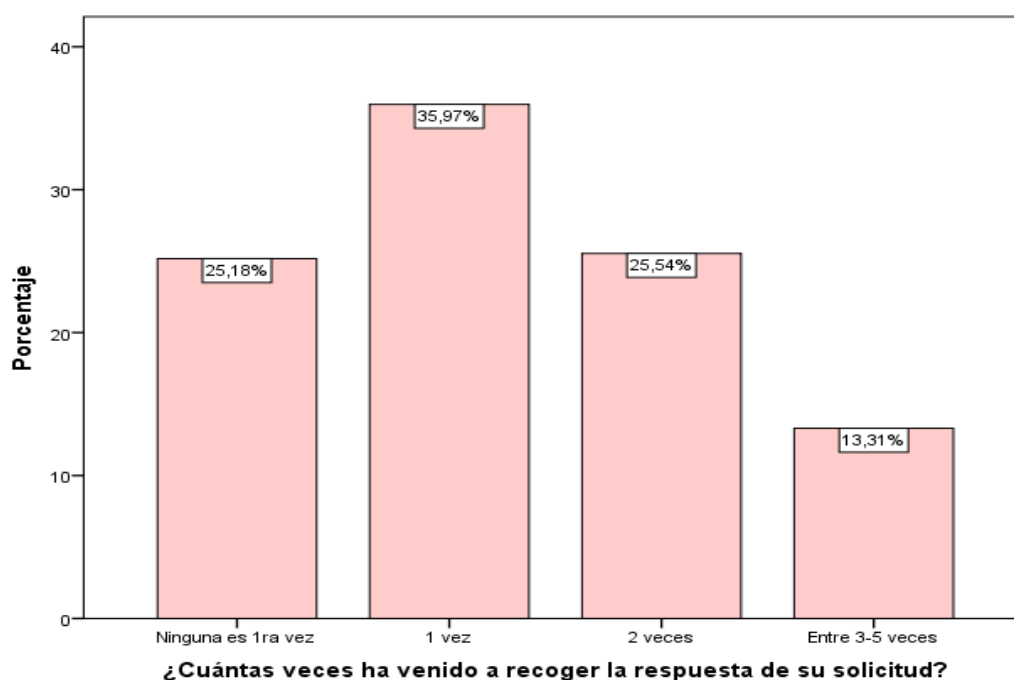


Figura 7. N° retornos realizados para recoger respuesta

Fuente: Elaboración propia

El 35,97% de los usuarios afirmaron que han tenido que regresar de nuevo en una oportunidad para recoger el documento solicitado, debido a que en la fecha establecida no estaba listo. Al realizar las consultas respectivas sobre las causas de la demora, el Módulo de Transparencia – Oficina de Secretaria General y Archivo Central de la Municipalidad Provincial de Tacna, afirmaron que la mayoría de veces era porque las áreas poseedoras de brindar la información no cumplían con la entrega en el tiempo establecido.

Tabla 25. Tipo de información solicitada en el módulo de transparencia

Tipo de información solicitada en el módulo de transparencia

Tipo de información	Frecuencia	Porcentaje
Información sobre ejecución presupuestal	9	3,2
Información del personal que labora en la entidad	30	10,8
Información sobre bienes y servicios	130	46,8
Información sobre actas de sesión de consejos municipales y documentos de gestión administrativa	109	39,2
Total	278	100,0

Fuente: Elaboración propia

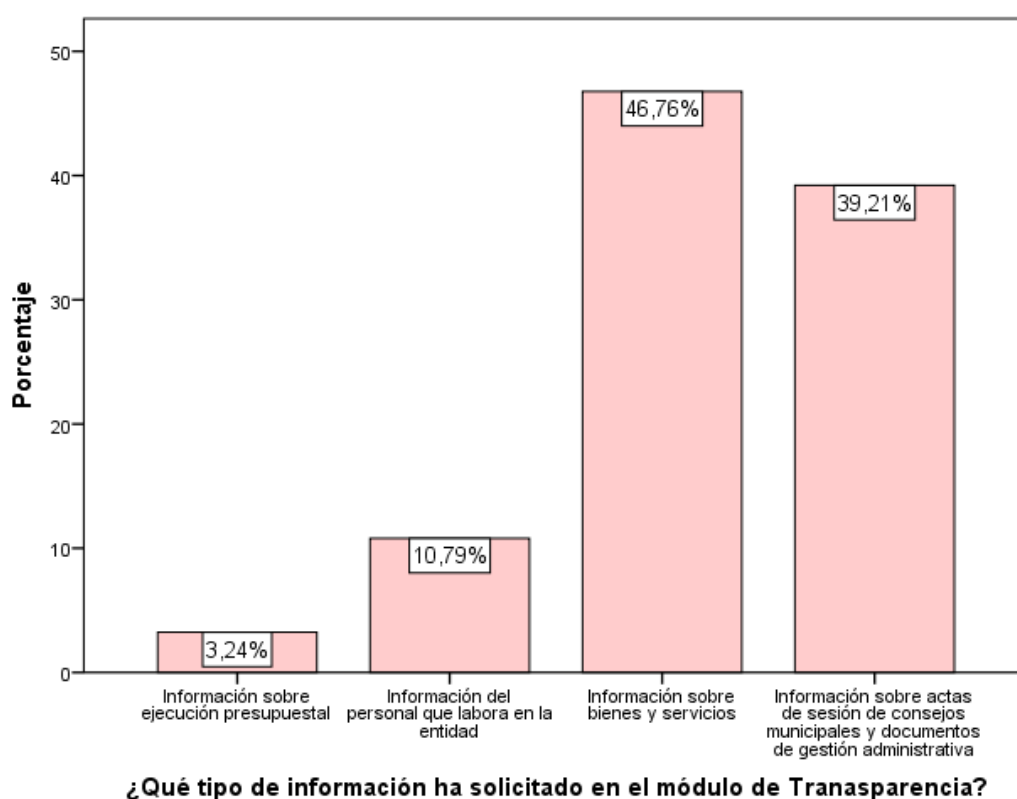


Figura 8. Tipo de información solicitada en el módulo de transparencia

Fuente: Elaboración propia

El mayor porcentaje obtenido (46,76%), corresponde a requerimiento de información por parte de los usuarios sobre bienes y servicios, seguido de Información sobre actas de sesión de consejos municipales y documentos de gestión administrativa (39,21%). En tercer lugar (10,79%) información del personal que labora en la entidad y muy por debajo (3,24%) información sobre ejecución presupuestal.

4.3.4. Análisis de las dimensiones de la Calidad de Servicio

4.3.4.1. Análisis de la dimensión de Fiabilidad

El análisis de la dimensión de Fiabilidad corresponde los ítems del 1-4, del cuestionario de Calidad de Servicio, los resultados obtenidos son los siguientes:

Tabla 26. Análisis de la dimensión de fiabilidad

Análisis de la dimensión de fiabilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	16	5,9
Nivel Medio	45	16,3
Nivel Alto	216	77,8
Total	278	100,0

Fuente: Elaboración propia

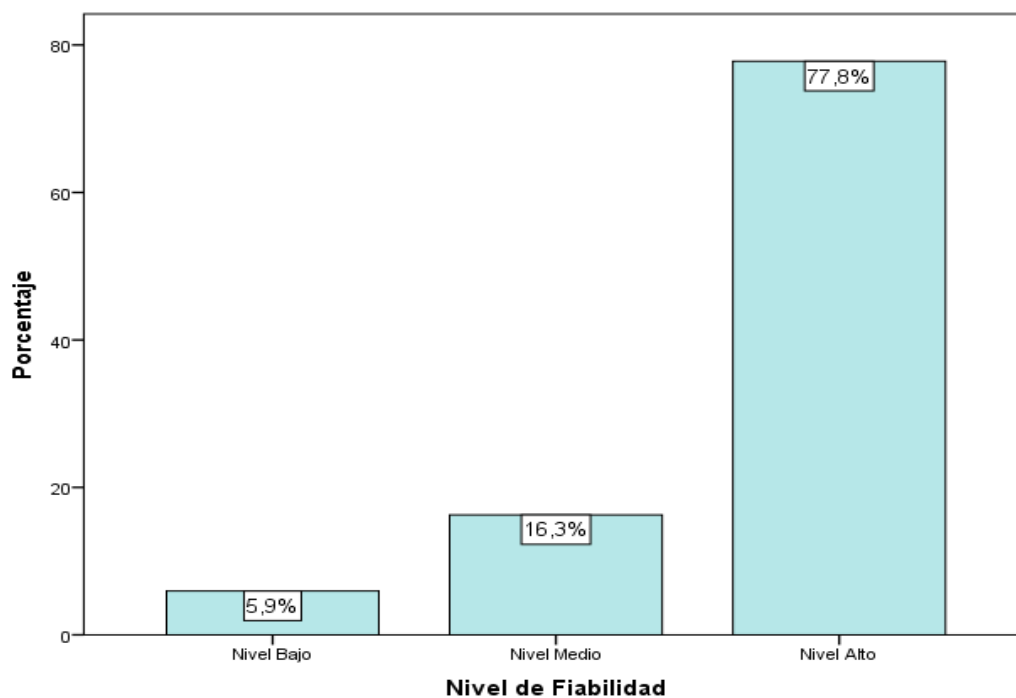


Figura 9. Análisis de la dimensión de fiabilidad

Fuente: Elaboración propia

El nivel de Fiabilidad se acuerdo a los usuarios es “Alto” en un 77,8%. En segundo lugar, un nivel “Medio” (16,3%).

4.3.4.2. Análisis de la dimensión de Capacidad de respuesta

El análisis de la dimensión de Capacidad de respuesta corresponde los ítems del 5-8, del cuestionario de Calidad de Servicio, los resultados obtenidos son los siguientes:

Tabla 27. Análisis de la dimensión de capacidad de respuesta

Análisis de la dimensión de capacidad de respuesta

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	38	13,7
Nivel Medio	61	22,1
Nivel Alto	178	64,2
Total	278	100,0

Fuente: Elaboración propia

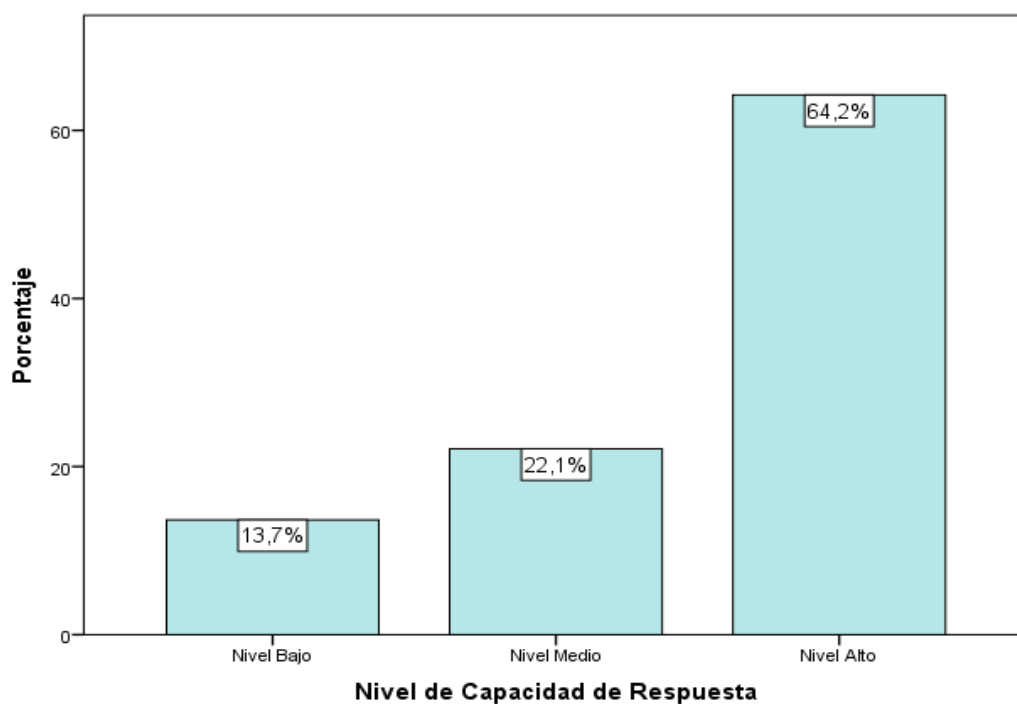


Figura 10. Análisis de la dimensión de capacidad de respuesta

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que el Nivel de Capacidad de Respuesta de acuerdo a los usuarios encuestados posee un Nivel Alto en un 64,2%, en segundo lugar, un Nivel Medio en un 22,1%, y en último lugar un Nivel Bajo en un 13,7%.

4.3.4.3. Análisis de la dimensión de Seguridad

El análisis de la dimensión de Seguridad corresponde los ítems del 9-11, del cuestionario de Calidad de Servicio, los resultados obtenidos son los siguientes:

Tabla 28. Análisis de la dimensión de seguridad

Análisis de la dimensión de seguridad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	10	3,6
Nivel Medio	77	27,8
Nivel Alto	191	68,6
Total	278	100,0

Fuente: Elaboración propia

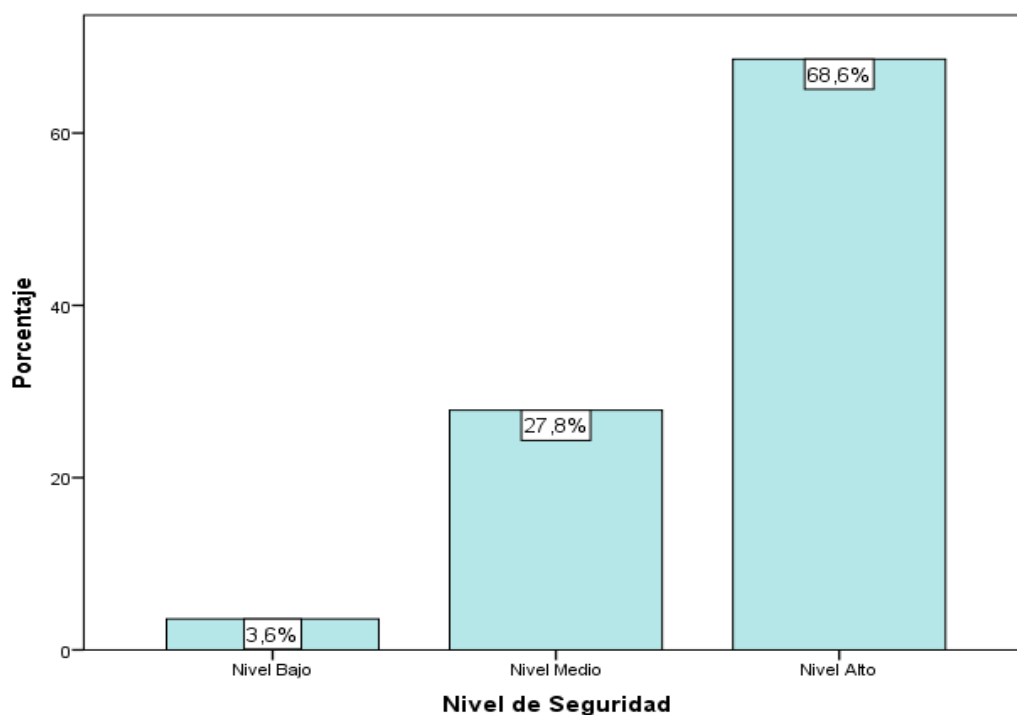


Figura 11. Análisis de la dimensión de seguridad

Fuente: Elaboración propia

El nivel de Seguridad del módulo de Transparencia – Oficina de Secretaria General y Archivo Central de la Municipalidad Provincial de Tacna posee un Nivel Alto en un 68,6%, seguido de un nivel medio en un 27,8%, por último, un nivel Bajo en un 3,6%.

4.3.4.4. Análisis de la dimensión de Empatía

El análisis de la dimensión de Empatía corresponde los ítems del 12-15, del cuestionario de Calidad de Servicio, los resultados obtenidos son los siguientes:

Tabla 29. Análisis de la dimensión de empatía

Análisis de la dimensión de empatía

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	7	2,5
Nivel Medio	62	22,3
Nivel Alto	209	75,2
Total	278	100,0

Fuente: Elaboración propia

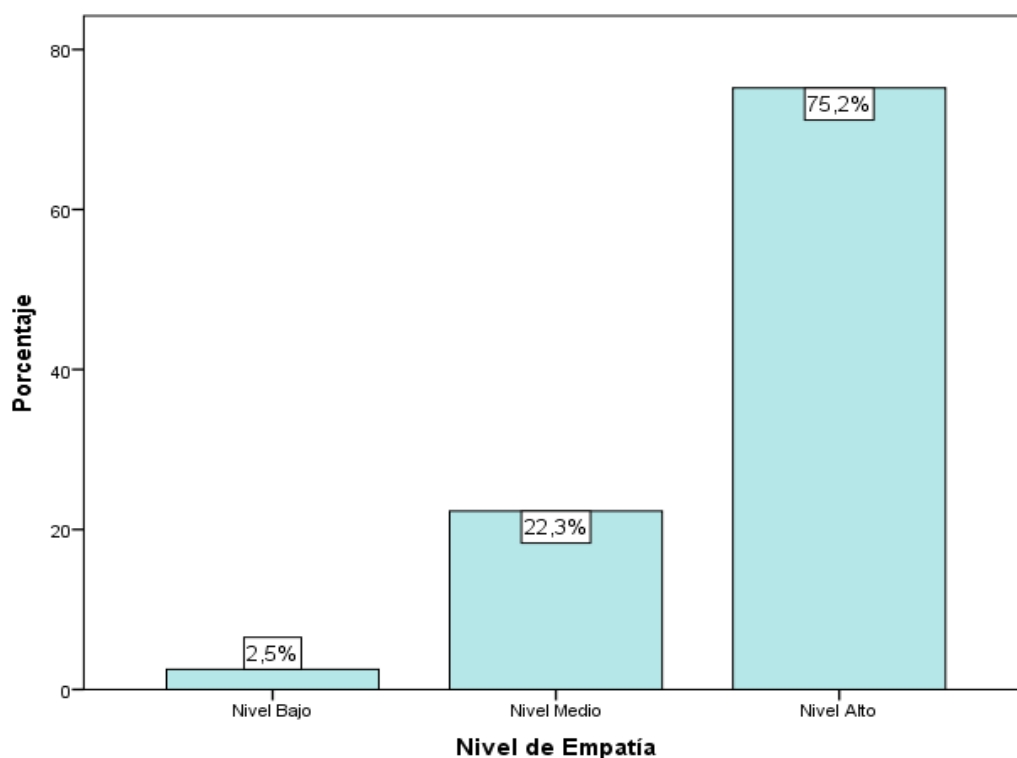


Figura 12. Análisis de la dimensión de empatía

Fuente: Elaboración propia

El nivel de Empatía en el Módulo de Transparencia – Oficina de Secretaria General y Archivo Central de la Municipalidad Provincial de Tacna posee un Nivel Alto en un 75,2%, en segundo lugar, un Nivel medio en un 22,3%, y por último un nivel bajo en un 2,5%.

4.3.4.5. Análisis de la dimensión de Elementos tangibles

El análisis de la dimensión de Elementos tangibles corresponde los ítems del 16-19, del cuestionario de Calidad de Servicio, los resultados obtenidos son los siguientes:

Tabla 30. Análisis de la dimensión de elementos tangibles

Análisis de la dimensión de elementos tangibles

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	12	4,3
Nivel Medio	147	52,9
Nivel Alto	119	42,8
Total	278	100,0

Fuente: Elaboración propia

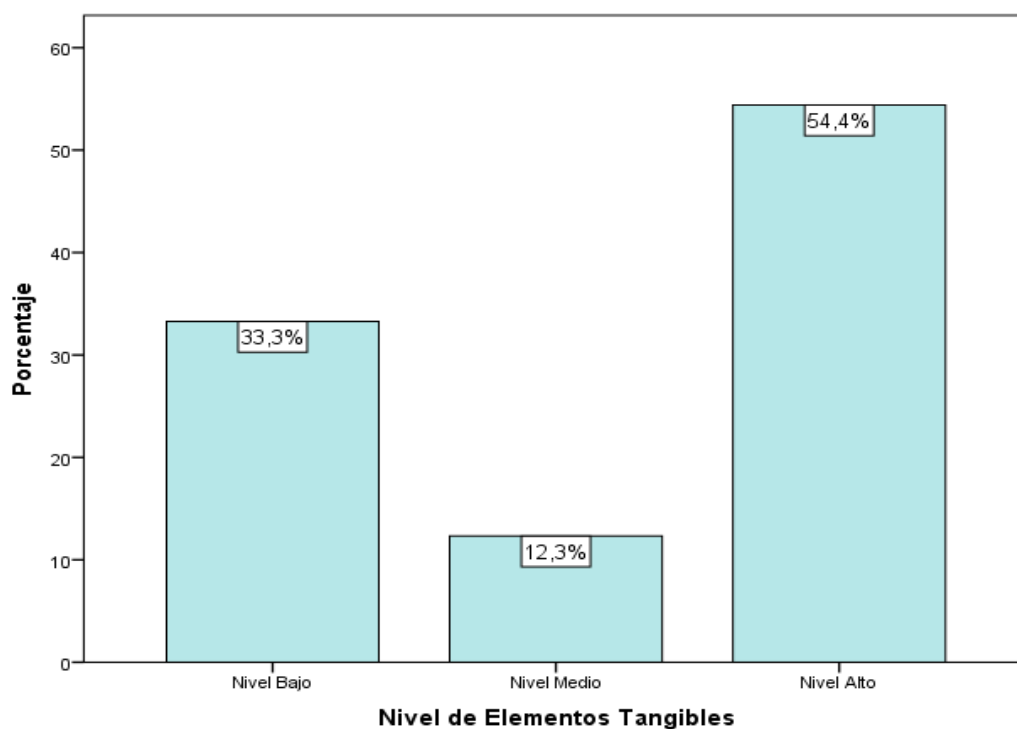


Figura 13. Análisis de la dimensión de elementos tangibles

Fuente: Elaboración propia

El nivel de los Elementos Tangibles del módulo de Transparencia – Oficina de Secretaria General y Archivo Central de la Municipalidad Provincial de Tacna es “Alto”, en un 54,4%, un Nivel Bajo en un 33,3% y un nivel Medio en un 12,3%.

4.3.5. Análisis de las dimensiones de la Satisfacción de Usuarios

4.3.5.1. Análisis de la dimensión Información general

El análisis de la dimensión de Información general corresponde los ítems del 20-24, del cuestionario de Satisfacción de los usuarios, los resultados obtenidos son los siguientes:

Tabla 31. Análisis de la dimensión de información general

Análisis de la dimensión de información general

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	117	42,2
Nivel Medio	68	24,5
Nivel Alto	92	33,2
Total	278	100,0

Fuente: Elaboración propia

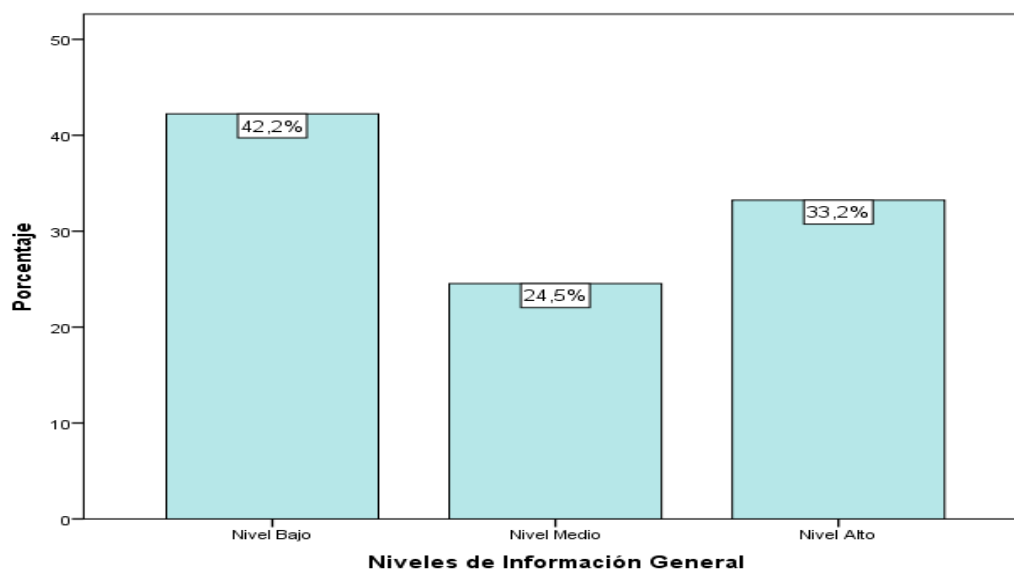


Figura 14. Análisis de la dimensión de información general

Fuente: Elaboración propia

El Nivel de Información General del Módulo de Transparencia – Oficina de Secretaria General y Archivo Central de la Municipalidad Provincial de Tacna, es Bajo en un 42,2%, un nivel Alto en un 33,2% y un Nivel Medio en un 24,5%.

4.3.5.2. Análisis de la dimensión de Logística

El análisis de la dimensión de Logística, corresponde los ítems del 25-27, del cuestionario de Satisfacción de los usuarios, los resultados obtenidos son los siguientes:

Tabla 32. Análisis de la dimensión de logística

Análisis de la dimensión de logística

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	134	48,1
Nivel Medio	43	15,3
Nivel Alto	102	36,6
Total	278	100,0

Fuente: Elaboración propia

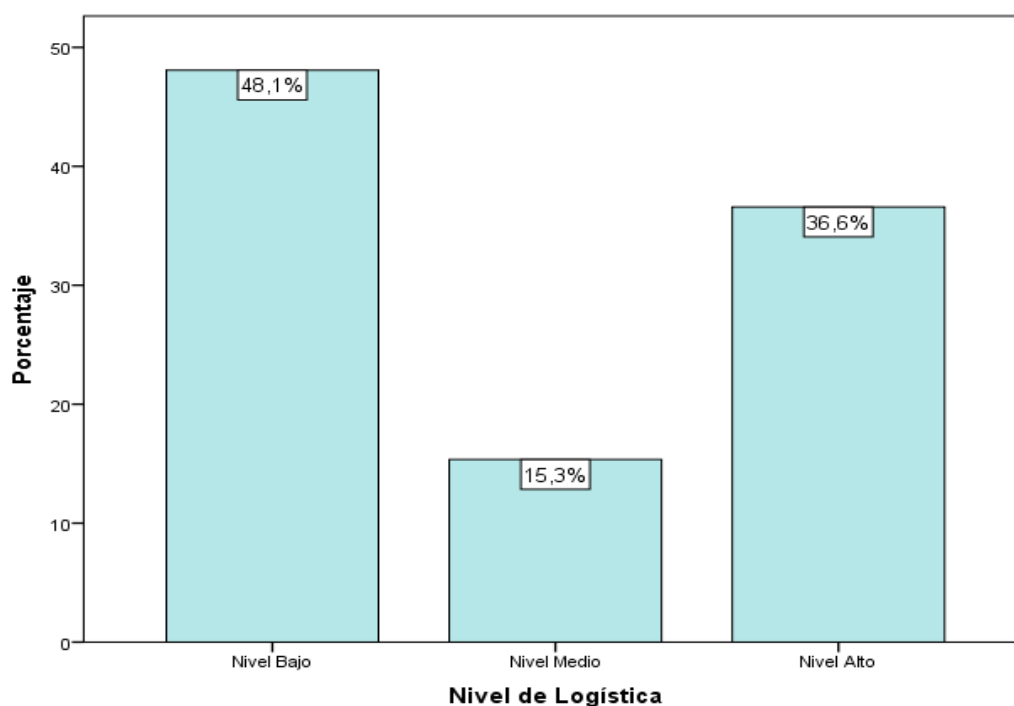


Figura 15. Análisis de la dimensión de logística

Fuente: Elaboración propia

El Nivel de Logística que posee el Módulo de Transparencia – Oficina de Secretaria General y Archivo Central de la Municipalidad Provincial de Tacna es de un Nivel Bajo en un 48,1%, un Nivel Alto en un 36,6% y un Nivel Medio en un 15,3%

4.3.5.3. Análisis de la dimensión de Sostenibilidad

El análisis de la dimensión de Sostenibilidad, corresponde los ítems del 28-30, del cuestionario de Satisfacción de los usuarios, los resultados obtenidos son los siguientes:

Tabla 33. Análisis de la dimensión de sostenibilidad

Análisis de la dimensión de sostenibilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	15	5,3
Nivel Medio	77	27,6
Nivel Alto	187	67,1
Total	278	100,0

Fuente: Elaboración propia

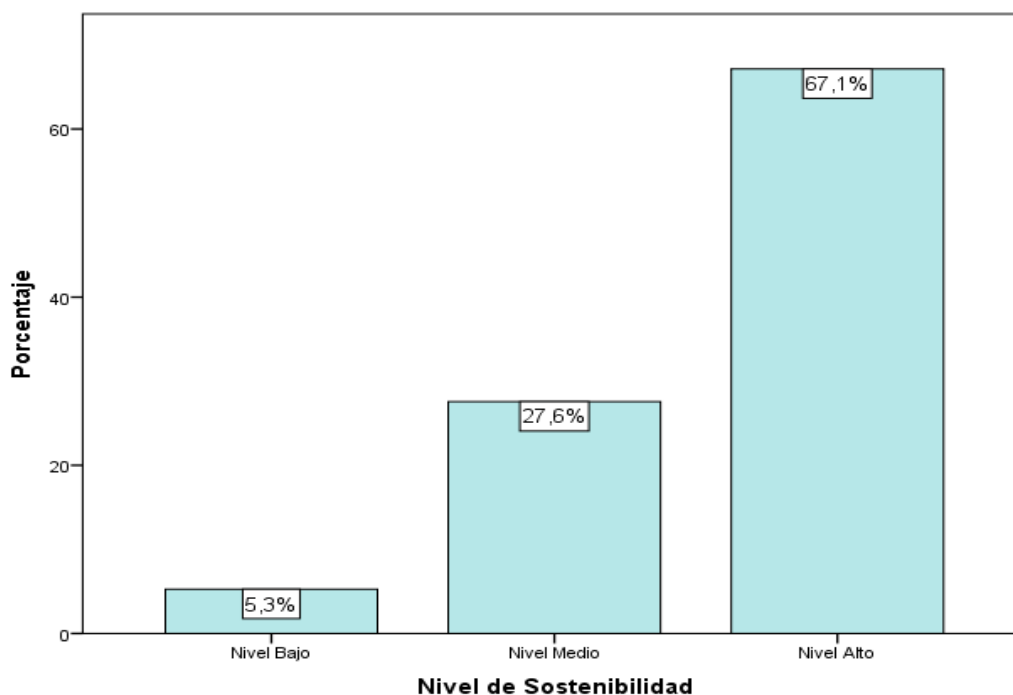


Figura 16. Análisis de la dimensión de sostenibilidad

Fuente: Elaboración propia

El Nivel de Sostenibilidad del Módulo de Transparencia – Oficina de Secretaria General y Archivo Central de la Municipalidad Provincial de Tacna es “Alto”, en un 67,10%, seguido de un Nivel Medio en un 27,6% y un Nivel Bajo en un 5,3%.

4.3.5.4. Análisis de la dimensión de Valoración General

El análisis de la dimensión de Valoración General, corresponde el ítem 31, del cuestionario de Satisfacción de los usuarios, los resultados obtenidos son los siguientes:

Tabla 34. Análisis de la dimensión de valoración general

Análisis de la dimensión de valoración general

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	12	4,3
Nivel Medio	147	52,9
Nivel Alto	119	42,8
Total	278	100,0

Fuente: Elaboración propia

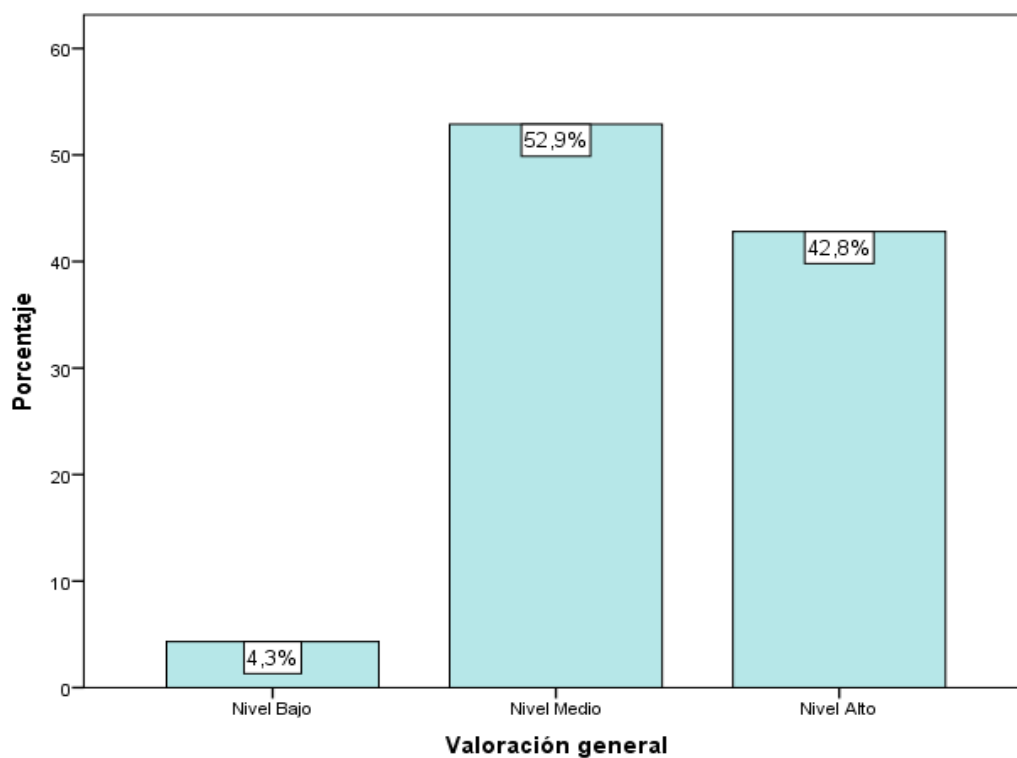


Figura 17. Análisis de la dimensión de valoración general

Fuente: Elaboración propia

La valoración General sobre la Satisfacción de acuerdo a la opinión de los usuarios posee un Nivel Medio en un 52,9%, un Nivel Alto en un 42,8% y un Nivel Bajo en un 4,3%.

4.3.6. Análisis de la Calidad de Servicio del Módulo de Transparencia

Después de agrupar estadísticamente las dimensiones que conforman la Calidad de Servicio

El resultado del análisis de la Calidad de Servicio es el siguiente:

Tabla 35. Análisis del nivel de calidad de servicio

Análisis del nivel de calidad de servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	34	12,2
Nivel Medio	55	19,8
Nivel Alto	189	68,0
Total	278	100,0

Fuente: Elaboración propia

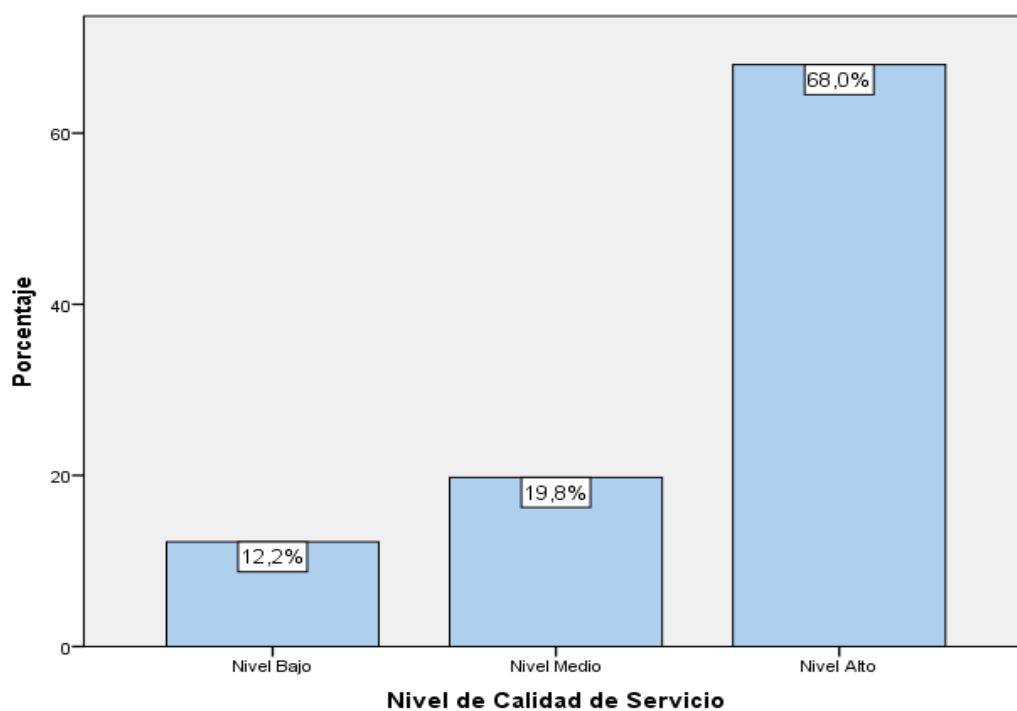


Figura 18. Análisis de la dimensión de información general

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que el Nivel de Calidad de Servicio obtenido es “Alto”, en un 68%, muy por debajo un Nivel Medio y Bajo con un 19,8% y 12,2%, respectivamente.

4.3.7. Análisis de la Satisfacción del usuario

Los resultados del análisis de la satisfacción del usuario se presentan a continuación:

Tabla 36. Análisis del nivel de satisfacción del usuario

Análisis del nivel de satisfacción del usuario

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	87	31,3
Nivel Medio	71	25,4
Nivel Alto	120	43,3
Total	278	100,0

Fuente: Elaboración propia

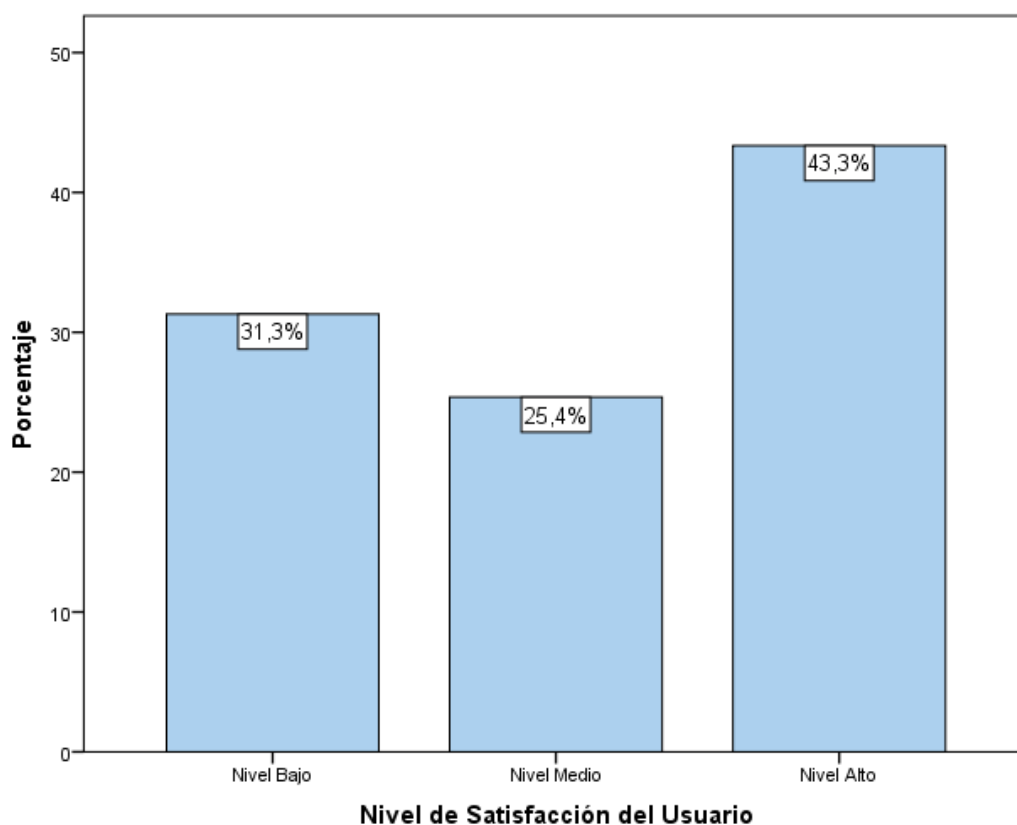


Figura 19. Análisis del nivel de satisfacción del usuario

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que el Nivel de Satisfacción del Usuario es Alto en un 43,3%, seguido de un 31,3% Nivel Bajo y 25,4% Nivel Medio.

4.4. PRUEBA ESTADÍSTICA

Los resultados de las pruebas estadísticas utilizadas para la comprobación de hipótesis son las siguientes:

4.4.1. Análisis de la Primera hipótesis específica

Tabla 37. Análisis de incidencia de la fiabilidad en la satisfacción

Análisis de incidencia de la fiabilidad en la satisfacción

		Fiabilidad	Satisfacción
Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,628**
	Sig. (Bilateral)		0,000
	N	278	278
Satisfacción	Coeficiente de correlación	,628**	1,000
	Sig. (Bilateral)	0,000	
	N	278	278

Fuente: Elaboración propia

El valor de P es igual a 0,000, siendo menor que 0,05 que es el nivel de significancia, nos dice que existe incidencia entre la Fiabilidad y la Satisfacción de los Usuarios del Módulo de Transparencia – Oficina de Secretaria General y Archivo Central de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Para medir el grado de incidencia se procede a comprobar el valor del coeficiente de correlación calculado que es 0,628 que se compara con la siguiente tabla:

Tabla 38. Valor del coeficiente de correlación e incidencia

Valor del coeficiente de correlación e incidencia

Niveles de Correlación	Rango	Niveles de Incidencia
Muy baja correlación	0,00-0.19	Baja Incidencia
Baja correlación	0.20-0.39	
Moderada correlación	0.40-0.59	Moderada Incidencia
Buena correlación	0.60-0.79	Alta Incidencia
Muy buena correlación	0.80-1.00	

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los valores de la tabla, se determina que la variable de Fiabilidad y Satisfacción del usuario posee una “Alta incidencia” que es consecuencia de poseer una “Buena Correlación”.

4.4.2. Análisis de la Segunda hipótesis específica

Tabla 39. Análisis de incidencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción

Análisis de incidencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción

		Capacidad de Respuesta	Satisfacción
Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,779**
	Sig. (Bilateral)		0,000
Satisfacción	N	278	278
	Coeficiente de correlación	,779**	1,000
	Sig. (Bilateral)	0,000	
	N	278	278

Fuente: Elaboración propia

El valor de P es igual a 0,000, siendo menor que 0,05 que es el nivel de significancia, nos dice que existe incidencia entre la Capacidad de Respuesta y la Satisfacción de los Usuarios del Módulo de Transparencia – Oficina de Secretaria General y Archivo Central de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Para medir el grado de incidencia se procede a comprobar el valor del coeficiente de correlación calculado que es 0,779 que se compara con la siguiente tabla:

Tabla 40. Valor del coeficiente de correlación e incidencia

valor del coeficiente de correlación e incidencia

Niveles de Correlación	Rango	Niveles de Incidencia
Muy baja correlación	0,00-0.19	Baja Incidencia
Baja correlación	0.20-0.39	
Moderada correlación	0.40-0.59	Moderada Incidencia
Buena correlación	0.60-0.79	Alta Incidencia
Muy buena correlación	0.80-1.00	

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los valores de la tabla, se determina que la variable de Capacidad de Respuesta y Satisfacción del usuario posee una “Alta incidencia” que es consecuencia de poseer una “Buena Correlación”.

4.4.3. Análisis de la Tercera hipótesis específica

Tabla 41. Análisis de incidencia de la seguridad en la satisfacción

Análisis de incidencia de la seguridad en la satisfacción

		Seguridad	Satisfacción
Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,795**
	Sig. (Bilateral)		0,000
	N	278	278
Satisfacción	Coeficiente de correlación	,795**	1,000
	Sig. (Bilateral)	0,000	
	N	278	278

Fuente: Elaboración propia

El valor de P es igual a 0,000, siendo menor que 0,05 que es el nivel de significancia, nos dice que existe incidencia entre la Seguridad y la Satisfacción de los Usuarios del Módulo de Transparencia – Oficina de

Secretaría General y Archivo Central de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Para medir el grado de incidencia se procede a comprobar el valor del coeficiente de correlación calculado que es 0,795 que se compara con la siguiente tabla:

Tabla 42. Valor del coeficiente de correlación e incidencia

Valor del coeficiente de correlación e incidencia

Niveles de Correlación	Rango	Niveles de Incidencia
Muy baja correlación	0,00-0.19	Baja Incidencia
Baja correlación	0.20-0.39	
Moderada correlación	0.40-0.59	Moderada Incidencia
Buena correlación	0.60-0.79	Alta Incidencia
Muy buena correlación	0.80-1.00	

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los valores de la tabla, se determina que la variable de Seguridad y Satisfacción del usuario posee una “Alta incidencia” que es consecuencia de poseer una “Buena Correlación”.

4.4.4. Análisis de la Cuarta hipótesis específica

Tabla 43. Análisis de incidencia de la empatía en la satisfacción

Análisis de incidencia de la empatía en la satisfacción

		Empatía	Satisfacción
Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,682**
	Sig. (Bilateral)		0,000
	N	278	278
Satisfacción	Coeficiente de correlación	,682**	1,000
	Sig. (Bilateral)	0,000	
	N	278	278

Fuente: Elaboración propia

El valor de P es igual a 0,000, siendo menor que 0,05 que es el nivel de significancia, nos dice que existe incidencia entre la Empatía y la Satisfacción de los Usuarios del Módulo de Transparencia – Oficina de Secretaria General y Archivo Central de la Municipalidad Provincial de Tacna. Para medir el grado de incidencia se procede a comprobar el valor del coeficiente de correlación calculado que es 0,682 que se compara con la siguiente tabla:

Tabla 44. Valor del coeficiente de correlación e incidencia

Valor del coeficiente de correlación e incidencia

Niveles de Correlación	Rango	Niveles de Incidencia
Muy baja correlación	0,00-0.19	Baja Incidencia
Baja correlación	0.20-0.39	
Moderada correlación	0.40-0.59	Moderada Incidencia
Buena correlación	0.60-0.79	Alta Incidencia
Muy buena correlación	0.80-1.00	

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los valores de la tabla, se determina que la variable Empatía y Satisfacción del usuario posee una “Alta incidencia” que es consecuencia de poseer una “Buena Correlación”.

4.4.5. Análisis de la Quinta hipótesis específica

Tabla 45. Análisis de incidencia de los elementos tangibles en la satisfacción

Análisis de incidencia de los elementos tangibles en la satisfacción

		Elementos Tangibles	Satisfacción
Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,862**
	Sig. (Bilateral)		0,000
	N	278	278
Satisfacción	Coeficiente de correlación	,862**	1,000
	Sig. (Bilateral)	0,000	
	N	278	278

Fuente: Elaboración propia

El valor de P es igual a 0,000, siendo menor que 0,05 que es el nivel de significancia, nos dice que existe incidencia entre la Elementos Tangibles y la Satisfacción de los Usuarios del Módulo de Transparencia – Oficina de Secretaria General y Archivo Central de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Para medir el grado de incidencia se analiza el valor del coeficiente de correlación calculado que es 0,862 y se compara con la siguiente tabla:

Tabla 46. Valor del coeficiente de correlación e incidencia

Valor del coeficiente de correlación e incidencia

Niveles de Correlación	Rango	Niveles de Incidencia
Muy baja correlación	0,00-0.19	Baja Incidencia
Baja correlación	0.20-0.39	
Moderada correlación	0.40-0.59	Moderada Incidencia
Buena correlación	0.60-0.79	Alta Incidencia
Muy buena correlación	0.80-1.00	

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los valores de la tabla, se determina que la variable de Elementos Tangibles y Satisfacción del usuario posee una “Alta incidencia” que es consecuencia de poseer una “Muy Buena Correlación”.

4.4.6. Análisis de la Hipótesis General

Tabla 47. Análisis de incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción

Análisis de incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios

		Calidad de servicio	Satisfacción de los usuarios
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,772**
	Sig. (Bilateral)		0,000
	N	278	278
Satisfacción	Coeficiente de correlación	,772**	1,000
	Sig. (Bilateral)	0,000	
	N	278	278

Fuente: Elaboración propia

El valor de P es igual a 0,000, siendo menor que 0,05 que es el nivel de significancia, nos dice que existe incidencia entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Usuarios del Módulo de Transparencia – Oficina de Secretaria General y Archivo Central de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Para medir el grado de incidencia se procede a comprobar el valor del coeficiente de correlación calculado que es 0,772 que se compara con la siguiente tabla:

Tabla 48. Valor del coeficiente de correlación e incidencia

Valor del coeficiente de correlación e incidencia

Niveles de Correlación	Rango	Niveles de Incidencia
Muy baja correlación	0,00-0.19	Baja Incidencia
Baja correlación	0.20-0.39	
Moderada correlación	0.40-0.59	Moderada Incidencia
Buena correlación	0.60-0.79	Alta Incidencia
Muy buena correlación	0.80-1.00	

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los valores de la tabla, se determina que la variable Calidad de Servicio y la Satisfacción del usuario posee una “Alta incidencia” que es consecuencia de poseer una “Buena Correlación”.

4.5. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Teniendo en cuenta los resultados de la prueba estadística realizada para la comprobación de hipótesis se procede a realización su contrastación:

4.5.1. Comprobación de Hipótesis General

La comprobación de la hipótesis general es la siguiente:

H1: Existe una incidencia altamente significativa de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna durante el año 2018. SE ACEPTA

H0: No existe una incidencia altamente significativa de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna durante el año 2018. SE RECHAZA

4.5.2. Comprobación de Hipótesis Específicas

La comprobación de las hipótesis específicas son las siguientes:

Comprobación de Primera hipótesis específica

H1: La fiabilidad incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna. SE ACEPTA

H0: La fiabilidad no incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna. SE RECHAZA

Comprobación de Segunda hipótesis específica

H1: La capacidad de respuesta incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna. SE ACEPTA

H0: La capacidad de respuesta no incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna. SE RECHAZA

Comprobación de Tercera hipótesis específica

H1: La seguridad incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna. SE ACEPTA

H0: La seguridad no incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna. SE RECHAZA

Comprobación de Cuarta hipótesis específica

H1: La empatía incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna. SE ACEPTA

H0: La empatía no incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna. SE RECHAZA

Comprobación de Quinta hipótesis específica

H1: Los elementos tangibles inciden significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna. SE ACEPTA

H0: Los elementos tangibles no inciden significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna. SE RECHAZA

4.6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos se presenta la siguiente discusión:

El nivel de Fiabilidad se acuerdo a los usuarios es “Alto” en un 77,8%. En segundo lugar, un nivel “Medio” (16,3%). La fiabilidad incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna. Rocca (2016), en su investigación obtuvo como resultado que la Confiabilidad ocupa el segundo lugar en el ranking de importancia de los usuarios del servicio, lo que significa que aspectos como la Eficacia y la Eficiencia del Servicio, el Cumplimiento del trabajo en Tiempo y Forma o el Interés de los Empleados en solucionar las distintas

problemáticas, son características del servicio que los usuarios ponderan por encima de otras. Miguel Ángel Fernández (2015), con respecto a la “Confiabilidad”, recomienda mejorar los aspectos relacionados con el cumplimiento de lo prometido por los empleados a los usuarios, el interés que tienen los empleados del servicio en solucionar los problemas de los usuarios, la eficacia del servicio en lo que respecta a equivocaciones en las tareas, el tiempo de cumplimiento y la eficiencia del servicio con el objetivo ideal de que el servicio este exento de errores.

El Nivel de Capacidad de Respuesta de acuerdo a los usuarios encuestados posee un Nivel Alto en un 64,2%, en segundo lugar, un Nivel Medio en un 22,1%, y en último lugar un Nivel Bajo en un 13,7%. La capacidad de respuesta incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna. De acuerdo a Fernández (2015) las dimensiones como la Amabilidad y cortesía, la Capacidad de respuesta y Transparencia son aspectos críticos a mejorar ya que han sido señaladas como pilares por los usuarios. Rocca (2016), en su investigación obtuvo como resultado que la Capacidad de respuesta es considerada por los usuarios encuestados como la más importante de todas. Miguel Ángel Fernández (2015), con respecto a la “Capacidad de respuesta” recomienda mejorar el nivel de comunicación de los empleados, la velocidad de atención y el grado de disponibilidad de los mismos.

El nivel de Seguridad del módulo de Transparencia– Oficina de Secretaria General y Archivo Central de la Municipalidad Provincial de Tacna posee un Nivel Alto en un 68,6%, seguido de un nivel medio en un 27,8%, por último, un nivel Bajo en un 3,6%. La seguridad incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna. Rocca (2016), en su investigación obtuvo como resultado que la Seguridad de acuerdo a los usuarios encuestados la ubicaron como la tercera en importancia. Miguel Ángel Fernández (2015), menciona que una vez focalizada la gestión hacia las oportunidades de mejora antes explicitadas, se comience a ver el resto de las dimensiones (Elementos

tangibles, Seguridad y Empatía) que si bien son dimensiones en las cuáles los usuarios no le dan la mayor importancia, si son dimensiones en las cuáles existen oportunidades genuinas de mejora.

El nivel de Empatía en el Módulo de Transparencia– Oficina de Secretaria General y Archivo Central de la Municipalidad Provincial de Tacna, posee un Nivel Alto en un 75,2%, en segundo lugar, un Nivel medio en un 22,3%, y por último un nivel bajo en un 2,5%. La empatía incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna. Rocca (2016), en su investigación obtuvo como resultado que la Empatía se posicionó en el cuarto lugar, en cuanto al orden de importancia asignado por los usuarios del servicio.

El nivel de los Elementos Tangibles del módulo de Transparencia – Oficina de Secretaria General y Archivo Central de la Municipalidad Provincial de Tacna es “Alto”, en un 54,4%, un Nivel Bajo en un 33,3% y un nivel Medio en un 12,3%. Los elementos tangibles inciden significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna. Rocca (2016), en su investigación obtuvo como resultado que los Elementos Tangibles es la dimensión que los usuarios encuestados eligieron como la menos importante de todas. Es importante destacar que la "Apariencia Física de los Empleados" tuvo un saldo de respuesta mayor

El Nivel de Calidad de Servicio obtenido es “Alto”, en un 68%, muy por debajo un Nivel Medio y Bajo con un 19,8% y 12,2%, respectivamente. Reyes Hernández (2014), señala que la falta de capacitación al personal no contribuye a mejorar la calidad del servicio, ya que la información sobre los servicios que ofrece es incompleta, hay demoras en gestión administrativa, refleja poca prontitud al momento de atender al usuario y no existe un protocolo de servicio. Se capacitó en temas de calidad del servicio a los colaboradores para su adecuada aplicación. Se recomendó implementar la capacitación continua para fortalecer la calidad del servicio que se brinda y con ello garantizar la satisfacción del usuario en su totalidad. Rodríguez y Caballero (2013), identificaron que el principal problema de una deficiente

calidad de servicio es debido a problemas culturales, en donde los usuarios se predisponen a ser mal atendidos sin razón alguna, obviando de esta manera todos los esfuerzos que realiza la institución para revertir las cifras de descontento, recomienda establecer una estrategia de cooperación entre los distintos grupos de usuarios con los funcionarios y trabajadores de la institución, de este modo se podrá mejorar la comunicación y el entendimiento entre los dos sectores. Ninamango (2014), señala que la evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo, permite obtener del usuario un conjunto de conceptos y actitudes en relación con el servicio recibido, los cuales beneficiará a la organización y al usuario satisfaciendo sus necesidades y expectativas. Pérez Ríos (2014), señala que en la actualidad las empresas para que logren obtener una identificación propia deben enfocarse en la Calidad del Servicio al usuario, con el cambio constante de la prestación de servicios y la innovación se tiene que lograr que los usuarios se encuentren satisfechos. Si en las organizaciones, todos estuvieran conscientes que la calidad es un beneficio, puede lograrse que todos conviertan a esta en un estilo de vida, que conlleva en familiarizarse y conocer a los usuarios en sus gustos, comodidades, preferencias y lo más importante poder obtener una opinión de ellos para lograr mejoras continuas en la empresa.

El Nivel de Satisfacción del Usuario es Alto en un 43,3%, seguido de un 31,3% Nivel Bajo y 25,4% Nivel Medio. De acuerdo a Fernández (2015), señala que, si bien el afiliado se encuentra satisfecho, es la principal expectativa que se desea cumplir, por lo que es necesario reforzarlo y no desatenderlo en pos de la mejora continua. De acuerdo a Rocca (2016), el nivel de satisfacción total de los usuarios del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso se encuentra entre “Satisfecho” y “Algo Insatisfecho”. De acuerdo a Ninamango (2014), la insatisfacción encontrada es muy alta en comparación a estudios previos. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones. Loli et al.

(2013), en su investigación obtuvo como resultado que la mayoría de los sujetos muestran satisfacción respecto de la calidad del servicio.

Existe una incidencia altamente significativa de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna durante el año 2018. De acuerdo a Condor y Durand (2013), la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario de manera directa, es decir la variación de la satisfacción del usuario está explicada por la calidad del servicio el resto está explicado por otras variables no estudiadas. Redhead García (2013), demostró que, si existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Por otro lado, Loli et al. (2013), investigó que la correlación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio arroja una asociación significativa y positiva.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- a) La calidad de servicio que brinda la Municipalidad Provincial de Tacna durante el 2018, ha sido analizada a través de la percepción del usuario, teniendo en cuenta aspectos como la fiabilidad que posee el personal, capacidad de respuesta en el proceso de sus trámites, seguridad que reflejan los procesos públicos, empatía con los usuarios y elementos tangibles del área donde laboran, dando como resultado que la calidad de servicio sí influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna durante el 2018.

- b) La Fiabilidad que posee el personal de la Municipalidad Provincial de Tacna, es una de las dimensiones de la calidad del servicio analizadas por el usuario para investigar si posee un efecto significativo en su satisfacción. Se estudiaron características relacionadas con la existencia de quejas por parte del usuario, la efectividad y credibilidad que muestran los funcionarios públicos en sus labores, dando como resultado que la Fiabilidad sí posee un efecto significativo en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna durante el 2018.

- c) La Capacidad de respuesta del personal de la Municipalidad Provincial de Tacna, ha sido estudiada para determinar si genera una consecuencia en la satisfacción del usuario. La capacidad de respuesta fue analizada por el usuario que evaluó las características como: el tiempo de respuesta en una

solicitud, la comunicación existente entre el personal para solucionar un problema y su cooperación y diligencia efectuada durante su trabajo. El análisis dio como resultado que la Capacidad de respuesta sí genera una consecuencia significativa de la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna durante el 2018.

- d) La Seguridad que refleja el personal de la Municipalidad Provincial de Tacna también ha sido analizada por el usuario para determinar si causa una repercusión en la satisfacción. La seguridad es una característica que posee el personal para determinar su eficacia se analizaron características como la confianza que se percibe, también se analizó el conocimiento del cargo que ocupan y como se refleja en su servicio y por último que nivel de comprensión poseen con el usuario. Se obtuvo como resultado que la Seguridad sí causa una repercusión significativa en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna durante el 2018.
- e) La Empatía que posee el personal de la Municipalidad Provincial de Tacna, es una de las dimensiones de la calidad del servicio analizada por el usuario para investigar si posee un alcance en su satisfacción. Se estudiaron características relacionadas con la percepción de la existencia de Trabajo bajo presión que posee el personal, la Cordialidad brindada en la atención en general y la Cordialidad dada a los usuarios de la tercera edad o con discapacidad, dando como resultado que la Empatía sí posee un alcance significativo en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna durante el 2018.
- f) Los Elementos tangibles que posee el personal de la Municipalidad Provincial de Tacna, es una de las dimensiones de la calidad del servicio analizadas por el usuario para investigar si tiene influencia en su satisfacción. Se estudiaron características relacionadas como la Apariencia del personal si están pulcros, si son ordenados, también se estudió si

dominan el uso del sistema informático que manejan, se observó si el ambiente que ocupan es adecuado en cuestión de seguridad, limpieza y orden y por último también se analizó si ofrecen una atención personalizada con cada usuario. Todas las características analizadas fueron analizadas dando como resultado que los Elementos tangibles sí influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna durante el 2018.

5.2. RECOMENDACIONES

- a) A través del responsable del Módulo de Transparencia y la Gerencia de Gestión de Recursos Humanos, se sugiere que se realicen capacitaciones al personal del Módulo de Transparencia– Oficina de Secretaria General y Archivo Central de la Municipalidad Provincial de Tacna, sobre el servicio brindado al usuario, además se propone que se preste atención a los reclamos y sugerencias, con la finalidad de que contribuya a la mejora continua para mantener su nivel elevado de calidad de servicio que poseen los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Tacna específicamente en el módulo de Transparencia de la Oficina de Secretaria General y Archivo Central.
- b) A través del responsable del Módulo de Transparencia de la Oficina de Secretaria General y Archivo Central de la Municipalidad Provincial de Tacna, se aconseja capacitar a los funcionarios para mejorar el tiempo conforme está estipulado en la norma de la materia, para la entrega de la información solicitada; y en caso de no cumplir con el plazo establecido, se sugiere informar al usuario de forma fundamentada, de este modo se espera mantener un nivel de “Fiabilidad” aceptable.
- c) Se espera que la Gerencia de Gestión de Recursos Humanos, realice capacitaciones periódicas en el Módulo de Transparencia– Oficina de Secretaria General y Archivo Central de la Municipalidad Provincial de

Tacna, sobre temas como: tiempo de respuesta, comunicación, cooperación y diligencia, de este modo se garantizará que el personal mantenga un nivel alto en el desenvolvimiento de sus funciones y fortalezca su “Capacidad de respuesta”.

- d) Con el apoyo de la Gerencia de Gestión de Recursos Humanos, se debería mantener actualizado a través de capacitaciones y charlas al personal del Módulo de Transparencia– Oficina de Secretaria General y Archivo Central de la Municipalidad Provincial de Tacna, sobre temas como: el rol de funciones y responsabilidades de su cargo, así como la normativa de la materia, de este modo se brindará un servicio óptimo al usuario y fortalecerá aspectos de” Seguridad”.
- e) A través del responsable del Módulo de Transparencia – Oficina de Secretaria General y Archivo Central de la Municipalidad Provincial de Tacna, se propone que mediante charlas se capacite al personal sobre control de stress o trabajo bajo presión; paralelamente también se aconseja que se fomente al personal que comunique las ocurrencias negativas que puedan haber ocurrido con los usuarios, o lograr identificar al trabajador reincidente en prestar una baja calidad de servicio durante el desenvolvimiento de sus funciones con la finalidad de minimizar los problemas, o tomar acción sobre lo ocurrido y así mejorar la empatía (Trabajo bajo presión, Cordialidad en la atención, Cordialidad con todos los usuarios, Atención satisfactoria) durante el servicio realizado.
- f) El responsable del Módulo de Transparencia de la Oficina de Secretaria General y Archivo Central de la Municipalidad Provincial de Tacna, debería realizar charlas al personal sobre el cuidado preventivo de los equipos y herramientas tecnológicas utilizadas. Respecto a la apariencia del personal, esto depende únicamente de la voluntad del personal por mantenerse pulcro

y ordenado, se prescribe que se brinden charlas, sobre el tema. De este modo se espera que los “Elementos tangibles” mantengan un buen nivel.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez García, T. (1995). *La calidad de servicio para la conquista del cliente*. Salamanca.
- Álvarez Nebreda, C. C. (1998). *Glosario de términos para la administración y gestión*. Madrid: Diaz de Santos.
- Arias Coello, A. (2013). *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario*. Madrid: Researchgate.
- Asociación española para la calidad. (2016). *Reclamos y reclamaciones*. Madrid: AEC.
- Benítez Palacios, G. G., Mamani Cañazaca, F. R., Rámirez Fernández, E. H., & García Villagra, S. M. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento-EPS Tacna S.A. 2016*. Tacna. Tacna: UNJBG.
- Brenitz, S. (1999). *CogniFit*. Fonte: Definición de tiempo de respuesta: <https://www.cognifit.com/es/habilidad-cognitiva/tiempo-de-respuesta>
- Bunk, G. (1994). La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales de la RFA. *Revista Europea de formación profesional*(1), 8-14.
- Casemeiro, M. B. (2013). *La calidad en los servicios públicos*. Gobierno de la provincia de Salta. Argentina: Secretaria general de la gobernación.

- Chipana Melchor, E. (2015). *“La calidad de servicio y la satisfacción en la atención brindada en el área de recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tacna - 2015.* Tacna, Tacna.
- Civera Satorres, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido.* Castellón de la Plana: Universitat Jaume.
- Condor Salinas, B. M., & Durand Gonzales, F. (2013). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del gimnasio Iron Gym.* Huancayo: Universidad Nacional del Centro.
- Contreras Orozco, L. (2014). *La gestión de calidad en el sector público.* México: Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UAEM.
- Cordova Chavarría, G. M. (8 de Marzo de 2009). *Glosario empresarial.* Fuente: ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7379/6/647.94-C796d-Bga.pdf
- Decreto Supremo N°072-2003-PCM. (2003). *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley N°27806.* Lima: El peruano.
- Definición MX. (19 de 09 de 2013). *Definición de Efectividad.* Fuente: <https://definicion.mx/efectividad/>.
- Del Pópulo , M., Romero, P., & Delgado, G. (2002). *La exposición universal de Sevilla 1992: efectos sobre el crecimiento económico Andaluz.* Sevilla, España: Pedro Sid S.A.
- Denton, K. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes.* Madrid, eSPAÑA: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Departamento Nacional de Planeación. (2017). *Glosario de sistema de gestión. Modelo integrado de planeación y gestión.* . Colombia: DNP.
- Ecured. (04 de Octubre de 2016). *Comprensión.* Fuente: [https://www.ecured.cu/Comprensi%C3%B3n_\(Literatura\)](https://www.ecured.cu/Comprensi%C3%B3n_(Literatura))

- El peruano. (2017). *Modificación de la Ley N°27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública aprobado por DS N°043-2003-PCM*. Lima: Congreso de la República.
- Fernández, E. (2015). *Calidad en atención a usuarios de la administración pública*. Mar del Plata: Universidad F.A.S.T.A.
- Fernández, M. Á. (2015). *Servicios de atención al ciudadano por parte del sector público*. La Plata: Universidad Nacional de la Plata.
- Gestiopolis. (17 de 05 de 2005). *Gestiopolis*. Fonte: gestiopolis .com: <https://www.gestiopolis.com/excelente-servicio-posicionamiento-cordialidad/>
- Giese, J., & Cote, J. (1999). Definición de la satisfacción del consumidor. *Academy of Marketing Science Review*, 1, 1-34.
- Grönroos, C. (1983). *Strategies Management and marketing in the service sector*. Massachusetts: Marketing Science Institute.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Guadalupe Moreno Bayardo, M. (1987). *Introducción a la metodología de la investigación educativa* (Primera ed.). México D.F.: Editorial el Progreso.
- Hunt, H. (1982). *Un diez basado en expectativas pero normativamente un 3.6371*. Knoxville: Universidad de Tennessee.
- Kirschbaum , R. (11 de 02 de 2019). *Entre Mujeres*. Argentina, Argentina: Argentino. S.A.
- Loli, A., Del Carpio, J., Vergara, A., & Cuba, E. (2013). La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista IIPSI*, 16(1), 171-190.

- Martínez Guillén, M. d. (2012). *La comunicación en la empresa*. Madrid: Díaz de Santos.
- Martínez Usero, J. Á., & Lara Navarra, P. (2006). *La accesibilidad de los contenidos web*. Barcelona: UOC.
- Martínez, I. (3 de Abril de 2018). *¿Qué es trabajo bajo presión?* Fuente: <http://ignaciomartineza.com/liderazgo/trabajo-bajo-presion/>
- Medina Tornero, M. E. (2000). *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio* (primera edición ed.). España: Universidad de Murcia.
- Ministerio de Economía y Crédito Público. (2015). *Manual de la Calidad*. Argentina: Dirección General de Rentas.
- Ministerio de la Producción. (2018). *Resolución Secretarial*. Lima: El Peruano.
- Moliner, B., Berenguer, G., & Gil, I. (2001). La importancia de la performance y las expectativas en la formación de la satisfacción del consumidor. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la empresa*, 7(3), 155-172.
- MX Editorial Definición. (24 de 09 de 2017). *Confianza y Desconfianza*. México.
- Ninamango Vicuña, W. M. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014*. Lima: Universidad Nacional de San Marcos.
- Olamendi, G. (25 de Noviembre de 2016). *Diccionario de Marketing*. Fuente: esgerencia.com/pdf/blogmkt/diccionario.pdf
- Oliva Mallorga, C. J. (2017). *"La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa regional de servicio público de electricidad Electrosur S.A. en el Distrito de Tacna 2016"*. Tacna, Tacna.

- Oliver, R. (Noviembre de 1980). Modelo cognitivo de los antecedentes y consecuencias de las decisiones de satisfacción. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
- Ontiveros, M., Ortega Barba, C. F., Parés, G. I., Baptista Lucio, P., Ruiz, M., Pichardo, M. Á., & Álvarez Manilla, J. M. (2005). *Uso de la Tecnología en la educación: Un lustro de UNETE*. Mexico: Cruz O. S.A.
- Ortiz Uribe, F. G. (2004). *Diccionario de metodología de la investigación científica*. México D.F.: Limusa.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). Servqual: A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 48-62.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). Servqual a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (Abril de 1996). The behavioral consequence of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.
- Peralta, E. O. (19 de 02 de 2018). *Economíahoy*. Fonte: Economía.com: <https://www.economiahoy.mx/economiahoy/opinion/noticias/8949705/02/18/Claves-para-brindar-atencion-personalizada-al-cliente.html>
- Pérez Ríos, C. K. (2014). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Peterson, R., & Wilson, W. (1992). Medición de la satisfacción del cliente. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 58, 111-124.
- Presidencia de Consejo de Ministros - PCM. (2017). *Problemas del sector público*. Lima: SGP-Secretaría de Gestión Pública.

- Programa de las naciones unidas para el desarrollo. (2016). *Glosario de valores*. PNUD.
- Publicaciones Vértice. (2008). *La calidad en el servicio al cliente* (Segunda ed.). (AENOR, Ed.) Málaga, España: Editorial Vértice.
- Redhead García, R. M. (2013). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo*. Lima: Universidad Nacional de San Marcos.
- Reyes Hernández, S. P. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share sede Huehuetenango*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Rocca, L. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del sector público*. La Plata: Universidad Nacional de la Plata.
- Rodríguez García, N. C., & Caballero Caballero, K. S. (2013). *Calidad de atención desde la perspectiva del usuario en el centro de Diagnóstico Terapéutico*. Santiago: Universidad Academia de Humanismo Cristiano.
- Salkind, N. J. (1999). *Métodos de investigación*. México: Prentice Hall.
- Secretaria de Gestión pública. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. Lima: Cooperación Alemana al Desarrollo.
- Significados. (17 de 08 de 2015). *Cooperación*. Fonte: Significados.com: <https://www.significados.com/cooperacion/>
- Vega, J. (2015). *LAWI*. Fonte: Significado de Diligencia: <https://diccionario.leyderecho.org/diligencia/#Diligencia>
- Véliz Rojas, M. I., & Villanueva Aparco, R. (2013). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los*

centros de referencia para infecciones de transmisión sexual de la DISA II
LIMA SUR. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Zamitz, H. (1998). *Credibilidad y Instituciones y vida pública* (primera ed.).
México: Adapa.

Zeithaml, A., Parasuraman, A., & Leonard, L. (1991). *Calidad total en la gestión de servicio*. Madrid: Ediciones Dias de Santos S.A.

ANEXOS

Anexo 1. Propuesta de mejora

La propuesta de mejora se ha formulado en base a las deficiencias encontradas en la investigación y son las siguientes:

Deficiencia identificada N°1

En la variable Calidad de Servicio se evidenció que sólo los “Elementos Tangibles”, a pesar de poseer un Nivel Alto, su porcentaje de 54,4%, no es tan significativo, esto es debido a que la actual ubicación del módulo de Transparencia en la Municipalidad Provincial de Tacna, no se encuentra dividida, delimitada, y/o bien definida por lo que los usuarios no perciben en su totalidad que es adecuada.

Propuesta de mejora N°1

Debido a que efectivamente no se encuentra delimitada de manera correcta el módulo de Transparencia se sugiere, que a través de la Gerencia de Administración se designe un área independiente para el módulo de Transparencia, a su vez que sea insertado debidamente en el Organigrama. El personal y mobiliario que ocupe esta área debe ser exclusivo.

Deficiencia identificada N°2

En la variable Satisfacción del usuario, la dimensión de Información General, obtuvo un nivel Bajo. Esta dimensión estuvo comprendida por la facilidad y disposición de la documentación requerida y/o disponibilidad para ofrecer comunicación clara y a tiempo. Como se puede apreciar no cumplió su objetivo.

Propuesta de mejora N°2

La principal propuesta de mejora es la capacitación para el personal que desempeña sus funciones en el módulo de Transparencia en tema de Calidad de Servicio y específicamente en el rol de sus funciones del cargo que ocupa, como es conocer la Ley de Transparencia y el rol que desempeña en la Municipalidad; a su vez, la habilitación de presupuesto o personal para el manejo y difusión de información a través de los medios de comunicación designados (página web, redes sociales, vía telefónica), de este modo servirán como un canal para que los usuarios puedan comunicarse para requerir información o consultas, además de la ubicación física que deben poseer.

Deficiencia identificada N°3

Otra dimensión de la variable Satisfacción el usuario, que posee un Nivel Bajo es la de “Logística”, esta dimensión comprende aspectos como: Acceso al área, utilización de materiales de apoyo (folletos, posters, banners) y Atención especial y prioritaria a personas con necesidades específicas como (adulto mayor, embarazada, personas con discapacidad). En resumen, la dimensión de “Logística”, posee aspectos que depende del desenvolvimiento del personal y de la distribución y/o disponibilidad de acceso y recursos para una mejor satisfacción del usuario. Por lo observado a través del resultado no está siendo manejado de la mejor manera, por lo que los usuarios han evidenciado que posee un Nivel Bajo.

Propuesta de mejora N°3

El acceso se puede mejorar con señalización, no necesariamente tiene que darse un presupuesto, basta coordinar con el área correspondiente de la Municipalidad de qué manera se le puede facilitar materiales o personal, para señalar la ruta de este modo que contribuya a su mejor ubicación y acceso desde la entrada principal de la Municipalidad hasta la oficina correspondiente. Otra opción es registrar ese requerimiento para que sea presupuestado.

Respecto a la utilización de material informativo, utilizar con el que se ya se cuenta, en cada oportunidad durante la atención con el usuario ya sea a través de su distribución o una mejor ubicación que permita mostrar la información que posee. De acuerdo al punto relacionado con el trato especial de las personas de tercera edad, y con discapacidad, se tiene conocimiento que existe una Ley que difunde la atención prioritaria a estas personas, por lo que se propone capacitación al personal, y designación de un supervisor o un responsable que vigile o monitoree que se lleve a cabo este aspecto.

Deficiencia identificada N°4

La cuarta deficiencia identificada es correspondiente de igual modo a la Satisfacción del usuario y es la “Valoración General”, la cual posee un Nivel medio que, si bien no es deficiente, tampoco es óptimo. Esta dimensión se evaluó en base a una pregunta directa al usuario, sobre el tipo de satisfacción del servicio recibido en el módulo de Transparencia, por lo cual se tuvo como resultado el nivel mencionado. Esta calificación se debe en general a las deficiencias identificadas anteriormente como: la Información General y Logística por la variable de Satisfacción y la dimensión de Elementos Tangibles por la variable “Calidad de Servicio”. Se señaló que, principalmente estos aspectos están relacionados con el servicio otorgado por el personal y por la ubicación actual del Módulo de Transparencia en la Municipalidad Provincial de Tacna.

Propuesta de mejora N°4

La valoración general puede mejorarse a través de la selección del personal contratado de esta área en base a competencias que tengan relación con el puesto que ocupará, adicionalmente otorgar capacitaciones y supervisión durante el desenvolvimiento de sus funciones. Otra alternativa es recabar periódicamente información por parte del usuario y también del personal para identificar los problemas, deficiencias y necesidades y dar una alternativa de solución que favorezca la Calidad de servicio que traerá como consecuencia la Satisfacción del usuario. Respecto a la ubicación, acceso y disponibilidad de herramientas para difundir la información, y/o canales de comunicación alternativas con el usuario (página web, redes sociales, etc.), dependerá que la jefatura del Módulo de Transparencia, a través del área correspondiente de la Municipalidad realice el requerimiento al Gobierno Local.

Anexo 2. Matriz de consistencia – Informe final de Tesis

La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Tacna – año 2018

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores	Metodología
<p>Interrogante principal ¿Cómo la calidad de servicio incide en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna durante el año 2018?</p>	<p>Objetivo General Determinar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna durante el año 2018</p>	<p>Hipótesis General Existe una incidencia altamente significativa de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna durante el año 2018.</p>	<p>1-Hipótesis General V. Independiente (X) X1. Calidad del Servicio Dimensiones: Fiabilidad; Capacidad de respuesta; Elementos Tangibles; Seguridad; Empatía V. Dependiente (Y) Y1. Satisfacción del Usuario Dimensiones: Información Gral., Logística, Sostenibilidad, Valoración Gral.</p>	<p>-Tipo de Investigación Básica</p>
<p>Interrogantes específicas a) ¿La fiabilidad incide en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna?</p>	<p>Objetivos Específicos a) Analizar la incidencia de la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna.</p>	<p>Hipótesis Específicas a) La fiabilidad incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna.</p>	<p>2-Hipótesis Específicas V. Independiente X1. Fiabilidad Indicadores: Cumplimiento de expectativas, Ausencia de queja, Efectividad, Credibilidad V. Independiente X2. Capacidad de respuesta Indicadores: Tiempo de respuesta, Comunicación, Cooperación, Diligencia V. Independiente X3. Seguridad Indicadores: Confianza, Conocimiento del cargo, Comprensión V. Independiente X4. Empatía Indicadores: Trabajo bajo presión, Cordialidad en la atención, Cordialidad con todos los usuarios, Atención satisfactoria V. Independiente X5. Elementos tangibles Indicadores: Apariencia del personal; Uso de tecnología, Infraestructura; Atención personalizada</p>	<p>-Diseño de la Investigación Transversal</p> <p>Nivel de la investigación Descriptivo y correlacional</p> <p>-Ámbito de Estudio Municipalidad Provincial de Tacna, Provincia y Departamento de Tacna, en el módulo de Transparencia ubicado en la Oficina de Secretaria General y Archivo Central.</p>
<p>b) ¿La capacidad de respuesta incide en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna?</p>	<p>b) Identificar la incidencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna.</p>	<p>b) La capacidad de respuesta incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna.</p>	<p>V. Independiente X3. Seguridad Indicadores: Confianza, Conocimiento del cargo, Comprensión V. Independiente X4. Empatía Indicadores: Trabajo bajo presión, Cordialidad en la atención, Cordialidad con todos los usuarios, Atención satisfactoria V. Independiente X5. Elementos tangibles Indicadores: Apariencia del personal; Uso de tecnología, Infraestructura; Atención personalizada</p>	<p>-Población 1000 usuarios</p>
<p>c) ¿La seguridad incide en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna?</p>	<p>c) Determinar la incidencia de la seguridad en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna.</p>	<p>c) La seguridad incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna.</p>	<p>V. Independiente X4. Empatía Indicadores: Trabajo bajo presión, Cordialidad en la atención, Cordialidad con todos los usuarios, Atención satisfactoria V. Independiente X5. Elementos tangibles Indicadores: Apariencia del personal; Uso de tecnología, Infraestructura; Atención personalizada</p>	<p>-Muestra 278 usuarios</p>
<p>d) ¿La empatía incide en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna?</p>	<p>d) Analizar la incidencia de la empatía en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna.</p>	<p>d) La empatía incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna.</p>	<p>V. Independiente X5. Elementos tangibles Indicadores: Apariencia del personal; Uso de tecnología, Infraestructura; Atención personalizada</p>	<p>-Técnicas de Recolección de datos -Encuesta de calidad de servicio -Encuesta de satisfacción del usuario</p>
<p>e) ¿Los elementos tangibles inciden en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna?</p>	<p>e) Identificar la incidencia de los elementos tangibles en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna.</p>	<p>e) Los elementos tangibles inciden significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna.</p>		<p>-Instrumentos 2 Cuestionarios</p>

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3. Instrumentos de la investigación

Cuestionario sobre el perfil de los usuarios

1. Edad
<ul style="list-style-type: none"> a) 18 a 30 b) 31 a 50 c) 50 a más
2. Género
<ul style="list-style-type: none"> a) Masculino b) Femenino
3. Ocupación
<ul style="list-style-type: none"> a) Estudiante b) Trabajador dependiente del sector público c) Trabajador dependiente del sector privado d) Trabajador independiente: comerciante <input type="checkbox"/> empresario <input type="checkbox"/> periodista <input type="checkbox"/> otro <input type="checkbox"/> e) Ama de casa f) Otro : _____
4. ¿Cuántas veces ha realizado un trámite en el módulo de transparencia?
<ul style="list-style-type: none"> a) Ninguna es 1ra vez b) 1 vez c) 2 veces d) Entre 3-5 veces e) Más de cinco
5. ¿Cuántas veces ha tenido que venir por la respuesta a su solicitud?
<ul style="list-style-type: none"> a) 1 sola vez b) 2 veces c) Entre 3-5 veces d) Más de cinco
6. ¿Qué tipo de información ha solicitado en el módulo de transparencia?
<ul style="list-style-type: none"> a) Información sobre ejecución presupuestal b) Información del personal que labora en la entidad c) Información sobre bienes y servicios d) Información sobre procesos de licitación y ejecución de obras e) Información sobre actas de sesión de consejos municipales y documentos de gestión administrativa

Cuestionario sobre Calidad de servicio a los usuarios

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Marque con una X la alternativa que se ajuste a su respuesta

	1	2	3	4	5
Fiabilidad					
1) Considera que el servicio recibido en el módulo de transparencia cumplió sus expectativas					
2) Nunca ha tenido una queja o disconformidad por el servicio recibido del personal					
3) Confía que la información recibida es totalmente cierta y precisa					
4) De acuerdo al servicio recibido volvería a realizar otro trámite en el módulo de transparencia					
Capacidad de Respuesta					
5) Cumplieron con el tiempo prometido para recoger la respuesta a la solicitud realizada					
6) El personal le informó de manera correcta las dudas que tenía					
7) Se observa compañerismo y cooperación entre los funcionarios del módulo de transparencia					
8) El personal realiza un servicio rápido y eficiente en la atención					
Seguridad					
9) El personal del módulo de transparencia le da seguridad y confianza					
10) El personal cuenta con los conocimientos suficientes para brindar cualquier información en el puesto que ocupa					
11) Cuando el personal no sabe la información que le pregunta se muestra preocupado y busca solucionarlo rápidamente					
Empatía					
12) El personal se muestra paciente en situaciones de conglomeración o quejas del usuario					
13) El personal se mostró cortés y amable con usted					
14) El personal siempre se muestra cortés y amable con todos los usuarios					
15) Nunca ha tenido una mala experiencia de atención del personal hacia usted					
Elementos tangibles					
16) El personal se muestra pulcro, ordenado y educado en el módulo de transparencia					
17) Considera que cuentan con equipos tecnológicos adecuados para brindar un buen servicio					
18) Considera que la infraestructura es segura y resistente en caso de ocurrir un movimiento sísmico					
19) Considera que cuentan con el número de empleados necesario para brindar atención en el módulo de transparencia					

Cuestionario sobre Satisfacción de los usuarios



Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho
1	2	3	4	5

Marque con una X la alternativa que se ajuste a su respuesta

	1	2	3	4	5
Información general					
20) Realizan difusión de los trámites a realizar en el módulo de Transparencia a través de los medios de comunicación					
21) Los medios de comunicación a disposición de los usuarios son eficientes (página web, vía telefónica, etc.)					
22) Facilidad para la realización de consultas, dudas y/o quejas					
23) Facilidad para entrega de solicitud en mesa de partes para el módulo de Transparencia					
24) Facilidad para el recojo de la documentación solicitada					
Logística					
25) Facilidad de desplazamiento hasta el módulo de Transparencia					
26) Buen uso de los materiales informativos dirigidos para los clientes (folletos, posters, banners)					
27) Atención adecuada para las personas con necesidades específicas (adulto mayor, embarazada, con discapacidad) prioridad, accesibilidad, buen trato, comprensión, paciencia, etc.					
Sostenibilidad					
28) Claridad en las indicaciones a seguir para realizar el trámite de solicitud de información en el módulo de transparencia					
29) Percepción del cumplimiento de los objetivos del módulo de Transparencia					
30) Claridad de la información recibida en el documento solicitado					
Valoración general					
31) Tipo de satisfacción del servicio recibido en el módulo de transparencia					

Anexo 4. Validación de Expertos

Experto N°1

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02	

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Mora Arce, Hugo*
- 1.2. Grado Académico: *Magister*
- 1.3. Profesión: *Abogado*
- 1.4. Institución donde labora: *Universidad Alas Peruanas*
- 1.5. Cargo que desempeña: *Docente*
- 1.6. Denominación del Instrumento:
Cuestionario "Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Tacna"
- 1.7. Autor del instrumento: *Paola Vanessa Vargas Copari*
- 1.8. Programa de postgrado: *Maestría en Gestión y Políticas Públicas*

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						30
SUMATORIA TOTAL						30

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
Codificación CEIN IVE - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 30

3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____



3.3. Observaciones: _____

2

Tacna, 05 de Noviembre del 2018


Firma

Experto N°2

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02	



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Meléndiz Torres Juan Blasdimiro*
- 1.2. Grado Académico: *Magister*
- 1.3. Profesión: *Contador Público*
- 1.4. Institución donde labora: *Universidad Católica Los Angeles de Chimbote*
- 1.5. Cargo que desempeña: *Docente*
- 1.6. Denominación del instrumento: *Cuestionario "Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Tacna"*
- 1.7. Autor del instrumento: *Paola Larissa Vargas*
- 1.8. Programa de postgrado: *Maestría en Gestión y Políticas Públicas*

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						30
SUMATORIA TOTAL						30

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
Codificación CEIN I've - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 30


3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____



2

Tacna, 31 de Octubre del 2018



 Firma

Experto N°3

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Bobadilla Quispe, Mariela Greve*
- 1.2. Grado Académico: *Doctora*
- 1.3. Profesión: *Contadora Pública*
- 1.4. Institución donde labora: *Universidad Privada de Tacna*
- 1.5. Cargo que desempeña: *Docente*
- 1.6. Denominación del Instrumento:
Cuestionario "Calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Tacna"
- 1.7. Autor del instrumento: *Paola, Vanessa, Vargas, Lopez*
- 1.8. Programa de postgrado: *Maestría en Gestión y Políticas Públicas*

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					4	25
SUMATORIA TOTAL						29

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 29
- 3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____
- 3.3. Observaciones: _____

2

Tacna, 30 de Octubre del 2018



Firma

Anexo 5. Resolución de Alcaldía para designación de Funcionario



RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA

Nº 1046 -18

Tacna, 08 AGO 2018

VISTOS Y CONSIDERANDOS:

Que, por Ley Nº 27806 de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su modificatoria Ley 27927, se promueve la Transparencia de los actos que realiza el Estado y se regula el derecho previsto en el numeral del artículo 2º de la Constitución Política del Perú.

Que, la Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública, establece en sus artículos 3º y 8º, que cada Entidad Pública debe asignar a través de su máximo representante a los funcionarios responsables de brindar al público la información solicitada.

Que, habiéndose encargado mediante Resolución de Alcaldía Nº 1001-2018 de fecha 31 de Julio del 2018 en el cargo de confianza de Jefe de la Oficina de Secretaría General y Archivo Central de la Municipalidad Provincial de Tacna, al Sr. PAULO SERGIO FLORES VARGAS; corresponde designarlo como funcionario responsable de brindar la información requerida por cualquier ciudadano a la Municipalidad Provincial de Tacna, ello al amparo de la Ley 27806 de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Estando a lo dispuesto en la Constitución Política del Estado, la Ley Nº 27806 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley Nº 29091, Ley que modifica el Art. 38 de la Ley de Procedimiento Administrativo General; Decreto Supremo Nº 063-2010-PCM y a las facultades conferidas por la Ley Orgánica de Municipalidades Ley Nº 27972, contando con el visto bueno de la Gerencia Municipal, Gerencia de Asesoría Jurídica y Oficina de Secretaría General y Archivo Central.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR al Sr. PAULO SERGIO FLORES VARGAS, como Funcionario Responsable de brindar información requerida por cualquier ciudadano a la Municipalidad Provincial de Tacna; al amparo de la Ley Nº 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su modificatoria Ley Nº 27927.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA
ALCALDÍA
Abog. JORGE LUIS INFANTAS FRANCO
ALCALDE

Anexo 6. Acta de entrega de información del módulo de Transparencia



"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"

ACTA DE ENTREGA DE INFORMACION

En las instalaciones de la Oficina de Transparencia de la Municipalidad Provincial de Tacna, siendo las: _____ horas del día: _____ con registro N° _____, correspondiente al _____,

Sr(a): _____

Se le hace la entrega de la siguiente documentación requerida:

De esta forma se da cumplimiento a la Ley 27806 de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Entregado por:
(c) Of. Transparencia M.P.T.

Recibi Conforme

Anexo 7. Carta de presentación para recolección información de campo



Tacna, miércoles 07 de noviembre de 2018

Señor:
ABOG. JORGE LUIS INFANTAS FRANCO
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA
 Calle Inclán N° 404
Ciudad.-

ASUNTO : SOLICITO BRINDAR FACILIDADES PARA APLICAR INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

De mi consideración:

Es sumamente grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y presentarle a la maestrante VARGAS COPARI, Paola Vanessa; egresada del programa de Maestría en Gestión y Políticas Públicas de la Escuela de Post Grado de la Universidad Privada de Tacna, quien se encuentra desarrollando su trabajo de investigación, titulado "LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA AÑO 2018".

En ese sentido, le solicito brindar las facilidades para realizar la aplicación de los instrumentos de investigación, como parte del desarrollo de su trabajo de tesis.

Agradeciéndole la atención brindada al presente, se despide de usted.

Atentamente,



Dr. Hugo Calizaya Calizaya
 DIRECTOR

c.c. Archivo
 Adjto. Lo indicado
 HCC/rmch.

Municipalidad Provincial de Tacna	
TRAMITE DOCUMENTARIO	
RECIBIDO	
Reg.	438393
	09 NOV 2018
Fecha	08/29
Hora	
Firma	

Anexo 8. Evidencia fotográfica de la recolección de información de campo





