

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

Facultad de Ciencias Empresariales

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE
LOS CLIENTES EN EL ÁREA DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DE
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA-2018**

TESIS

Presentada por:

Bach. YOLANDA LEONARDA MAMANI GIL

ASESOR:

Dr. ELOYNA LUCIA PEÑALOZA ARANA

Para optar el Título Profesional de:

INGENIERO COMERCIAL

TACNA-PERÚ

2019

DEDICATORIA

A Dios, quién supo guiarme por el buen camino, para lograr mis objetivos, por darme las fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas.

Dedico este logro a quien me acompaña cada día mi familia. Quien estoy segura está a la espera de ver realizados mis sueños, que también hubieran sido sus sueños. Dedico esta tesis a todos los que me impulsan cada día, a quienes me brindan grandes enseñanzas y forman parte de esta meta alcanzada.

AGRADECIMIENTO

A mis profesores quienes brindaron enseñanzas y significaron una guía a lo largo de mi vida universitaria y ahora profesional.

A quienes me impulsaron y apoyaron de manera incondicional durante toda mi vida.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
LISTA DE FIGURAS	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO	1
<i>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</i>	1
<i>1.1.- DESCRIPCION DEL PROBLEMA</i>	1
<i>1.2.- FORMULACION DEL PROBLEMA</i>	1
<i>1.3.-JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</i>	2
<i>1.4.-OBJETIVOS</i>	3
CAPÍTULO II:	5
<i>MARCO TEÓRICO</i>	5
<i>2.1.- ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</i>	5
<i>2.2.- BASES TEÓRICAS</i>	10
<i>2.2.2.- SATISFACCIÓN AL CLIENTE</i>	18
CAPÍTULO III.....	26
<i>METODOLOGÍA</i>	26
<i>3.1.- HIPÓTESIS</i>	26

3.2.- <i>VARIABLE E INDICADOR</i>	28
3.3.- <i>TIPO DE INVESTIGACIÓN</i>	31
3.4.- <i>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</i>	31
3.5.- <i>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</i>	31
3.6.- <i>AMBITO DE LA INVESTIGACIÓN</i>	31
3.7.- <i>POBLACIÓN Y MUESTRA</i>	32
3.8.- <i>CRITERIOS DE SELECCION</i>	33
3.9.- <i>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS RECOLECCION DE DATOS</i>	34
3.10.- <i>PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS</i>	34
CAPÍTULO IV:.....	35
<i>RESULTADOS</i>	35
4.1.- <i>VALIDACION Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO</i>	35
4.2.- <i>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO</i>	41
4.2.2.- <i>Resultado de la variable satisfacción al cliente</i>	47
4.3.- <i>VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS</i>	53
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES	68
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	72
APENDICE A:	75
APÉNDICE B:	77
APÉNDICE C	82

APÉNDICE D85

LISTA DE TABLA

Tabla 1 <i>Atributos Servqual</i>	17
Tabla 2 <i>Operacionalización de la Variables</i>	30
Tabla 3 <i>Confiabilidad del instrumento Calidad de Servicio</i>	35
Tabla 4 <i>Confiabilidad del Instrumento satisfacción al cliente</i>	36
Tabla 5 <i>Variable, indicadores e ítems</i>	37
Tabla 6 <i>Nivel de Fiabilidad del Área de Licencia de Funcionamiento MPT</i>	38
Tabla 7 <i>Nivel de Capacidad de respuesta de Área Licencia de Funcionamiento MPT</i>	38
Tabla 8 <i>Nivel de Seguridad del área de Licencia de Funcionamiento MPT</i>	39
Tabla 9 <i>Nivel Empatía del área de Licencia de Funcionamiento MPT</i>	39
Tabla 10 <i>Nivel Tangible del Área de Licencia de Funcionamiento MPT</i>	39
Tabla 11 <i>Variable Calidad de Servicio</i>	39
Tabla 12 <i>Nivel de expectativa del Área de Licencia de Funcionamiento MPT</i>	40
Tabla 13 <i>Nivel de Percepciones del Área de Licencia de Funcionamiento MPT</i>	40
Tabla 14 <i>Nivel de Atención de quejas del Área de Licencia de Funcionamiento MPT</i>	40
Tabla 15 <i>Nivel de Conformidad del Área de Licencia de Funcionamiento MPT</i>	40
Tabla 16 <i>Nivel de información del Área de Licencia de Funcionamiento MPT</i>	41
Tabla 17 <i>Variable Satisfacción al cliente</i>	41
Tabla 18 <i>Resumen del modelo de fiabilidad y satisfacción</i>	54
Tabla 19 <i>ANOVA de fiabilidad y satisfacción</i>	54
Tabla 20 <i>Coeficiente de fiabilidad y satisfacción</i>	54
Tabla 21 <i>Resumen del modelo de la capacidad de respuesta y la satisfacción</i>	55
Tabla 22 <i>ANOVA de la capacidad de respuesta y la satisfacción</i>	56
Tabla 23 <i>Coeficiente de la capacidad de respuesta y la satisfacción</i>	56
Tabla 24 <i>Resumen del modelo de seguridad y satisfacción</i>	57
Tabla 25 <i>ANOVA de seguridad y satisfacción</i>	57
Tabla 26 <i>Coeficientes de seguridad y satisfacción</i>	57
Tabla 27 <i>Resumen del modelo de empatía y satisfacción</i>	59

Tabla 28 ANOVA de empatía y satisfacción	59
Tabla 29 Coeficiente de empatía y satisfacción	59
Tabla 30 Resumen del modelo de elementos tangibles y satisfacción	60
Tabla 31 ANOVA de elementos tangibles y satisfacción	61
Tabla 32 Coeficiente de elementos tangibles y satisfacción	61
Tabla 33 Resumen del modelo calidad de servicio y satisfacción.....	62
Tabla 34 ANOVA de calidad de servicio y satisfacción	62
Tabla 35 Coeficientes del modelo calidad de servicio y satisfacción.....	63
Tabla 36 Análisis de la Variable Calidad de Servicio	82
Tabla 37 Análisis de la Variable Calidad de Servicio dimensión: Fiabilidad.....	82
Tabla 38 Análisis de la Variable Calidad de Servicio dimensión	82
Tabla 39 Análisis de la Variable Calidad de Servicio dimensión: Seguridad	82
Tabla 40 Análisis de la Variable Calidad de Servicio dimensión: Empatía.....	83
Tabla 41 Análisis de la Variable Calidad de Servicio dimensión: Tangible	83
Tabla 42 Análisis de la Variable Satisfacción al cliente	83
Tabla 43 Análisis de la Variable Satisfacción al cliente dimensión: Expectativa	83
Tabla 44 Análisis de la Variable Satisfacción al cliente dimensión: Perspectiva	84
Tabla 45 Análisis de la Variable Satisfacción al cliente dimensión: Atención y Quejas	84
Tabla 46 Análisis de la Variable Satisfacción al cliente dimensión: Conformidad.....	84
Tabla 47 Análisis de la Variable Satisfacción al Cliente dimensión: Información.....	84

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 <i>Modelo grönross</i>	13
Figura 2 <i>Modelo de calidad de servicio</i>	14
Figura 3 <i>Nivel de Fiabilidad en el Área de Licencia de Funcionamiento MPT</i>	41
Figura 4 <i>Nivel Capacidad de Respuesta en el Área de Licencia de Funcionamiento MPT</i> ..	42
Figura 5 <i>Nivel de seguridad en el Área de Licencia de Funcionamiento MPT</i>	43
Figura 6 <i>Nivel de Empatía en el Área de Licencia de Funcionamiento MPT</i>	44
Figura 7 <i>Nivel de Tangibilidad en el Área de Licencia de Funcionamiento MPT</i>	45
Figura 8 <i>Resultado de la Calidad de Servicio</i>	46
Figura 9 <i>Nivel de Expectativa en el Área de Licencia de Funcionamiento MPT</i>	47
Figura 10 <i>Nivel de Percepciones en el área de Licencia de Funcionamiento MPT</i>	48
Figura 11 <i>Nivel de Atención y Quejas en el área de Licencia de Funcionamiento MPT</i>	49
Figura 12 <i>Nivel de Conformidad en el Área de Licencia de Funcionamiento MPT</i>	50
Figura 13 <i>Nivel de Información en el Área de Licencia de Funcionamiento MPT</i>	51
Figura 14 <i>Resultado de la Satisfacción al cliente</i>	52

RESUMEN

La presente investigación que tiene como título “Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción al cliente en el área de licencia de funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Tacna 2018” cuyo objetivo de estudio fue determinar cómo influye la calidad de Servicio en la Satisfacción de los clientes.

El tipo de estudio de la investigación es básico de diseño no experimental de corte transversal. La muestra es de 132 clientes, para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario escala Likert, para validar el instrumento se realizó el juicio de experto. Una vez realizado el análisis y tabulación de datos correspondientes al SPSS versión 18. Existe una relación (0,72) entre las variables calidad de servicio y satisfacción; se observa que las significancias son menores que 0,05 por lo cual no se acepta hipótesis nula (H_0) y se concluye en aceptar la hipótesis alterna (H_1). Por tanto, la calidad del servicio influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción al cliente

ABSTRACT

The present investigation that has like title "Quality of service and its influence in the satisfaction to the client in the area of license of operation of the Provincial Municipality of Tacna 2018" whose objective of study was to determine how it influences the quality of Service in the Satisfaction of the clients.

The type of study of the research is basic non-experimental cross-sectional design. The sample is 132 clients, for the collection of the information the survey technique was used, whose instrument was the Likert scale questionnaire, to validate the instrument the expert judgment was made. Once the analysis and tabulation of data corresponding to the SPSS version 18 has been carried out, there is a relationship (0.72) between the variables quality of service and satisfaction; it is observed that the significance is less than 0.05, for which no null hypothesis (Ho) is accepted and the alternative hypothesis (H1) is accepted. Therefore, the quality of the service significantly influences customer satisfaction in the area of Operation License in the Provincial Municipality of Tacna 2018.

Keywords: quality of service, customer satisfaction

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como título “Calidad de servicio y su influencia en la Satisfacción al Cliente en el Área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018”, la cual está estructurada en cinco capítulos: Planteamiento del Problema, Marco Teórico, Hipótesis y variables, Metodología de la investigación, Discusión de Resultados, terminando con las Conclusiones y Recomendaciones, acompañada de una amplia fuente bibliográfica la misma que sustenta el desarrollo de esta investigación; así como los apéndices respectivos.

Capítulo I: Planteamiento del Problema, en este punto abarca la metodología empleada para el desarrollo de la tesis; incluyendo la descripción de la realidad problemática, problemas, objetivos, justificación de la investigación, terminando con la viabilidad del estudio.

Capítulo II: Marco Teórico, abarca desde los antecedentes, marco legal, marco teórico con sus respectivas conceptualizaciones de la calidad de servicio y la satisfacción de cliente en el área de Licencia de Funcionamiento de la Municipalidad de Tacna 2018, es necesario precisar que el material procedente de investigaciones previas, quienes con sus aportes enriquecieron la investigación; además las variables son de interés, permitiendo clarificar desde el punto de vista teórico conceptual a cada una de ellas, culminando con la formulación de las hipótesis.

Capítulo III: Metodología de la investigación, donde se plantea comprender, hipótesis, variable e indicadores, tipo de investigación, diseño de investigación, nivel de investigación, ámbito de la investigación, población y muestra, criterios de selección, técnicas e instrumentos de recolección de datos y procesamiento y análisis de datos.

Capítulo IV: Discusión de Resultados, se trabajó con un cuestionario que se tomó a los clientes que realizan tramites en el Área de Licencia de Funcionamiento Municipalidad Provincial de Tacna 2018; con los cuales se efectuaron la parte estadística y gráfica; además se interpretaron los resultados obtenidos, facilitando una mayor comprensión. La comprobación de hipótesis, para lo cual se utilizó el modelo de Anova con la finalidad de verificar las hipótesis de la presente investigación.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.- DESCRIPCION DEL PROBLEMA

La calidad de servicio es uno de los magnos pilares más trascendentales en una entidad u organización, cuyo objetivo es captar clientes leales y a la vez satisfechos.

Encontrándonos en un mundo globalizado en que las empresas y entidades se preocupan por optimizar la calidad del servicio que se ofrece, además se investiga continuamente al mercado para establecer y comprobar las necesidades de los clientes y poder dar salida a las insatisfacciones presentadas, dándoles un valor agregado y brindando una atención satisfactoria.

Uno de las primeras dificultades que se muestran en las entidades y empresas, es por la baja calidad del servicio que se les brinda a los ciudadanos, por las repetidas quejas y reclamos por un servicio brindado insatisfecho, proporcionando como resultado la insatisfacción de los clientes. La calidad de servicio es básico y una compromiso necesario de la entidad, ya que poseen un adeudo con la colectividad.

1.2.- FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1.- Problema Principal

¿Cómo influye la Calidad de Servicio en la Satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018?

1.2.2.- Problema Específicos

¿Cómo influye la fiabilidad en la Satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018?

¿Cómo influye la capacidad de respuesta en la Satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018?

¿Cómo influye la Seguridad en la Satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018?

¿Cómo influye la empatía en la Satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018?

¿Cómo influye los elementos tangibles en la Satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018?

1.3.-JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En la actualidad, el cliente es una pieza clave en la Institución, cumplir con una buena calidad de los servicios hace que los clientes se sientan satisfechos, cada día es importante el mejoramiento de los servicios básicos para la sociedad.

Dentro de los problemas de la Institución tenemos, los reclamos que diariamente presentan los clientes, falta de orientación, demora en la solución de los problemas. Todos esos problemas generan insatisfacción, impidiendo una buena calidad de los servicios.

Por ello, la presente investigación se enfoca en analizar la Calidad de los Servicios y la Satisfacción del Cliente en el Área de Licencia de Funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Finalmente, los datos obtenidos en la investigación permiten ver la situación real de la Institución, ayudando a conocer que problemas tienen los clientes y poder plantear nuevas alternativas de solución para mejorar la atención de los servicios y sean mucho más eficientes.

1.4.-OBJETIVOS

1.4.1.-Objetivo General

Determinar cómo influye la calidad de Servicio en la Satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

1.4.2.- Objetivos Específicos

Determinar cómo influye la fiabilidad en la Satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Determinar cómo influye la capacidad de respuesta en la Satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Determinar cómo influye la seguridad en la Satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Determinar cómo influye la empatía en la Satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad

Provincial de Tacna 2018.

Determinar cómo influye los elementos tangibles en la Satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1.- ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación de los antecedentes se encontró en las diversas bibliotecas de las Universidades a nivel internacional, nacional y local destacando los siguientes trabajos de investigación.

2.1.1.- Antecedentes Internacionales

López (2018), realizó la investigación titulada “Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante RACHY’S de la ciudad de Guayaquil” de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Su investigación asumió como objetivo establecer la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes. La investigación es con un enfoque mixto, con una investigación cuantitativa. En lo cuantitativo se optó un modelo SERVQUAL. La muestra se permitió saber que, en promedio concurren alrededor de 7280 clientes los tres últimos meses. Se aplicó una encuesta con escala de tipo Likert. Se concluyó con cuatro factores de calidad que son: trato personalizado, respuesta inmediata, instalaciones y equipos y máquinas modernas. Estos factores de calidad son muy significativos para el cliente en el instante de ir al restaurante. Se consiguió comprobar la hipótesis con una correlación de Pearson ($r=0.697^{**}$) donde indica que es una correlación positiva significativa.

Reyes (2014) “Calidad del Servicio para aumentar la Satisfacción del Cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango” de la Ciudad de Quetzaltenango la Universidad Rafael Landívar. Tiene como objetivo comprobar si la calidad del servicio acrecienta la satisfacción del cliente en asociación SHARE. La investigación realizada fue de tipo experimental con el fin de valorar la calidad del servicio que ofrece la asociación y comprobar el nivel de satisfacción, se utilizó como herramientas, para antes y después del experimento dos boletas de opinión, con preguntas abiertas y cerradas. El resultado muestra que la entidad carece de adiestramiento al personal para optimizar la calidad del servicio, ya que la información sobre los servicios que ofrece es incompleta, hay retrasos en gestión administrativa, refleja insuficiente prontitud al momento de brindar el servicio al cliente y no existe una formalidad de servicio; por lo preliminar se considera que existe insatisfacción de los clientes.

2.1.2.- Antecedentes Nacionales

“Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en el Área de Tramite Documentario de la Municipalidad San Juan de Lurigancho 2017”. (Hilario, 2017). La tesina fue propuesta para obtener el título profesional de Licenciada en administración de la Universidad Cesar Vallejo. La tesista tiene como objetivo establecer la relación existente entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del cliente en el área de tramite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017. La metodología de estudio que yace para esta tesis estuvo relacionada al método cuantitativo. La muestra se representó por 359

ciudadanos que se atienden en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017, los métodos e herramientas que se manejaron para esta investigación fue el de la encuesta con un cuestionario de respuesta cerradas y medidas a la escala de Likert. Concluye estableciendo que la calidad de servicio tiene una relación altamente significativa de 52.1% y de igual manera se obtuvo una correlación de las dimensiones con la variable de satisfacción del cliente por medio del programa estadístico SPSS23.

Palomino (2018), desarrolló la tesis titulada “Calidad de Servicio y Satisfacción en los clientes de un restaurante, Ate, 2018”, de la Universidad Cesar Vallejo. La investigación tiene como objetivo establecer la relación entre la calidad de servicio y satisfacción en los clientes de un restaurante Ate, 2018. La metodología fue el hipotético - deductivo que significó en ir de la hipótesis a la deducción para establecer la verdad o falsedad. La investigación fue básica, cuantitativa con diseño no experimental, transversal y correlacional. Se determinó una muestra no probabilística por conveniencia aplicada a 50 clientes, así mismo para la recolección de datos se manejó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, conformado por 20 preguntas en medición de escala de Likert, la hipótesis proyectada fue existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción en los clientes de un restaurante, Ate, 2018. Los instrumentos fueron validados a criterios de expertos y se determinó su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, se utilizó mediante el programa estadístico SPSS-24. Concluyó con los análisis estadísticos alcanzados con la prueba Rho Spearman se obtuvo una

correlación positiva moderada en un 0.584, Sig. Bilateral =0.000 lo cual demuestra que existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

2.1.3.-Antecedentes Locales

Oliva (2017) “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”, de la Universidad Jorge Basadre Grohmann, en Tacna. Donde su objetivo fue establecer 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. La investigación es básica de nivel descriptivo correlacional y su diseño no experimental - transversal. La muestra es de 375 clientes menores, para el acopio de la información se utilizó la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario tipo Likert. La confiabilidad de la encuesta por Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 0,88 y la validez del instrumento por juicio de expertos que tuvo como resultado 0,83, mostrando en ambos casos alta validez y confiabilidad. Se determinó que existe relación entre la calidad del servicio con la satisfacción del cliente, de la Empresa Regional de Servicios Público de Electricidad Electrosur S. A., en el distrito de Tacna, 2016.

Espinoza (2017) “Calidad del Servicio y la Satisfacción del Cliente en la Planta de Revisiones Técnicas Servicios Operativos del Sur en la Ciudad de Tacna en el año 2016”, de la Universidad Privada de Tacna. La tesina tuvo como objetivo de la investigación es establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la planta de revisiones técnicas servicios operativos del sur ubicada en Tacna - 2016. Su tipo de investigación corresponde al tipo aplicada puesto que se pretende a través del presente trabajo aumentar el nivel de conocimiento sobre las características de las variables y es de tipo cuantitativa. Cuyo método de investigación es analítico, porque accede analizar la realidad en forma completa. El diseño de investigación es no experimental porque las variables no cambian y de corte transversal puesto que la recolección de la información se desenvolverá en un instante en el tiempo. Este Instrumento fue confeccionado a través del modelo SERVQUAL de calidad del servicio, fue desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es optimizar la calidad del servicio brindada por una organización. En base al Coeficiente de Pearson se encontró que existe una correlación de 0,707 implica que existe una relación directa significativa entre la variable calidad de servicio y satisfacción al cliente con un nivel de significancia del 0.01 en la planta de revisiones técnicas Servicios Operativos del Sur en la ciudad Tacna en el año 2016.

2.2.- BASES TEÓRICAS

2.2.1.- CALIDAD DE SERVICIO

Druker (1990) nos afirma que: La calidad no es lo que se ubica dentro de un servicio, es lo que el cliente consigue de él y por lo que está dispuesto a solventar. (pág. 41)

La calidad es la destreza que tiene un sistema para manejar de manera íntegra y de manera nutrida en el tiempo, a un determinado nivel de función en una organización de servicios. Domínguez. (2006)

Horovitz: (1991) nos afirma que: La calidad de servicio es el nivel de perfección que la empresa se ostenta alcanzar para satisfacer a sus clientes. Y que igualmente simboliza, la medida en que dicha calidad se adquiere.

Es la habilidad que se desenvuelve y practicada por una entidad o empresa con el fin de descifrar las carencias y expectativas de sus clientes y brindarles, una prestación asequible, apropiado, rápido, flexible, apreciable, útil, adecuado, seguro y confiable.

(Herrera, 2014) Afirma que la calidad en el servicio: Es el proceso de cambio que enreda a toda entidad o empresa en torno a valores, cualidades y conducta a favor de los clientes de nuestra dependencia.

(Veintimilla, 2006) Nos afirma que: La gestión es el medio ejecutado por una o diferentes personas en la cual se hace la coordinación necesaria acerca de las diligencias a ejecutar en el trabajo con el único fin de conseguir una calidad óptima a través de una apropiada gestión.

Parasuraman, Zeithaml y L. Berry (1985, 1988) citado por (Badell, 2011) Calidad es la diferencia entre lo esperado y lo percibido.

Méndez (2013) precisa la calidad de servicio como: La idea que tiene un cliente respecto a los datos entre el desempeño y las expectativas, enlazados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio.

2.2.1.1.-Importancia de la Calidad de Servicio

Según Cruz (2013) nos afirma: El Servicio al cliente vino tomando impulso conforme al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, los clientes tienen mayor alternativa de decidir en donde obtener el producto o servicio que están solicitando, es aquí donde reside dicha importancia de ir afinando y preparando a las necesidades de los clientes.

2.2.1.2.- Características de la Calidad de Servicio

Existen diferentes características de la calidad de servicio. Duque

(2005) afirma que:

a) Intangibilidad

Manifiesta que considerables servicios no deben ser ratificados por el interesado antes de su compra, para confirmar su calidad. Tampoco pueden dar las descripciones iguales de calidad propias de los bienes.

b) Heterogeneidad

La forma en que los resultados del servicio pueden ser muy variables de trabajador a trabajador, de cliente a cliente, de día a día. Por tanto, es dificultoso aseverar una calidad equilibrada, porque lo que la entidad cree suministrar puede ser muy diferente de lo que el cliente observa que acoge de ella.

c) La Inseparabilidad

Los numerosos servicios, la producción y el consumo son inseparable (Grönroos, 1978). En servicios intensos en capital humano, a menudo tiene lugar una interacción entre el cliente y el individuo de contacto de la entidad de servicios. Esto perturba considerablemente la calidad y su evaluación.

2.2.1.3.- Modelos de Calidad

a) Modelo de Gronross

El modelo que opina ayudar a las empresas de servicio en la gestión de la calidad. (Grönroos, 1984) Se distingue dos elementos:

La calidad Técnica: Orientada en un servicio técnicamente adecuado y que lleve a una consecuencia aceptable. Es un enfoque objetivo por parte del usuario, se basa en las características inherentes a la actividad del servicio (horario de apertura, tiempo de espera para realizar un trámite).

La calidad Funcional: encargada de la manera en que se trata al cliente en el desarrollo del proceso de realización del servicio.

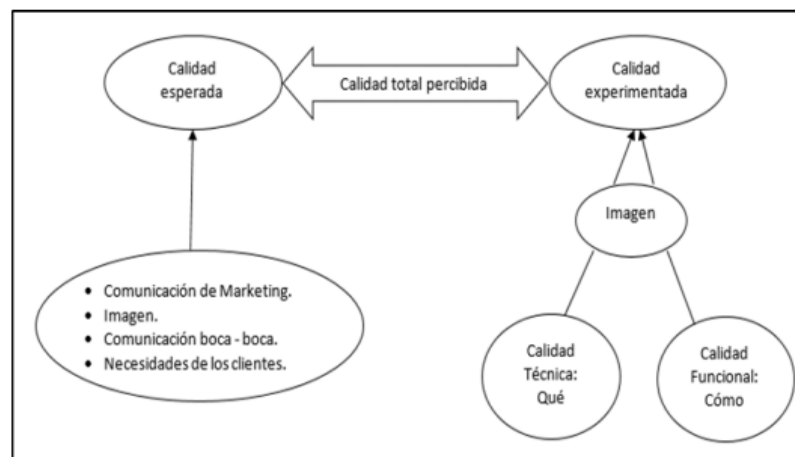


Figura 1 Modelo grönross

b) Modelo Servqual

Parasuraman, Berry, Zeithaml (1985) citado por Ayllon & Mucha (2014) nos explica: Para poder evaluar la calidad de un servicio tenemos que atender las múltiples dimensiones que interfieren las percepciones de los clientes y en sus expectativas. El modelo SERVQUAL es uno de los acercamientos más desarrollados para lograr realizar una fiable utilizada. (pág. 46)

c) Modelo de Brecha en el Servicio

Brecha entre las expectativas del cliente y la percepción de la dirección: Los directivos de la empresa no siempre perciben correctamente que desean los clientes.

Brecha entre la percepción de la dirección y la especificación de calidad del servicio: Es posible que la dirección este percibido correctamente los deseos del cliente, pero carezca de un estándar de desempeño.

Brecha entre las especificaciones de la calidad del servicio y la entrega de este: Los empleados podrían estar mal capacitados, no tener habilidades suficientes o no estar dispuestos a cumplir con estándar; por otra parte, podrían estar sujetos a estándares en conflictos, por ejemplo, dedicar tiempo a escuchar a los clientes y atender con rapidez.

Brecha entre la entrega del servicio y las comunicaciones al exterior: Las expectativas del cliente se ven afectadas por las declaraciones que hacen los representantes de la empresa y por su anuncio.

Brecha entre el servicio percibido y el servicio esperado: Esta diferencia ocurre cuando el consumidor percibe un nivel de prestaciones del servicio inferior al esperado.

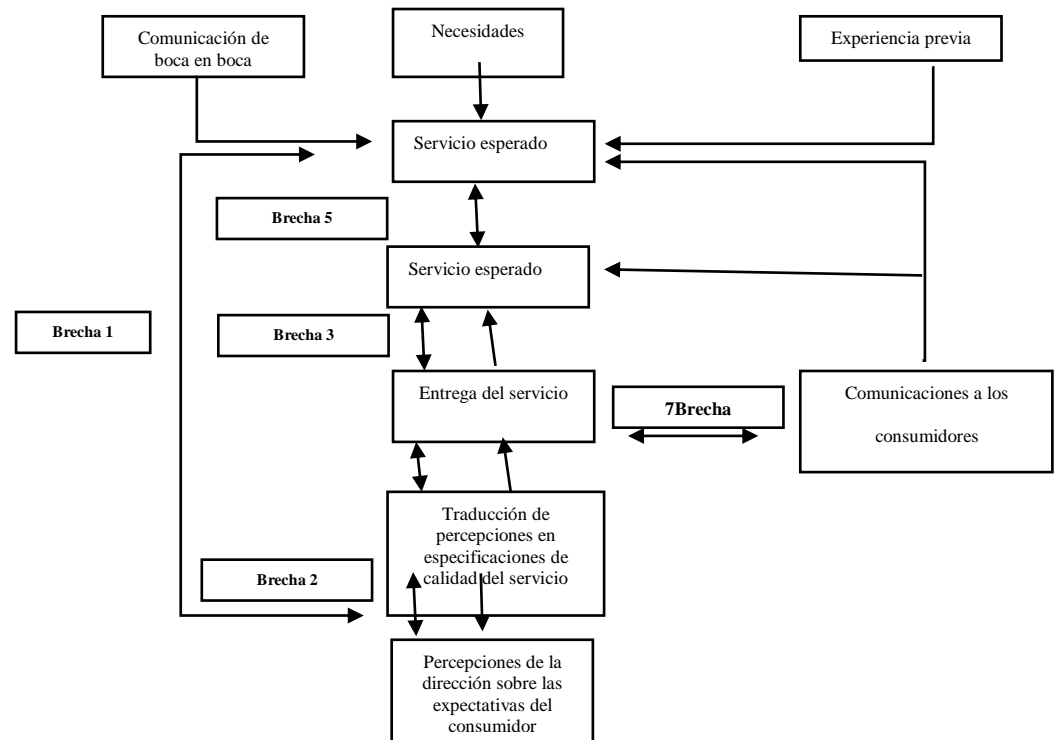


Figura 2 Modelo de calidad de servicio

Fuente: A. Parasuman, Velarde A. Zeithaml y Leonard L. Berry

d) Modelo Servperf

Cronin y Taylor (1992) proponen el instrumento de medida SERVPERF con el objetivo de medir la calidad del servicio. Los autores se basan en la escala SERVQUAL y evalúan la calidad del servicio directamente a partir de las percepciones de los usuarios sobre el rendimiento del producto o resultado del servicio.

2.2.1.4.-Dimensiones de la Calidad de Servicio

Identificar las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad de un servicio.

Grande (2015) afirma:

Capacidad de respuesta: Se entiende por tal disposición a atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en este sentido. Queremos que se nos atiendan sin tener que esperar, algunas empresas de servicio han diseñado procesos de prestación de servicio. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Elementos Tangibles: Los componentes las instalaciones, los equipos, las personas y su aspecto, y el material de comunicación. Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Fiabilidad: Por ella se entiende la habilidad para ejecutar el servicio promedio sin errores. Los consumidores pueden preguntarse si sus proveedores son fiables. Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

Seguridad: El conocimiento y cortesía de los empleados y mostrando una capacidad para inspirar confianza y seguridad a los clientes.

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

Empatía: Es la atención individualizada que la empresa proporciona; trasmitiéndoles a sus clientes que son únicos, especiales y que entienden sus necesidades. Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

Tabla 1 Atributos Servqual

Fiabilidad	Empatía
Prever el service como promedio	Dar atención individual
Manejar adecuadamente los problemas	Tener empleados que traten a los clientes comprensivamente.
Desempeñar correctamente el servicio	Anteponer los intereses del cliente a cualquier otro.
Prever el servicio en el tiempo promedio	Tener empleados que comprenden las necesidades de sus clientes
Mantener registros libres sin errores	Brindar un horario de atención
Tener empleados con el conocimiento oportuno	
Capacidad de respuesta	Elementos Tangibles
Mantener informado al cliente	Contar con instalaciones visuales
Sugerir el servicio al cliente	Tener empleados con una apariencia pulcra y profesional
Tener disposición para ayudar a los clientes	Tener materiales visuales agradables
Estar preparado para responder las solicitudes	Tener equipo moderno
Seguridad	
Tener empleados que inspiren confianza	
Hacer que el cliente se sienta seguro	
Tener empleados corteses	

2.2.1.5. Estrategias para optimizar la calidad

Grande (2015) nos explica que las instituciones y empresas pueden mejorar su calidad haciendo uso de estas recomendaciones.

a) Identificar los fallos: La institución debe reconocer los errores de calidad utilizando diagramas de procesos de prestación de servicio (DPPS) bien especificadas en las operaciones y en los tiempos de prestación de servicio; consentirá identificar a los responsables de la calidad en cada fase del servicio.

b) Proporcionar garantías

Nos brinda garantías a los interesados y beneficia a ellos, pero también se favorecerá a la propia organización. Las garantías reducen la alarma percibida de los consumidores, minimizan los frenos al consumo. También si una organización se compromete a ofrecer garantías se obliga a diseñar un sistema de información con sus clientes para conocer su grado de satisfacción.

c) Gestionar los tiempos de espera

Cuando los clientes se encuentran formando cola sienten que el tiempo pasa más lentamente si se encuentran ansiosos o si esperan solos en lugar de hacerlo en grupo. Esto es importante debido a que a medida que la percepción de espera aumenta disminuye la sensación de calidad en la prestación de los servicios.

2.2.2.- SATISFACCIÓN AL CLIENTE

La satisfacción del cliente es el área de estudio extenso y envuelve diferentes disciplinas. La noción ha sido orientada desde perspectivas de incomparables autores:

La satisfacción del cliente está basada en el sentimiento de estar saciado a ciertos servicios y/o productos Thompson (2016) afirma:

“Es de trascendental importancia que tanto quienes crean e mercantilizan bienes y servicios, como todas los ciudadanos que trabajan en una compañía u organización, entiendan cuáles son los beneficios de

conseguir la satisfacción del cliente, cómo precisar, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se constituyen las expectativas de los clientes y en qué reside el rendimiento visto, para que de esa manera, estén bien capacitados para cooperar prontamente con todas las tareas que apuntan a conseguir la tan aspirada satisfacción del cliente” (pág. 3).

La satisfacción del cliente depende del desempeño percibido Hoffman & Bateson (2012) afirma: “Es aquellas donde se confrontan las expectativas del clientes con sus percepciones”. (pág. 289). La percepción que tiene el usuario al instante de requerir el servicio.

La Satisfacción del cliente es trascendental para la empresa (Armstrong, 2013) afirma: Cliente depende del ejercicio observado de un producto en relación a las expectativas del cliente. Si el desempeño del producto es menor a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si el ejercicio es semejante a las expectativas, el cliente quedará satisfecho. Si el ejercicio es superior a las expectativas, el cliente estará muy satisfecho e inclusive complacido. (pág. 14)

El cliente y la percepción del cliente. Kotler & Keller. (2012) afirma: Es el acopiado de emociones de placer o desilusión que nace en una persona como resultado de confrontar el valor percibido en el uso de un producto (o resultado) versus las expectativas que se poseían. (pág. 128)

El cliente se halla satisfecho cuando sus necesidades existentes o percibidas se saciaban o superan. Kotler (2011) nos afirma: El estado de

ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un bien o servicio con sus expectativas.

La satisfacción del cliente depende del desempeño percibido del producto, en relación con las expectativas. Kotler& Armstrong (2008) afirma que: Si los resultados del producto no cubre las expectativas, el cliente se considerará insatisfecho. Si el desempeño concuerda con las expectativas, el cliente quedará satisfecho. Si el desempeño excede las expectativas, el cliente se considerará muy satisfecho o incluso encantado. (pág. 14)

2.2.2.1.-Teorías de la satisfacción del cliente

Podemos diferenciar en este ámbito tres teorías que pretenden exponer la motivación del ser humano y que pueden aplicarse para establecer la satisfacción del cliente Oliva (2017) afirma:

a) Teoría de la Equidad:

Asevera que las personas comparan sus expectativas de entrada y salida con los de otras personas con las que se relacionan a sus concernientes entradas. La equidad involucra que la satisfacción no solo viene establecida por la comparación entre lo que es apropiado y lo que acogido.

b) Teoría de la disparidad del valor percibido:

Esta teoría asevera que la satisfacción es una respuesta emocional, es el proceso de evaluación y cognitivo, que las percepciones son

confrontadas con las necesidades o deseos, cuando la diferencia es mayor entre las percepciones del producto, mayor es la insatisfacción.

c) Teoría de las expectativas

La satisfacción e insatisfacción de un cliente se establece por lo que experimenta, después de una compra como consecuencia de la disconformidad, positiva o negativa, entre las expectativas y su experiencia durante la adquisición de un bien o servicio. (págs. 48-49)

2.2.2.2.-Beneficios de lograr una satisfacción al cliente

Existen numerosos beneficios que toda empresa, Institución u organización pueden conseguir al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente. Kotler & Armstrong (2012) nos afirma:

- **Primer Beneficio:** Un cliente satisfecho, regularmente vuelve a solicitar el servicio. La empresa consigue como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos agregados posteriormente.
- **Segundo Beneficio:** Un cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. La entidad o empresa logra como beneficio propaganda gratuita que el cliente satisfecho efectúa a sus familiares, amistades y conocidos.

- **Tercer Beneficio:** Un cliente satisfecho descarta al competidor. Por ello, la empresa consigue como ganancia un determinado si tal en el mercado.

2.2.2.3.-Elementos que Conforman la Satisfacción del Cliente

La Satisfacción del cliente es un elemento muy importante para la organización. Thompson (2016) nos afirma:

El Rendimiento Percibido

Es el desempeño respecto a la entrega de valor que el cliente cree haber obtenido luego de conseguir un producto o servicio. Dicho de otra manera, es el resultado de lo que el cliente obtiene cuando consigue el producto o servicio que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Está basado en las apreciaciones del cliente, no necesariamente en la realidad. o Digiere el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Se establece desde el punto de vista del cliente, no de la Institución.
- Obedece al estado de ánimo del cliente y de sus raciocinios.

Las Expectativas:

Thompson (2016) afirma que: Las expectativas de los clientes tienen por obtener algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.

Niveles de Satisfacción

Existen tres niveles de satisfacción que los clientes experimentan:

- a) **Insatisfacción:** Se promueven cuando el desempeño percibido del producto coincide las expectativas del cliente
- b) **Satisfacción:** Se promueve cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- c) **Complacencia:** Se Promueve cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Percepciones:

Es la relación entre la calidad obtenida y el precio pagado. Cuando se va a realizar una compra, el cliente realiza un balance entre lo que espera obtener y lo que ha recibido.

Atención y quejas:

Son la expresión más clara de la insatisfacción. Cuanto más satisfecho está un cliente, menos son la gana de presentar una queja.

Como puedes mejorar la satisfacción del cliente

Conformidad

El grado en que un bien ó servicio cumple con las características que lo definen, o los estándares establecidos de antemano.

Información

Es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades.

2.3.-DEFINICION DE CONCEPTOS BÁSICOS

a) **Satisfacción del cliente:** El estado de ánimo de los clientes surge como un producto de relacionar las necesidades y expectativas con el valor y los rendimientos percibidos. (Rico, 1998)

b) Percepción del cliente: Es el resultado de integrar la información que se recibe del exterior con la información almacenada en la mente de experiencias y recuerdos anteriores. (Fortuny, 2017)

c) Cliente: Es la persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa. Persona que habitualmente compra en un establecimiento o requiere sus servicios. (Delgado, 2016).

d) Calidad de servicio: Caducidad según servicio según el cual los servicios no pueden ser almacenados para su uso o venta posterior. (Armstrong, 2013)

e) Servicio: Son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo. Thomps (2016)

f) Calidad: el grado en que un servicio satisface a los clientes al cubrir de manera consistente sus necesidades, deseos y expectativas.

g) Intangibilidad: (vea intangibilidad mental e intangibilidad física).

h) Intangible: algo que se experimenta y no puede ser tocado o conservado

i) Satisfacción: sentimientos de placer o desilusión de una persona, que resultan de una experiencia de consumo al comparar el desempeño o resultado percibido de un producto con sus expectativas

j) Servqual: par de escalas estandarizadas con 22 reactivos que miden las expectativas y percepciones de los clientes con respecto a cinco dimensiones de la calidad del servicio.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1.- HIPÓTESIS

3.1.1.- Hipótesis general

Hipótesis Nula (H0): La calidad del servicio no influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018

Hipótesis Alternativa (H1): La calidad del servicio influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018

3.1.2.-Hipotesis Específicas

Primera Hipótesis

Hipótesis Nula (H0): La fiabilidad no influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Hipótesis Alternativa (H1): La fiabilidad influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Segunda Hipótesis

Hipótesis Nula (H0): La capacidad de respuesta no influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Hipótesis Alternativa (H1): La capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Tercera Hipótesis

Hipótesis Nula (H0): La seguridad no influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Hipótesis Alternativa (H1): La seguridad influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Cuarta Hipótesis

Hipótesis Nula (H0): La empatía no influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Hipótesis Alternativa (H1): La empatía influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Quinta Hipótesis:

Hipótesis Nulo (N0): Los elementos tangibles no influyen significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Hipótesis Alternativa (H1): Los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

3.2.-VARIABLE E INDICADOR**3.2.1.-Variable Independiente**

X= Calidad de Servicio

3.2.1.1. Dimensiones

D1= Fiabilidad

D2=Capacidad de Respuesta

D3=Seguridad

D4=Empatía

D5=Elementos Tangibles

3.2.2.- Variable Dependiente

Y= Satisfacción al cliente

3.2.2.1. Dimensiones

D1= Expectativas

D2=Percepciones

D3= Atención de quejas

D4=Conformidad

D5=Información

3.2.3.-Operacionalización de la variable

En la tabla N°2, se presenta la operacionalización de la variable e indicadores respectivos de la investigación.

Tabla 2 Operacionalización de la Variables

Variable	Dimensión	Indicador
Calidad de Servicio	Fiabilidad	Tiempo de demora
		Interés en resolución del problema
		Habitualidad del servicio
		Tiempo de acordado
		Registro sin errores
	Capacidad de respuesta	Información puntual y sincera
		Rapidez de servicio y atención
		Vocación de ayuda
		Disponibilidad de respuesta
	Seguridad	Transmite confianza
		Seguridad de transacciones
		Amabilidad personal
	Elementos Tangible	Resolución de preguntas
		Equipo, tecnológico modernas
		Instalación cómodas y atractivas
Personal de apariencia pulcra		
Empatía	Documentaciones y materiales visualmente atractivos.	
	Atención individualizada	
	Horario de Trabajo	
	Atención personalizada	
Satisfacción al cliente	Expectativas	Disposición por los intereses de los clientes
		Horario es el adecuado y se ajusta
		Tiempo de espera
	Percepciones	Atención rápida
		Servicio de calidad
	Atención y quejas	Mejora de los servicios
		Predispuesto atender
	Conformidad	Solucionar rápidamente
		Servicios prestados
		Conforme con el personal
Información	Información es oportuna y permanente	
	Transparencia de Información	

3.3.-TIPO DE INVESTIGACIÓN

Vara (2010)La investigación es pura o también denominada básica. Esta investigación investiga la relación entre las variables, genera conocimientos, diagnósticos la realidad, pruebas teóricas, construye o adapta instrumentos de medición. (pág. 202)

3.4.- DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación es no experimental puesto que no se realizará inferencia alguna sobre el texto del estudio, y transversal dado que se realiza en un momento definitivo en el tiempo.

3.5.- NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es descriptivo, porque permitirá analizar las variables calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente. Es correlacional, porque se hacen pruebas estadísticas de relación entre las variables de estudio.

3.6.- AMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

El ámbito de aplicación en el que se realiza el estudio es en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Tacna en el Área de Licencia de Funcionamiento, dirigido a los clientes que solicitan un servicio.

3.7.- POBLACIÓN Y MUESTRA

3.7.1.- Población

La población para dicho estudio comprendió solo a los clientes receptivos es decir los clientes y no clientes que se apersonan al Área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna –.

El promedio al mes de clientes que visitan el Área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna en el año 2018 es de 200 según la información brindada por el área correspondiente.

3.7.2.- Muestra

a) Tamaño de la muestra de acuerdo el parámetro de estudio

Z: El nivel de confianza indica probabilidad de los resultados de investigación.

E: Es la precisión que deseamos para nuestro estudio o error máximo de estimación.

P: Es una idea del valor aproximado de la proporción poblacional.

q: Es el valor del complemento de p, se calcula con $q=1 -p$

b) Método de selección de la Muestra

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{(N - 1) * e^2 + z^2 * p * q}$$

Para lo cual se considera los siguientes valores para el cálculo:

N: Población (200)

Z: Nivel de confianza:95% (1.95)

P: Probabilidad de éxito (0.50)

q: Probabilidad de fracaso(0.50)

e: error muestra (0,05)

La muestra que obtuvimos con la fórmula empleada es de 132 clientes que acuden al Área de Licencia de Funcionamiento al mes.

3.8.- CRITERIOS DE SELECCION

3.4.1.- Criterio de inclusión

- Hombres y mujeres cuyas edades estén entre 18 a más.
- Clientes que soliciten atención entre los horarios 8 am 3:30 pm.
- Clientes que cumplan los requisitos previos a solicitar la licencia solicitada.

3.4.2.- Criterio de exclusión

- Clientes menores de edad según la RENIEC
- Clientes que no cumplan con los requisitos
- Clientes que soliciten licencia en zonas no admitidas según el

PDU

3.9.-TÉCNICAS E INSTRUMENTOS RECOLECCION DE DATOS

3.9.1.- Técnicas

La técnica que se utilizó en la investigación es la encuesta, a fin de obtener información sobre las variables calidad de servicio y satisfacción al cliente.

3.9.2.-Instrumento

El instrumento que se utilizó es el cuestionario que facilito la recolección de datos a los clientes del Área de Licencia de Funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Tacna que conforman la muestra de estudio de la investigación.

3.10.- PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

La aplicación del instrumento contiene 32 ítems, el proceso se ejecutó en 5 días teniendo una duración aproximada de 5 a 10 minutos al momento de encuestar.

Para el procesamiento de la información y el análisis, se creó una base de datos con la información obtenida de las respuestas, el procesamiento de los datos se hizo en base al programa estadístico SPSS versión 18. El análisis implico las siguientes técnicas estadísticas:

- Coeficiente alfa Cronbach
- Prueba de hipótesis estadístico
- Cuadros de frecuencias y gráficos de barras

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1.- VALIDACION Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

4.1.1.- Aplicación del coeficiente de confiabilidad

El instrumento de encuesta fue validado mediante el juicio de 03 expertos utilizando diversos indicadores para medir su contenido y confiabilidad. Del mismo modo, para determinar la confiabilidad de los instrumentos aplicados se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre 0 y 1.

Según George y Mallery 1995 podemos interpretar el coeficiente con los siguientes baremos.

4.1.1.1.- Alpha de Cronbach de la variable calidad de servicio

Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalaron “La confiabilidad de un instrumento de medición se describe al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”. (p.200)

Tabla 3 *Confiabilidad del instrumento Calidad de Servicio*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.8	21

Según la prueba de alpha de Cronbach la prueba que se aplicó alcanzó una confiabilidad de 0.8 el cual equivale al 80 %, alcanzando un rango de bueno.

4.1.1.2.- Alpha de Crombach de la variable satisfacción al cliente

Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalaron “La confiabilidad de un instrumento de medición se describe al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”. (p.200)

Tabla 4 *Confiabilidad del Instrumento satisfacción al cliente*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,843	11

Según la prueba de alpha de Cronbach la prueba que se aplicó alcanzó una confiabilidad de 0.843 el cual equivale al 80 %, alcanzando un rango de bueno.

4.1.2.- Relación variable, indicadores e ítems

Tabla 5 Variable, indicadores e ítems

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Calidad de servicio	Fiabilidad	Tiempo de demora	1p
		Interés en resolución del problema	2p
		Habitualidad del servicio	3p
		Tiempo de acordado	4p
		Registro sin errores	5p
	Capacidad de respuesta	Información puntual y sincera	6p
		Rapidez de servicio y atención	
		Vocación de ayuda	
		Disponibilidad de respuesta	
	Seguridad	Transmite confianza	10p
		Seguridad de transacciones	11p
		Amabilidad personal	12p
	Tangible	Equipo, tecnológico modernas	13p
		Instalación cómodas y atractivas	14p
		Personal de apariencia pulcra	15p
		Documentaciones y materiales visualmente atractivos	16p
	Empatía	Atención individualizada	17p
		Trata de manera comprensiva	18p
		Atención personalizada	19p
		Disposición por los intereses de los clientes	20p
		Horario de Trabajo	21p
Expectativas	Horario es el adecuado y se ajusta	1p	
	Tiempo de espera	2p	
	Atención rápida	3p	
Percepciones	Servicio de calidad	4p	
	Mejora de los servicios	5p	
Atención y quejas	Predispuesto atender	6p	
	Solucionar rápidamente	7p	
Conformidad	Se repiten las quejas y reclamos	8p	
	Servicios prestados	9p	
	Conforme con el personal	10p	
Información	Información es oportuna y permanente	11p	
	Transparencia de Información	12p	

4.1.3.- Escala de valoración de la variable

Los instrumentos se realizaron bajo los criterios de la escala de Likert.

Para la variable calidad de servicio, se trabajó 21 preguntas, a las cuales se les asignó una puntuación de 01 a 05. La variable Satisfacción del cliente se le aplicó 11 preguntas en función de las cinco escalas establecidas para ambos instrumentos de medición.

Tabla 6 Nivel de Fiabilidad del Área de Licencia de Funcionamiento MPT

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy baja	30	22.7	22.7
Justa	85	64.4	87.1
Muy alta	17	12.9	100.0
Total	132	100.0	

Tabla 7 Nivel de Capacidad de respuesta de Área Licencia de Funcionamiento MPT.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy baja	31	23.5	23.5
Justa	91	68.9	92.4
Muy alta	10	7.6	100.0
Total	132	100.0	

Tabla 8 *Nivel de Seguridad del área de Licencia de Funcionamiento MPT.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy baja	26	19.7	19.7
Justa	88	66.7	86.4
Muy alta	18	13.6	100.0
Total	132	100.0	

Tabla 9 *Nivel Empatía del área de Licencia de Funcionamiento MPT*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy baja	33	25.0	25.0
Justa	84	63.6	88.6
Muy alta	15	11.4	100.0
Total	132	100.0	

Tabla 10 *Nivel Tangible del Área de Licencia de Funcionamiento MPT*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy baja	38	28.8	28.8
Justa	87	65.9	94.7
Muy alta	7	5.3	100.0
Total	132	100.0	

Tabla 11 *Variable Calidad de Servicio*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy baja	10	7.6	7.6
Justa	111	84.1	91.7
Muy alta	11	8.3	100.0
Total	132	100.0	

Tabla 12 Nivel de expectativa del Área de Licencia de Funcionamiento MPT

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	24	18.2	18.2
Medianamente satisfecho	94	71.2	89.4
Satisfecho	14	10.6	100.0
Total	132	100.0	

Tabla 13 Nivel de Percepciones del Área de Licencia de Funcionamiento MPT

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	56	42.4	42.4
Medianamente satisfecho	62	47.0	89.4
Satisfecho	14	10.6	100.0
Total	132	100.0	

Tabla 14 Nivel de Atención de quejas del Área de Licencia de Funcionamiento MPT

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	72	54.5	54.5
Medianamente satisfecho	43	32.6	87.1
Satisfecho	17	12.9	100.0
Total	132	100.0	

Tabla 15 Nivel de Conformidad del Área de Licencia de Funcionamiento MPT

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	41	31.1	31.1
Medianamente satisfecho	76	57.6	88.6
Satisfecho	15	11.4	100.0
Total	132	100.0	

Tabla 16 Nivel de información del Área de Licencia de Funcionamiento MPT.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	40	30.3	30.3
Medianamente satisfecho	78	59.1	89.4
Satisfecho	14	10.6	100.0
Total	132	100.0	

Tabla 17 Variable Satisfacción al cliente

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	11	8.3	8.3
Medianamente satisfecho	109	82.6	90.9
Satisfecho	12	9.1	100.0
Total	132	100.0	

4.2.-TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

4.2.1.- Resultado de la variable calidad de servicio

4.2.1.1.- Análisis dimensión de Fiabilidad

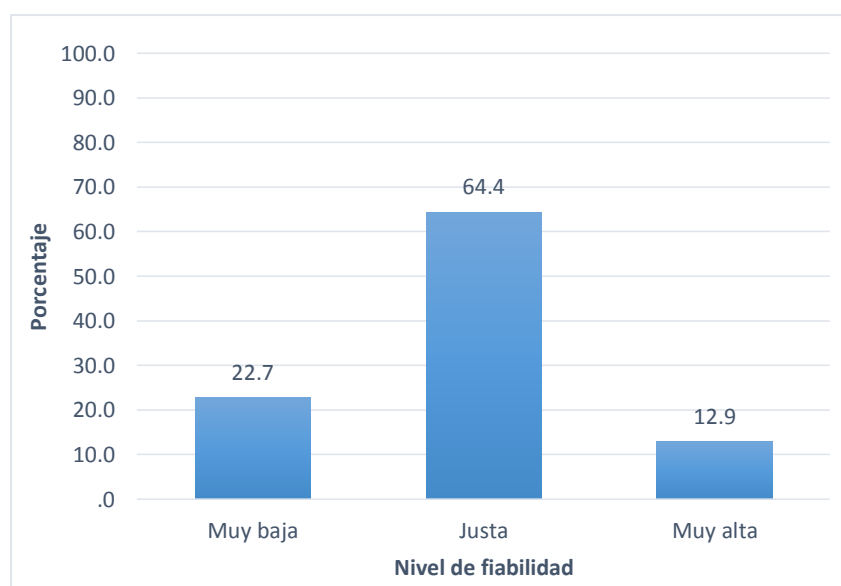


Figura 3 Nivel de Fiabilidad en el Área de Licencia de Funcionamiento MPT

Análisis de interpretación

En la figura 3, podemos analizar los resultados que hacen referencia al indicador Fiabilidad, se puede apreciar 12.9% de la muestra establece que es muy alta y se aprecia que un 64.4% le parece justa, lo cual indica que las actitudes que tiene el personal para realizar bien su trabajo la primera vez que el cliente le solicita un servicio, el personal se hace responsable de los problemas de sus clientes, demostrándole un sincero interés en solucionarlo. El 22.7% de la muestra, establece que muy pocos clientes opinaron que el nivel de fiabilidad es muy bajo.

Se concluye que, a la mayor parte de la muestra le parece justa o regular las actitudes que tiene el personal para realizar bien su trabajo, lo que da a este indicador un nivel de fiabilidad positivo o aceptable.

4.2.1.2.- Dimensión capacidad de respuesta

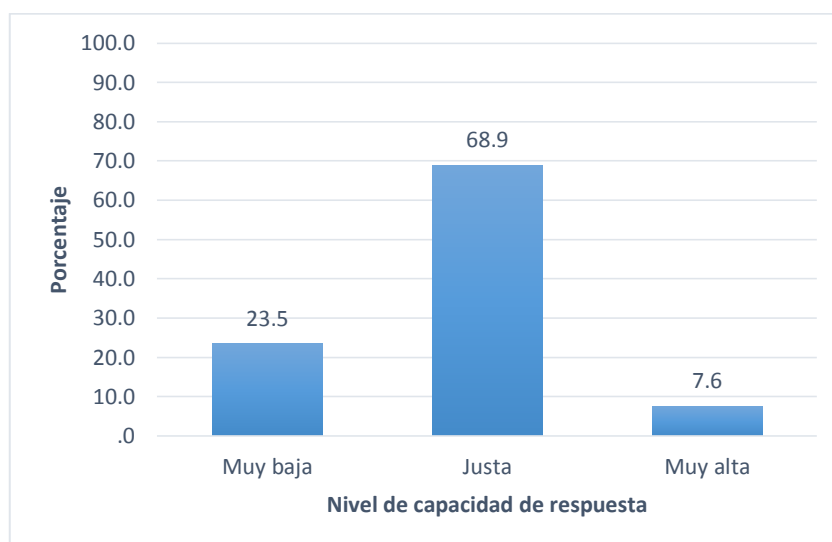


Figura 4 Nivel Capacidad de Respuesta en el Área de Licencia de Funcionamiento MPT

Análisis de interpretación

En la figura 4, podemos analizar los resultados que hacen referencia al indicador capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio, se puede apreciar 7.6 % de la muestra establece que el nivel capacidad de respuesta es muy alta y se aprecia que un 68.9 % le parece justa, lo que muestra que los clientes están regularmente satisfechos con las prestaciones de servicio que realiza el personal. El 23.5 % de la muestra, opinaron que el nivel de capacidad de respuesta sea muy baja.

Se concluye que, a la mayor parte de la muestra le parecen justa o regular las prestaciones de servicio que realiza el personal, lo que da a este indicador un nivel de Capacidad de Respuesta positivo o aceptable.

4.2.1.3.- Dimensión de seguridad

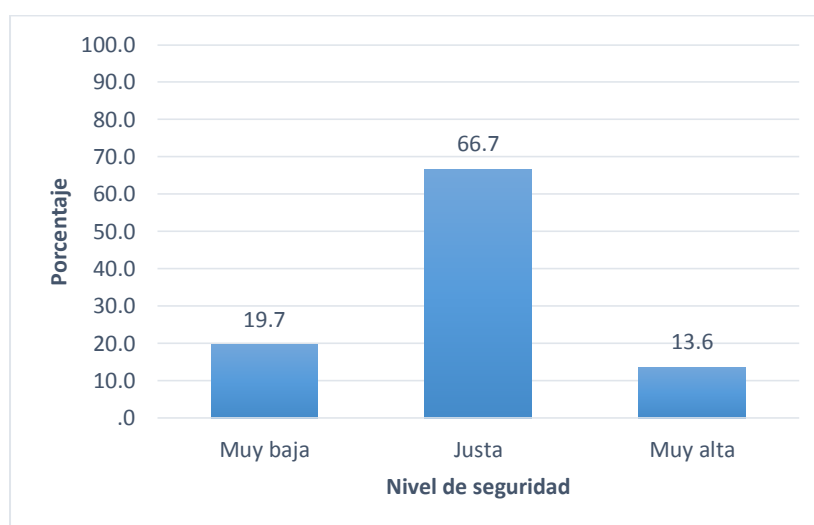


Figura 5 Nivel de seguridad en el Área de Licencia de Funcionamiento MPT

Análisis de interpretación

En la figura 5, podemos analizar los resultados que hacen referencia al indicador seguridad de la variable calidad de servicio, se puede apreciar un 13.6% de la muestra establece que el nivel de seguridad es muy alta, y se aprecia que un 66.7% le parece justa, lo que muestra la confianza en la seguridad que transmite el personal, que es percibido por los clientes. El nivel 19.7% de la muestra, opinaron que el nivel de seguridad sea muy baja.

Se concluye que, a la mayor parte de la muestra le parece justa o regular la confianza en la seguridad que transmite el personal, lo que da a este indicador un nivel de Seguridad positivo o aceptable.

4.2.1.4.- Dimensión empatía

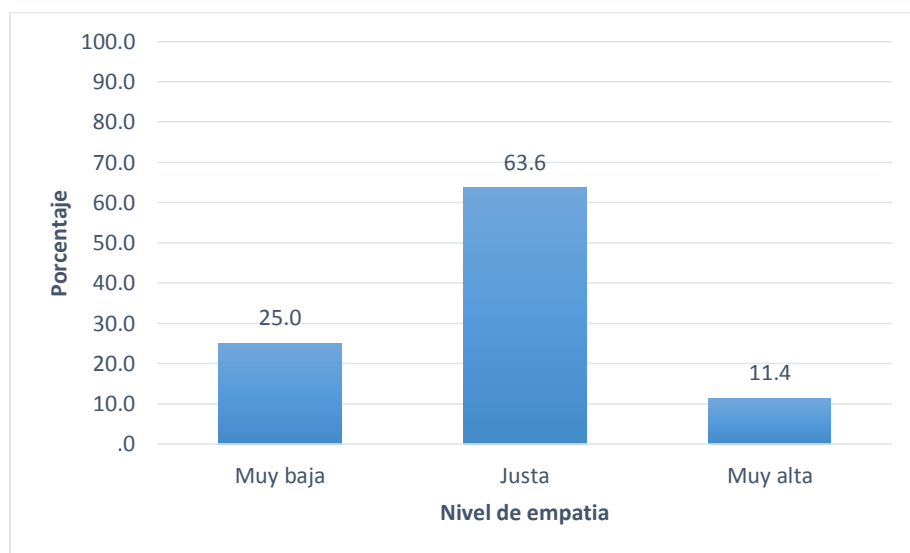


Figura 6 Nivel de Empatía en el Área de Licencia de Funcionamiento MPT

Análisis de interpretación

En la figura 6, podemos analizar los resultados que hacen referencia al indicador empatía de la variable calidad de servicio, se puede apreciar que el 11.4% de la muestra establece que el nivel de empatía es muy alta, y se aprecia que un 63.6% le parece justa, lo que indica que los clientes se sienten regularmente conforme con la atención. El 25% de la muestra, opinaron que el nivel de empatía sea muy baja.

Se concluye que, a la mayor parte de la muestra le parece justa o regular la atención, lo que da a este indicador un nivel de empatía positivo o aceptable.

4.2.1.4.- Dimensión Tangibilidad

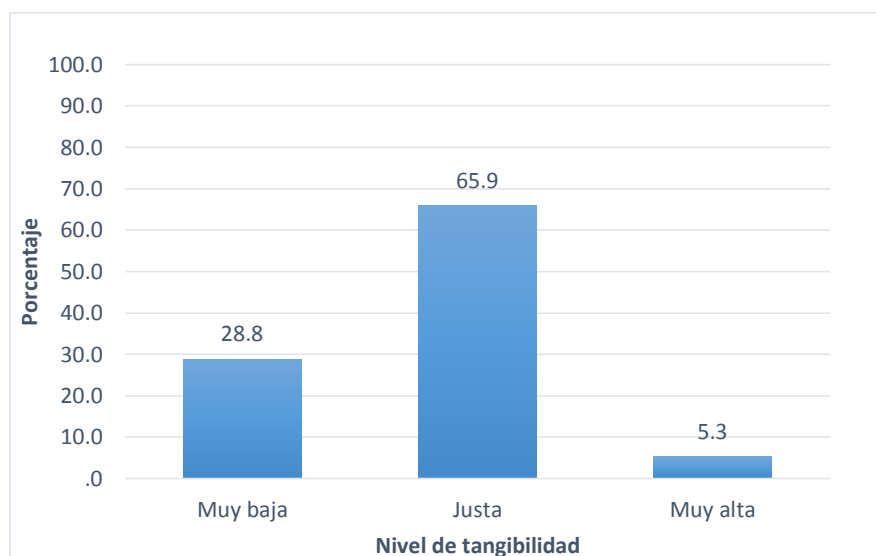


Figura 7 Nivel de Tangibilidad en el Área de Licencia de Funcionamiento MPT

Análisis de interpretación

En la figura 7, podemos analizar los resultados que hacen referencia al indicador tangibilidad de la variable calidad de servicio, se puede apreciar que un 5.3% de la muestra establece que este indicador es muy alta, y se aprecia que un 65.9 % le parece justa, lo que muestra que los clientes se sienten conforme. El nivel 28.8% de la muestra, opinaron que el nivel de tangibilidad sea muy baja.

Se concluye que, a la mayor parte de la muestra le parece justa o regular que los clientes se sienten conforme, lo que da a este indicador un nivel de tangibilidad positivo o aceptable.

4.2.1.2.-Análisis General de calidad de servicio

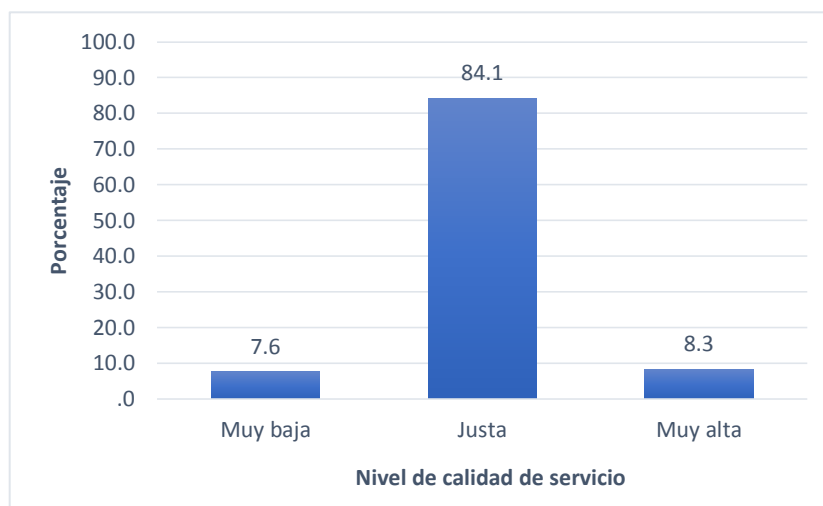


Figura 8 Resultado de la Calidad de Servicio

Análisis de interpretación

En la figura 8, podemos analizar que los resultados en general de la variable calidad de servicio, es 7.6% de la muestra donde establece que la calidad de servicio es muy baja, y se aprecia que un 84.1 % de la población le parece justa, lo que muestra que los clientes se sienten conforme con la calidad de servicio. El puntaje fue del nivel 8.3% de la muestra, es decir que existen clientes que opinaron que la variable calidad de servicio es muy alta.

Se concluye que, a la mayor parte de la muestra le parece justa o regular la calidad del servicio, lo que considera esta variable positivo o aceptable.

4.2.2.- Resultado de la variable satisfacción al cliente

4.2.2.1.- Análisis de dimensión expectativa

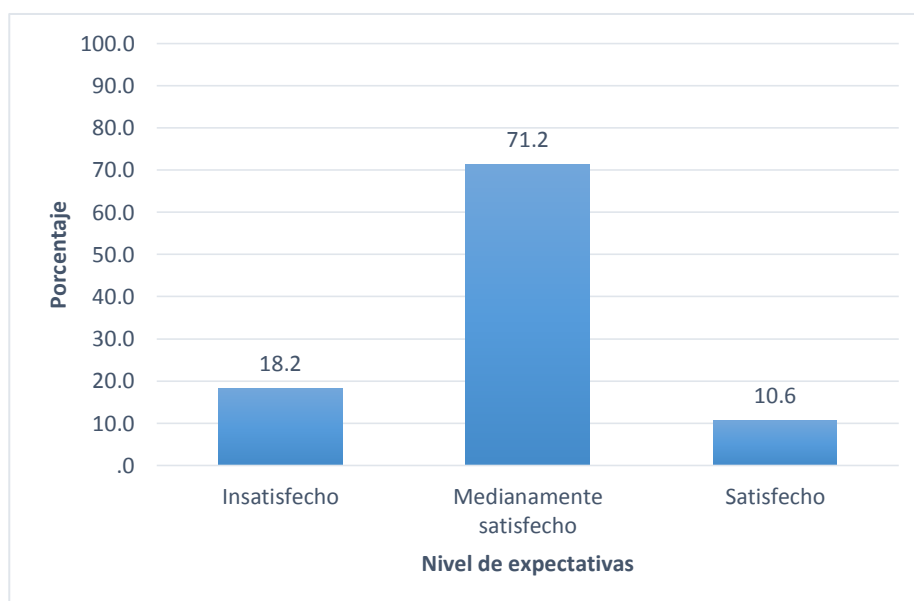


Figura 9 Nivel de Expectativa en el Área de Licencia de Funcionamiento MPT

Análisis de interpretación

En la figura 9, podemos analizar los resultados que hacen referencia al indicador expectativas de la variable satisfacción al cliente, se puede apreciar 18.2% de la muestra establece que este indicador es insatisfecho, y se aprecia que un 71.2 % le parece medianamente satisfecho. El menor puntaje fue del nivel insatisfecho con 10.6%, es decir que muy pocos clientes opinaron que el nivel de la expectativa sea satisfecho.

Se concluye que, a la mayor parte de la muestra le parece que el servicio prestado con oportunidad es medianamente satisfecho, lo que da a este indicador un nivel de expectativa positivo o aceptable.

4.2.2.2.- Dimensión de percepciones

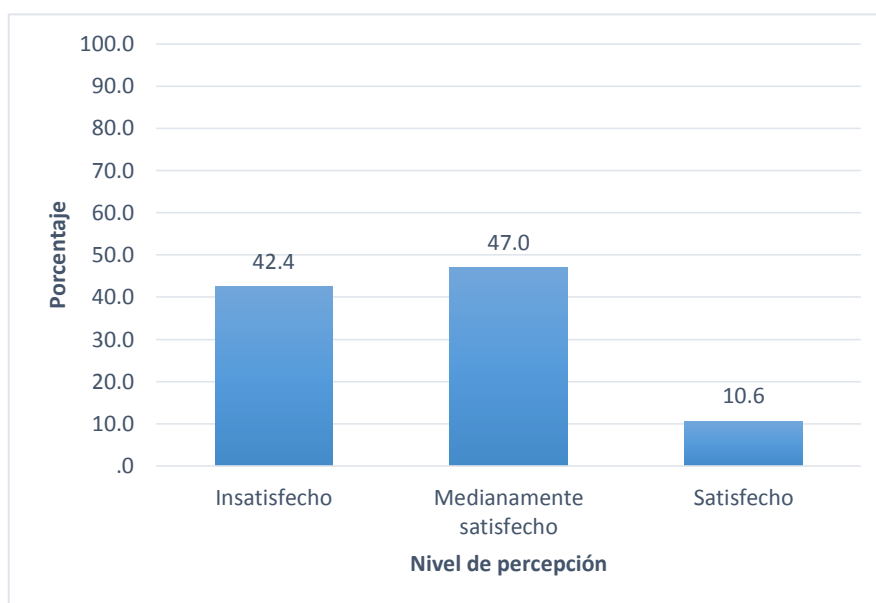


Figura 10 Nivel de Percepciones en el área de Licencia de Funcionamiento MPT

Análisis de interpretación

En la figura 10, podemos analizar los resultados que hacen referencia al indicador percepciones de la variable satisfacción al cliente, se puede apreciar 42.4% de la muestra establece que este indicador es insatisfecho, y se aprecia que un 47 % le parece medianamente satisfecho. El menor puntaje fue del nivel satisfecho con 10.6%, es decir que muy pocos clientes opinaron que el nivel de la percepción sea satisfecho.

Se concluye que, a la mayor parte de la muestra le parece que la calidad y precio de los servicios es medianamente satisfecho, lo que da a este indicador un nivel de expectativa positivo o aceptable.

4.2.2.3.- Dimensión de atención y quejas

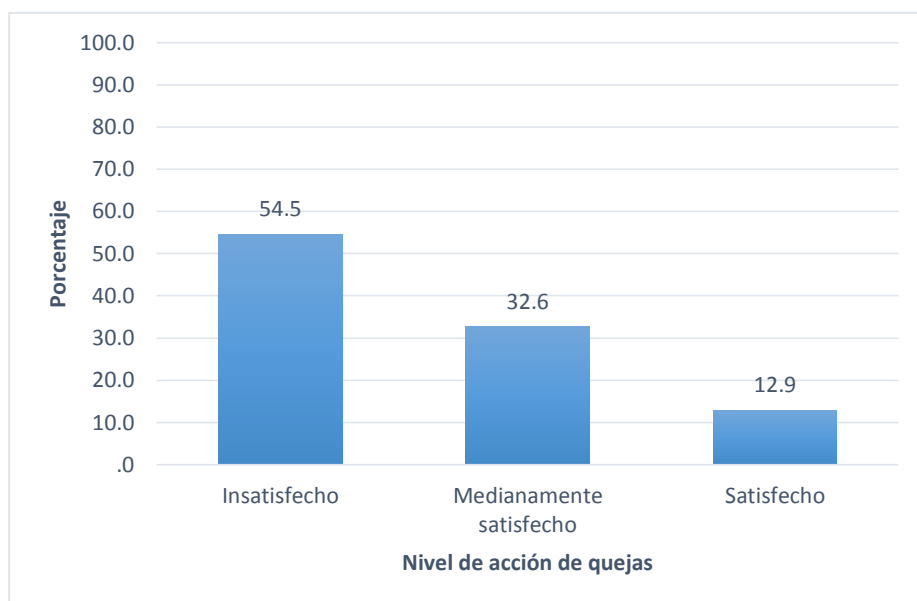


Figura 11 Nivel de Atención y Quejas en el área de Licencia de Funcionamiento MPT

Análisis de interpretación

En la figura 11, podemos analizar los resultados que hacen referencia al indicador atención y quejas de la variable satisfacción al cliente, se puede apreciar 54.5% de la muestra establece que este indicador es insatisfecho, y se aprecia que un 32.6 % le parece medianamente satisfecho. El menor puntaje fue del nivel satisfecho con 12.9 %, es decir que muy pocos clientes opinaron que el nivel de la atención y quejas sea satisfecho.

Se concluye que, a la mayor parte de la muestra le parece que la disponibilidad del personal para solucionar reclamos es insatisfecha, lo que da a este indicador un nivel de expectativa negativo.

4.2.2.4.- Dimensión de conformidad

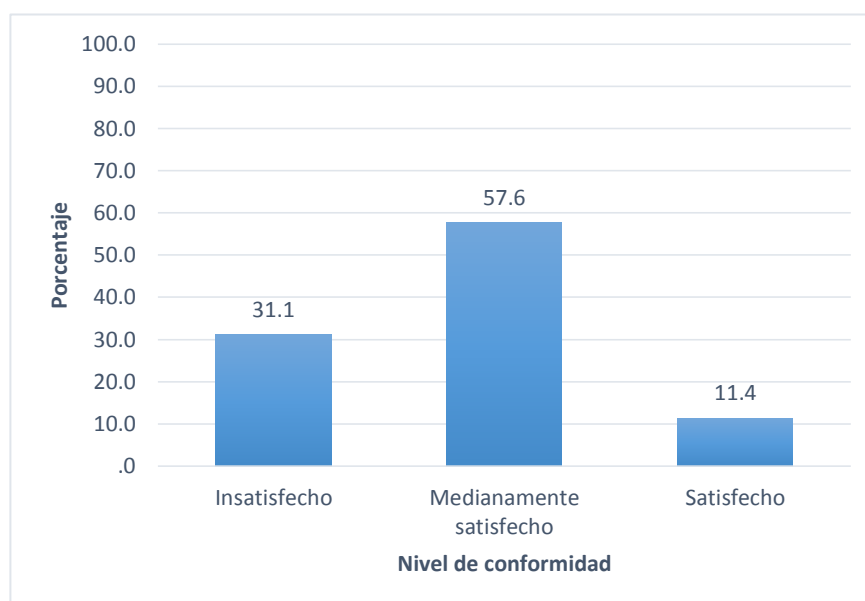


Figura 12 Nivel de Conformidad en el Área de Licencia de Funcionamiento MPT

Análisis de interpretación

En la figura 12, podemos analizar los resultados que hacen referencia al indicador conformidad de la variable satisfacción al cliente, se puede apreciar 31.1% de la muestra establece que este indicador es insatisfecho, y se aprecia que un 57.6 % le parece medianamente satisfecho. El menor puntaje fue del nivel satisfecho con 11.4.%, es decir que muy pocos clientes opinaron que el nivel de conformidad sea satisfecho.

Se concluye que, a la mayor parte de la muestra le parece que el grado de conformidad con el servicio de la municipalidad es medianamente satisfecho, lo que da a este indicador un nivel de expectativa positivo o aceptable.

4.2.2.5.- Dimensión de información

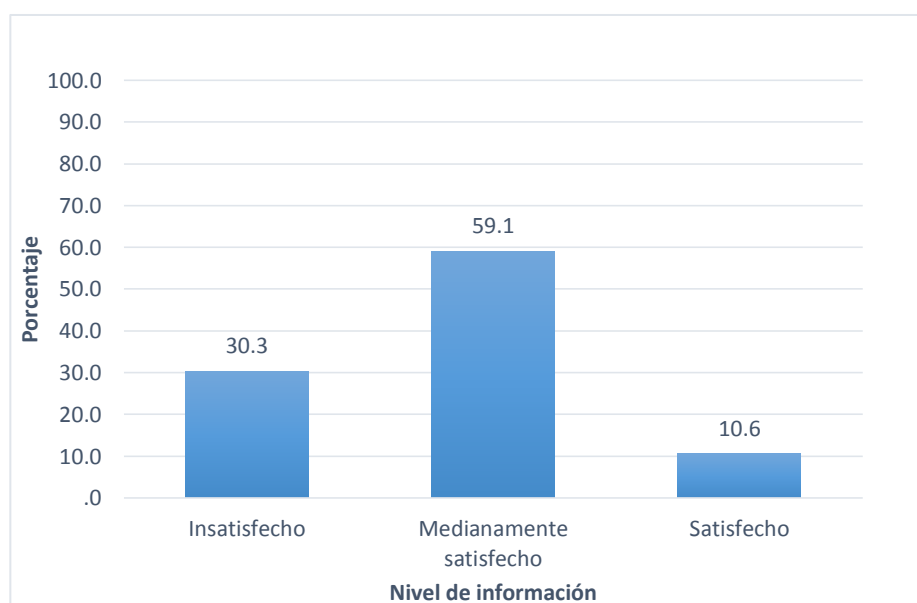


Figura 13 Nivel de Información en el Área de Licencia de Funcionamiento MPT

Análisis de interpretación

En la figura 13, podemos analizar los resultados que hacen referencia al indicador información de la variable satisfacción al cliente, se puede apreciar 30.3% de la muestra establece que este indicador es insatisfecho, y se aprecia que un 59.1 % le parece medianamente satisfecho. El menor puntaje fue del nivel satisfecho con 10.6 %, es decir que muy pocos clientes opinaron que el nivel de información sea satisfecho.

Se concluye que, a la mayor parte de la muestra le parece que la información y servicios prestados por la Municipalidad es oportuna y permanente lo cual es medianamente satisfecho, lo que da a este indicador un nivel de información es positivo o aceptable.

4.2.2.2.- Análisis general de satisfacción al cliente

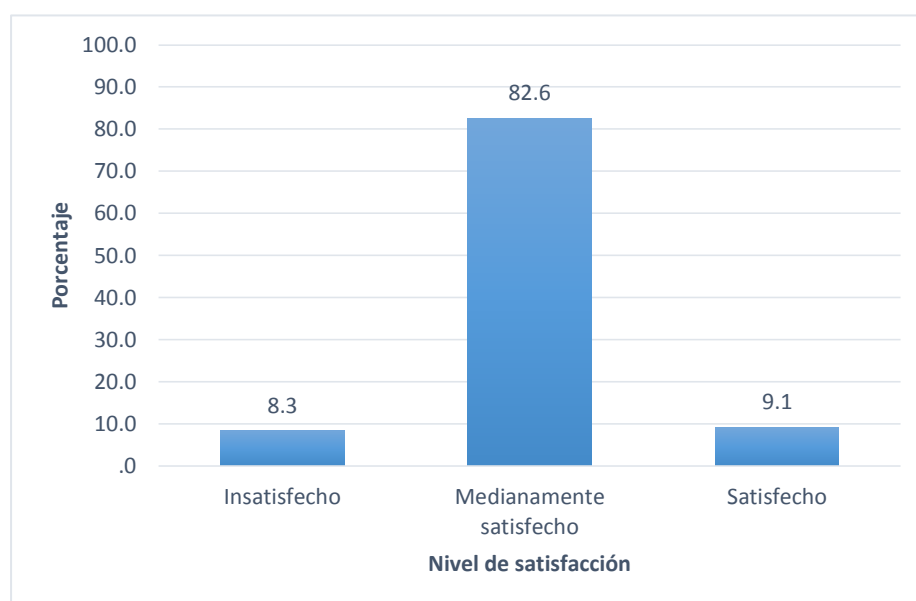


Figura 14 Resultado de la Satisfacción al cliente

Análisis de interpretación

En la figura 14, podemos analizar los resultados en general la variable satisfacción al cliente, es 8.3% de la muestra establece que la satisfacción al cliente es insatisfecha, y se aprecia que un 82.6 % le parece medianamente satisfecho, lo que muestra que los clientes se sienten conforme con la satisfacción al cliente. El puntaje fue del nivel 9.1%, es decir que muy pocos clientes opinaron que la variable satisfacción es satisfecho.

Se concluye que, a la mayor parte de la muestra le parece medianamente satisfecho la satisfacción al cliente, lo que considera esta variable positivo o aceptable.

4.3.- VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

4.3.1.- Verificación de primera hipótesis específicas

H₀: La fiabilidad no influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en La Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

H₁: La fiabilidad influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en La Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Nivel de significancia

Alfa = α = 5%

Prueba estadística

Anova, regresión lineal

Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia, no aceptar Ho.

Tabla 18 Resumen del modelo de fiabilidad y satisfacción

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
0,45	0,20	0,19	5,37

Tabla 19 ANOVA de fiabilidad y satisfacción

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	941,41	1,00	941,41	32,68	0,00
Residual	3745,10	130,00	28,81		
Total	4686,52	131,00			

Tabla 20 Coeficiente de fiabilidad y satisfacción

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	19,75	2,38		8,29	0,00
Fiabilidad	0,88	0,15	0,45	5,72	0,00

Tomando en cuenta el alfa planteado de 5% de significancia, con un nivel de confianza del 95%. Podemos afirmar que existen evidencias estadísticas de que existe una relación (0,45) según la tabla 18, entre las variables calidad de servicio y satisfacción; así también de la tabla 19 y 20 se observa que las significancias son menores que 0,05 por lo cual no se acepta hipótesis nula (Ho) y se concluye en aceptar la hipótesis alterna (H1). Por tanto, la fiabilidad influye significativamente en la satisfacción

de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

4.3.1.2. Verificación de segunda hipótesis específica

Ho: La capacidad de respuesta no influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

H1: La capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Nivel de significancia

Alfa = α = 5%

Prueba estadística

Anova, regresión lineal

Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia, no aceptar Ho.

Cálculo de estadístico

Tabla 21 Resumen del modelo de la capacidad de respuesta y la satisfacción

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
0.46	0.21	0.20	5.34

Tabla 22 ANOVA de la capacidad de respuesta y la satisfacción

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	984.74	1.00	984.74	34.58	0.00
Residual	3701.78	130.00	28.48		
Total	4686.52	131.00			

Tabla 23 Coeficiente de la capacidad de respuesta y la satisfacción

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	20.68	2.16		9.56	0.00
Capacidad de respuesta	1.09	0.19	0.46	5.88	0.00

Tomando en cuenta el alfa planteado de 5% de significancia, con un nivel de confianza del 95%. Podemos afirmar que existen evidencias estadísticas de que existe una relación (0,46) según la tabla 21, entre las variables calidad de servicio y satisfacción; así también de la tabla 22 y 23 se observa que las significancias son menores que 0,05 por lo cual no se acepta hipótesis nula (H_0) y se concluye en aceptar la hipótesis alterna (H_1). Por tanto, la capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

4.3.1.3. Verificación de tercera hipótesis específica

H_0 : La seguridad no influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

H1: La seguridad influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Nivel de significancia

Alfa = α = 5%

Prueba estadística

Anova, regresión lineal

Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia, no aceptar Ho.

Cálculo de estadístico

Tabla 24 Resumen del modelo de seguridad y satisfacción

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
0,77	0,60	0,60	3,80

Tabla 25 ANOVA de seguridad y satisfacción

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	2804,49	1,00	2804,49	193,72	0,00
Residual	1882,02	130,00	14,48		
Total	4686,52	131,00			

Tabla 26 Coeficientes de seguridad y satisfacción

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	13.64	1.44		9.49	0.00
Seguridad	2.15	0.15	0.77	13.92	0.00

Tomando en cuenta el alfa planteado de 5% de significancia, con un nivel de confianza del 95%. Podemos afirmar que existen evidencias estadísticas de que existe una relación (0,77) según la tabla 24, entre las variables calidad de servicio y satisfacción; así también de la tabla 25 y 26 se observa que las significancias son menores que 0,05 por lo cual no se acepta hipótesis nula (H_0) y se concluye en aceptar la hipótesis alterna (H_1). Por tanto, la seguridad influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

4.3.1.4. Verificación de cuarta hipótesis

H_0 : La empatía no influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

H_1 : La empatía influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Nivel de significancia

Alfa = α = 5%

Prueba estadística

Anova, regresión lineal

Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia, no aceptar H_0 .

Cálculo de estadístico

Tabla 27 Resumen del modelo de empatía y satisfacción

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
0,57	0,32	0,32	4,94

Tabla 28 ANOVA de empatía y satisfacción

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	1513.95	1.00	1513.95	62.04	0.00
Residual	3172.57	130.00	24.40		
Total	4686.52	131.00			

Tabla 29 Coeficiente de empatía y satisfacción

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	17.41	2.04		8.54	0.00
Empatía	1.09	0.14	0.57	7.88	0.00

Tomando en cuenta el alfa planteado de 5% de significancia, con un nivel de confianza del 95%. Podemos afirmar que existen evidencias estadísticas de que existe una relación (0,57) según la tabla 27, entre las variables calidad de servicio y satisfacción; así también de la tabla 28 y 29 se observa que las significancias son menores que 0,05 por lo cual no se acepta hipótesis nula (Ho) y se concluye en aceptar la hipótesis alterna (H1). Por tanto, la empatía influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

4.3.1.5. Verificación de Quinta hipótesis

Ho: Los elementos tangibles no influyen significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

H1: Los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Nivel de significancia

Alfa = α = 5%

Prueba estadística

Anova, regresión lineal

Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia, no aceptar Ho.

Cálculo de estadístico

Tabla 30 Resumen del modelo de elementos tangibles y satisfacción

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
0,43	0,18	0,18	5,42

Tabla 31 ANOVA de elementos tangibles y satisfacción

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	866,21	1,00	866,21	29,48	0,00
Residual	3820,30	130,00	29,39		
Total	4686,52	131,00			

Tabla 32 Coeficiente de elementos tangibles y satisfacción

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	21.70	2.15		10.08	0.00
Tangible	1.04	0.19	0.43	5.43	0.00

Tomando en cuenta el alfa planteado de 5% de significancia, con un nivel de confianza del 95%. Podemos afirmar que existen evidencias estadísticas de que existe una relación (0,43) según la tabla 30, entre las variables calidad de servicio y satisfacción; así también de la tabla 31 y 32 se observa que las significancias son menores que 0,05 por lo cual no se acepta hipótesis nula (H_0) y se concluye en aceptar la hipótesis alterna (H_1). Por tanto, los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

4.3.2.- Verificación de hipótesis general

H_0 : La calidad del servicio no influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

H1: La calidad del servicio influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Nivel de significancia

Alfa = α = 5%

Prueba estadística

Anova, regresión lineal

Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia, no aceptar Ho.

Cálculo de estadístico

Tabla 33 Resumen del modelo calidad de servicio y satisfacción

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
0.72	0.53	0.52	4.14

Tabla 34 ANOVA de calidad de servicio y satisfacción

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	2462.54	1.00	2462.54	143.95	0.00
Residual	2223.97	130.00	17.11		
Total	4686.52	131.00			

Tabla 35 *Coefficientes del modelo calidad de servicio y satisfacción*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	5.80	2.30		2.52	0.01
Calidad de servicio	0.45	0.04	0.72	12.00	0.00

Tomando en cuenta el alfa planteado de 5% de significancia, con un nivel de confianza del 95%. Podemos afirmar que existen evidencias estadísticas de que existe una relación (0,72) según la tabla 33, entre las variables calidad de servicio y satisfacción; así también de la tabla 34 y 35 se observa que las significancias son menores que 0,05 por lo cual no se acepta hipótesis nula (H_0) y se concluye en aceptar la hipótesis alterna (H_1). Por tanto, la calidad del servicio influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

CONCLUSIONES

PRIMERA

De acuerdo con el instrumento para la muestra, los datos arrojaron que existen evidencias estadísticas para afirmar que existe influencia entre las variables Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en el Área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Se puede concluir que la calidad del servicio brindado por el Área de Licencia de Funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Tacna a influenciado significativamente en la satisfacción del cliente. Es necesario desarrollar planes de acción y corrección como estrategias que contribuyan en mejorar la calidad en los servicios.

SEGUNDA

De acuerdo con el instrumento para la muestra, podemos concluir que existen evidencias estadísticas para afirmar que existe una relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción. Por lo cual la fiabilidad influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en La Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Se puede concluir que la fiabilidad en el servicio brindado por el área de licencia de funcionamiento de la municipalidad provincial de

Tacna a influenciado significativamente en la satisfacción del cliente. Es necesario desarrollar estrategias para capacitar al personal en el desarrollo de las habilidades, para la óptima realización su trabajo.

TERCERA

De acuerdo con el instrumento para la muestra, podemos concluir que existen evidencias estadísticas para afirmar que existe una relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción. Por lo cual la capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en La Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Se puede concluir que la capacidad de respuesta en el servicio brindado por el Área de Licencia de Funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Tacna a influenciado significativamente en la Satisfacción del Cliente. Es necesario que el personal tenga disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un buen servicio con rapidez.

CUARTO

De acuerdo con el instrumento para la muestra, podemos concluir que existen evidencias estadísticas para afirmar que existe una relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción. Por lo cual la seguridad influye significativamente en la satisfacción de los clientes en

el área de Licencia de Funcionamiento en La Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Se puede concluir que la seguridad en el servicio brindado por el Área de Licencia de Funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Tacna a influenciado significativamente en la Satisfacción del Cliente. Es necesario que el personal cuente con los conocimientos necesarios y brinde una atención de calidad, con credibilidad y confianza.

QUINTO

De acuerdo con el instrumento para la muestra, podemos concluir que existen evidencias estadísticas para afirmar que existe una relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción. Por lo cual la empatía influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en La Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Se puede concluir que la empatía en el servicio brindado por el Área de Licencia de Funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Tacna a influenciado significativamente en la Satisfacción del Cliente. Es necesario contar con personal capacitado que entienda las necesidades de los demás.

SEXTO

De acuerdo con el instrumento para la muestra, podemos concluir que existen evidencias estadísticas para afirmar que existe una relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción. Por lo cual el elemento tangible influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en La Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Se puede concluir que elementos tangibles en el servicio brindado por el Área de Licencia de Funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Tacna a influenciado significativamente en la Satisfacción del Cliente. Es necesario contar con infraestructura en buen estado, con instalaciones físicas, equipos, personal con buena presencia y materiales de comunicación actualizadas y agradable.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

El Área de Licencia de Funcionamiento, después de recibir los resultados concluyentes a través del instrumento para la encuesta, la administración o jefatura debe construir un Plan de Acción y/o Corrección y mejora, que permita mejorar la calidad del servicio brindado.

Plan de acción, teniendo en cuenta el análisis de las raíces, se debe definir si necesita de un plan de acción para corregir los errores y efectuar una corrección inmediata.

Seguimiento, el área realizará encuestas en el año para verificar el progreso y la eficacia de los planes de acción planteados.

Plan de mejoras, se origina cuando la entidad aprende de sí misma, y de otras experiencias, es decir, cuando planea su futuro teniendo en cuenta el medio cambiante que la rodea y el conjunto de fortalezas y debilidades que la establecen.

SEGUNDA

El Área de Licencia de Funcionamiento, después de recibir los resultados concluyentes a través del instrumento para la encuesta, la administración o jefatura debe desarrollar las condiciones que generen la fiabilidad del personal hacia el usuario o cliente. Por lo que se debe generar valor e identidad del trabajador.

TERCERA

El Área de Licencia de Funcionamiento, después de recibir los resultados concluyentes a través del instrumento para la encuesta, la administración o jefatura debe desarrollar los sistemas que generen capacidad de respuesta del personal hacia el usuario o cliente. Por lo que se debe generar sistemas que brinden servicios con prontitud y capacitación al personal con información óptima.

CUARTA

El Área de Licencia de Funcionamiento, después de recibir los resultados concluyentes a través del instrumento para la encuesta, la administración o jefatura debe brindar seguridad del personal hacia el usuario o cliente. Por lo que se debe desarrollar capacitaciones al personal respecto a cortesía y credibilidad, con talleres que ayuden a brindar buen servicio que inspire confianza.

QUINTA

El Área de Licencia de Funcionamiento, después de recibir los resultados concluyentes a través del instrumento para la encuesta, la administración o jefatura debe generar empatía del personal hacia el usuario o cliente. Por lo que se debe capacitar al personal en atención, comprensión y atención de las necesidades del usuario o cliente. A través de test psicológicos y encuestas a los clientes sobre atención.

SEXTA

El Área de Licencia de Funcionamiento, después de recibir los resultados concluyentes a través del instrumento para la encuesta, la administración o jefatura debe brindar buena infraestructura para que el personal realice un buen servicio hacia el usuario o cliente. Por lo que se debe implementar oficinas adecuadas para las atenciones con equipamiento actualizado, con instalaciones de acuerdo con normas de seguridad, con presencia del personal que sea agradable al público que se brinda el servicio. El material que se brinde al usuario o cliente debe ser adecuado con información actualizada e importante para sus necesidades.

SEPTIMO

En un país como el nuestro que busca salir del subdesarrollo, no debe detener su crecimiento con procesos lentos que a veces gasta más tiempo y dinero en procesos. La Municipalidad Provincial de Tacna, bajo una iniciativa de mejora de procesos que percibe el cliente o usuario, podría implementar un modelo de gestión que tenga estándares de calidad, es por ello que se recomienda implementar el modelo ISO 9001-2015, de gestión internacional que garantizaría una estandarización de los procesos (mecanismos para otorgar licencias de funcionamientos indeterminadas, temporales, cesionarias y corporativas para establecimientos) y su mejora continua, cumpliendo con las necesidades del cliente o usuario y por ende generar su satisfacción por el buen servicio brindado.

De esta manera la Municipalidad Provincial de Tacna, demostraría su interés de brindar servicios con calidad y con estándares internacionales, con el fin de satisfacer las necesidades de la población respecto a los servicios que brinda.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

Espinoza Vidaurre, S. M. (2017). Calidad del servicio y la Satisfacción del Cliente en la Planta de Revisiones Técnicas Servicios Operativos del Sur en la ciudad de Tacna en el año 2016. Tacna: Universidad Privada de Tacna Escuela de Postgrado .

Reyes, S. P. (2014). Calidad del Servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share,sede Huehuetenano. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.

Armstrong, k. y. (2013). Fundamentos del Marketing. Mexico. Obtenido de http://www.southamericanuniversity.org/tecnico/textos/1a_fundamentos_de_marketing.pdf

Chiliquinga, D. (2012). "Marketing Relacional y la Satisfacción al Cliente de la Empresa "static moda" de la Ciudad de Ambato". Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

Cruz Medina, I. R. (Julio-Setiembre de 2013). Importancia de la Calidad de Servicio. Revista del Departamento Contaduría y Finanzas publicada por el Instituto Tecnológico de Sonora. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>

Dominguez, H. (2006). El servicio invisible.Fundamento de un buen servicio al cliente . Colombia.

Drucker, P. (1990). El ejecutivo eficaz. Buenos Aires: Sudamericana.

Duque Oliva, E. J. (Enero-Junio de 2005). Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales. Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/html/818/81802505/>

Fortuny. (2017). La percepción del cliente y un buen posicionamiento de mercado, claves para la venta. <http://www.foromarketing.com/las-percepciones-del-cliente/>.

Grande Esteban, I. (2015). Marketing de los servicios. Madrid: ESIC.

Hilario, P. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Hoffman, D., & Bateson, J. (2012). Marketing de Servicio. Colorado: Cengage Learning Editores.

Kotler, P. (2011). Boletín Calidad y Gestión. Obtenido de http://calidad-gestion.com.ar/boletin/edicion_66.html

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). Fundamentos del Marketing Octava Edición. En P. Kotler, & G. Armstrong, Fundamentos del Marketing Octava Edición (pág. 5). Naucalpan de Juárez: Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). Marketing Versión para Latinoamérica. Mexico. Obtenido de <https://eiagpostgrado.files.wordpress.com/2017/09/marketing-version-para-latinoamerica-kotler-phillip-armstrong-gary.pdf>

Kotler, P., & Keller, K. (2012). Dirección de Marketing (Decimocuarta ed.). Mexico. Obtenido

de

<https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/05/182-direccion-de-marketing-philip-kotler.pdf>

López , D. C. (2018). Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. *Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil* .

Oliva, C. (2017). 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. *Tacna: Universidad Jorge Basadre Grohmann*.

Palomino, F. (2018). “Calidad de servicio y Satisfacción en los clientes de un restaurante, Ate., Tesis de Licenciatura, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19612/Palomino_CFI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rico. (1998). Total customer satisfaction. *Eeuu*.

Thomps, o. (2016). Definición de Servicios. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>

Thompson, I. (2016). *La Satisfacción del Cliente*. La Satisfacción del Cliente, 3.

Zeithaml, Parasuraman, & Berry. (s.f.). El Modelo Servqual de Calidad de Servicio. (A. C. Gestion, Editor)

Zurita. (2017). El marketing digital y su influencia en el posicionamiento de los colegios privados del distrito de Trujillo, La Libertad-2017. *Lima: Universidad César Vallejo*.

APENDICE A:

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
<u>Problema General</u>	<u>Objetivo General</u>	<u>Hipótesis General</u>	<u>Variable independiente:</u>	
¿Cómo influye la Calidad de Servicio en la Satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018?	Determinar cómo influye la Calidad del Servicio en la Satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.	H0: La calidad del servicio influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018. H1: La calidad del servicio influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.	Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Elementos Tangibles
<u>Problemas específicos</u>	<u>Objetivos específicos</u>	<u>Hipótesis específicas</u>		
¿Cómo influye la fiabilidad en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en La Municipalidad Provincial de Tacna 2018?	Determinar cómo influye la fiabilidad en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.	H0: La fiabilidad no influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en La Municipalidad Provincial de Tacna 2018 H1: La fiabilidad influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en La Municipalidad Provincial de Tacna 2018		
¿Cómo influye la capacidad de respuesta en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en La Municipalidad Provincial de Tacna 2018?	Determinar cómo influye la capacidad de respuesta en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.	H0: La capacidad de respuesta no influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018. H1: La capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.	<u>Variable dependiente:</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Expectativa • Percepciones • Atención y quejas • Conformidad • Información
¿Cómo influye la seguridad en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en La Municipalidad Provincial de Tacna 2018?	Determinar cómo influye la seguridad en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.	H0: La seguridad no influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018. H1: La seguridad influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.	Satisfacción al cliente	
¿Cómo influye la empatía en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en La Municipalidad Provincial de Tacna 2018?	Determinar cómo influye la empatía en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.	H0: La empatía no influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018. H1: La empatía influye significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.		

		Municipalidad Provincial de Tacna 2018.			
¿Cómo influye el elemento tangible en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en La Municipalidad Provincial de Tacna 2018?	Determinar cómo influye los elementos tangibles en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.	H0: Los elementos tangibles no influyen significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018. H1: Los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción de los clientes en el área de Licencia de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.			
<u>METODO Y DISEÑO</u>		<u>POBLACIÓN Y MUESTRA</u>		<u>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</u>	
Tipo de investigación:	Básica	Población	200	Técnica:	Encuesta
Diseño de investigación:	No experimental - Transversal			Instrumentos:	-Cuestionario de encuesta -Validación Instrumento
Nivel de investigación:	Descriptivo - correlacional	Muestra	132	Tratamiento estadístico:	SPSS

Figura 15: Matriz de Consistencia de la variable calidad de servicio y satisfacción al cliente

APÉNDICE B:

ESTIMADO SEÑOR(A):

Nos encontramos realizando un estudio, respecto al estudio de la calidad de servicio y satisfacción al cliente en el área de Licencia de Funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Tacna periodo 2018; es por ello que hemos elaborado estas preguntas para saber su opinión.

Por favor, evalúe según su perspectiva de acuerdo con los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un círculo el dígito que corresponda para cada pregunta.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

SECCIÓN I: TEST DE CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir **SOLO UNA**, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción tiene un número, circule el número correspondiente a la opción elegida, de la siguiente forma.

1. **Total, en desacuerdo**
2. **Total, en desacuerdo**
3. **Ni acuerdo Ni desacuerdo**
4. **De acuerdo**
5. **Totalmente de Acuerdo**

Total, en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo Ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	2	3	4	5

FIABILIDAD					
HABILIDAD DEL PERSONAL DEL ÁREA DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DE LA MPT, PARA REALIZAR SU TRABAJO	T/D	E/D	NI ACUERDO/NI DESACUERDO	D/A CUERDO	T/A
1. El trabajador desempeña el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5
2. Cuando Ud. tiene problemas, el trabajador muestra sincero interés por resolverlo.	1	2	3	4	5
3. El trabajador desempeña correctamente el servicio la primera vez.	1	2	3	4	5
4. El trabajador proporciona sus servicios de acuerdo con la normatividad, de manera correcta e inmediata.	1	2	3	4	5
5. El trabajador cuenta con el conocimiento oportuno para responder las preguntas de los clientes.	1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
DISPOSICIÓN Y VOLUNTAD DEL PERSONAL DEL ÁREA DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DE LA MPT, PARA PROPORCIONAR UN SERVICIO RÁPIDO	T/D	E/D	NI ACUERDO/NI DESACUERDO	D/A CUERDO	T/A
6. El personal brinda servicio con prontitud al mantener informado al cliente sobre cuando se realizara el servicio.	1	2	3	4	5
7. El personal brinda atención rápida al sugerir el servicio a los clientes.	1	2	3	4	5
8. El personal tiene disposición de brindar ayuda a los clientes.	1	2	3	4	5
9. El personal está preparado para responder las solicitudes del cliente.	1	2	3	4	5
SEGURIDAD					
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES DEL PERSONAL DEL ÁREA DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DE LA MPT, PARA OTORGAR CONFIANZA Y CREDIBILIDAD	T/D	E/D	NI ACUERDO/NI DESACUERDO	D/A CUERDO	T/A
10. El personal inspira confianza al cliente.	1	2	3	4	5
11. El personal genera seguridad al cliente al realizar sus transacciones.	1	2	3	4	5
12. El personal es consistentemente Cortez.	1	2	3	4	5

EMPATIA					
PERSONAL DEL ÁREA DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DE LA MPT, CAPACITADO EN ENTENDER LAS NECESIDADES DE LOS DEMÁS	T/D	E/D	NI ACUERDO/NI DESACUERDO	D/A CUERDO	T/A
13. El personal brinda atención individual a los clientes.	1	2	3	4	5
14. El personal trata al cliente de manera comprensiva.	1	2	3	4	5
15. El personal antepone los intereses del cliente a cualquier otro factor.	1	2	3	4	5
16. El personal comprende las necesidades específicas del cliente.	1	2	3	4	5
17. El personal brinda un horario de atención conveniente al cliente.	1	2	3	4	5
TANGIBLE					
INFRAESTRUCTURA EN BUEN ESTADO, APARIENCIA DE LAS OFICINAS, EQUIPAMIENTO Y PERSONAL UNIFORMADO DEL ÁREA DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DE LA MPT	T/D	E/D	NI ACUERDO/NI DESACUERDO	D/A CUERDO	T/A
18. Las oficinas cuentan con equipamiento moderno.	1	2	3	4	5
19. Las instalaciones son visualmente agradables.	1	2	3	4	5
20. La presencia del personal es pulcra y profesional.	1	2	3	4	5
21. Los materiales son visualmente agradables con el servicio.	1	2	3	4	5

SECCIÓN I: TEST DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir **SOLO UNA**, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción tiene un número, circule el número correspondiente a la opción elegida, de la siguiente forma.

1. Totalmente insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Indiferente no sabe no opina
4. Satisfecho
5. Total, satisfecho

T/Insatisfecho	Insatisfecho	Diferente no sabe /no opina	Satisfecho	Total, satisfecho
1	2	3	4	5

EXPECTATIVAS					
SERVICIO PRESTADO SIN ERRORES O CON OPORTUNIDAD EN EL ÁREA DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DE LA MPT	T/INSA	INSA	INDIFERENTE NO SABE NO OPINA	SATISFE	T/SATIS
1. El horario es adecuado y se ajusta a mi tiempo	1	2	3	4	5
2. El tiempo de espera por todo el trámite del servicio es adecuado	1	2	3	4	5
3. La atención en la oficina es rápida y no hago cola	1	2	3	4	5

PERCEPCIONES					
CALIDAD Y PRECIO DE LOS SERVICIOS EN EL ÁREA DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DE LA MPT	T/INSA	INSA	INDIFERENTE NO SABE NO OPINA	SATISFE	T/SATIS
1. Recibo un servicio de calidad	1	2	3	4	5
2. Considero que cada vez mejora el servicio	1	2	3	4	5

ATENCIÓN DE QUEJAS					
DISPONIBILIDAD DE PERSONAL PARA SOLUCIONES DE RECLAMOS EN EL ÁREA DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DE LA MPT	T/INSA	INSA	INDIFERENTE NO SABE NO OPINA	SATISFE	T/SATIS
1. El personal esta predispuesto a atender quejas y reclamos	1	2	3	4	5
2. Se solucionan rápidamente nuestros reclamos.	1	2	3	4	5
CONFORMIDAD					
GRADO DE CONFORMIDAD CON EL SERVICIO EN EL ÁREA DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DE LA MPT	T/INSA	INSA	INDIFERENTE NO SABE NO OPINA	SATISFE	T/SATIS
1. Los servicios prestados cumplen mis expectativas	1	2	3	4	5
2. Me encuentro conforme con el personal	1	2	3	4	5
INFORMACIÓN					
CONOCIMIENTO DE LOS PRECIOS Y PROCESOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL ÁREA DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DE LA MPT	T/INSA	INSA	INDIFERENTE NO SABE NO OPINA	SATISFE	T/SATIS
1. La información que brinda es oportuna y permanente	1	2	3	4	5
3. Está satisfecho con el acceso de información	1	2	3	4	5

Figura 16: Cuestionario de preguntas

APÉNDICE C

Tabla 36 Análisis de la Variable Calidad de Servicio

	Li	Ls	Valores
1	21	49	Muy baja
2	49	77	Justa
3	77	105	Muy alta

Tabla 37 Análisis de la Variable Calidad de Servicio dimensión: Fiabilidad

	Li	Ls	Valores
1	5	12	Muy baja
2	12	18	Justa
3	18	25	Muy alta

Tabla 38 Análisis de la Variable Calidad de Servicio dimensión
: Capacidad de Respuesta

	Li	Ls	Valores
1	4	9	Muy baja
2	9	15	Justa
3	15	20	Muy alta

Tabla 39 Análisis de la Variable Calidad de Servicio dimensión: Seguridad

	Li	Ls	Valores
1	3	7	Muy baja
2	7	11	Justa
3	11	15	Muy alta

Tabla 40 Análisis de la Variable Calidad de Servicio dimensión: Empatía

	Li	Ls	Valores
1	5	12	Muy baja
2	12	18	Justa
3	18	25	Muy alta

Tabla 41 Análisis de la Variable Calidad de Servicio dimensión: Tangible

	Li	Ls	Valores
1	4	9	Muy baja
2	9	15	Justa
3	15	20	Muy alta

Tabla 42 Análisis de la Variable Satisfacción al cliente

	Li	Ls	Valores
1	11	26	Insatisfecho
2	26	40	Medianamente satisfecho
3	40	55	Satisfecho

Tabla 43 Análisis de la Variable Satisfacción al cliente dimensión: Expectativa

	Li	Ls	Valores
1	3	7	Insatisfecho
2	7	11	Medianamente satisfecho
3	11	15	Satisfecho

Tabla 44 Análisis de la Variable Satisfacción al cliente dimensión: Perspectiva

	Li	Ls	Valores
1	2	5	Insatisfecho
2	5	7	Medianamente satisfecho
3	7	10	Satisfecho

Tabla 45 Análisis de la Variable Satisfacción al cliente dimensión: Atención y Quejas

	Li	Ls	Valores
1	2	5	Insatisfecho
2	5	7	Medianamente satisfecho
3	7	10	Satisfecho

Tabla 46 Análisis de la Variable Satisfacción al cliente dimensión: Conformidad

	Li	Ls	Valores
1	2	5	Insatisfecho
2	5	7	Medianamente satisfecho
3	7	10	Satisfecho

Tabla 47 Análisis de la Variable Satisfacción al Cliente dimensión: Información.

	Li	Ls	Valores
1	2	5	Insatisfecho
2	5	7	Medianamente satisfecho
3	7	10	Satisfecho

APÉNDICE D



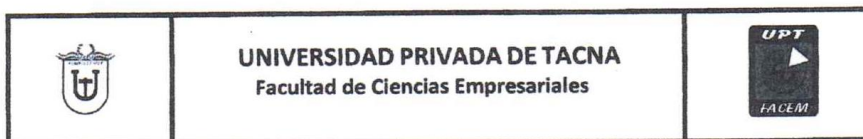
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

Quien subscribe, *M.º David Arcuti Pa. Cluín* de profesión,
identificado con Documentos Nacional N° *00501624*, hago constar que
evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines
académicos, considerando válido para el desarrollo de los objetivos planteados en la
investigación denominada: "Calidad de Servicio y su influencia en la Satisfacción al cliente
en el área de Licencia de Funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Tacna".
Constancia que se expide en Tacna, el mes de junio del 2019

Firmado por:

DNI. *00501624*



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Aroutipa Elino David*
- 1.2. Grado Académico: *Magister*
- 1.3. Profesión: *Contador*
- 1.4. Institución donde labora: *UPT / Decanato de Colegio de Contadores*
- 1.5. Cargo que desempeña: *Decano*
- 1.6. Denominación del Instrumento:
- 1.7. Autor del instrumento:
- 1.8. Escuela Profesional:

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	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						
SUMATORIA TOTAL						

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Ciencias Empresariales	
---	---	---

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN3.1. Valoración total cuantitativa: 273.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____3.3. Observaciones: _____

2

Tacna, 17 de Mayo del 2019.



Firma



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN



JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, DRA. AMELIA C. MAMANI HUANCRA de profesión,
identificado con Documentos Nacional N° 00432616, hago constar que
evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines
académicos, considerando válido para el desarrollo de los objetivos planteados en la
investigación denominada: "Calidad de Servicio y su influencia en la Satisfacción al cliente
en el área de Licencia de Funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Tacna".
Constancia que se expide en Tacna, el mes de junio del 2019

Firmado por:

DNI.

Amelia C. Mamani Huancra
00432616

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Ciencias Empresariales	
---	---	---

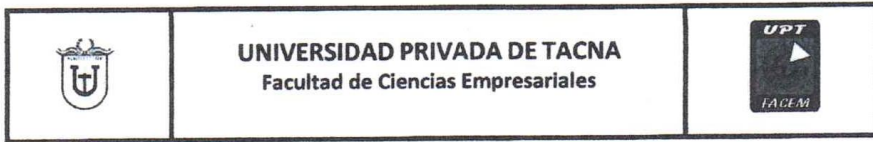
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Dra. AMELIA C. MAMANI HUAYRA
- 1.2. Grado Académico: DOCTORA
- 1.3. Profesión: INGENIERO
- 1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
- 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE - ASISTENTE
- 1.6. Denominación del Instrumento: CUESTIONARIO
- 1.7. Autor del instrumento:
- 1.8. Escuela Profesional: INGENIERIA COMERCIAL

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				✓	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				✓	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				✓	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				✓	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				✓	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				✓	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL					24	



III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 80%
- 3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR
NO FAVORABLE
- 3.3. Observaciones: _____

2

Tacna, 27/05/19



Firma



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS



Quien subscribe, WILFREDO VELASQUEZ YUPANQUI de profesión, identificado con Documentos Nacional N° 0.0419188, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos, considerando válido para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: "Calidad de Servicio y su influencia en la Satisfacción al cliente en el área de Licencia de Funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Tacna".

Constancia que se expide en Tacna, el mes de junio del 2019

Firmado por:

WILFREDO VELASQUEZ YUPANQUI

DNI. 00419188

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Ciencias Empresariales	
---	---	---

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): VELASQUEZ Y PANQUI, WILFREDO
 1.2. Grado Académico: MAGISTER
 1.3. Profesión: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS
 1.4. Institución donde labora: U.P.T.
 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE
 1.6. Denominación del Instrumento: _____
 1.7. Autor del instrumento: _____
 1.8. Escuela Profesional: _____

II. VALIDACIÓN

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					23	
SUMATORIA TOTAL					23	