

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y
GESTION DE EMPRESAS**

TESIS

**GESTION DE CALIDAD Y LA SATISFACION DEL
CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE
LIMA METROPOLITANA 2018**

**PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION Y GESTION DE EMPRESAS**

AUTOR

YOMONA VISALOTH ANA MARIA

ASESOR

Mg. MILLAN BAZAN CESAR AUGUSTO

LINEA DE INVESTIGACION

PLANEAMIENTO ESTRATEGICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

LIMA, PERU

AGOSTO - 2019

**GESTION DE CALIDAD Y LA SATISFACION DEL
CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE
LIMA METROPOLITANA 2018**

ASESOR

Mg. Cesar Augusto, Millán Bazán

Miembros del jurado

Mg. Vínces Vacila, Víctor Eduardo

Presidente

Lic. Salcedo Córdor, Teodoro Adviento

Secretario

Lic. Vásquez Quiñonez, Manuel José

Vocal

Fecha: 17/07/2019

Dedicatoria

A mi señora madre, que desde el cielo está contenta, de ver que cumplí mi promesa, terminar la carrera profesional en Administración y Gestión de Empresas; con todo mi afecto y mucho amor.

Agradecimiento

A mis, estimados amigos, quienes ya no están presentes en esta tierra.

A mi familia, quienes sin esperar nada a cambio me apoyaron de manera incondicional.

A mis sobrinos, con quienes comparto mis logros y mis tristezas, durante el camino de mi carrera han estado ahí apoyándome emocionalmente.

Resumen

El presente trabajo de investigación que tiene por título “Gestión de Calidad y la Satisfacción del Contribuyente en la Municipalidad de Lima Metropolitana 2018”, tiene como objetivo principal Evaluar la gestión de calidad y su influencia significativa en la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018. La metodología empleada en la presente investigación ha sido de nivel cuantitativo, descriptivo y correlacional, se trabajó con una muestra no probabilística de manera aleatoria de $n = 67$ contribuyentes, a quienes se le aplicó una encuesta, llegando al siguiente resultado: que la gestión de calidad influye en el grado de satisfacción del usuario, en un 55% del total.

Las conclusiones a las que se llegaron fueron, en primera, se cumple con el objetivo general en donde la gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de Lima Metropolitana en el año 2018, en segunda, se cumple con los resultados estadístico en la influencia de la Planeación en una eficiente satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de Lima Metropolitana en el año 2018, en tercera, se cumplieron con los resultados estadístico la influencia del Control en una eficiente satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de Lima Metropolitana en el año 2018, en cuarto y última, se cumple con los resultados estadísticos la influencia del Compromiso normativo en una eficiente satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018.

Palabras claves: Gestión de Calidad, Satisfacción, Contribuyente

Abstract

This work of research which is entitled "Management of quality and the satisfaction of the taxpayer in the municipality of Metropolitan Lima 2018", aims to evaluate the quality management and its significant influence on the satisfaction of the taxpayer in the municipality of Metropolitan Lima, 2018. The methodology used in the present investigation has been quantitative, descriptive and correlational level, we worked with one sample not probabilistic at random of $n = 67$ contributors, who applied a survey, reaching the following outcome: influencing the degree of user satisfaction, 55% of the total quality management.

The conclusions it reached were, at first, to comply with the general aim where the quality management and its influence on the satisfaction of the taxpayer in the municipality of Metropolitan Lima in the year 2018, in second, complies with the results statistical in the influence of planning in an efficient satisfaction of taxpayers in the municipality of Metropolitan Lima in the year 2018, in third, were met with the statistical results influence of the Control in an efficient satisfaction taxpayers in the municipality of Metropolitan Lima in the year 2018, in fourth, and last, compliance with the statistical results the influence of normative commitment in efficient satisfaction of taxpayers in the municipality of Lima Metropolitan, 2018.

Keywords: Management of quality, satisfaction, contributing

Tabla de Contenido

Caratula	
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Tabla de Contenidos	viii
Lista de Tablas	xi
Lista de Figuras	xii
Introducción	1
Capítulo I: Problema de la Investigación	
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	3
1.2 Planteamiento del Problema	6
1.2.1 Problema general.	6
1.2.2 Problemas específicos.	6
1.3 Objetivos de la Investigación	6
1.3.1 Objetivo general.	6
1.3.2 Objetivos específicos.	6

1.4	Justificación e Importancia	7
1.5	Limitaciones	7
Capítulo II: Marco Teórico		
2.1	Antecedentes	9
2.1.1	Internacionales.	9
2.1.2	Nacionales.	13
2.2	Bases Teóricas	17
2.3	Definiciones de Términos Básicos	30
Capítulo III: Metodología de la Investigación		
3.1	Enfoque de la Investigación	32
3.2	Variables	32
3.2.1	Operacionalización de variables.	32
3.3	Hipótesis	35
3.3.1	Hipótesis general.	35
3.3.2	Hipótesis específicas.	35
3.4	Tipo de Investigación	35
3.5	Diseño de la Investigación	36
3.6	Población y Muestra	36
3.6.1	Población.	36

3.6.2 Muestra	37
3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	37
Capítulo IV: Resultados	
4.1 Análisis de los Resultados	42
4.2 Discusión	70
Conclusiones	
Recomendaciones	
Referencias	
Apéndice	

Lista de Tablas

Tabla 1: Gestión de la Municipalidad.....	39
Tabla 2: Disposición del personal en ayudar al contribuyente	40
Tabla 3: Imagen de honestidad del personal.....	41
Tabla 4: Respuesta a los problemas en la gestión de la Municipalidad	42
Tabla 5: Funcionamiento general del área de atención en la Municipalidad	43
Tabla 6: Personal, programas y equipos informáticos	44
Tabla 7: Contacto por teléfono con la municipalidad de Lima	45
Tabla 8: Necesidad de la hora de atención	46
Tabla 9: Atención de consultas administrativas	47
Tabla 10: Amabilidad y respeto en el trato	48
Tabla 11: La amabilidad y respeto del personal de ventanilla.....	49
Tabla 12: La amabilidad y respeto del personal administrativo.....	50
Tabla 13: Claridad informes a consulta.....	51
Tabla 14: Gestión y las normas a favor del contribuyente	52
Tabla 15: Charlas de orientación a los contribuyentes	53
Tabla 16: Respuestas a demandas del contribuyente	54
Tabla 17: Satisfacción de la atención recibida en la municipalidad	55
Tabla 18: Espera de atención.	56
Tabla 19: Ayuda de los empleados.....	57
Tabla 20: Cortesía de los empleados.....	58
Tabla 21: Respuesta de los empleados	59
Tabla 22: Suficiencia de empleados en la atención	60
Tabla 23: Muestra de interés por necesidades.....	61
Tabla 24: Atención del profesional o técnico.....	62
Tabla 25: Gestión de calidad y satisfacción del contribuyente	63
Tabla 26: La Planeación y la eficiente satisfacción del contribuyente.....	64
Tabla 27: El Control en una eficiente satisfacción del contribuyente	65
Tabla 28: La influencia del Compromiso normativo	66

Lista de Figuras

Figura 1: Gestión de la Municipalidad	39
Figura 2: Disposición del personal en ayudar al contribuyente	40
Figura 3: Imagen de honestidad del personal	41
Figura 4: Respuesta a los problemas en la gestión de la Municipalidad	42
Figura 5: Funcionamiento general del área de atención en la Municipalidad.....	43
Figura 6: Personal, programas y equipos informáticos.....	44
Figura 7: Contacto por teléfono con la municipalidad de Lima.....	45
Figura 8: Necesidad de la hora de atención	46
Figura 9: Atención de consultas administrativas	47
Figura 10: Amabilidad y respeto en el trato.....	48
Figura 11: La amabilidad y respeto del personal de ventanilla	49
Figura 12: La amabilidad y respeto del personal administrativo	50
Figura 13: Claridad informes a consulta	51
Figura 14: Gestión y las normas a favor del contribuyente	52
Figura 15: Charlas de orientación a los contribuyentes.....	53
Figura 16: Respuestas a demandas del contribuyente.....	54
Figura 17: Satisfacción de la atención recibida en la municipalidad.....	55
Figura 18: Espera de atención.....	56
Figura 19: Ayuda de los empleados	57
Figura 20: Cortesía de los empleados	58
Figura 21: Respuesta de los empleados.....	59
Figura 22: Suficiencia de empleados en la atención.....	60
Figura 23: Muestra de interés por necesidades	61
Figura 24: Atención del profesional o técnico	62
Figura 25: Gestión de calidad y satisfacción del contribuyente	63
Figura 26: La Planeación y la eficiente satisfacción del contribuyente	64
Figura 27: El Control en una eficiente satisfacción del contribuyente.....	65
Figura 28: La influencia del Compromiso normativo.....	66

Introducción

Hoy en día la gestión de calidad no es un tema de estudio solo para investigadores, también las diferentes empresas, municipalidades, entidades, etcétera... lo usan como materia de estudio, para así llegar a un diagnóstico y según eso poder mejorar la calidad de sus servicios a través de la gestión, y de acuerdo a eso poder satisfacer sus contribuyentes.

El presente estudio titulada: “Gestión de Calidad y la Satisfacción del Contribuyente en la Municipalidad de Lima Metropolitana 2018. Implica una forma diferente de observar las deficiencias en cuanto a la atención recibida por el contribuyente es decir una forma que además de cuantitativa y cualitativa de índole observativa, dada por la experiencia y por qué traduce, poco o mucho las necesidades sentidas y percibidas de los usuarios, es decir, vivencias de hecho genuinas, auténticas, aquellas necesidades que se expresan y las que no se expresan, pero sienten.

Habiendo visto este tema tentativo, decidí realizar este proyecto de investigación, dándole un enfoque empresarial, siendo como campo de estudio la Municipalidad de Lima Metropolitana en el periodo 2018.

El desarrollo de la investigación consta de cuatro capítulos en el presente informe de tesis: el primer capítulo corresponde al Problema de Investigación que comprende: la descripción de la realidad problemática, planteamiento del problema, objetivos de la investigación, justificación e importancia, y limitaciones. El segundo capítulo corresponde al Marco Teórico que abarca: antecedentes de investigación, el desarrollo de las bases

teóricas correspondiente al tema investigado, así como la definición de términos. El tercer capítulo corresponde al Metodología de la Investigación que corresponde a enfoque de investigación, variables, hipótesis, tipo y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos. El cuarto capítulo corresponde a los resultados obtenidos, así como su análisis y discusión. A continuación, las conclusiones y recomendaciones. Finalmente se incluyen las referencias utilizadas y se adjuntan los respectivos apéndices.

Capítulo I

Problema de Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Los gobiernos locales en el mundo contemporáneo, y como respuesta de la globalización en la gestión de sus diferentes instancias no son aislados los unos de los otros, en el mundo la concepción de gobierno cambió por el de gobernanza. Bassols y Mendoza (2008) afirman que el mundo moderno requiere de una gestión de horizontalidad, a los participantes les posibilita establecer una correspondencia de paridad, de igualdad, si esto es así habría comprensión, que gobernanza es un nuevo modelo o estilo de gestión de gobierno, que es muy distinto al modelo tradicional, entonces es una forma novedosa de conducir temas públicos y privados; a nuestra opinión confirmo lo manifestado porque la gestión moderna es dinámica, horizontal y requiere de una mejora continua.

En América Latina hablar de gobernanza es reflexionar en la organización de los pueblos, ciudades, regiones para resolver problemas, y formar nuevos constructos, de esta manera la gobernanza participará en la gobernabilidad reformulando nuevos esquemas y reglas, que permitirá un control interno y externo en las entidades públicas y privadas (Milani, 2002); un estudio de la Universidad de VANDERBILT a pedido del Proyecto de Opinión Pública de América Latina (LAPOP). Uno de los resultados de la gestión pública es el acercamiento del gobierno al pueblo, los que sirven al pueblo están obligados a estar más preparados para dar un resultado de satisfacción a sociedad y dar un servicio de manera concisa de acuerdo a las necesidades y demandas de los usuarios de bienes y servicios. Se presenta una encuesta de satisfacción donde el mejor es Brasil con un 60% de satisfacción y

Jamaica el más bajo 2 con un 37%, el Perú está en un 46.8% de satisfacción de sus servicios dados a la sociedad; se coincide con este pensamiento de acercamiento entre usuario y servidor, y la capacitación permanente de los servidores para obtener un servicio de calidad.

En el Perú hace 16 años se promulgó la Ley N° 27783 “Ley de Bases de la Descentralización” hubo cambios y modificatorias, desde el momento promulgado pasaron gobiernos de turno, transitorio como el de Valentín Paniagua, Alejandro Toledo que aportó con el marco normativo que de alguna manera guiaría el proceso, posteriormente asume el gobierno Alan García seguido por Ollanta Humala y el ex presidente Pedro Kuczynski, todos ellos con un objetivo de fortalecer gobiernos regionales para compartir la gestión, transferir funciones, responsabilidades y recursos y causar impacto en la sociedad peruana, y el gobierno más cercano a ellos es el gobierno local.

Los gobiernos locales nacionales (distritales o provinciales) actúan de acuerdo a las demandas sociales, conflictos sociales de los diversos actores, presiones de grupos sociales, y para lograr todo ello es muy importante el elemento humano que de una u otra manera desarrolla capacidades, técnicas, políticas para satisfacer productivamente al conjunto social lo ideal sería que lleguen a articular las diferentes áreas administrativas.

De acuerdo a la Ley N° 27444 se establece entre los principios que sustentan el procedimiento administrativo, el debido procedimiento, razonabilidad, celeridad, eficacia y de simplicidad, los cuales deben aplicarse dentro de la actuación de toda entidad de la Administración Pública.

La confirmación de las expectativas tenía un papel predominante en los primeros estudios sobre satisfacción del cliente (Salvador Ferrer, 2008). En ellos, la satisfacción dependía del grado en que se cubrían las expectativas previas del cliente. (p. 73)

Por otra parte, con lo tangible, la discrepancia de expectativas debería seguir siendo central en el proceso que lleva a la satisfacción. Sin embargo, la variable crítica en la faceta intangible debería ser el rendimiento percibido (Jayanti y Jackson, 1991).

Cabe resaltar según el decreto que interpone la verificación o constatación de la supervivencia de las personas será realizada mediante el cruce de información del respectivo listado de pensionistas o beneficiarios con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC o de sus propios sistemas de verificación, además de la declaración jurada a que se refiere la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Implica una forma diferente de observar las deficiencias en cuanto a la atención recibida por el contribuyente es decir una forma que además de cuantitativa y cualitativa de índole observativa, dada por la experiencia y por qué traduce, poco o mucho las necesidades sentidas y percibidas de los usuarios, es decir, vivencias de hecho genuinas, auténticas, aquellas necesidades que se expresan y las que no se expresan, pero sienten.

La tesis se inscribe en el marco de la Gestión de Calidad, en este caso, se propone estudiar la viabilidad de emplear concebir un nuevo diseño, con mayores capacidades, flexible y eficiente. A todo lo expuesto se hace referencia en el siguiente punto donde formularemos las interrogantes generales y específicas.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Problema general.

¿De qué manera la gestión de calidad influye significativamente en la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018?

1.2.2 Problemas específicos.

¿De qué manera, la planeación de la gestión de calidad, influye, en la eficiente satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018?

¿De qué manera, el control de la gestión de calidad, influye, en la eficiente satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018?

¿De qué manera el Compromiso normativo influye en la eficiente satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general.

Evaluar la gestión de calidad y su influencia significativa en la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018.

1.3.2 Objetivos específicos.

Determinar, la influencia de la planeación de la gestión de calidad, en la eficiente satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018.

Determinar, la influencia del control de la gestión de calidad, en la eficiente satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018.

Determinar, la influencia del Compromiso normativo, en la eficiente satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018

1.4 Justificación e Importancia de la Investigación

La investigación propuesta permitirá medir la Gestión de la Calidad en la Municipalidad de Lima Metropolitana y el grado de satisfacción de los contribuyentes en donde se entiende que la calidad se consigue cuando estos descubren que el servicio le proporciona algo no esperaba y así contribuir al conocimiento de las necesidades sentidas y percibidas de los usuarios para el esclarecimiento, la corrección, la modificación o innovación de normas que mejoren la gestión de la institución y lograr en cierta medida la satisfacción del usuario. Por consiguiente, el creciente interés de los servicios, cada vez más, en los resultados; dado que es un factor importante para el cumplimiento eficiente de los representantes públicos hacia los usuarios, quienes son el objetivo principal por el cual en su mayoría cuentan con un puesto laboral. Además de resaltar que la calidad de atención constituye el eje central del servicio y, por tanto, una medida útil de su calidad. Sin embargo, en la actualidad al parecer, los usuarios dan por hecho que los servicios no van a satisfacer sus intereses; este hecho es lo que se debe de intentar cambiar para generar usuarios satisfechos.

1.5 Limitaciones

Se han presentado en un principio dificultades que afectan el desarrollo de la investigación, como por ejemplo el factor tiempo, para la busca de información, que sustente nuestra

investigación, debido a la sobrecarga laboral en que el tesista se encuentra. La falta de bibliografía actualizada, para la contratación de la discusión en los resultados que se obtendrán la investigación

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales.

García y Espinel (2016), en su estudio de investigación “*Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en los Requisitos de la NTC ISO 9001:2015 en el proyecto curricular de administración ambiental de la universidad distrital Francisco José de Caldas con fines de acreditación*”. Tesis de pregrado. Universidad distrital Francisco José de Caldas – Bogotá-Colombia. Como paso inicial del proyecto buscó documentación en años anteriores donde muestre la posible creación de un manual de calidad, manual de funciones, política de calidad o algún tipo de información que evidencie la conformación o aporte a un SGC; una vez que recopiló datos claves y archivos procedió a realizar el diagnóstico, y acorde a esto diseñó el Sistema de Gestión de Calidad Bajo la NTC 9001:2015 cumpliendo con los requisitos que esta solicita, plasmando las actividades que se desarrolla, aclaración de los procedimientos, evaluando posibles inconformidades, riesgos y delimitando responsabilidades, para así contribuir a mejorar la prestación del servicio, imagen de la coordinación y la calidad del programa académico. Empleó un estudio descriptivo y documental, mientras el método de investigación fue de tipo cualitativa, debido a que estudió la realidad en su contexto natural real, sacando sentido e interpretando los fenómenos que suceden según los significados que tienen para las personas o grupos involucrados. El diseño de un sistema de gestión de la calidad con la NTC ISO 9001:2015, bajo el proceso de acreditación del proyecto curricular

al organizar los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en el desarrollo de las funciones que presta el proyecto curricular, además de identificar y describir a individuos que intervienen y tienen responsabilidades en las distintas diligencias y tareas existentes en el proyecto. Además, dictaminar lineamientos para contribuir en el proceso de póliza, recopilar la información, documentación pertinente para organizar y armonizar las actividades llevadas a cabo. Se plantea un diseño de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013 para la empresa La Casa del Ingeniero LCI, concluyendo que la caracterización de los procesos ayuda a establecer el norte y el desarrollo de cada proceso de manera individual, mostrando cada una de sus actividades, las maneras de controlar y hacer seguimiento a ellas.

Álvarez (2012) *“Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales”*. Tesis pos grado. Universidad Católica Andrés Bello – Caracas – Venezuela. Tuvo como objetivo general determinar cuál es la percepción -por parte de los clientes- de la calidad del servicio ofrecido en una red de supermercados del Gobierno de Venezuela. En cuanto a la metodología empleada, se menciona que se dio bajo una investigación evaluativa (de nivel descriptivo) y bajo un diseño de campo no experimental y transeccional; se tuvo en cuenta las técnicas de la observación pertinentes y la técnica de la entrevista de tipo estructurada, y como instrumento la encuesta; tomando como base de medición la escala “CALSUPER” adaptación “SERVQUAL” para redes de supermercados; los datos que se obtuvieron fueron organizados y agrupados utilizando técnicas cualitativas y cuantitativas para el análisis de los mismos obteniéndose un índice de calidad de servicio de -1,27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25,4% existiendo oportunidades de mejoras en las dimensiones

evidencias físicas y fiabilidad, notablemente en la apariencia de los locales y le da el tiempo de espera en las cajas.

Droguett (2012) *“Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: Análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes”* Tesis de pre grado. Universidad de Chile. Su objetivo identificar qué factores son los que tienen más peso en la evaluación que hacen los clientes acerca de las experiencias de servicio que tienen en la industria automotriz. Este estudio se realiza tomando en cuenta que no existe un proceso de servicio único, sino que son dos procesos de servicio con características propias (ventas y servicio al vehículo), pero sin olvidar que los clientes ven a las marcas como un todo y que, por lo tanto, debe existir coherencia en el desempeño de ambos servicios. Dentro de las principales conclusiones de esta tesis está el hallazgo de las causas de insatisfacción entre las marcas líderes del mercado son similares, la identificación del rol clave que juega el desempeño del vendedor en la evaluación del cliente de su experiencia en el proceso de ventas y la importancia que tiene la calidad de los trabajos realizados al vehículo en el proceso de servicio al vehículo.

Del Salto (2014) *“Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012”* . Tesis de pos grado. Universidad Central del Ecuador. Tuvo como objetivo general de su investigación analizar la calidad de la atención ofertada por parte del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía así como la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos; respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. En cuanto a la metodología empleado se realizó un estudio observacional con un diseño epidemiológico analítico transversal en una población de

4822 usuarios potenciales, de los cuales se toma una muestra representativa y aleatoria estratificada de 391 sujetos. Se hace una encuesta con un cuestionario previamente validado, de 20 preguntas, con una X confiabilidad medida por alpha de Cronbach de 0,832. Dentro de las varias conclusiones dedujo que los usuarios del Departamento Médico se encuentran satisfechos de la atención entre el 88,97 y el 94,36 % de toda la población del Instituto Nacional Mejía; más del 50% de los usuarios fueron atendidos sin Historia clínica; se observó que previa a la atención médica no fueron tomados signos vitales en una proporción considerable de los usuarios atendidos (32%); no existe una adecuada información en postconsulta por parte del personal de Enfermería; alrededor del 98% de los usuarios consideran que el trato del médico es adecuado y solo el 2% consideran que el trato es indiferente; alrededor del 98% de los usuarios consideran que el trato del médico es adecuado y solo el 2% consideran que el trato es indiferente; finalizó sus conclusiones afirmando que el 45% de los usuarios consideran que no siempre tienen las facilidades de permiso para acceder a la atención en el Departamento Médico.

2.1.2 Nacionales.

Inca (2015) “*Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital De Pacucha, Andahuaylas 2015*”. Tesis de pre grado. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas – Peru. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha - Andahuaylas. En cuanto a la metodología empleada, utilizó a través de la aplicación de encuestas y la respectiva tabulación de los datos con el programa SPSS y el coeficiente de Spearman, determinó que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios; afirmando que, a buena

calidad de servicio habrá mayor satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha. Ya después de la aplicación del instrumento de recolección de la investigación se determinó, según el coeficiente de Spearman que arrojó un valor de 0.591, que existe una correlación positiva moderada, en la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital De Pacucha.

Oscoco (2016) *“Determinar La Relación Entre la Responsabilidad Social y la Satisfacción Laboral en una Organización”* Tesis de pos grado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima – Peru. Menciona que la responsabilidad social es una actividad que ha ido evolucionando con los años y ofrece una alternativa de gestión a las empresas, la responsabilidad social como herramienta de gestión para el crecimiento empresarial, va más allá de lograr el cumplimiento de leyes y normas, y apunta a ser una variable muy potente que se encuentra al servicio de las organizaciones para lograr el éxito, este modelo de gestión permite a las empresa establecer mejoras en las relaciones con su entorno social y diversos grupos de interés siendo los principales: los colaboradores y sus familias, la Comunidad, Clientes, Proveedores y Medio Ambiente. Aduciendo que las organizaciones deben lograr visualizar las prácticas de responsabilidad social diferentes a las prácticas de beneficencias de carácter altruista, e incorporarlos en su cultura organizacional permitiéndole lograr el beneficio de la organización, y el incremento de la motivación la que se evidencia en los índices de satisfacción laboral, las organizaciones deben de adoptar una cultura que permita la sensibilización de su miembros y fomentar en ellos la participación activa en los programas de responsabilidad social corporativa RSC. La presente investigación busca comprobar cómo influye la responsabilidad social en la satisfacción laboral, la investigación fue de tipo descriptiva comparativa de diseño transversal, que se aplica a una muestra intencional compuesta por 20 trabajadores que presentan características laborales similares,

para determinar la similitud se tomó como referencia los resultados promedios de los tres últimos meses de la encuesta mensual de desempeño que elabora la organización, todos pertenecientes a un desempeño laboral estándar, posteriormente esta muestra se subdivide en dos grupos que se forman al azar, un grupo compuesto por 10 sujetos participaron activamente en un programa de responsabilidad social: “Programa de voluntariado corporativo en un albergue infantil” y los otros 10 no participaron de este programa. Para la medición se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall (1979), que permite identificar la satisfacción general, que se compone a la vez de las subescalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Los principales resultados indican que sí existen diferencias significativas en la comparación de las medias de los resultados de ambos grupos, con respecto al grupo que participo y el grupo que no participo en un programa de responsabilidad social. Por lo que se concluye que los programas de responsabilidad social influyen de manera positiva en la satisfacción laboral, asimismo se puede evidenciar, a través de diversas investigaciones, la contribución de los programas de responsabilidad social en la mejora de calidad de vida, permite el aprendizaje de nuevas habilidades, mejora del clima laboral, la motivación y el sentido de pertenencia, mejora la atracción y retención del talento, disminución del ausentismo, incremento de la productividad. La investigación presenta el ROI (Retorno de la Inversión) que permite establecer el costo de la implementación de los programas de responsabilidad social y nos muestra el ahorro económico significativo de las organizaciones a través de la influencia de sus resultados. Tuvo por objetivo principal comprobar cómo influye la responsabilidad social en la satisfacción laboral; en cuanto a la metodología, se sabe que la investigación es de tipo descriptiva comparativa de diseño transversal, que se aplica a una muestra intencional compuesta por 20 trabajadores que presentan características laborales similares, para determinar la similitud se tomó como referencia los resultados promedios de los tres últimos meses de la encuesta mensual de

desempeño que elabora la organización, todos pertenecientes a un desempeño laboral estándar. Los principales resultados indican que sí existen diferencias significativas en la comparación de las medias de los resultados de ambos grupos, con respecto al grupo que participo y el grupo que no participo en un programa de responsabilidad social. Por lo que se concluye que los programas de responsabilidad social influyen de manera positiva en la satisfacción laboral.

Agurto (2014) “*Sistema de Gestión de Calidad del Área de Recursos Humanos de la Empresa Aden EIRL*” Tesis de pre grado. Universidad de Piura - Peru. La tesis tiene como objetivo implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) aplicado a los procesos del área de recursos humanos de la Empresa ADEN (Asesoría y Diseño Electromecánico del Norte), basado en la norma ISO 9001, norma más utilizadas a nivel mundial en lo que se refiere a SGC.. Finalmente concluyó que todo sistema de gestión de calidad tiene un alcance de aplicación, es decir, tendrá unos límites que indiquen su funcionamiento; en el trabajo que realizó el alcance son los procesos del área de recursos humanos, los que actualmente se encuentran funcionando de manera ordenada; del mismo modo, para la realización del Sistema de Gestión de Calidad propuesto, se evaluó la aplicabilidad de los requisitos de la norma a la cual se va a regir, esto se hizo mediante la comparación de los requisitos con la situación actual de la organización. En el presente trabajo se evaluó los requisitos en función a la norma ISO 9001; además, la utilidad de un Sistema de Gestión de Calidad se basa en el ordenamiento del desarrollo de un conjunto de actividades; esto para tener un mejor control de los servicios brindados, permitiendo alcanzar mejores resultados y teniendo facilidad en la detección de errores y solución de los mismos. La norma ISO 9001, nos indica el uso del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Controlar y Actuar), el cual fue tomado como modelo en el desarrollo de todos los procesos.

Modesto (2017) “*Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de transporte terrestre de pasajeros GM internacional SAC – Huánuco 2017*”. Tesis de pre grado. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote - Peru. Tuvo como objetivo principal determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa de Transportes terrestres de pasajeros GM Internacional SAC – Huánuco. 2017; siguiendo una metodología cuantitativa, con el diseño transaccional – correlacional. El problema principal que tomó en cuenta fue “¿cuál es la relación entre calidad la de servicios y la satisfacción de los clientes de la empresa de Transportes terrestres de pasajeros GM Internacional SAC, 2017?” y la hipótesis general fue: Existe relación positiva entre calidad la de servicios y la satisfacción de los clientes de la empresa de Transportes terrestres de pasajeros GM Internacional SAC, 2017. Determinando que la relación que existe es significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa de Transportes terrestres de pasajeros GM Internacional SAC, es debido a la sofisticación de cliente en satisfacer cada vez nuevas necesidades, la muestra del trabajo de investigación fue de 282 clientes, los resultados mostraron que existen factores que contribuyen a mejorar la calidad del servicio por parte de los empleados de la empresa de Transportes GM Internacional, concluyendo que existen factores que contribuyen a que los clientes perciban una buena atención y se encuentren satisfechos con el servicio, así mismo existen debilidades y factores que se deben mejorar para continuar mejorando y buscando la creación y mantenimiento de una ventaja competitiva.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Gestión de Calidad.

2.2.1.1 Definiciones de calidad.

En la actualidad todos resaltan la obligación de optimizar la calidad de los productos y servicios, para así poder generar competitividad y como resultado permanecer en el mercado.

La evolución del concepto de calidad ha estado adscrito a la propia evolución de las técnicas de gestión empresarial a lo largo de los últimos años; antes de 1950 las empresas se centraban en la búsqueda de eficiencias internas, logrando así mejoras sucesivas de sus procesos productivos. En esa época el requerimiento era prácticamente uniforme generando que los productores conozcan el mercado de manera rápida; por lo que no era necesario precisar la definición de calidad.

Después de la crisis del petróleo en los años 70, la cesión económica fue acompañada de una gran inflación, por consiguiente, el incremento de los costes financieros empezó a tener preponderancia hacia el cliente -al ser este el que controlaba el mercado- al disponer de una variedad de alternativas y como consecuencia empezó a demandar cada vez (con mayor insistencia los productos y servicios de mayor calidad).

Según Deming (1989) la calidad viene a ser “Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. Según esta afirmación podemos indicar que el principal objetivo de la empresa es permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para lograr este objetivo el

camino a seguir es la calidad; la manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto o servicio.

A su vez, para Juran (1995) la calidad se define como “Adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad)”.

Mientras que Gutiérrez P. (1997) tiene una idea subjetiva en cuanto a calidad, pues él afirma que “La calidad es ante todo satisfacción del cliente. La satisfacción está ligada a las expectativas que el cliente tiene sobre el producto o servicio, expectativas generadas de acuerdo con las necesidades, los antecedentes, el precio, la publicidad, la tecnología, etcétera”. (p. 9)

Actualmente el concepto y el vocabulario de la calidad -de manera subjetiva- son cambiantes, pues cada persona (usuario) lo definirá y percibirá de diferente manera –esto de acuerdo a su criterio y cultura-, pocos pueden encerrar a la calidad en un solo concepto, ya la calidad se mide y se define de acuerdo al servicio que se recibe; de acuerdo a esto el consumidor creará su propio concepto. En pocas palabras podemos decir –subjetivamente- que la calidad lo definirá el cliente de acuerdo al juicio que este se genere.

Terminamos tomando una frase de Feigenbaum (1992) "La calidad debe diseñarse y construirse dentro de un producto; no puede ser puesta ahí por convencimiento o inspección".

2.2.1.2 Definición de gestión de calidad.

La gestión de calidad siempre ha estado ligada a la manera en que los hombres realizamos nuestras actividades, la forma en que hacemos un producto en que brindamos un servicio.

Es con la revolución industrial cuando la forma de gestionar nuestras actividades comienza a tener mayor relevancia, explicado fundamentalmente por las posibilidades de producir riqueza que esta significaba. Desde finales del siglo XVIII a finales del siglo XIX, Charles BABBAGE 1792 - 1871. Quienes dieron los primeros planteamientos teóricos sobre organización y gestión en la industria y los beneficios de la división y la especialización del trabajo.

Para Hill & Jones (2005) quién se convierte en el padre de la Administración Científica, al originar un nuevo concepto en la producción, descomponer el trabajo en tareas individuales, separando las tareas de inspección de las de producción, y el trabajo de planificación de ejecución.

Al igual que el concepto de calidad ha ido evolucionando y/o cambiándose a través del tiempo, también la definición de gestión de calidad ha ido modificándose a través de los años y de acuerdo al país dónde se utilice. La gestión de calidad parte del “control de la calidad”, este término aparece por primera vez en los años 30 adquiriendo gran importancia en los años 50 y 60; en estas décadas el enfoque que tenía la gestión de la calidad era el de inspeccionar el producto y discriminar así aquél que cumple con unos determinados estándares de aquellos que no los cumplen; con esta acción se ponía en práctica la gestión de calidad. Actualmente la gestión de calidad viene a ser considerado una herramienta que

permite planear, ejecutar y controlar las actividades; siendo estas esenciales para el desarrollo de una institución, empresa, etcétera...

En los años 50 y 60 se generó un nuevo término Gestión de la Calidad, denominado Gestión de Calidad Total (Total Quality Management, abreviado en TQM). El TQM fue una estrategia de gestión creada por las industrias japonesas, generado desde las prácticas difundidas por el experimentado W. Edwards Deming (1983) -experto en materia de control de calidad y creador de los círculos Deming en Japón-. Llegando a deducir que el TQM es un sistema de gestión que se centra en el mantenimiento y en la mejora continua de todas las funciones de la organización con el objetivo de satisfacer a los clientes y otros grupos de interés. Comprende una serie de principios que están presentes explícitas o implícitamente en empresas que implantan sistemas de este tipo; por ello, las empresas con estos modelos son las que aplican adecuadamente y sistemáticamente los principios analizados en el siguiente apartado. Está orientada a originar conciencia de calidad en todos los procesos de organización y ha sido ampliamente utilizada en todos los sectores, desde la manufactura a la educación, el gobierno y las industrias de servicios. Se le denomina total porque concierne a la organización de la empresa globalmente considerada y a las personas que trabajan en ella.

De acuerdo a Germán A., Camisón C., Martí C. y Martiarena A. (2008) “La Gestión de la Calidad es un constructo multidimensional sobre el cual no existe aún un concepto comúnmente aceptado, por lo que se trata de uno de esas terminologías que se emplean para establecer cuestiones diversas”

Con la compilación de definiciones de este término, podemos observar que varían mucho en cuanto a su alcance, desde definiciones puramente pragmáticas que la entienden como un conjunto de principios, prácticas y técnicas, hasta definiciones de mayor calado teórico que la definen como un nuevo paradigma de dirección y gestión de empresas.

Al estar determinada la satisfacción del cliente por aspectos subjetivos como las expectativas y la percepción, la calidad no siempre se puede cuantificar o definir en términos objetivos, por lo que se hace necesario que las empresas estén retroalimentándose en forma constante con la percepción del cliente respecto a su producto o servicio. "La calidad es ante todo satisfacción del cliente. La satisfacción está ligada a las expectativas que el cliente tiene sobre el producto o servicio, expectativas generadas de acuerdo con las necesidades, los antecedentes, el precio, la publicidad, la tecnología, etcétera". Según Humberto Gutiérrez (1997)

Existen siete principios para la implementación del sistema de gestión de la calidad:

1. Consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (interno y externo).
2. Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la empresa (implantar la mejora continua tiene un principio, pero no un fin).
3. Total, compromiso de la dirección y un liderazgo activo de todo el equipo directivo. Debe hacerse énfasis en que este compromiso se extienda dentro de toda la organización.

4. Participación de todos los miembros de la organización y fomento del trabajo en equipo hacia una gestión de calidad total.
5. Involucración del proveedor en el sistema de calidad total de la empresa, dado el fundamental papel de éste en la consecución de la calidad en la empresa.
6. Identificación y gestión de los procesos clave de la organización, superando las barreras departamentales y estructurales que esconden dichos procesos.
7. Toma de decisiones de gestión basada en datos y hechos objetivos sobre gestión basada en la intuición. Dominio del manejo de la información.

Por otra parte, se encuentra el cambio de un “enfoque en clientes” a uno en “partes interesadas”. En este sentido, la versión ISO 9001:2015 se aproxima a los esquemas de calidad total Pyzdek & Keller (2014), ya que requiere comprender las necesidades y expectativas de otras partes interesadas, además de los clientes. Es necesario tener en cuenta al entorno socioeconómico de la organización a la hora de pensar en la planeación del sistema de calidad. (p. 52)

Asimismo, el Comité Técnico ISO/TC 176 (2008) señala en la norma ISO 9001; el control como una de las mediciones más importantes en este proceso de gestión de la calidad, que tiene que ver con las actividades de control de los indicadores ya establecidos, como, por ejemplo:

Seguimiento y medición Satisfacción del cliente. - Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.

Seguimiento y medición de los procesos. - En donde la organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Es así como estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Además, se resalta que cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

En la actualidad todos coinciden en reconocer la necesidad de mejorar la calidad de los productos y servicios para poder ser competitivos y permanecer en el negocio. En lo que frecuentemente no se coincide es en la forma de lograrlo. Algunos piensan que la mejora se dará con el solo hecho de exigir la calidad en el trabajo que desempeña cada uno de los miembros de la organización, es decir, piensan que es cuestión de imponer disciplina a los trabajadores.

Un cliente queda satisfecho si se le ofrece todo lo que él esperaba encontrar y más. Así, la calidad es ante todo satisfacción del cliente. La satisfacción está ligada a las expectativas que el cliente tiene sobre el producto o servicio.

2.2.1.3 Dimensiones de la gestión de calidad.

Control

Un Sistema de Control de Gestión (SCG) es una estimulación organizada para que los “managers” descentralizados tomen sus decisiones a su debido tiempo, permite alcanzar los objetivos estratégicos perseguidos por cada empresa. Para mantener la eficiencia

organizativa y facilitar la toma de decisiones es fundamental controlar la evolución del entorno y las variables de la propia organización que pueden afectar su propia supervivencia.

El sistema de control de gestión como conjunto de procedimientos que representa un modelo organizativo concreto para realizar la planificación y control de las actividades que se llevan a cabo en la empresa, queda determinado por un conjunto de actividades y sus interrelaciones, y un sistema informativo (SI).

Simmons (1995) lo considera como “Aquellos procedimientos y controles habituales, de tipo formal, basados en la información y utilizados por la dirección para mantener o modificar determinadas pautas en las actividades de la organización, distinguiendo dentro del SCG cuatro tipos de sistemas formales basados en la información en función de su relación con la estrategia: sistema de creencias, sistema de establecimiento de límites, sistema de control de diagnóstico y sistema de control interactivo. El sistema de creencias, para comunicar y reforzar las declaraciones sobre la misión y los objetivos de la empresa; el sistema de establecimiento de límites, para fijar las reglas y los límites, como los sistemas de elaboración de presupuestos; el sistema de control de diagnóstico, como sistema formal de feed-back, para realizar el seguimiento de los resultados y corregir las desviaciones que se producen en relación con lo previsto; y el sistema de control interactivo, para atraer la atención y fomentar el diálogo y el aprendizaje en toda la organización”.

En los conceptos obtenidos se puede observar que todos coinciden en que el SCG es un procedimiento basado en la información recopilada para trazar los objetivos y el camino a seguir por la entidad, controlar y tomar las decisiones correspondientes para corregir las desviaciones.

Planeación

Según Manes (1999) la planeación viene a ser “El tipo de dirección que se llevaba a cabo en los niveles más altos de la organización no era la dirección operacional sino la estratégica, aquella que guía, direccional y pone límites a todo proceso operacional. El planeamiento estratégico viene a ser hoy en día uno de los factores fundamentales, sino el principal, de la realización del proceso de dirección estratégica Un sistema de planeación estratégica formal está formada por cuatro tipos de planes: Planes estratégicos, programas a mediano plazo, presupuestos a corto plazo y planes operativos”.

El mismo autor menciona “Que la participación de toda organización en el desarrollo del planeamiento estratégico, la importancia de su intervención para la obtención de la información sobre la situación actual de la organización y sobre los factores claves del éxito”.

Teniendo en cuenta todo esto, podemos decir que la planeación es aquel proceso mediante el cual una organización define su visión, misión, objetivos y estrategias, sobre la base de un análisis de su entorno, directo e indirecto, con la participación del personal de todos los niveles de dicha organización. Las estrategias estarán basadas en el aprovechamiento de los recursos y las capacidades de la organización de acuerdo a las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas detectadas. El plan estratégico que se generara como resultado es un plan a largo plazo, con un enfoque en el futuro con miras hacia los cambios”.

2.2.2 Satisfacción

2.2.2.1 *Definición de satisfacción.*

La definición de satisfacción se ha ido formando a través de los años, esto de acuerdo los avances que tenía sus investigaciones. En los años 70 el estudio de este término despertó interés hasta la instancia de publicarse en más de 500 estudios.

Por otro lado, en el rubro de la biblioteconomía la definición de satisfacción adquiere una notable importancia en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar, la calidad y la evaluación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad de la gestión, tal como había ocurrido con anterioridad en otras organizaciones de servicios como, por ejemplo, hospitales, bancos, universidades y también en instancias gubernamentales, como los ministerios. Los tres elementos que se presentan consecutivamente, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario.

Si nos vamos a origen etimológicamente, satisfacción proviene del latín “satisfactiounis”, término compuesto por “satis” que significa bastante y el verbo “facere” que significa hacer; teniendo así como resultado, que la satisfacción viene a ser todo lo que ha sido realizado de modo acabado, cumpliendo las expectativas, ordenes o deseos, de tal modo que habiendo hecho lo suficiente se siente la gratificación o el agrado de llegar a un buen resultado, que no necesita mayor aporte.

Tse, Nicosia y Wilton (1990) dijo que “La satisfacción viene a ser la respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre expectativas y el resultado final percibido en el producto tras su consumo, se trata, pues, de un proceso multidimensional y dinámico”.

Mientras que Bachelet (1992) consideró que “La satisfacción era una reacción emocional del consumidor en respuesta a la experiencia con un producto o servicio”. Creía que esta definición incluía la última relación con un producto o servicio, la experiencia relativa a la satisfacción desde el momento de la compra y la satisfacción en general experimentada por usuarios habituales.

En la definición propuesta por Boekhorst y Poll (1998) afirma que “Se trata de una medida por medio de la cual se quiere valorar si una biblioteca cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios”.

La satisfacción del usuario con respecto al funcionamiento y a los atributos de un sistema de información está directamente relacionada con el uso del sistema. Algunos autores sugieren que existe un nivel de satisfacción, por debajo del cual los usuarios dejan de utilizar un sistema de información y buscan fuentes alternativas. Al contrario, también puede afirmarse que el nivel de uso de un sistema de información es un indicativo de la satisfacción de los usuarios con ese sistema, sobre todo, cuando principalmente su uso es opcional y no obligatorio.

En el contexto de los sistemas de información, se entiende por satisfacción de usuarios la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus

requisitos informativos. La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio.

Para el autor Serna Gómez (2009) con este último nivel de satisfacción se consigue “un elemento que nos proporciona algo más que satisfacción es decir, confianza”. Lo que es de suma importancia ya que se puede conseguir que el usuario continúe haciendo uso del servicio. “Si un sistema de información es percibido por sus usuarios como malo, deficiente o insatisfactorio, constituirá para ellos un mal sistema de información.” Así nos propone que la visión del usuario será determinante para el éxito o fracaso de un sistema global. También nos indica que “la satisfacción de sus necesidades de información es la medida de eficacia del sistema” donde su opinión sobre “la satisfacción o insatisfacción, deriva directamente de la calidad de un servicio”. Para el autor “no es suficiente con que el sistema funcione, es necesario que el servicio que se presta sea satisfactorio para el usuario y que éste así lo perciba” Asimismo, establece una definición sencilla del concepto de satisfacción del usuario como sigue: "La percepción del usuario de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias en un determinado contexto ambiental y la mejor prestación posible de servicio".

Este aspecto de la satisfacción del usuario requiere el establecimiento de factores que posibiliten esta medición. Serna G. (2009) cita cinco factores de la medición como sigue:

- a. La multi-dimensión de los servicios bibliotecarios y su naturaleza.
- b. Las diversas necesidades de las diferentes materias y niveles de formación.

- c. Los diferentes puntos de vista de las necesidades de los usuarios potenciales, de los no usuarios, y de los usuarios remotos.
- d. El significativo esfuerzo institucional invertido en recoger datos de la satisfacción de los usuarios que sean fiables y representativas de amplios sectores.
- e. La posibilidad de ser un usuario cansado de cuestionarios

Además, cita cuatro factores en el que se centra el nivel de satisfacción del usuario como sigue: “la cantidad y la calidad de los productos recuperados, la interacción con el sistema o con los intermediarios (los profesionales de la información), así como por la política del servicio y el servicio de información en su conjunto”. Finalmente, presenta los aspectos que Rachel Applegate presenta para establecer una clasificación en la satisfacción del usuario que facilite su descripción y hasta su evaluación.

Otros autores indican que es mejor emplear como indicador de satisfacción de usuarios, la utilización efectiva de los servicios, con lo que se otorga a los usuarios un papel activo en el proceso de transferencia de la información al considerarlo como un coproductor del servicio y de la calidad del mismo.

2.2.2.2 Dimensiones de la satisfacción.

Satisfacción global.

Según Anderson (1994) la satisfacción global “Es un indicador del resultado percibido en el proceso de compra y consumo. En cambio, para Demanov & Eklöf (2001) la satisfacción global “Ayudan a modelizar el grado de satisfacción de los clientes, además de identificar las causas de la satisfacción e insatisfacción; por otro lado, ayuda a comprender la situación de la empresa en relación a la competencia y, por otro lado”.

Tendencias metodológicas para realizar estudios de satisfacción de usuarios.

Se han seguido diversos caminos para tratar de medir la satisfacción de los usuarios, los cuales cubren diferentes enfoques disciplinarios, cabe resaltar que en la mayoría de los estudios se han utilizado métodos y/o técnicas de corte cuantitativo.

La fiabilidad.

Según Duque O. (2005) Define la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

Comunicación.

Según Duque O. (2005) Lo define para suministrar servicio es necesario establecer un contacto entre la organización y el cliente. Es una relación en la que el cliente participa en la elaboración del servicio.

2.3 Definición de términos

Calidad de servicio. - Berry, Benet y Brown (1989) "Un servicio de calidad no es ajustarse a las especificaciones, como a veces se le defina, sino más bien, ajustarse a las especificaciones del cliente".

Confiabilidad. - Suiero (2004) "Es la capacidad de un ítem de desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas durante un período de tiempo determinado". Es decir,

que habremos logrado la Confiabilidad requerida cuando el "ítem" hace lo que queremos que haga y en el momento que queremos que lo haga.

Capacidad de respuesta. - Weil (2003) “Representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido”.

Seguridad (Garantía). - Weil (2003) “Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el cliente está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio”.

Empatía. - Duque Oliva (2005) “Grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos”.

Capítulo III

Metodología de la Investigación

3.1 Enfoque de la Investigación

El estudio el enfoque de la investigación fue cuantitativo ya que se investigó las diferentes causas del problema de la gestión de calidad en la satisfacción del contribuyente; se analizó la información otorgada en la encuesta aplicada a los contribuyentes de la Municipalidad Metropolitana de Lima; de acuerdo con Hernández & Otros (2014) “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p 4).

3.2 Variables

Las variables de la investigación son las características y propiedades cuantitativas o cualitativas de un objeto o fenómeno que adquieren distintos valores, o sea, varían respecto a las unidades de observación.

3.2.1 Operacionalización de variables.

3.2.1.1 Variable 1: Gestión de calidad.

La gestión de calidad viene a ser considerado una herramienta que permite planear, ejecutar y controlar las actividades; siendo estas esenciales para el desarrollo de una institución, empresa, etcétera... (Arana Landín, Camisón Zornoza, Casadesús Fa, & Martiarena Arrizabalaga, 2008).

Dimensiones de la variable gestión de calidad.

Primera Dimensión: Planeación

Segunda Dimensión: Control

Tercera Dimensión: Compromiso Normativo

Matriz de operacionalización de variable

Variable 1: Gestión de Calidad

dimensiones	Indicadores	ítems
Planeación	Principio de buena fe y presunción de veracidad.	1. ¿Considera, que la Municipalidad realiza la gestión esperada?.
		2. ¿Considera, que el personal se mostró dispuesto a ayudar al contribuyente?
	Principio de Imagen	3. ¿Considera, que el personal da una imagen de honestidad?.
		4. ¿Considera, que la gestión que brinda la Municipalidad da respuesta rápida a los problemas de los contribuyentes?.
		5.¿ Considera, que las gestiones brindadas por la Municipalidad han mejorado el funcionamiento general del área de atención?.
		6.¿ Considera, que el personal de la Municipalidad dispone de programas y equipos informáticos?
	Acceso a la atención.	7. ¿Es fácil contactar por teléfono a la municipalidad de Lima?.
		8. ¿Le fue fácil conseguir la hora de atención, que usted necesitaba?
		9. ¿ Las consultas administrativas se atienden con celeridad?.
Control	Trato al contribuyente	10. ¿ La amabilidad y respeto con que fue tratado(a) por los representantes de la Municipalidad?
		11. ¿La amabilidad y respeto con que lo o la ha tratado el personal de ventanilla?.
Compromiso normativo	Lealtad y gratitud hacia la organización.	12.- ¿La amabilidad y respeto con que lo o han tratado el personal administrativo (dación de horarios de atención, informes, etc.)?
		13.- ¿Claridad con que el personal cuando le informa su análisis, las causas y problema que ha ido a realizar o consultar?.
		14.- ¿Considera que la gestión que brinda la Municipalidad cumple con las normas establecidas por la institución a favor del contribuyente?.
		15.- ¿La Municipalidad de acuerdo a los servicios que brinda en cuanto a las charlas de orientación a los contribuyentes, cumplen con los lineamientos normativos para un mejor acceso a las áreas de consulta?.
		16.- ¿Cuándo acudo al servicio no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas?.

3.2.1.2 Variable 2: Satisfacción del contribuyente

Bachelet (1992) “La satisfacción del contribuyente es la reacción emocional por parte del contribuyente en respuesta a la experiencia con un producto o servicio”. Además, según Anderson (1994) “La satisfacción es un sentimiento de bienestar de realización de manera global, siendo este un indicador del resultado percibido”.

Dimensiones de la variable satisfacción

Dimensión: Satisfacción Global

Matriz de operacionalización de variables

Variable 2: Satisfacción

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción global	Tiempo de espera	17.- ¿El grado de satisfacción que tiene sobre la atención recibida en la municipalidad? 18.- ¿Le atienden rápidamente sin tener que esperar?
	Ayuda	19.- ¿Los empleados están dispuestos a ayudarle en cualquiera problema?
	Trato	20.- ¿Los empleados le tratan con cortesía?
	Capacidad	21.- ¿Los empleados son capaces a responder sus preguntas?
	Personal disponible	22.- ¿Hay suficientes empleados para que lo atiendan personalmente?
	Desempeño de personal	23.- ¿Los empleados demuestran interés por sus necesidades concretas?
	Nivel de confianza	24.- ¿El profesional o técnico que lo atendió le inspira confianza?

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis general.

H_i: La gestión de calidad influye significativamente en la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018.

H_o: La gestión de calidad no influye significativamente en la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018.

3.3.2 Hipótesis específicas.

H₁ La planeación de la gestión de calidad, influye, en la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018.

H₂ El control de la gestión de calidad, influye, en la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018.

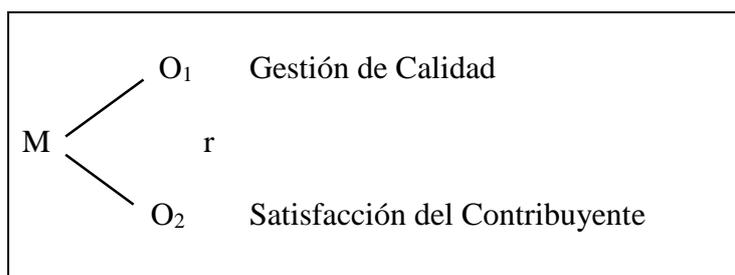
H₃ El Compromiso normativo influye en una eficiente satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018.

3.4 Tipo de Investigación

Esta investigación de acuerdo al propósito es de tipo básica, que busca aportar elementos teóricos a los conocimientos existentes y están disponibles a quienes desean seguir investigando. Para Ibañez (2015) refirió a esta investigación como: “La que tiene por fin ampliar el conocimiento científico, sin perseguir, en principio, ninguna aplicación práctica” (p. 575).

3.5 Diseño de la investigación

Esta investigación es de diseño correlacional. Hernández, et al. (2014), expresaron que “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p 93).



Donde:

M = muestra

O1 = observación de la variable 1 Gestión de Calidad

O2 = observación de la variable 2 Satisfacción del contribuyente

r = relación entre las dos variables

3.6 Población y Muestra

3.6.1 Población.

Población estará constituida por todos los usuarios que visitan las instalaciones de la municipalidad de Lima Metropolitana, para la realización de algún trámite. Teniendo en cuenta para nuestro estudio el segmento seleccionado entre 35 a 60 años de edad, usuarios que tienen una propiedad en Lima Metropolitana. De acuerdo a Ñaupas et al. (2014), el universo ... en las ciencias sociales, la población es el conjunto de individuos o personas o instituciones que son motivo de investigación.

3.6.2 Muestra.

Hernández, et al. (2014) La muestra “es, un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p 175). Para determinar la muestra, se consideró la muestra no probabilística de manera aleatoria, la cual nos permitió recoger información a $n = 67$ usuarios, que se encontraban en la Municipalidad, realizando gestiones, dentro y fuera del mismo, también quienes de manera voluntaria y sin molestias, accedieron a brindarnos su opinión mediante la encuesta construida sobre la gestión que viene realizando la Municipalidad y el grado de satisfacción de manera global sobre su atención de servicio.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de Datos

La encuesta es una técnica que nos permitió recolectar datos según Alvira (2011), “es esencialmente una técnica de recogida de información” (p.7), bajo esta definición se sustenta la aplicación de la técnica de la encuesta para medir las dimensiones de las presente investigación.

Técnicas: Encuesta y trabajo de campo

Tipo Descriptivo

Instrumentos: Cuestionario

Autor: Ana María Yomona Visalolth

Año: 2018

Monitoreo: en la aplicación del instrumento

Ámbito de Aplicación: Municipalidad de Lima Metropolitana

Forma de Administración: directa al instante

Para la recolección de los datos se trabajará con el método de análisis de datos utilizaremos el programa de software SPSS versión 25 a fin de efectuar la estadística descriptiva a fin de elaborar las tablas de frecuencias, porcentajes y figuras. Para realizar la prueba de hipótesis con el Rho de Spearman; para determinar si los ítems de las variables si guardaron relación.

Según Hernández, et. al (2014) sostuvieron que: el análisis cuantitativo de datos se lleva a cabo sobre un programa de software de análisis estadístico, donde se podrá ejecutar programas, explorar los datos, evaluar la confiabilidad y validez logradas por el instrumento, analizar pruebas estadísticas de hipótesis (análisis estadístico inferencial) y análisis adicionales para preparar los resultados. (p.272).

Validez del instrumento.

La Validez según Palella y Martins (2006), se define: “como la ausencia de sesgos, representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir. Existen varios métodos para garantizar su evidencia”. (p.172). Es la capacidad que posee un instrumento para medir los resultados de lo que se pretende, con propiedad.

La validez de los instrumentos de recolección de datos en la presente investigación Se basó a juicio de expertos integrado por profesionales experimentadas en el campo a estudiar;

Para la validez de datos se utilizó una matriz tripartita teniendo en cuenta el universo, población y muestra, con la opinión de cinco expertos.

Matriz de Análisis de Juicios de Expertos

Criterios	J1	J2	Total
Claridad	5	5	10
Objetividad	4	5	09
Actualidad	4	5	09
Organización	5	5	10
Suficiencia	4	4	08
Pertinencia	4	4	08
Consistencia	4	5	09
Coherencia	5	5	10
Metodología	4	5	09
Aplicación	4	5	09
Total de Opinión	43	48	91

Total Máximo / (N° criterios) x (N° de Jueces) x (Puntaje Máximo de Respuesta)

Calculo de coeficiente de validez:

$$\text{Validez} = \frac{91}{10 \times 2 \times 5} = \frac{91}{100} = 0.91 = 91\%$$

Conclusión: El Coeficiente de Validez del Instrumento es 91%, es considerado Bueno.

Confiabilidad del instrumento

En esta investigación para medir la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach, porque mide la consistencia interna entre los ítems.

Se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos, de acuerdo a Huh, Delorme & Reid (2014), aseveran que el valor de confiabilidad en las investigaciones exploratorias debe ser igual o mayor a 0.6; en estudios confirmatorios debe estar entre 0.7 y 0.8

En esta investigación para medir la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach, porque mide la consistencia interna entre los ítems. Se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos. Es decir, se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados.

Formula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} * \left(1 - \frac{\sum_{i=0}^K S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Donde:

S_i^2 es la varianza del ítem i,

S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y

k es el número de preguntas o ítems.

El instrumento está compuesto por 24 ítems, siendo el tamaño de muestra piloto 20 encuestados. El nivel de confiabilidad de la investigación es 85,3%. Para determinar el nivel de confiabilidad con el Alfa de Cronbach se utilizó el software estadístico SPSS versión 24

Resultados:**Resumen del Procesamiento de los casos**

		<i>N</i>	<i>%</i>
<i>Casos</i>	Válidos	20	100
	Excluidos	0	0
	Total	20	100

Estadísticos de fiabilidad

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
0.853	24

Análisis:

El valor del Alfa de Cronbach cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Teniendo así que el valor de Alpha de Cronbach para nuestro instrumento es 0.853 por lo que concluimos que nuestro instrumento es altamente confiable.

Conclusión: El Coeficiente de confiabilidad del Instrumento es 0,853 o 85,3%, es considerado elevada.

Capítulo IV

Resultados

4.1 Análisis de Resultados

Se realizaron estadísticamente mediante la elaboración de cuadros y gráficos de los resultados de la investigación. Los datos obtenidos fueron ordenados en cuadros y gráficos estadísticos siguiendo el orden de los ítems o preguntas que aparecen en el instrumento. Se utilizó el programa SPSS Versión 25 en el procesamiento de datos.

Ítem 1. ¿Considera usted que la Municipalidad realiza la gestión esperada?

Tabla 1. Gestión de la Municipalidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nada de acuerdo	58	86,6	86,6	86,6
Muy de acuerdo	9	13,4	13,4	100,0
Total	67	100,0	100,0	

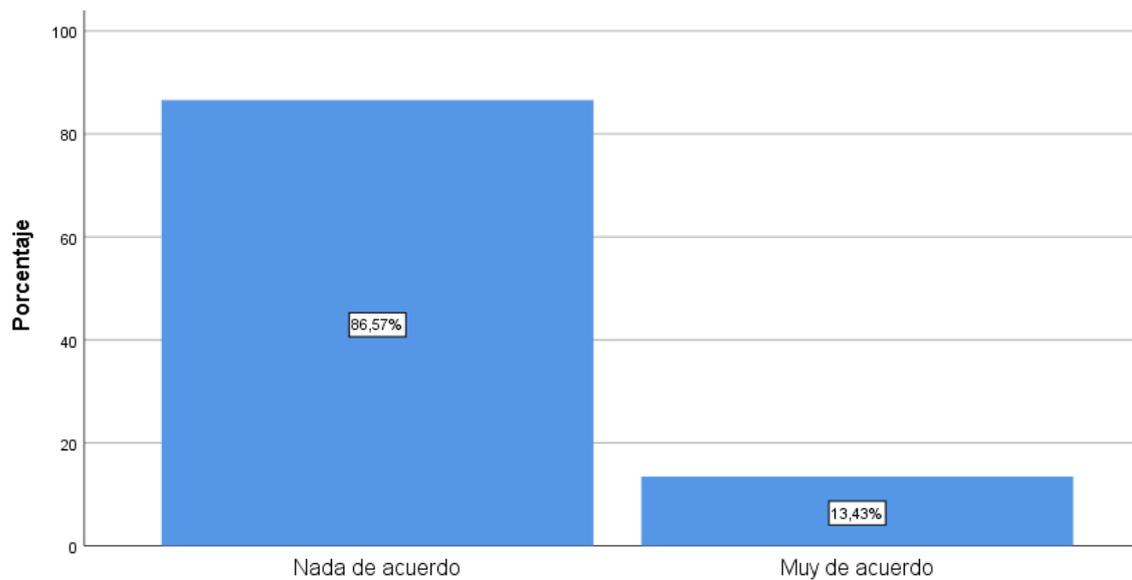


Figura 1 : Gestión de la Municipalidad

Del 100%, el 86.6 % respondió estar en nada de acuerdo con la gestión que realiza la municipalidad de Lima metropolitana, mientras que el 13.4% está muy de acuerdo con la gestión.

Ítem 2. ¿Considera que el personal se mostró dispuesto a ayudar al contribuyente?

Tabla 2. *Disposición del personal en ayudar al contribuyente.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	24	35,8	35,8	35,8
	En desacuerdo	6	9,0	9,0	44,8
	Indiferente	26	38,8	38,8	83,6
	Muy de acuerdo	11	16,4	16,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

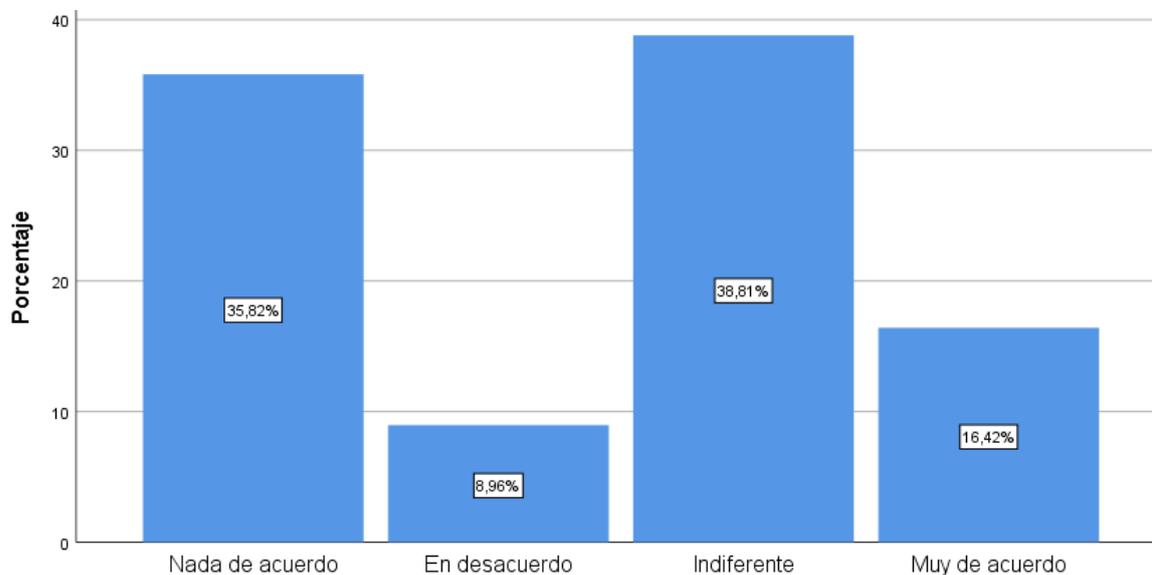


Figura 2: Disposición del personal en ayudar al contribuyente.

Del 100%, el 35.8% manifiesta estar nada de acuerdo en que el personal se mostró dispuesto a ayudar al contribuyente, el 9% está en desacuerdo, mientras que el 38.8% le es indiferente, por último, el 16.4% está muy de acuerdo en que el personal ayuda al contribuyente.

Ítem 3. ¿Considera que el personal da una imagen de honestidad?

Tabla 3. *Imagen de honestidad del personal.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	12	17,9	17,9	17,9
	Indiferente	18	26,9	26,9	44,8
	Muy de acuerdo	37	55,2	55,2	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

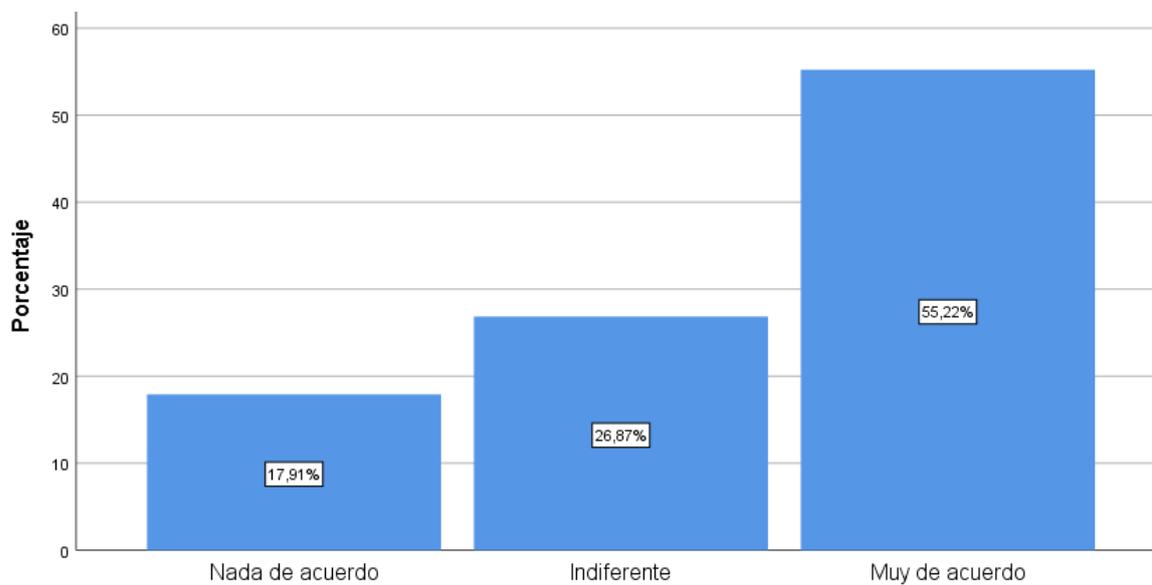


Figura 3: Imagen de honestidad del personal.

Del 100%, el 17.9% manifiesta estar en nada de acuerdo con la imagen de honestidad del personal, el 26.9% está indiferente, por último, el 55.2% está muy de acuerdo en que el personal da una imagen de honestidad.

Ítem 4. ¿Considera que la gestión que brinda la Municipalidad da respuesta rápida a los problemas de los contribuyentes?

Tabla 4. *Respuesta a los problemas en la gestión de la Municipalidad.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	18	26,9	26,9	26,9
	En desacuerdo	6	9,0	9,0	35,8
	Indiferente	18	26,9	26,9	62,7
	Muy de acuerdo	25	37,3	37,3	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

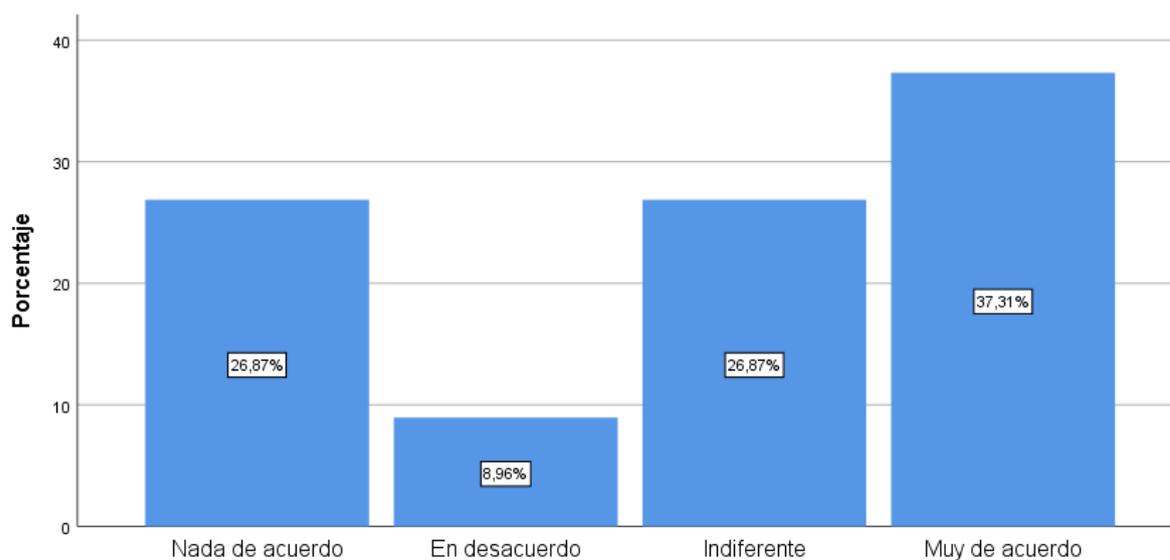


Figura 4: *Respuesta a los problemas en la gestión de la Municipalidad.*

Del 100%, el 26.9% respondió estar en nada de acuerdo con la respuesta rápida a los problemas, el 9% está de acuerdo, mientras el 26.9% está indiferente, por último el 37.3% está muy de acuerdo con la respuesta de la gestión de la municipalidad ante problemas de los contribuyentes.

Ítem 5. ¿Considera que las gestiones brindadas por la Municipalidad han mejorado el funcionamiento general del área de atención?

Tabla 5. *Funcionamiento general del área de atención en la Municipalidad.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	12	17,9	17,9
	En desacuerdo	6	9,0	26,9
	Indiferente	3	4,5	31,3
	Muy de acuerdo	46	68,7	100,0
	Total	67	100,0	100,0

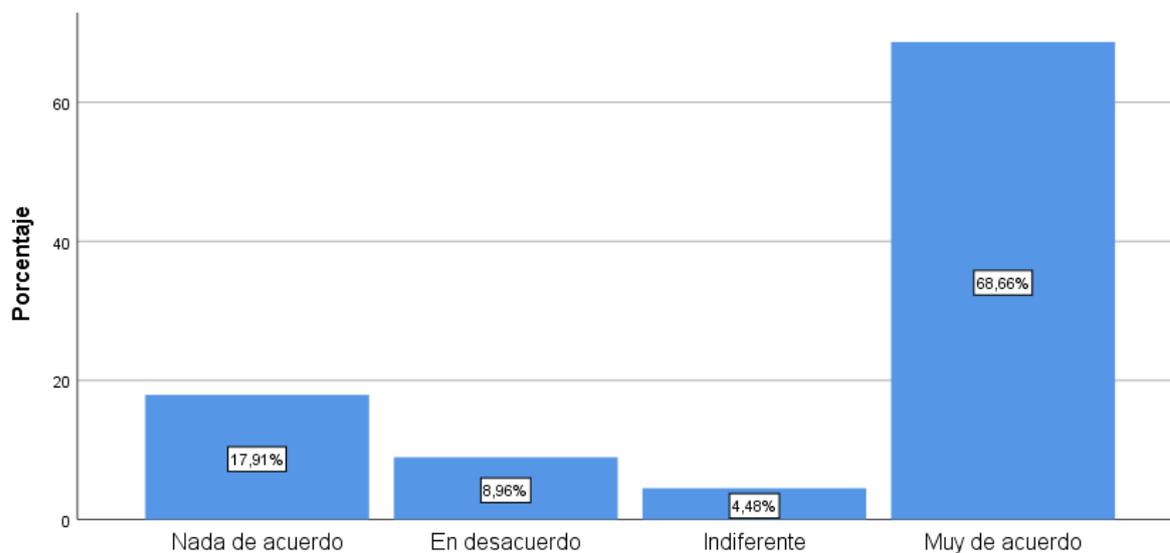


Figura 5: *Funcionamiento general del área de atención en la Municipalidad.*

Del 100%, el 17.9% está nada de acuerdo con el mejoramiento del funcionamiento general del área de atención por parte la municipalidad, el 9% está en desacuerdo, mientras el 4.5% es indiferente, por último, el 68.7% está muy de acuerdo.

Ítem 6. ¿Considera que el personal de la Municipalidad dispone de programas y equipos informáticos?

Tabla 6. *El personal, programas y equipos informáticos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada de acuerdo	12	17,9	17,9	17,9
En desacuerdo	13	19,4	19,4	37,3
Indiferente	15	22,4	22,4	59,7
Muy de acuerdo	27	40,3	40,3	100,0
Total	67	100,0	100,0	

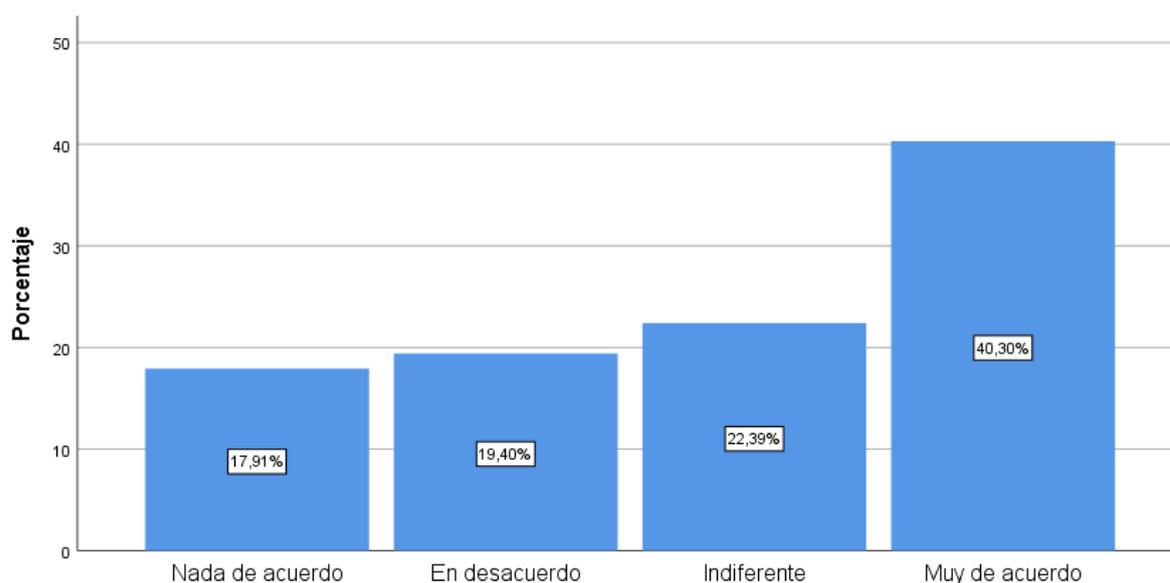


Figura 6: El personal de la Municipalidad programas y equipos informáticos.

Del 100%, el 17.9% está nada de acuerdo con el personal de la Municipalidad que dispone de programas y equipos informáticos, el 19.4% está en desacuerdo, mientras el 22.4% está indiferente, por último el 40.3% está muy de acuerdo.

Ítem 7. Es fácil contactar por teléfono a la municipalidad de Lima.

Tabla 7. *Contacto por teléfono con la municipalidad de Lima*

Puntajes	Frecuencia		Porcentaje	
		Porcentaje	válido	acumulado
1,00	11	16,4	16,4	16,4
2,00	8	11,9	11,9	28,4
3,00	14	20,9	20,9	49,3
4,00	2	3,0	3,0	52,2
6,00	28	41,8	41,8	94,0
7,00	4	6,0	6,0	100,0
Total	67	100,0	100,0	

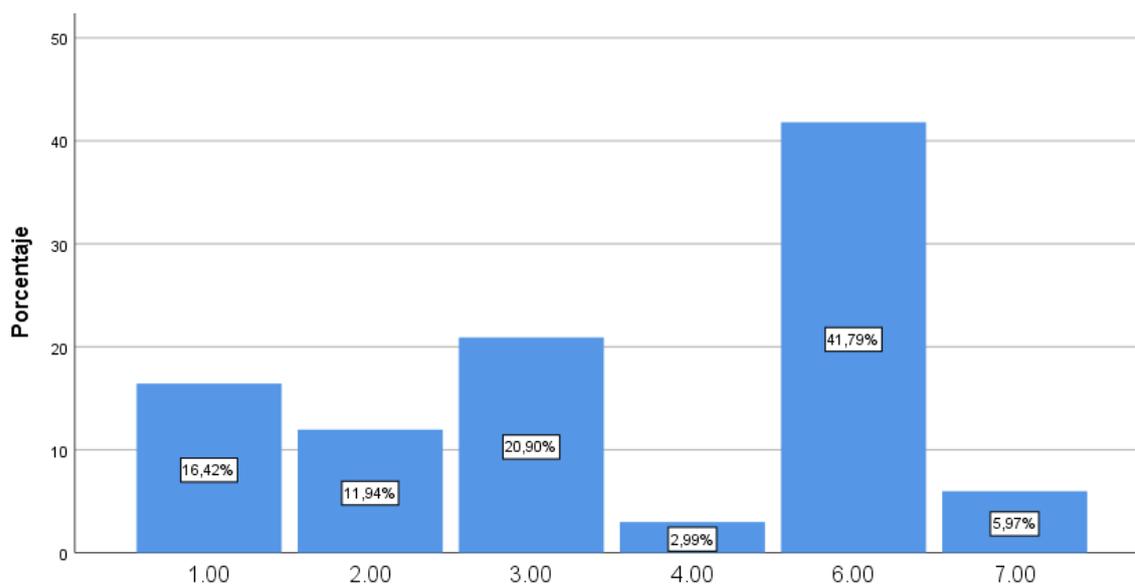


Figura 7: Contacto por teléfono con la municipalidad de Lima

En la tabla y figura se observa que del 100% del puntaje obtenido, del 1-4 siendo el 16,4%, 11,9%, 20,9%, 3,0% respondieron que es fácil contactar por teléfono a la municipalidad de Lima, así mismo del puntaje obtenido del 6-7 siendo el 41,8%, 6,0% respondieron que sí.

Ítem 8. ¿Le fue fácil conseguir la hora de atención que usted necesitaba?

Tabla 8. Necesidad de la hora de atención.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Puntajes	1,00	7	10,4	10,4	10,4
	2,00	17	25,4	25,4	35,8
	3,00	16	23,9	23,9	59,7
	4,00	1	1,5	1,5	61,2
	5,00	1	1,5	1,5	62,7
	6,00	24	35,8	35,8	98,5
	7,00	1	1,5	1,5	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

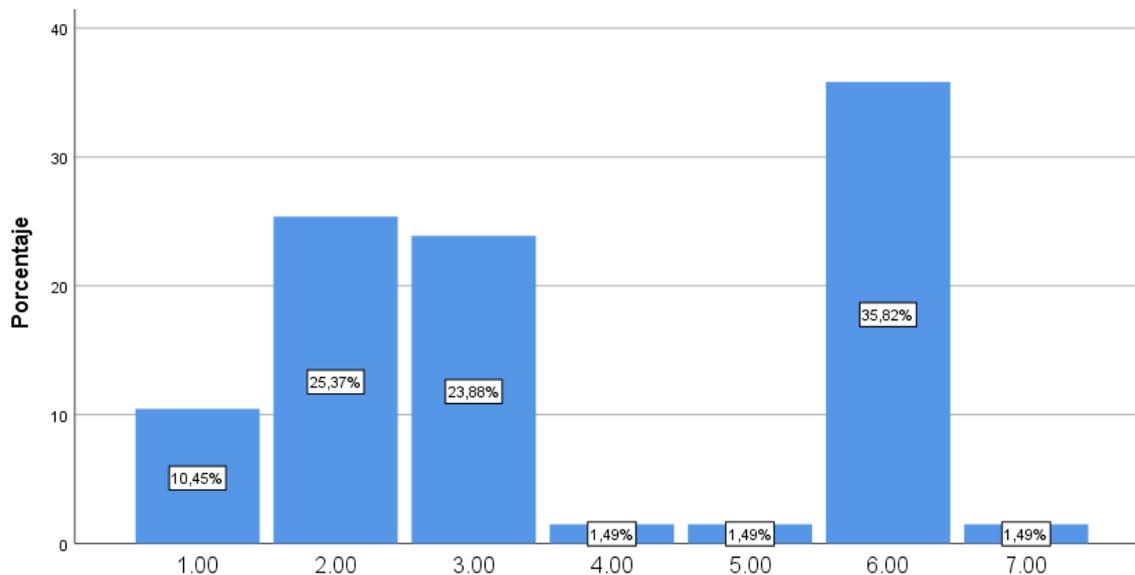


Figura 8: Necesidad de la hora de atención

En la tabla y figura se observa que del 100% del puntaje obtenido, del 1-4 siendo el 10,4%, 25,4%, 23,9%, 1,5% respondieron que le fue fácil conseguir la hora que necesitaba, así mismo el puntaje obtenido del 5-7 siendo el 1,5%, 35,8%, 1,5% respondieron que sí.

Ítem 9. ¿En las consultas administrativas le atienden con celeridad?

Tabla 9. *Atención de consultas administrativas.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	16	23,9	23,9	23,9
	2,00	9	13,4	13,4	37,3
	3,00	28	41,8	41,8	79,1
	5,00	1	1,5	1,5	80,6
	6,00	12	17,9	17,9	98,5
	7,00	1	1,5	1,5	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

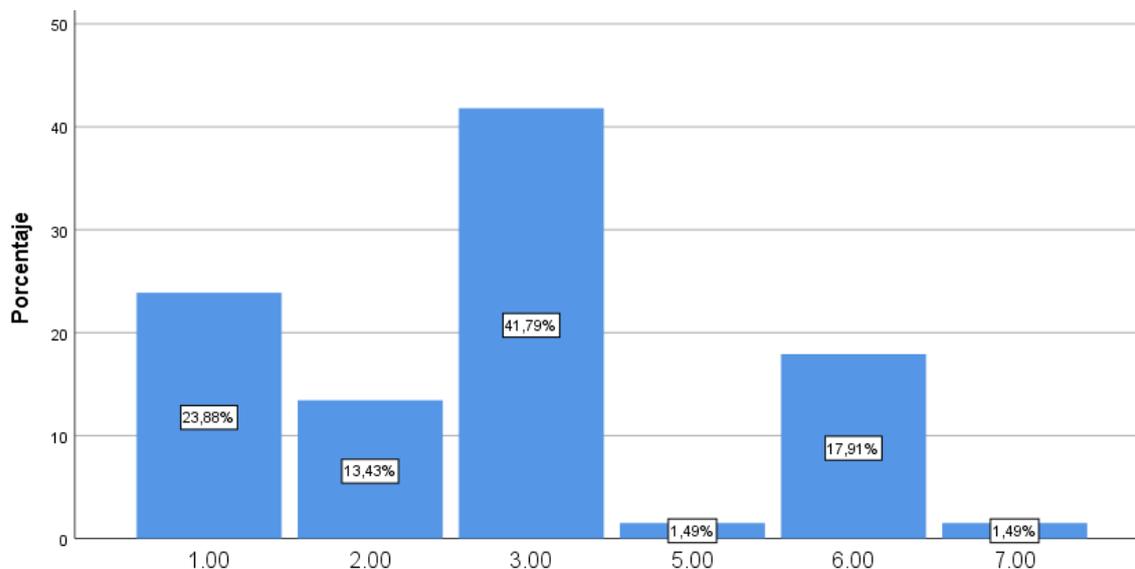


Figura 9: Atención de consultas administrativas.

En la tabla y figura se observa que del 100% del puntaje obtenido, del 1-4 siendo el 23,9%, 13,4%, 41,8% respondieron que las consultas médicas se atienden con puntualidad, así mismo el puntaje obtenido del 5-7 siendo el 1,5%, 17,9%, 1,5% respondieron que sí.

Ítem 10 ¿La amabilidad y respeto con que fue tratado(a) por los representantes de la Municipalidad?

Tabla 10. *Amabilidad y respeto en el trato.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	28	41,8	41,8	41,8
	2,00	2	3,0	3,0	44,8
	3,00	14	20,9	20,9	65,7
	4,00	3	4,5	4,5	70,1
	5,00	1	1,5	1,5	71,6
	6,00	11	16,4	16,4	88,1
	7,00	8	11,9	11,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

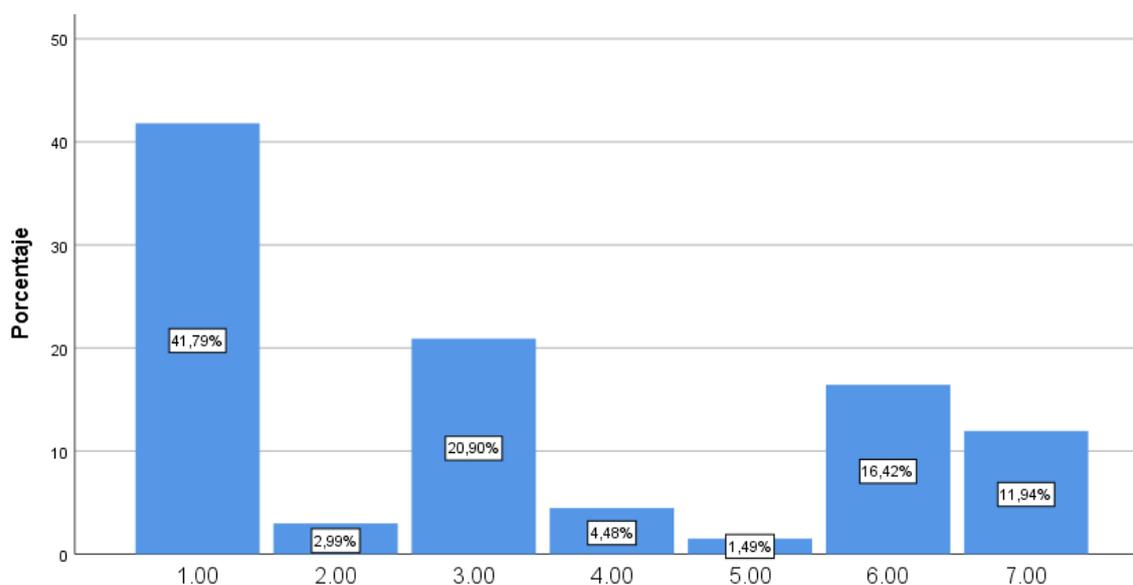


Figura 10: La amabilidad y respeto de los representantes de la Municipalidad.

En la tabla y figura se observa que del 100% del puntaje obtenido, del 1-4 siendo el 41,8%, 3,0%, 20,9% y el 4,5% respondieron que la amabilidad y respeto con que fue tratado(a) por los representantes de la Municipalidad, así mismo el puntaje obtenido del 5-7 siendo el 1,5%, 16,4%, y el 11,9% respondieron que sí.

Ítem 11: ¿La amabilidad y respeto con que lo o la ha tratado el personal de ventanilla?

Tabla 11: *La amabilidad y respeto del personal de ventanilla.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	7	10,4	10,4	10,4
	2,00	7	10,4	10,4	20,9
	3,00	29	43,3	43,3	64,2
	4,00	2	3,0	3,0	67,2
	5,00	1	1,5	1,5	68,7
	6,00	21	31,3	31,3	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

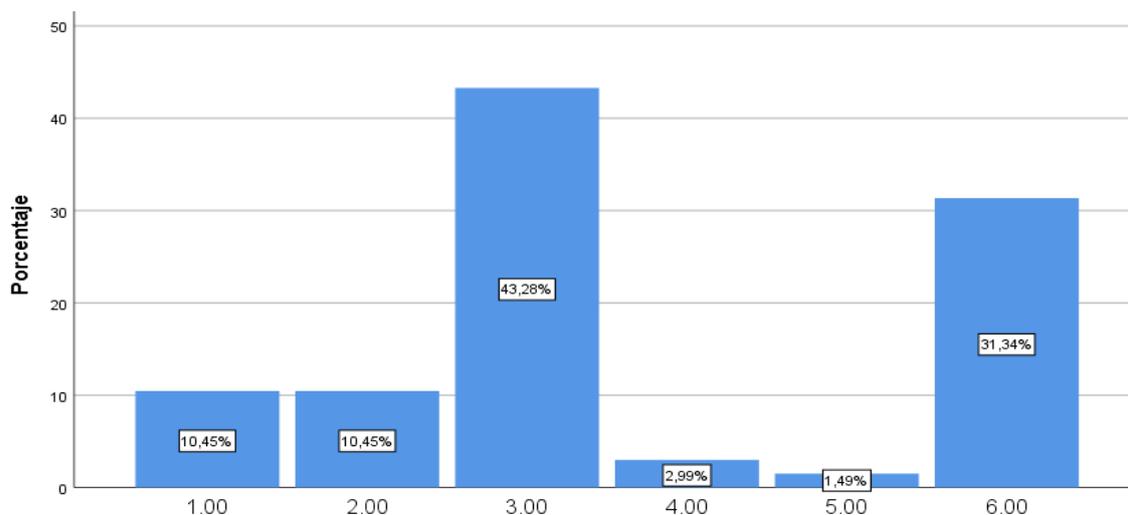


Figura 11: La amabilidad y respeto del personal de ventanilla..

En la tabla y figura se observa que del 100% del puntaje obtenido, del 1-4 siendo el 10,4%, 10,4%, 43,3%, 3,0% respondieron que la amabilidad y respeto con que lo o la ha tratado el personal de ventanilla, así mismo el puntaje obtenido del 5-7 siendo el 1,5%, 31,3% respondieron que sí.

Ítem 12: ¿La amabilidad y respeto con que lo o han tratado el personal administrativo (dación de horario de atención, informes, etc.)?

Tabla 12: *La amabilidad y respeto del personal administrativo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	28	41,8	41,8
	3,00	6	9,0	50,7
	4,00	5	7,5	58,2
	5,00	1	1,5	59,7
	6,00	18	26,9	86,6
	7,00	9	13,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0

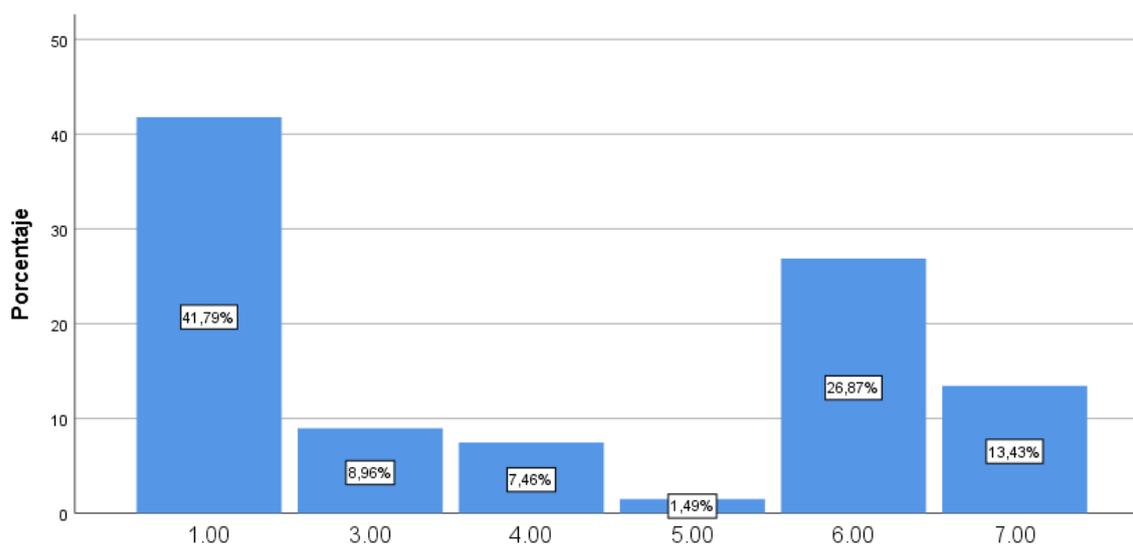


Figura 12: *La amabilidad y respeto del personal administrativo.*

En la tabla y figura se observa que del 100% del puntaje obtenido, del 1-4 siendo el 41,8%, 9,0%, 7,5%, 1,5% respondieron que el personal administrativo no los trató con amabilidad y respeto, así mismo el puntaje obtenido del 5-7 siendo el 1,5%, 26,9%, 13,4% respondieron que sí.

Ítem 13: ¿Claridad con que el personal cuando le informa su análisis, las causas y problema que ha ido a realizar o consultar?

Tabla 13: *Claridad informes a consulta.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	25	37,3	37,3	37,3
	2,00	8	11,9	11,9	49,3
	3,00	3	4,5	4,5	53,7
	4,00	2	3,0	3,0	56,7
	5,00	2	3,0	3,0	59,7
	6,00	20	29,9	29,9	89,6
	7,00	7	10,4	10,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

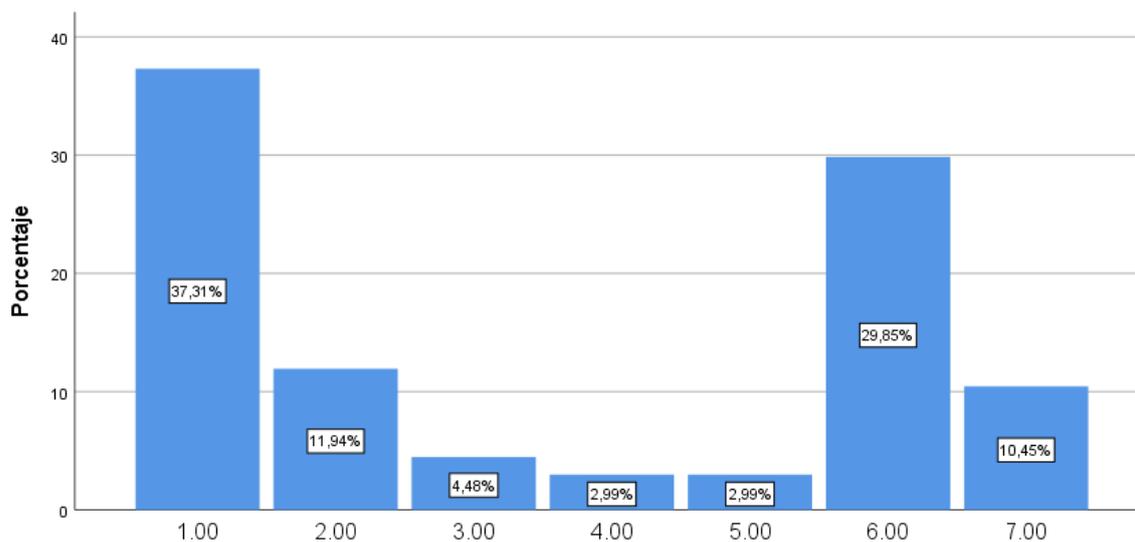


Figura 13: Claridad informes a consulta..

En la tabla y figura se observa que del 100% del puntaje obtenido, del 1-4 siendo el 37,3%, 11,9%, 4,5%, 3,0% respondieron que el personal cuando le informa su diagnóstico no lo informa con claridad, así mismo el puntaje obtenido del 5-7 siendo el 3,0%, 29,9% respondieron que sí.

Ítem 14: ¿Considera que la gestión que brinda la Municipalidad cumple con las normas establecidas por la institución a favor del contribuyente?

Tabla 14: *Gestión y las normas a favor del contribuyente.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	18	26,9	26,9
	2,00	18	26,9	53,7
	3,00	15	22,4	76,1
	4,00	11	16,4	92,5
	5,00	5	7,5	100,0
	Total	67	100,0	100,0

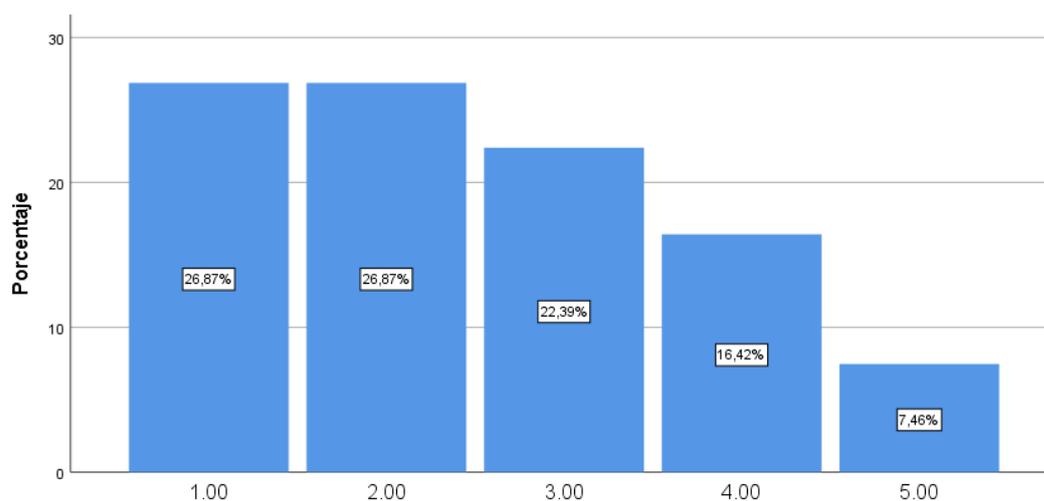


Figura 14: Gestión de la Municipalidad y las normas a favor del contribuyente.

En la tabla y figura se observa que del 100% del puntaje obtenido, del grupo 1-4 lo conforman 26.9%, 26.9%, 22.4% y 16.4% respondieron que no considera que la gestión que brinda la Municipalidad cumple con las normas establecidas por la institución a favor del contribuyente, así mismo el puntaje obtenido del 5 que lo conforman el 7.5% respondieron que sí.

Ítem 15: ¿La Municipalidad de acuerdo a los servicios que brinda en cuanto a las charlas de orientación a los contribuyentes, cumplen con los lineamientos normativos para un mejor acceso a las áreas de consulta?

Tabla 15: Charlas de orientación a los contribuyentes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	8	11,9	11,9
	2,00	3	4,5	16,4
	3,00	23	34,3	50,7
	4,00	6	9,0	59,7
	5,00	27	40,3	100,0
	Total	67	100,0	100,0

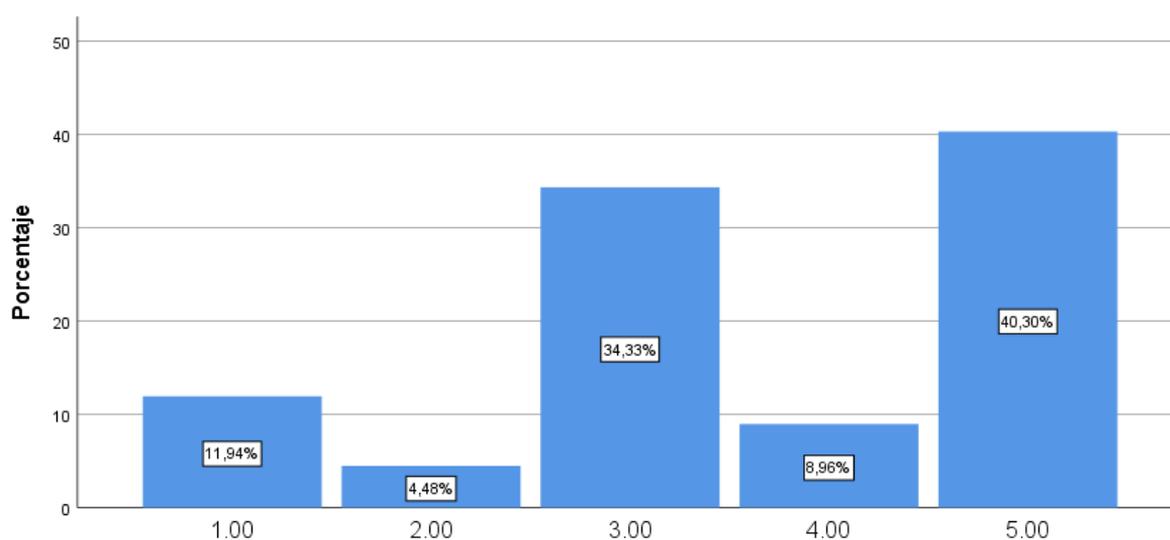


Figura 15: Charlas de orientación a los contribuyentes..

En la tabla y figura se observa que del 100% del puntaje obtenido, del 1-4 siendo el 11.9%, 4.5%, 34.3%, 9% respondieron que no consideran que la Municipalidad de acuerdo a los servicios que brinda en cuanto a las charlas de orientación a los contribuyentes, cumplen con los lineamientos normativos para un mejor acceso a las áreas de consulta, así mismo el puntaje obtenido del 5-7 siendo el 40.3% respondieron que sí.

Ítem 16 ¿Cuándo acudo al servicio no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas?

Tabla 16: *Respuestas a demandas del contribuyente.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	3	4,5	4,5	4,5
	2,00	10	14,9	14,9	19,4
	3,00	21	31,3	31,3	50,7
	4,00	18	26,9	26,9	77,6
	5,00	15	22,4	22,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

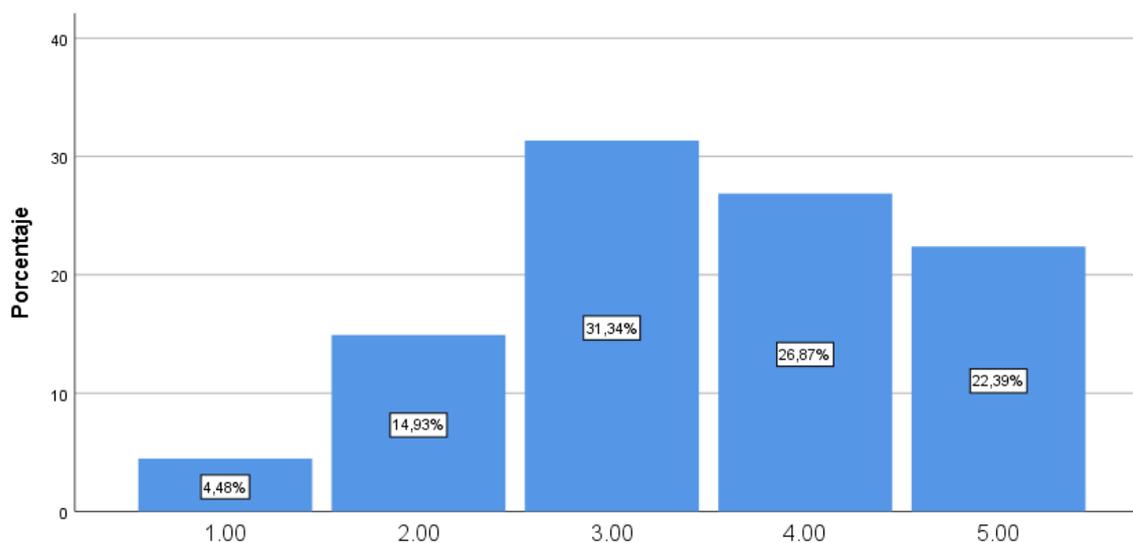


Figura 16: *Respuestas a demandas del contribuyente.*

En la tabla y figura se observa que del 100% del puntaje obtenido, del 1-4 siendo el 4.5%, 14.9%, 31.3%, 26.9% respondieron que no consideran que cuando acudo al servicio no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas., así mismo el puntaje obtenido del 5-7 siendo el 22.4% respondieron que sí.

Ítem 17 ¿Grado de satisfacción que tiene sobre la atención recibida en la municipalidad?

Tabla 17: *Satisfacción de la atención recibida en la municipalidad.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4,00	10	14,9	14,9
	5,00	57	85,1	100,0
	Total	67	100,0	100,0

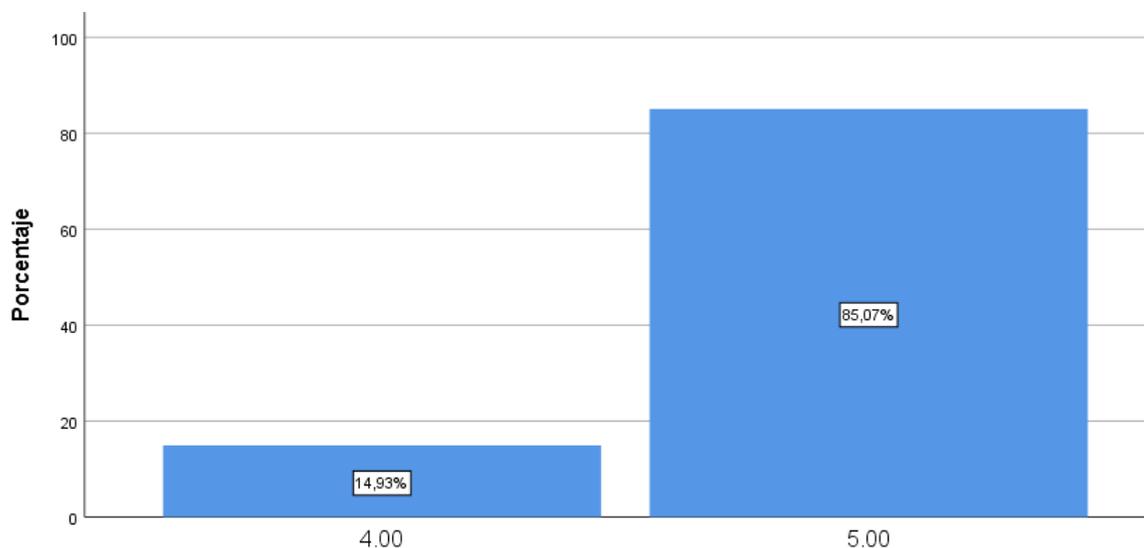


Figura 17. Satisfacción de la atención recibida en la municipalidad.

En la tabla y figura se observa que del 100% del puntaje obtenido, del 1-4 siendo el 14.9% respondieron que no consideran que el grado de satisfacción que tiene sobre la atención recibida en la municipalidad, así mismo el puntaje obtenido del 5-7 siendo el 85.1% respondieron que sí.

Ítem 18 ¿Le atienden rápidamente sin tener que esperar?

Tabla 18: *Espera de atención.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	5	7,5	7,5
	2,00	6	9,0	16,4
	3,00	27	40,3	56,7
	4,00	11	16,4	73,1
	5,00	18	26,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0

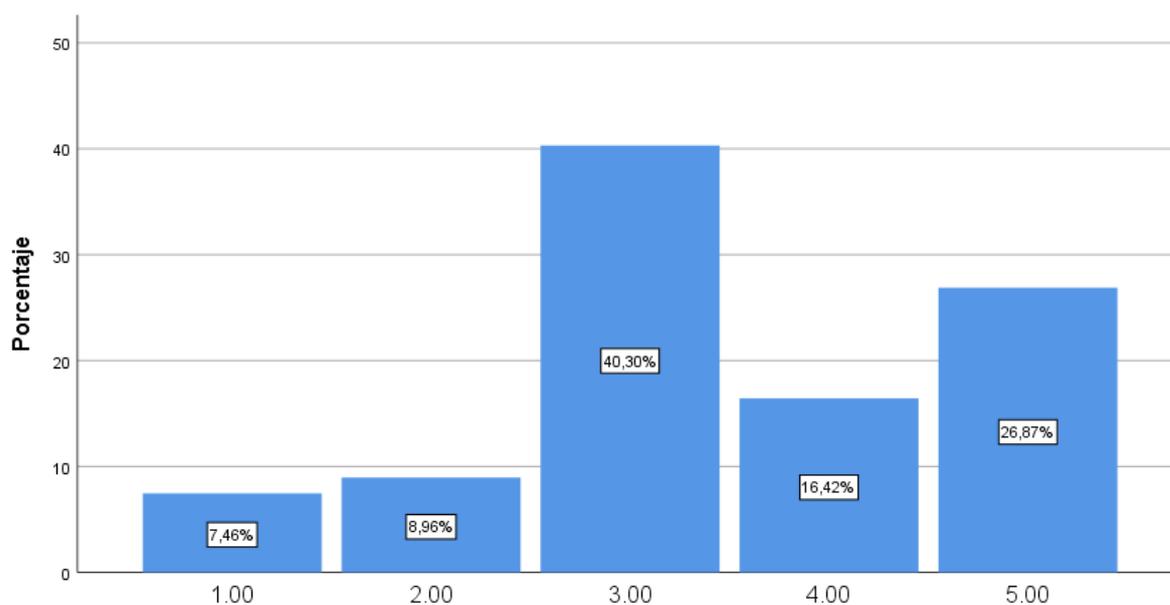


Figura 18: Espera de atención.

En la tabla y figura se observa que del 100% del puntaje obtenido, del 1-4 siendo el 7.5%, 9.0%, 40.3%, 16.4% respondieron que no consideran que le atienden rápidamente sin tener que esperar, así mismo el puntaje obtenido del 5-7 siendo el 26.9% respondieron que sí.

Ítem 19 ¿Los empleados están dispuestos a ayudarle en cualquiera problema?

Tabla 19: Ayuda de los empleados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	28	41,8	41,8	41,8
	2,00	2	3,0	3,0	44,8
	3,00	14	20,9	20,9	65,7
	4,00	3	4,5	4,5	70,1
	5,00	1	1,5	1,5	71,6
	6,00	11	16,4	16,4	88,1
	7,00	8	11,9	11,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

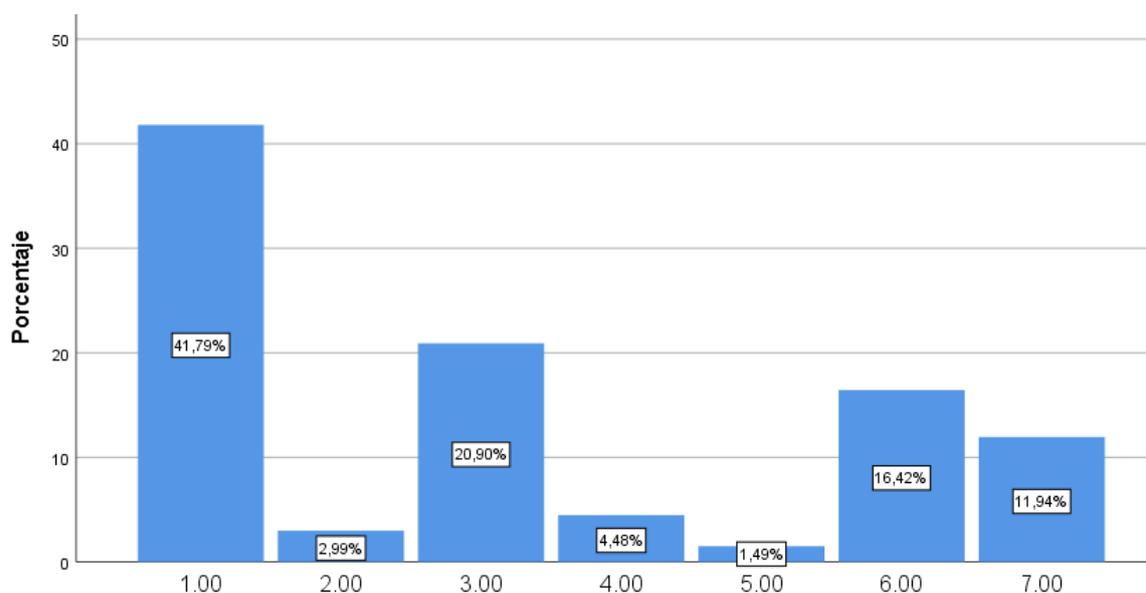


Figura 19: Ayuda de los empleados.

En la tabla y figura se observa que del 100% del puntaje obtenido, del 1-4 siendo el 41.8%, 3.0%, 20.9%, 4.5%, 1.5%, respondieron que no consideran que los empleados están dispuestos a ayudarle en cualquiera problema, así mismo el puntaje obtenido del 5-7 siendo el 1.5%, 16.4%, 11.9% respondieron que sí.

Ítem 20: ¿Los empleados le tratan con cortesía?

Tabla 20: *Cortesía de los empleados.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	7	10,4	10,4	10,4
	2,00	7	10,4	10,4	20,9
	3,00	29	43,3	43,3	64,2
	4,00	2	3,0	3,0	67,2
	5,00	1	1,5	1,5	68,7
	6,00	21	31,3	31,3	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

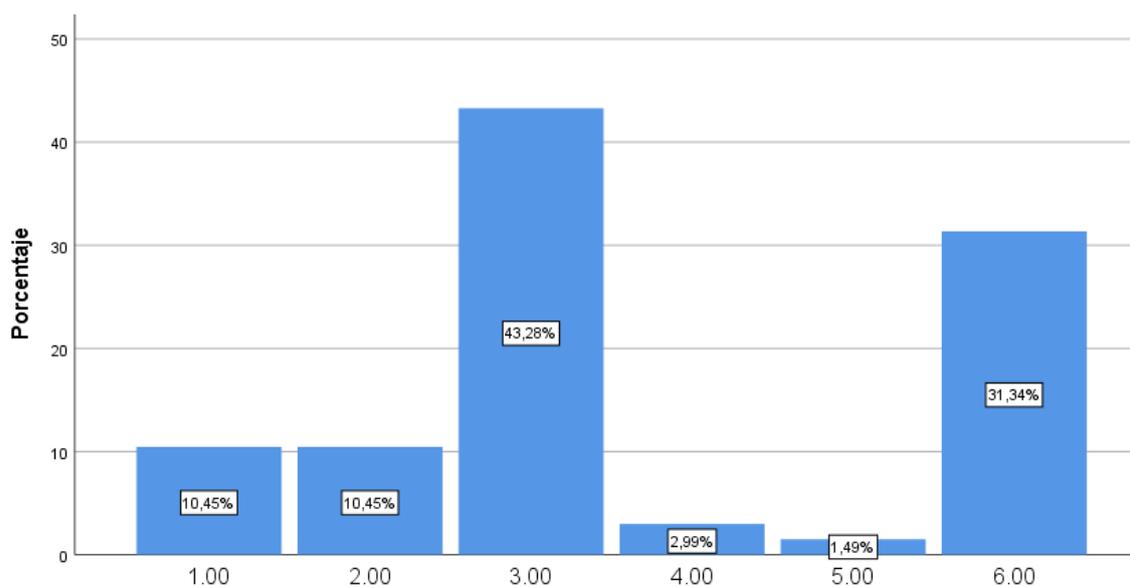


Figura 20: Cortesía de los empleados

En la tabla y figura se observa que del 100% del puntaje obtenido, del 1-4 siendo el 10,4 10,4%, 43,3%, 3,0% respondieron que los empleados no los tratan con cortesía, así mismo el puntaje obtenido del 5-7 siendo el 1,5%, 31,3% respondieron que sí.

Ítem 21: ¿Los empleados son capaces a responder sus preguntas?

Tabla 21: *Respuesta de los empleados.*

		Frecuencia	Porcentaje		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	28	41,8		41,8	41,8
	3,00	6	9,0		9,0	50,7
	4,00	5	7,5		7,5	58,2
	5,00	1	1,5		1,5	59,7
	6,00	18	26,9		26,9	86,6
	7,00	9	13,4		13,4	100,0
	Total	67	100,0		100,0	

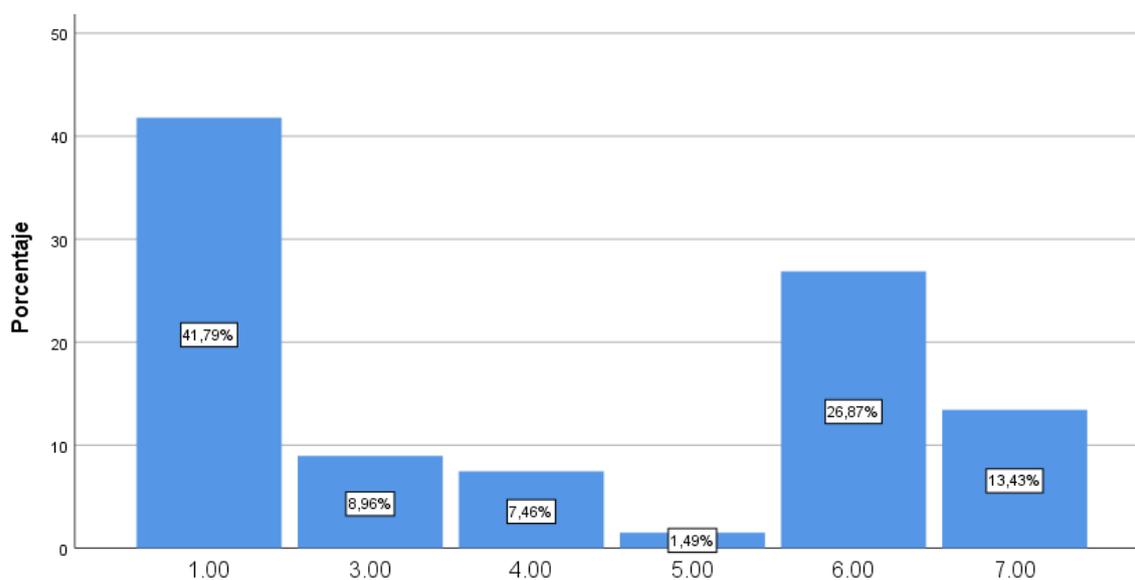


Figura 21: *Respuesta de los empleados.*

En la tabla y figura se observa que del 100% del puntaje obtenido, del 1-4 siendo el 41,8%, 9,0%, 7,5% respondieron que los empleados no son capaces de responder sus preguntas, así mismo el puntaje obtenido del 5-7 siendo el 1,5%, 26,9%,13,4% respondieron que sí.

Ítem 22: ¿Hay suficientes empleados para que lo atiendan personalmente?

Tabla 22: *Suficiencia de empleados en la atención*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	25	37,3	37,3	37,3
	2,00	8	11,9	11,9	49,3
	3,00	3	4,5	4,5	53,7
	4,00	2	3,0	3,0	56,7
	5,00	2	3,0	3,0	59,7
	6,00	20	29,9	29,9	89,6
	7,00	7	10,4	10,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

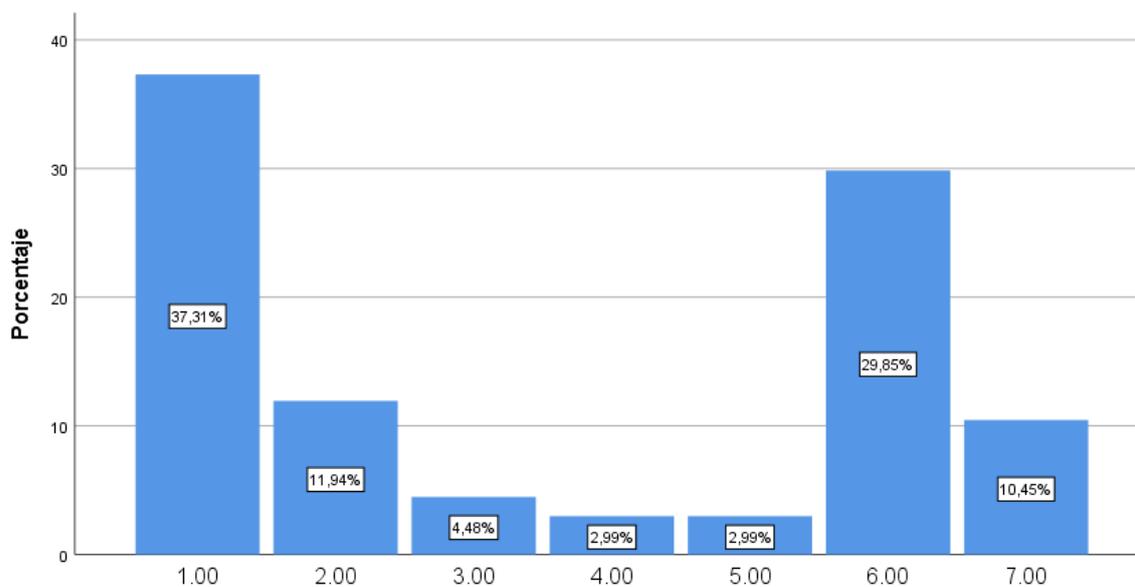


Figura 22: Suficiencia de empleados en la atención.

En la tabla y figura se observa que del 100% del puntaje obtenido, del 1-4 siendo el 37,3 11,9%, 4,5%, 3,0% respondieron que no hay suficientes empleados para que lo atiendan personalmente, así mismo el puntaje obtenido del 5-7 siendo el 3,0%,29,9%,10,4% respondieron que sí.

Ítem 23. ¿Los empleados demuestran interés por sus necesidades concretas?

Tabla 23. *Muestra de interés por necesidades.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	18	26,9	26,9	26,9
	2,00	18	26,9	26,9	53,7
	3,00	15	22,4	22,4	76,1
	4,00	11	16,4	16,4	92,5
	5,00	5	7,5	7,5	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

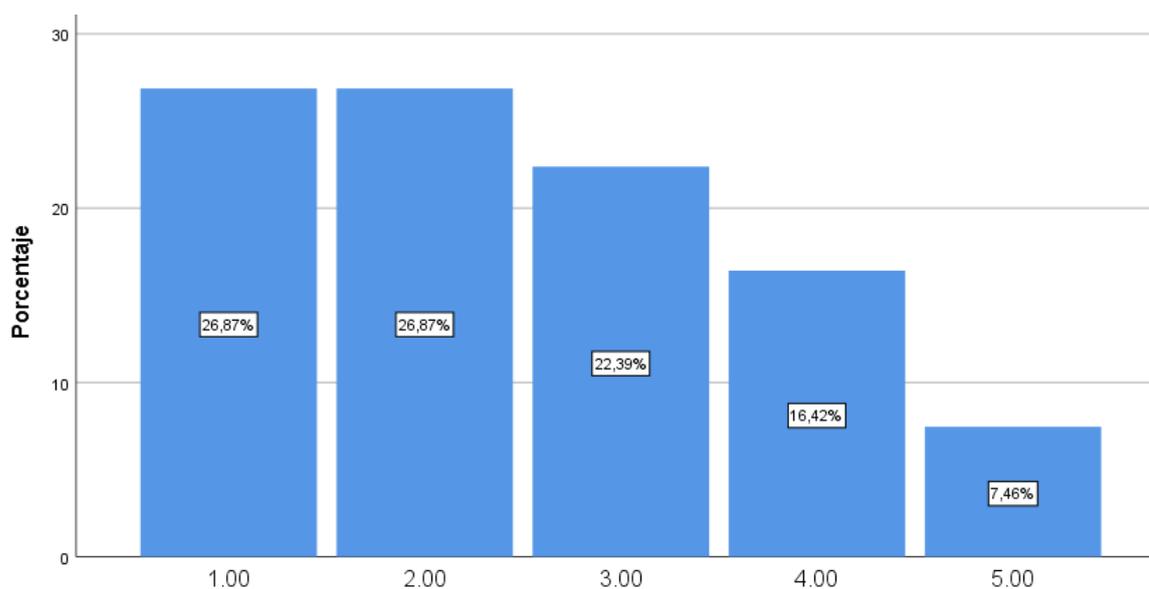


Figura 23: Muestra de interés por necesidades.

En la tabla y figura se observa que del 100% del puntaje obtenido, del 1-4 siendo el 26,9 26,9%, 22,4%, 16,4% respondieron que los empleados demuestran interés por sus necesidades concretas, así mismo el puntaje obtenido del 5-7 siendo el 7.5% respondieron que sí.

Ítem 24: ¿El profesional o técnico que lo atendió le inspira confianza?

Tabla 24: Atención del profesional o técnico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	8	11,9	11,9
	2,00	3	4,5	16,4
	3,00	23	34,3	50,7
	4,00	6	9,0	59,7
	5,00	27	40,3	100,0
	Total	67	100,0	100,0

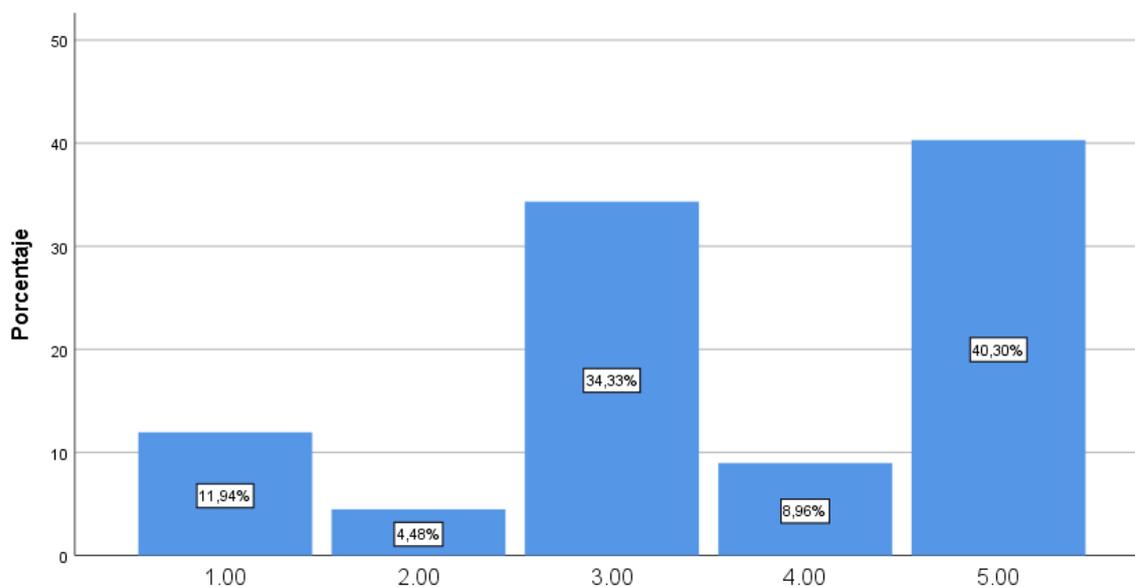


Figura 24: Atención del profesional o técnico

En la tabla y figura se observa que del 100% del puntaje obtenido, del 1-4 siendo el 11%, 4.5%, 34.3%, 9.0% respondieron que el profesional o técnico que lo atendió no le inspira confianza, así mismo el puntaje obtenido del 5-7 siendo el 40.3% respondieron que sí.

La gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018.

Tabla 25. *Gestión de calidad y satisfacción del contribuyente.*

		SATISFACCIÓN DEL USUARIO				
			BAJO	ACEPTABLE	BUENO	Total
GESTIÓN DE CALIDAD	DEFICIENTE	f	24	5	0	29
		%	35.8%	7.5%	0.0%	43.3%
	REGULAR	f	11	2	4	17
		%	16.4%	3.0%	6.0%	25.4%
	EFICIENTE	f	1	4	16	21
		%	1.5%	6.0%	23.9%	31.3%
Total		f	36	11	20	67
		%	53.7%	16.4%	29.9%	100.0%

Fuente: Encuesta realizadas a los contribuyentes de la Municipalidad de Lima Metropolitana 2018.

$$X^2 = 38,617 \text{ gl} = 4$$

P = valor 0.05 > 0.000

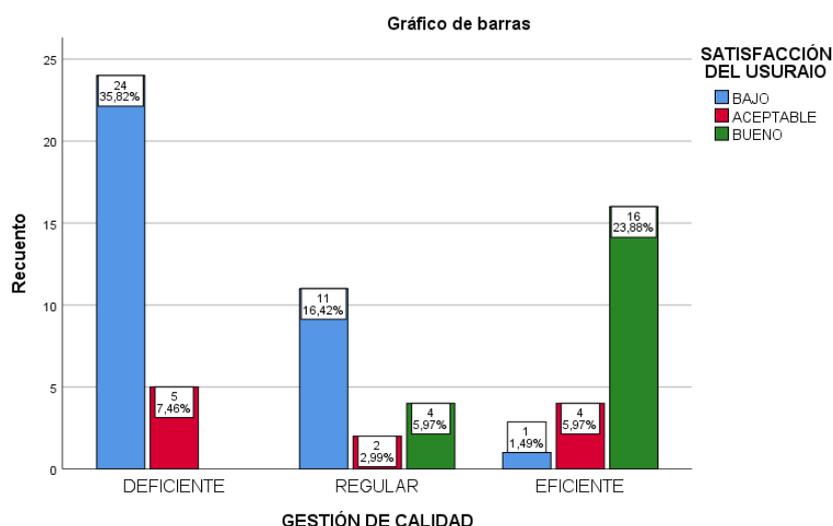


Figura 25: Gestión de calidad y satisfacción del contribuyente.

Fuente: Encuesta realizadas a los contribuyentes de la Municipalidad de Lima Metropolitana 2018.

La tabla y figura nos muestra que del 43.3% quienes refieren una gestión de calidad deficiente un grupo indica siendo el 35.8% manifiestan que la satisfacción al usuario es bajo, seguidamente el 25.4% refiere que es regular la gestión de calidad, el 16.4% indica que es bajo el grado de satisfacción al usuario y por último del 31.3% quienes indican que la gestión de calidad por parte de la Municipalidad es eficiente, el 23.9% refiere que la satisfacción al usuario es buena.

La Planeación de gestión de calidad y la eficiente satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018.

Tabla 26: La Planeación y la eficiente satisfacción del contribuyente

		SATISFACCIÓN DEL USUARIO				
		BAJO	ACEPTABLE	BUENO	Total	
PLANEACIÓN	DEFICIENTE	f	32	0	0	32
		%	47.8%	0.0%	0.0%	47.8%
	REGULAR	f	4	7	0	11
		%	6.0%	10.4%	0.0%	16.4%
	EFICIENTE	f	0	4	20	24
		%	0.0%	6.0%	29.9%	35.8%
Total	f	36	11	20	67	
	%	53.7%	16.4%	29.9%	100.0%	

Fuente: Encuesta realizadas a los contribuyentes de la Municipalidad de Lima Metropolitana 2018.

Pruebas de chi-cuadrado = 82,289 gl = 4

P=valor 0.000 < 0.05

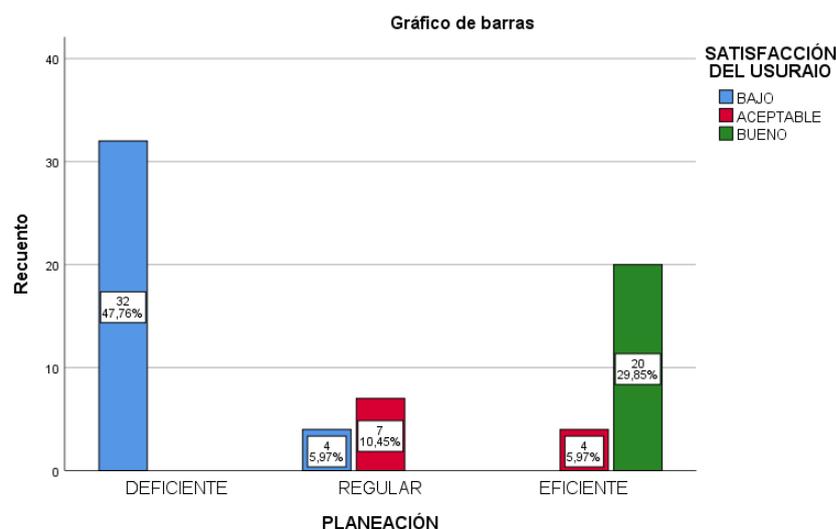


Figura 26: La Planeación y la eficiente satisfacción de los contribuyentes.

Fuente: Encuesta realizadas a los contribuyentes de la Municipalidad de Lima Metropolitana 2018.

En la tabla y figura se observa que del 47.8% quienes refieren que la planeación es deficiente, el mismo grupo indica que la satisfacción al usuario es bajo, seguidamente del 16.4% quienes refiere que la planeación de la gestión de calidad es regular, el 10.4% indica que es aceptable la satisfacción al usuario y por último del 35.8% quienes indican que la planeación gestionada en cuestión de calidad por la Municipalidad es eficiente el 29.9% manifiesta que la satisfacción en cuanto al grado de satisfacción es buena.

**El Control de gestión de calidad en una eficiente satisfacción del contribuyente en la
Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018**

Tabla 27: *El Control en una eficiente satisfacción del contribuyente*

		SATISFACCIÓN DEL USUARIO				
		BAJO	ACEPTABLE	BUENO	Total	
CONTROL		f	29	7	6	42
	DEFICIENTE	%	43.3%	10.4%	9.0%	62.7%
		f	7	3	7	17
	REGULAR	%	10.4%	4.5%	10.4%	25.4%
		f	0	1	7	8
	EFICIENTE	%	0.0%	1.5%	10.4%	11.9%
	f	36	11	20	67	
Total	%	53.7%	16.4%	29.9%	100.0%	

Fuente: Encuesta realizadas a los contribuyentes de la Municipalidad de Lima Metropolitana 2018.

Pruebas de chi-cuadrado 19,769 gl = 4

P=valor 0.05 < 001

Se observa que del 62.7% quienes refieren evidenciar en el Control de gestión de calidad que gestiona la representantes de la Municipalidad, el 43.3% de contribuyentes percibe una satisfacción al usuario bajo; asimismo del 25.4% quienes refieren que el control de la gestión de la Municipalidad es regular, el 4.5% refiere que la satisfacción al usuario es aceptable y por último del 11.7% quienes refieren que el control que gestiona la Municipalidad es eficiente, el 10.4% refiere que es bueno la satisfacción del usuario.

La influencia del Compromiso normativo en una eficiente satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018

Tabla 28: *La influencia del Compromiso normativo.*

		SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
		BAJO	ACEPTABLE	BUENO	Total
COMPROMISO NORMATIVO	DEFICIENTE	f 30	f 7	f 3	f 40
		% 44.8%	% 10.4%	% 4.5%	% 59.7%
	REGULAR	f 4	f 1	f 7	f 12
		% 6.0%	% 1.5%	% 10.4%	% 17.9%
	EFICIENTE	f 2	f 3	f 10	f 15
		% 3.0%	% 4.5%	% 14.9%	% 22.4%
Total		f 36	f 11	f 20	f 67
		% 53.7%	% 16.4%	% 29.9%	% 100.0%

Fuente: Encuesta realizadas a los contribuyentes de la Municipalidad de Lima Metropolitana 2018.

Pruebas de chi-cuadrado 26,243 gl = 4

P=valor 0.05 < 000

Se observa que del 59.7% de los encuestados quienes refieren que el compromiso normativo impuesto por la Municipalidad es deficiente, un 44.8% manifiesta que la satisfacción en relación al usuario es bajo, seguidamente del 17.9% quienes indican que el Compromiso Normativo es regular, solo el 1.5% refiere que la satisfacción al usuario es aceptable y por último del 22.4% quienes indican que la gestión sobre el compromiso normativo es eficiente el 14.9% refiere que la satisfacción al usuario es bueno.

4.2 Discusión

La presente investigación llegó a evaluar los puntos críticos que viene presentando la Municipalidad en cuanto a la Gestión de la Calidad y la Satisfacción del contribuyente tienen como resultado de la correlación a través del estadístico de Chi² cuadrado muestra que el valor es = 38,617 con 4 grados de libertad, este valor es mayor que la tabla (ver tabla 25), con una significancia bilateral de 0,00 menor al nivel significancia 0,05, por lo que se acepta la hipótesis positiva en donde la gestión de calidad influye significativamente con la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018.

Cabe señalar que en otros estudios, se ha evidenciado en el caso de García C. y Espinel D. (2016) en su tesis, permite a la organización mantener de forma centralizada y organizada la información pertinente al sistema integrado de gestión; por otra parte Sepulveda O. (2014) en su estudio refiere que la empresa, evidenciando la falencia de algunos documentos que constituían el sistema de gestión de calidad, mejorando la planeación estratégica de LUMICENTRO (Misión, Visión, Política y objetivos de Calidad), estableciendo el manual de calidad al describir cada uno de los numerales y la manera como se documenta en la empresa y construyendo el manual de procedimientos conforme a la descripción detallada de los mismos (Obligatorios y necesarios).

Asimismo, en cuanto al resultado obtenido a través del estadístico de Chi² cuadrado muestra que el valor es = 82,289 con 4 grados de libertad, este valor es mayor que la tabla (ver tabla 26), con una significancia bilateral de 0,00 menor al nivel significancia 0,05, por lo que se acepta la hipótesis positiva en donde la Planeación influye de manera significativa

en una eficiente satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018.

Se puede observar en el caso de Álvarez (2015) en su trabajo que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25,4% existiendo oportunidades de mejoras en las dimensiones evidencias físicas y fiabilidad, específicamente en la apariencia de los locales y le da el tiempo de espera en las cajas. Por consiguiente, Del Salto (2014) refiere que dentro de las principales conclusiones, podemos encontrar que los usuarios del Departamento Médico se encuentran satisfechos de la atención entre el 88,97 y el 94,36 % de toda la población del Instituto Nacional Mejía. Por tanto el resultado a través del estadístico de Chi2 cuadrado muestra que el valor es = 19,769 con 4 grados de libertad, este valor es mayor que la tabla (ver tabla 27), con una significancia bilateral de 0,01 menor al nivel significancia 0,05, por lo que se acepta la hipótesis positiva en donde el Control influye de manera significativa en una eficiente satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018. Por último el resultado a través del estadístico de Chi2 cuadrado muestra que el valor es = 26,243 con 4 grados de libertad, este valor es mayor que la tabla (ver tabla 28), con una significancia bilateral de 0,00 menor al nivel significancia 0,05, por lo que se acepta la hipótesis positiva en donde el Compromiso normativo influye de manera significativa en una eficiente satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018.

Conclusiones

1. La investigación cumple con el objetivo general en donde se evalúa la gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018.
2. Los resultados estadísticos permite el cumplimiento para la determinación de la influencia de la Planeación de la gestión de la calidad en eficiente satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018.
3. Se cumple con los resultados estadístico para la determinación de la influencia del Control de la gestión de la calidad en una eficiente satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018.
4. Se cumple con los resultados estadístico para determinación de la influencia del Compromiso normativo en una eficiente satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018.

Recomendaciones

1. Se recomienda a la Municipalidad de Lima Metropolitana establecer una evaluación de la gestión de calidad en la satisfacción del contribuyente, a fin de impartir y/o mejorar las directrices de atención necesarias e ir implementando políticas administrativas.
2. Se recomienda mejorar la planeación de la gestión de calidad para optimizar la satisfacción de los contribuyentes, así como la optimización de los servicios en la Municipalidad de Lima metropolitana.
3. Se recomienda mejorar el control de la gestión de calidad para optimizar la satisfacción de los contribuyentes, así como la optimización de los servicios en la Municipalidad de Lima metropolitana.
4. Se recomienda mejorar el compromiso normativo de la gestión de calidad para optimizar la satisfacción de los contribuyentes, así como la optimización de los servicios de la Municipalidad de Lima metropolitana.

Referencias

- Agurto C. F. (diciembre de 2014). Sistema de Gestión de Calidad del Área de Recursos Humanos de la Empresa Aden EIRL. Piura, Perú. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2237/ING_549.pdf?sequence=1
- Álvarez G. M. (Mayo de 2012). Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales. Caracas, Venezuela. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>
- Arana G., Camisón C., Casadesús M., & Martiarena A. (2008). Gestión de la calidad y competitividad de las empresas de la CAPV. Universidad de Deusto.
- Charles W. L. et.al (2005). Administración estratégica: un enfoque integrado. México: McGraw Hill Interamericana Editores.
- Civera M. (2008). Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. Castellón de la Plana, Castellón, España. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf?sequence=1>
- Del Salto E. (2014). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. Quito, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
- Deming. (1989). *El papel de la formación de personal en el proceso de implantación de un sistema de calidad total*. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/n222/n222a2.pdf>
- Droguett F. J. (2012). Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes. Santiago, Chile. Obtenido de

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera%20C%20F..pdf?sequence=3>

Feigenbaum, A. V. (1992). Control total de la calidad. Mexico: Compañía editorial "Continental". Obtenido de <https://docplayer.es/71793871-Armand-v-feigenbaum.html>

García C., & Espinel J. D. (2016). Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 en el proyecto curricular de administración ambiental de la universidad distrital Francisco José de Caldas con fines de acreditación. Bogotá, Colombia. Obtenido de <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/3346/1/Garc%C3%ADaAvenida%C3%B1oCatherineLizeth2016.pdf>

Gutiérrez H. (1997). *Calidad y productividad*. McGraw-Hill Interamericana.

Gutiérrez H. (2014). *Calidad total y productividad*. Obtenido de http://xlibros.com/wp-content/uploads/2014/04/Calidad-total-y-productividad-3edi-utierrez_redacted.pdf

Hil, C., & Jones, C. (2005). *Administración estratégica. Un enfoque integrado*. México. México: McGraw Hill Interamericana Editores.

ICONTEC., Comité Técnico ISO/TC 176. (2008). *ISO 9000 para pequeñas empresas. ¿Qué hacer?. Consejos del ISO*. Icontec.

Inca M. (2015). Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios de las Municipalidad Distrital de Pacucha - Andahuaylas. Andahuaylas, Perú.

Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, vol. 15, n°.25.

Juran, & Gryna. (1995). *Análisis y planeación de la calidad*. México

- Leonard L. B., David R. B. y Carter W. B. (1989). *Calidad de servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*.
- Lovelock. (1983). *Calidad de servicio: Perspectivas de investigación*.
- Manes, J. M. (1999). *Gestión estratégica para instituciones educativas: Guía para planificar estrategias de gerenciamiento institucional*. Granica.
- Mateos M. M. (2007). *Desarrollo de un instrumento de medición que evalué la calidad en el servicio, que presta el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/macm/mateos_z_mm/
- Milani. (2002). *Democracia y gobernanza mundial*. Porto Alegre, Brazil: UNESCO.
- Modesto D. Y. (2017). *Calidad de servicio y su relación de los clientes de la empresa de transportes terrestres de pasajeros GM internacional SAC – Huánuco*. Huánuco, Huánuco, Perú. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4154/CALIDAD%20DE%20SERVICIO_MODESTO_%20ANDRES_DISNELA_%20YANELA.pdf?sequence=1
- Oscoco A. A. (2016). *Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización*. Lima, Perú: UPC. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/594638>
- Pyzdek, T., & Keller, P. (2014). *El Manual de Six Sigma, Cuarta Edición*.
- Roswitha P., Boekhorst. (1998). *Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias*. ANABAD.
- Salvador Ferrer, C. (2008). *Calidad de Servicios: El Camino hacia la Fidelidad del Consumidor*. (U. d. Almería, Editor, & S. -E. Escobar Impresores, Productor) <https://books.google.com.pe/books?id=CoNuAIj2X3oC&pg=PA73&lpg=PA73&d>

q=La+confirmaci%C3%B3n+de+las+expectativas+ten%C3%ADa+un+papel+predominante+en+los+primeros+estudios+sobre+satisfacci%C3%B3n+del+cliente&source=bl&ots=HttDHe-GhW&sig=hxyQv8azztWkoSAnEB0s-

Serna Gómez, H. (2009). *Mercadeo estratégico/ Strategic Marketing*. Panamericana Editorial.

Sueiro. (2004). *Mantenimiento centrado en confiabilidad*. Buenos aires.

Sueiro, G. (s.f.). ¿Qué es la confiabilidad? Obtenido de <https://avdiaz.files.wordpress.com/2012/06/calidad-y-confiabilidad.pdf>

Toledo, V. M., & Barrera-Bassols, N. (2008). *La memoria biocultural, la importancia ecológica de las sabidurías tradicionales*. Barcelona, España: Icaria editorial, s.a.

W. Edwards, D. (1983). TQM. *Harvard Business Review*

Weil, G. (2003). *Ética de la gestión internacional de desastres*

**ENCUESTA PARA MEDIR LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL
CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE LIMA METROPOLITANA 2018**

Introducción: Buenos días/tardes estimado contribuyente, nos encontramos realizando una encuesta a los usuarios sobre la Gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente percibido en la Municipalidad de Lima Metropolitana, por consiguiente, le agradeceré que conteste las preguntas, siendo de carácter anónimo, es necesario su sinceridad y disposición, que serán de gran ayuda para mejorar establecer las estrategias necesaria.

Indicaciones:

A continuación, le presentamos una serie de ítems acerca de la Gestión Calidad y satisfacción del contribuyente. Marcar con un aspa en el recuadro que crea que es la correcta.

Ejemplo: ¿La gestión de calidad es importante para la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de Lima Metropolitana?

Para los Ítems del 1 al 6

Nada de acuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
Muy de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/> 4

Para los Ítems del 7 al 24: donde 1 es nunca y 7 es siempre

1	2	3	4	5	6	<input checked="" type="checkbox"/> 7
---	---	---	---	---	---	---------------------------------------

Ítems							
Marque con una X la respuesta correcta.	1	2	3	4			
1. ¿Considera, que la Municipalidad realiza la gestión esperada?.							
2. ¿Considera, que el personal se mostró dispuesto a ayudar al contribuyente?							
3. ¿Considera, que el personal da una imagen de honestidad?.							
4. ¿Considera, que la gestión que brinda la Municipalidad da respuesta rápida a los problemas de los contribuyentes?.							
5.¿ Considera, que las gestiones brindadas por la Municipalidad han mejorado el funcionamiento general del área de atención?.							
6.¿ Considera, que el personal de la Municipalidad dispone de programas y equipos informáticos?							
Marque de 1 a 7, el grado de acuerdo con la afirmación planteada, donde 1 es nunca y 7 es siempre.	1	2	3	4	5	6	7
7. ¿Es fácil contactar por teléfono a la municipalidad de Lima?.							
8. ¿Le fue fácil conseguir la hora de atención, que usted necesitaba?							

9. ¿ Las consultas administrativas se atienden con celeridad?.							
10. ¿ La amabilidad y respeto con que fue tratado(a) por los representantes de la Municipalidad?							
11. ¿La amabilidad y respeto con que lo o la ha tratado el personal de ventanilla?.							
12.- ¿La amabilidad y respeto con que lo o han tratado el personal administrativo (dación de horarios de atención, informes, etc.)?							
13.- ¿Claridad con que el personal cuando le informa su análisis, las causas y problema que ha ido a realizar o consultar?.							
14.- ¿Considera que la gestión que brinda la Municipalidad cumple con las normas establecidas por la institución a favor del contribuyente?.							
15.- ¿La Municipalidad de acuerdo a los servicios que brinda en cuanto a las charlas de orientación a los contribuyentes, cumplen con los lineamientos normativos para un mejor acceso a las áreas de consulta?.							
16.- ¿Cuándo acudo al servicio no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas?.							
17.- ¿El grado de satisfacción que tiene sobre la atención recibida en la municipalidad?							
18.- ¿Le atienden rápidamente sin tener que esperar?							
19.- ¿Los empleados están dispuestos a ayudarlo en cualquiera problema?							
20.- ¿Los empleados le tratan con cortesía?							
21.- ¿Los empleados son capaces a responder sus preguntas?							
22.- ¿Hay suficientes empleados para que lo atiendan personalmente?							
23.- ¿Los empleados demuestran interés por sus necesidades concretas?							
24.- ¿El profesional o técnico que lo atendió le inspira confianza?							
17.- ¿El grado de satisfacción que tiene sobre la atención recibida en la municipalidad?							
18.- ¿Le atienden rápidamente sin tener que esperar?							

GRACIAS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTION DE CALIDAD Y LA SATISFACION DEL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE LIMA METROPOLITANA 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal:</p> <p>¿De qué manera la gestión de calidad influye significativamente en la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>¿De qué manera la Planeación de la gestión de calidad influye en una eficiente satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018?</p> <p>¿De qué manera el Control de la gestión de calidad influye en una eficiente satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018?</p> <p>¿De qué manera el Compromiso normativo influye en una eficiente satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Evaluar la gestión de calidad y su influencia significativa en la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la influencia de la Planeación de la gestión de calidad en una eficiente satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018.</p> <p>Determinar la influencia del Control de la gestión de calidad en una eficiente satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018.</p> <p>Determinar la influencia del Compromiso normativo en una eficiente satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>H_i: la gestión de calidad influye significativamente con la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>La Planeación de la gestión de calidad influye en una eficiente satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018.</p> <p>El Control de la gestión de calidad influye en una eficiente satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018.</p> <p>El Compromiso normativo influye en una eficiente satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018.</p>	Variable 1: Calidad de gestión			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores
			Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - Principio de fe y presunción de veracidad. - Principio de Imagen. - Acceso a la atención. 	1-9	<p>Ítems del al 6</p> <p>(4)</p> <p>Muy de acuerdo</p> <p>(3)</p> <p>En desacuerdo</p> <p>(2)</p> <p>Nada de acuerdo</p> <p>(1)</p> <p>Indiferente</p>
			Control	<ul style="list-style-type: none"> - Trato al contribuyente. 	10-11	
			Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> - Lealtad y gratitud hacia la organización. 	12-16	
			Variable 2: Satisfacción del contribuyente			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores
Satisfacción Global	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de espera. - Ayuda. - Trato. - Capacidad. - Personal disponible. - Desempeño de personal. - Nivel de confianza 	17-24	<p>Del ítem 7 al 24</p> <p>Escala del 1 al 7</p> <p>Donde:</p> <p>(1) es nunca</p> <p>(7) es siempre</p>			

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>La presente investigación es de enfoque cuantitativo. En este predomina la objetividad, en el cual pretende confirmar o predecir los fenómenos estudiados, (Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestaron que “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p 4).</p> <p>Esta investigación es de diseño correlacional. Hernández, et al. (2014), expresaron que “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p 93).</p> <div data-bbox="116 762 624 975" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> </div>	<p>Población estará constituida por todos los usuarios que visitan las instalaciones de la municipalidad de Lima Metropolitana, para la realización de algún trámite. Teniendo en cuenta para nuestro estudio el segmento seleccionado entre 35 a 60 años de edad, usuarios que tienen una propiedad en Lima Metropolitana. De acuerdo a Ñaupas et al. (2014), el universo ... en las ciencias sociales, la población es el conjunto de individuos o personas o instituciones que son motivo de investigación.</p> <p>Muestra: Hernández, et al. (2014) La muestra “es, un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p 175). Para determinar la muestra, se consideró la muestra no probabilística de manera aleatoria, la cual nos permitió recoger información a n = 67 usuarios, que se encontraban en la Municipalidad, realizando gestiones, dentro y fuera del mismo, también quienes de manera voluntaria y sin molestias, accedieron a brindarnos su opinión mediante la encuesta construida sobre la gestión que viene realizando la Municipalidad y el grado de satisfacción de manera global sobre su atención de servicio.</p> <p>P = 67 M = 67</p>	<p>La encuesta es una técnica que nos permitió recolectar datos según Alvira (2011), “es esencialmente una técnica de recogida de información” (p.7), bajo esta definición se sustenta la aplicación de la técnica de la encuesta para medir las dimensiones de la presente investigación.</p> <p>Técnicas: Encuesta y trabajo de campo</p> <p>Tipo Descriptivo</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Ana María Yomona Visalolth</p> <p>Año: 2018</p> <p>Monitoreo: en la aplicación del instrumento</p> <p>Ámbito de Aplicación: Municipalidad de Lima Metropolitana</p> <p>Forma de Administración: directa al instante.</p>	<p>Para la confiabilidad del instrumentos se utilizó el Alfa de Cronbach.</p> <p>Se utilizó el SPSS versión 25</p>

Confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente Alpha de Cronbach

Sujetos	ITEMS																						TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Σx1	Σx1^2
1	5	4	2	5	4	4	2	3	5	4	5	5	4	3	2	5	4	4	4	1	5	4	84	7056
2	5	3	4	5	3	5	2	4	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	91	8281
3	5	3	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	5	5	87	7569
4	5	2	1	5	4	4	2	2	4	4	2	3	4	4	2	1	4	2	4	3	4	2	68	4624
5	5	4	4	5	4	4	2	3	5	5	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	5	5	90	8100
6	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	2	2	2	3	4	4	4	5	84	7056
7	5	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	5	4	5	4	5	5	2	90	8100
8	4	4	3	5	4	2	3	3	3	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	83	6889
9	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	7056
10	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	94	8836
11	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	3	4	4	2	4	3	4	4	5	4	5	88	7744
12	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	90	8100
13	5	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	2	84	7056
14	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	85	7225
15	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	95	9025
Σx1	69	54	52	66	57	60	46	52	66	69	61	61	59	58	47	55	61	56	62	58	67	61	1,297	112,717
Σx1^2	321	200	196	300	219	250	152	190	296	321	261	253	237	232	159	217	257	218	260	238	303	267		
S^2	0.26	0.40	1.12	0.69	0.17	0.71	0.78	0.70	0.40	0.26	0.92	0.35	0.35	0.55	0.84	1.10	0.64	0.64	0.27	0.98	0.27	1.35	13.74	40.70

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S^2} \right]$$

Alfa de Cronbach = 0.853 = 85,3%