

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



T E S I S

**Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Oficina
Municipal de Atención a las personas con discapacidad, en la
Provincia de Pasco, 2022**

Para optar título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Jacques Brayan BADARACO HUAMAN

Bach. Estefany Cristina GUTARRA NAVARRO

Asesor:

Mg. Nelly Luz FUSTER ZUÑIGA

Cerro de Pasco – Perú – 2022

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



T E S I S

**Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Oficina
Municipal de Atención a las personas con discapacidad, en la
Provincia de Pasco, 2022**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
PRESIDENTE

Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON
MIEMBRO

Mg. Gina Neceli MENDIOLAZA CORNEJO
MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios por darnos sabiduría en la elaboración de la presente tesis, a nuestros progenitores por su valiosa contribución incondicional en la formación humana y personal y a cada una de nuestras familias.

Los autores.

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro agradecimiento a dios en primera instancia, por habernos permitido concluir nuestros estudios de manera satisfactoria durante nuestros años de estudio.

De similar manera expresamos nuestros agradecimientos a nuestros padres, por motivarnos y creer en nosotros en todo momento y compartir nuestras tristezas y alegrías, sobre todo por ser ejemplos en la conducción de nuestras vidas.

Por otro lado, extendemos nuestros agradecimientos a nuestros compañeros de aula, con quienes compartimos cinco largos años de nuestra vida llenos de hermosos recuerdos que permitirán llevar siempre en nuestros corazones. Así también agradecemos a la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad, a sus directivos por permitirnos realizar nuestra investigación en dicha institución.

Expresar también nuestro reconcomiendo a los docentes de la Escuela de Administración, de la Facultad de ciencias Empresariales por haber compartido sus conocimientos y destrezas en la formación profesional, de manera especial a la Mg. Nelly Luz Fuster Zuñiga por su tiempo y dedicación en el asesoramiento de este trabajo.

Estefany – Jacques.

RESUMEN

La realidad en que vivimos en estos momentos la sociedad entera del mundo, como a nivel país y también de manera local, hace notar que muchas personas conocidas como usuarios de una institución pública sienten una insatisfacción con los servicios recibidos, esto debido a múltiples causas. Por ello siendo conscientes de esta problemática decidimos realizar esta investigación y plantear la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022?. Por lo que consideramos que nuestro trabajo se justifica porque es importante determinar los factores que están funcionando con deficiencia y plantear estrategias para solucionar, y de esta manera beneficiará muchos usuarios que frecuentan la OMAPED en la Provincia de Pasco. El objetivo general de la investigación planteada es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022; su diseño de investigación es no experimental, de manera transversal, descriptivo correlacional entre las variables de estudio. La población registrada fue de 150 usuarios pero se trabajó con una muestra representativa de 109 usuarios, referente a la técnica se empleó la encuesta con su instrumento cuestionario, respecto a la validación de instrumentos se realizó con la validez de correlación y la confiabilidad con Alpha de Cronbach, los cuales demostraron resultados óptimos para realizar la investigación.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción, motivación, satisfacción del usuario, expectativa, fidelización, capacidad de respuesta.

ABSTRACT

The reality in which we live in these moments the whole society of the world, as well as at a national and local level, makes us notice that many people known as users of a public institution feel dissatisfaction with the services received, this due to multiple causes. Therefore, being aware of this problem, we decided to conduct this research and pose the following question: What is the relationship between quality of service and user satisfaction in the municipal office of care for people with disabilities in the province of Pasco, 2022. So we consider that our work is justified because it is important to determine the factors that are working with deficiency and propose strategies to solve, and in this way will benefit many users who frequent the OMAPED in the Province of Pasco. The general objective of the proposed research is to determine the relationship between the quality of service and user satisfaction in the municipal office of care for people with disabilities in the province of Pasco, 2022; its research design is non-experimental, cross-sectional, descriptive correlational between the study variables. The registered population was 150 users but we worked with a representative sample of 109 users, regarding the technique we used the survey with its questionnaire instrument, with respect to the validation of instruments was performed with the validity of correlation and reliability with Cronbach's Alpha, which showed optimal results to conduct the research.

Keywords: Quality of service, satisfaction, motivation, user satisfaction, expectation, loyalty, responsiveness.

INTRODUCCIÓN

La investigación que presentamos en sus manos para la lectura correspondiente se titula “Calidad de servicio y Satisfacción de los usuarios en la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad, en la Provincia de Pasco, 2022”, el problema se hace notar cuando deseamos saber si la OMAPED brinda buena calidad de servicio para lograr satisfacción a los usuarios que demanden los servicios de ayuda en la Provincia de Pasco, porque se pudo notar en muchos de ellos que los servicios de atención no son los óptimos que ellos esperan, tales como los trámites burocráticos de los documentos, la espera desmedida por parte de los usuarios en la atención, dificultad para orientar a los usuarios, etc., lo cual no contribuye a la satisfacción de los usuarios ni cumplen con las expectativas de ayuda que ellos buscan a recurrir a esta dependencia.

El problema general fue ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022?. El objetivo fue “Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022”. Mientras que la hipótesis planteada fue demostrar si existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022.

La investigación se desarrolló bajo la estructura del Reglamento General de Grados Académicos y Títulos Profesionales 2022 de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Las cuales se detalla de la siguiente manera:

Para el capítulo I, denominado problema de investigación comprende: la identificación y determinación del problema, delimitación de la investigación, formulación del problema nivel general y específicos, formulación de Objetivos también

general y específicos, justificación de la investigación y las limitaciones del caso. En el capítulo II, corresponde al marco teórico considerando: antecedentes de estudio, bases teóricas y científicas de las variables y la definición operacional de las variables. En el capítulo III, se trata sobre la metodología y técnicas de investigación considerando: el tipo, nivel, métodos, diseño de investigación; así también la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, selección validación y confiabilidad de instrumentos, técnicas de procesamiento de ya análisis de datos, tratamiento estadístico y orientación ética y filosófica y epistémica; para que finalmente en el Capítulo IV, se trate de la Discusión de resultados en la que se desarrolla: Descripción del trabajo de campo, presentación, análisis e interpretación de resultados, prueba de hipótesis, discusión de resultados.

Para finalizar el trabajo dejamos nuestra conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

Estefany – Jacques.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema.	1
1.2.	Delimitación de la investigación	3
1.3.	Formulación del problema.....	3
1.3.1	Problema general.....	4
1.3.2	Problemas específicos	4
1.4.	Formulación de objetivos	4
1.4.1	Objetivo general	4
1.4.2	Objetivos específicos	4
1.5.	Justificación de la investigación	5
1.6.	Limitaciones de la investigación	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio	7
2.2.	Bases teóricas – científicas	9
2.3.	Definición de términos básicos.....	17
2.4.	Formulación de hipótesis.....	19
2.4.1.	Hipótesis general.....	19
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	20

2.5.	Identificación de variables	20
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores	20

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación.....	22
3.2.	Nivel de investigación	22
3.3.	Métodos de investigación	22
3.4.	Diseño de investigación.....	22
3.5.	Población y muestra.....	23
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	23
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	24
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	27
3.9.	Tratamiento estadístico.....	27
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica.....	28

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo.....	29
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	30
4.3.	Prueba de hipótesis	39
4.4.	Discusión de resultados	46

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	21
Tabla 2. Validez del instrumento Calidad de Servicio	25
Tabla 3. Validez del instrumento la Variable de Satisfacción del Usuario	25
Tabla 4. Confiabilidad de Conbrach de la variable Calidad de Servicio.....	26
Tabla 5. Confiabilidad de Alpha de Cronbach variable Satisfacción del Usuario	26
Tabla 6. Baremo de las dimensiones y variables.....	27
Tabla 7. Genero de usuarios registrados en OMAPED	30
Tabla 8. Edad de los usuarios registrados en OMAPED.....	31
Tabla 9. Variable Calidad de Servicio.....	32
Tabla 10. Dimensión Satisfacción	33
Tabla 11. Dimensión Motivación	34
Tabla 12. Variable Satisfacción del usuario	35
Tabla 13. Dimensión Expectativa.....	36
Tabla 14. Dimensión Fidelización.....	37
Tabla 15. Dimensión Capacidad de respuesta	38
Tabla 16. Tabla de correlación de las variables Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario	39
Tabla 17. Tabla de correlación de las variables Calidad de Servicio y Expectativa	41
Tabla 18. Tabla de correlación de las variables Calidad de Servicio y fidelización	43
Tabla 19. Tabla de correlación de las variables Calidad de Servicio y Capacidad de respuesta	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Genero de usuarios registrados en OMAPED.....	30
Figura 2. Edad de los usuarios registrados en OMAPED	31
Figura 3. Variable Calidad de Servicio	32
Figura 4. Dimensión Satisfacción.....	33
Figura 5. Dimensión Motivación.....	34
Figura 6. Variable Satisfacción del usuario.....	35
Figura 7. Dimensión Expectativa	36
Figura 8. Dimensión Fidelización	37
Figura 9. Dimensión Capacidad de respuesta.....	38
Figura 10. Correlación de las variables Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario	40
Figura 11. Correlación de las variables Calidad de Servicio y Expectativa.....	42
Figura 12. Correlación de las variables Calidad de Servicio y Fidelización.....	44
Figura 13. Correlación de las variables Calidad de Servicio y Capacidad de respuesta	46

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

Las personas con discapacidad sufren mucho la indolencia de los actores de la sociedad, debido a varias causas tales como el desconocimiento de sus derechos que conlleva a una serie de injusticias y la consideración al maltrato directo o indirecto de las personas con discapacidad, haciendo constante y volviendo a las personas insensibles, excluyentes y discriminatorias. Estos hechos hacen que la sociedad considere a una persona con discapacidad como un “problema social” general y en especial en cualquier proceso de producción, olvidándose que las personas con discapacidad tiene deberes y derechos reconocidos en nuestra Constitución Política, al igual que todo ciudadano, con proyectos de vida pero que son obstaculizados por la sociedad en que vivimos, al respecto un estudiosos sobre las personas con discapacidad señala lo siguiente: “denota el fracaso fundamental de los arreglos sociales sobre los que se funda nuestra sociedad, por el contrario, la marginación y la indiferencia son la

respuesta que la sociedad da a este grupo de personas, excluyéndolas de los medios necesarios para poder llevar a cabo su propio plan de vida” (Maldonado 2004: 12).

El Estado cumple con regular normas exclusivas para las personas con discapacidad, con la finalidad que estas personas logren su desarrollo personal en ambientes que brinden las facilidades con relación al acceso, participación e información, para ser incluidos en las organizaciones. Por lo descrito anteriormente podemos mencionar que el Estado promulga la Ley N° 27050 que obliga a los gobiernos municipales, a crear una Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED), la creación de esta oficina dentro de las municipalidades fue de manera improvisada, para cumplir con la normativa, siendo así la escasez de recursos uno de los problemas más constantes en las municipalidades. La OMAPED en la Provincia de Pasco se encuentra en la Municipalidad Provincial de Pasco, creada con la finalidad inclusiva a las personas con discapacidad cuyo objetivo está enfocado a que sus beneficiarios mejoren su calidad de vida, promoviendo su integración activa en la sociedad, sin embargo, cuando se conversa con los usuarios de esta oficina manifiesta que tienen problemas en la exclusión y discriminación de las personas con discapacidad. Aun contando con normativa nacional e internacional para el funcionamiento de la OMAPED, surgieron una serie de inconvenientes tales como el ámbito laboral y en el educativo, que aumento la exclusión y discriminación social de las personas con discapacidad, a toda esta problemática, se suma la manera de atención recibida de parte de los trabajadores de esta oficina, y es por ello que en esta investigación pretendemos medir el grado de satisfacción de los usuarios frente a la calidad de servicio obtenido en la oficina.

Por ello consideramos que nuestra investigación es importante porque en un primer momento realizaremos el diagnóstico de la relación de las variables y enseguida servirá para descubrir las causas de estos problemas y más adelante poder implementar mejoras en el sistema de atención a los usuarios de la OMAPED Pasco..

1.2. Delimitación de la investigación

La investigación nos permite considerar las siguientes delimitaciones:

Delimitación espacial. - La investigación se realizó en el Departamento de Pasco, Perú, específicamente en la OMAPED de la Municipalidad Provincial de Pasco.

Delimitación temporal. - La investigación se llevó a cabo en los 6 primeros meses del año 2022.

Delimitación Social. - Consideramos que la investigación servirá como ejemplo para hacer las investigaciones en otras OMAPEDs de las Provincias de Oxapampa y Daniel Alcides Carrión.

Delimitación conceptual. –

Calidad de servicio.-

Jhon, H. (2012). Menciona: “La calidad de servicio son acciones, actividades o comportamientos que se evalúan con el tiempo en el desempeño de una organización” (p. 45).

Satisfacción del usuario.-

Un cliente satisfecho con un servicio está más dispuesto a volver a usarlo en el futuro y a recomendarlo a otros posibles clientes. (Caballero N., A. 2016)

1.3. Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022?.

1.3.2 Problemas específicos

- a) ¿Cómo es la relación entre la calidad de servicio y la expectativa de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022?.
- b) ¿Cómo es la relación entre la calidad de servicio y la fidelización de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022?
- c) ¿Cómo es la relación entre la calidad de servicio y la capacidad de respuesta de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022?.

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la expectativa de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022.

- b) Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la fidelización de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022.
- c) Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la capacidad de respuesta de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022.

1.5. Justificación de la investigación

Entre la múltiples razones que se tiene en investigar, acerca de la OMAPED en Pasco, contamos con la principal preocupación sobre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, que se tiene en dicho programa, ya que esta fue creada con el objetivo de generar inclusividad a favor de las personas discapacitadas, teniendo también en consideración las múltiples deficiencias que dificultan un normal funcionamiento y organización adecuada, afectando de manera directa al desarrollo del personal y por ende al usuario.

Consideramos que al establecer las insuficiencias y conocer las áreas que necesiten de una mejora, se buscará su implementación, así también en base a la de eficiencia y planificación, se garantizará la inclusión social de las personas con discapacidad, generando de esta manera el desarrollo personal con igualdad y mejora en la calidad de vida. Por otro lado, sentimos el agradecimiento del encargado de la Oficina de OMAPED y también a los trabajadores quienes brindaron información necesaria, de manera física o virtual; las personas con discapacidad brindaron sus opiniones a través de la encuesta.

1.6. Limitaciones de la investigación

Debemos hacer de conocimiento que en toda investigación se tiene limitaciones, sobre todo del tiempo, y espacios donde se pueden realizar las entrevistas y búsqueda de información; siendo estas superadas con la colaboración de los involucrados.

Entre otras limitaciones se tiene la edad de los usuarios, porque las personas adultas, presentan más dificultades que las personas jóvenes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Consideramos como antecedentes de investigación a trabajos desarrollados en el ámbito nacional como internacional que servirán para reforzar y afianzar el conocimiento sobre este tema de investigación.

Antecedentes Internacionales

Ros G. A. (2016). En su tesis propone como objetivo “determinar las relaciones producidas entre la calidad del servicio, satisfacción del usuario, las intenciones de comportamiento y la calidad de vida, de los usuarios del servicio de Apoyo Educativo de ASTRADE, dirigido a personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA)”. Trabajo con una población de 143 usuarios que respondieron a las encuestas creadas en Google formulario, se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento cuestionario con 65 preguntas en las diferentes dimensiones. Como resultado de la investigación se tiene que los usuarios del servicio consideran la existencia de dos factores en la calidad del servicio, siendo

el factor intangible considerado como significativo al relacionar con los demás constructos.

Avila R. M. (2020). En su trabajo de titulación considera como objetivo de estudio. “Determinar cómo la calidad del servicio que ofrece el G.A.D Municipal de Riobamba incide en la satisfacción de los clientes con discapacidad”; utilizo el método hipotético deductivo, con diseño no experimental, trabajo con dos poblaciones 36 empleados y 255 usuarios, los resultados encontrados después de entrevistar a los directivos manifestaron que falta mejorar aspectos de servicio adecuado a los usuarios con discapacidad.

Peña Z. D. V. & Sánchez M. C. E. (2017). En su tesis plantean como objetivo de investigación, “Analizar como incide la inserción laboral en el nivel de satisfacción de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de Guayaquil”; emplearon el método deductivo, con nivel de investigación exploratorio descriptivo, con diseño no experimental transeccional; con una muestra de 14 personas; los resultados al que arribaron son: limitada accesibilidad de las personas con discapacidad al medio físico es causada por la inobservancia que presentan las instituciones públicas ante las disposiciones establecidas en los diferentes ordenamientos jurídicos vigentes, como la Constitución de la República, Ley Orgánica de Discapacidades y demás normas que respaldan los derechos de este grupo de atención prioritaria.

Antecedentes Nacionales

Llamosas M. J. C. (2018). En su tesis propone como objetivo “determinar la relación que existe entre acceso a los servicios de salud y satisfacción de las personas con discapacidades atendidas en el Hospital San José del Callao, Perú-2017”. Empleo la metodología de una investigación cuantitativa, tipo básica a

nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental de manera transversal; tuvo una muestra de 80 personas con discapacidad, así también emplearon un instrumento tipo cuestionario, con sus respectivos valores de confiabilidad; finalmente los resultados obtenidos se refieren a que existe una relación entre los accesos a los servicios de salud y satisfacción de las personas con discapacidad.

Reyes A. R. & Torres S. R. (2019). En su artículo de investigación realizan la revisión sistemática de la literatura sobre la inclusión laboral en Perú y América latina durante los últimos 8 años, con el objetivo de identificar lo que se realiza hasta el momento en cuanto a las oportunidades de inclusión dadas a este grupo poblacional y analizar el marco jurídico de las normas vigentes que garantizan la inclusión de las Personas con Discapacidad. Emplearon una metodología de análisis documental de revisión bibliográfica, dónde se tuvo una muestra de 17 artículos registrados a nivel latinoamericana.

Guillen A. A. H. (2015). Planteo como objetivo “Determinar el grado de relación entre los servicios públicos de rehabilitación con la calidad de vida en las personas con discapacidad del distrito de Moquegua para el año 2015”. En la metodología se utilizó una investigación aplicada, con diseño no experimental transaccional, el nivel correlacional; la muestra empleada es de 90 personas, como resultado presenta que a mayor uso de los servicios públicos de rehabilitación mejor es la calidad de vida de los usuarios con discapacidad.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Calidad de Servicio

Menciona Pizzo (2013), que la calidad del servicio es el hábito del desarrollo y practicado por una organización para interpretar las necesidades y

expectativas de sus clientes y ofrecerles en consecuencia un servicio accesible adecuado y ágil flexible útil y oportuno seguro y confiable ante errores de tal manera que el cliente se sienta a gusto atendido y comprendido satisfecho con sus necesidades.

Según Hernandez (2014), dice que la calidad es un proceso de mejora continua en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades y expectativas del cliente o anticiparse a ellas participando activamente en el desarrollo del servicio al consumidor con diferentes tipos de discapacidades el cual es el motivo principal por el que toda empresa se debe aplicar la calidad, mejora continua esta es un factor imprescindible de las empresas cada vez más competitiva donde se incluye la satisfacción del cliente con discapacidad y por lo tanto al entrar en su establecimientos buscar resolver necesidades de los clientes ya que tiene su forma diferentes de hacer las cosas por ejemplo no ve pero puede tocar es una de las características que debemos de tomar en cuenta a la hora de interactuar con los clientes.

Por otra parte, Duque (2015), considera que el servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio.

En este sentido Fisher (2014), menciona que la calidad en el servicio se define como la capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos, es la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio.

De la misma manera Hernandez (2009), menciona que: “La calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa,

cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio” (pág. 5).

Indicadores de la Calidad del Servicio.

De acuerdo al criterio de Michael (2012), los indicadores de calidad de los procesos son medidas estadísticas basadas en cifras o ratios que se utilizan como criterio para juzgar y evaluar el desempeño de una organización, un sistema o un proceso. La evolución del concepto de métricas en la gestión de calidad, tal y como expone el Profesor Michael A. Noble de la Universidad de British Columbia, se ha transformado radicalmente en las últimas décadas:

- 1920: planificar – hacer – ver
- 1940: planificar – hacer – comprobar – tomar acción
- 1980: definir – medir – analizar – mejorar – controlar
- Hoy: normalización. La era de los indicadores de calidad ISO 9001

Para toda empresa es importante disponer de un manual de calidad que guíe las acciones a seguir y los objetivos a conseguir.

Importancia de la Calidad

Según Michael (2012), es importante los indicadores de calidad ya que aportan datos que permiten conocer, rendimiento de un proceso, la calidad empresarial, la calidad de los servicios, preocupaciones potenciales en relación a la calidad, áreas que requieren mayor estudio e investigación, transformaciones y evolución del objetivo a medir a lo largo del tiempo, que permiten ejercer un mayor control. Por eso, los indicadores elegidos, para que definan a la perfección los estándares de calidad de un producto, han de ser: Viables: permite obtener datos de un modo factible y conllevando unos costes proporcionales y un uso de

recursos apropiado. Válidos: adecuados para medir un aspecto relacionado con la calidad. Comparables: que hagan posible un análisis comparativo, por áreas, por momentos en el tiempo o por productos. Cuantificables: que se puedan medir.

Donde Michael (2012), señala que la organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de calidad y evaluar dónde es necesario aplicar la mejora continua para obtener una correcta calidad empresarial. Esto debe incluir los datos generados como resultado del seguimiento y la medida de la efectividad del sistema de gestión de la calidad en conjunto. El análisis de datos debe proporcionar información relativa a: Características y tendencias de los procesos y productos, incluyendo las oportunidades para acciones preventivas. Y puede aportar también información relativa a la satisfacción del cliente o la gestión de proveedores.

Indicadores de Cumplimiento de Calidad del Servicio

Finalmente, Moliner (2001), menciona las principales características que deben tener los indicadores de calidad son las siguientes:

- Ser realistas, es decir, directamente relacionados con las dimensiones significativas de la calidad del proceso, producto o servicio,
- En cuanto al número, deben ser pocos, aunque suficientemente representativos de las áreas prioritarias o que requieren una supervisión constante de la gestión.
- Efectistas y centrados en el verdadero impacto de la calidad.
- Visibles y fácilmente representables en forma de gráficos de fácil interpretación.
- Accesibles a las personas involucradas en las actividades medidas.

- Sensibles a las variaciones de los parámetros que se está midiendo.
- Sencillos de calcular y gestionar.

Eficiencia

Según Chiavenato (2015), hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas y organizaciones, debido a que en la práctica todo lo que hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc. limitados y en muchos casos en situaciones complejas y muy competitivas. La eficiencia significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados.

Eficacia

De acuerdo al criterio de Silva (2012), menciona que la eficacia está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.

Dimensiones de Calidad del Servicio

Las dimensiones según Berry (2012), son las siguientes:

- **Fiabilidad:** Al realizar el servicio en el tiempo prometido, bien y a la primera
- **Capacidad de respuesta:** La disposición de ayudar a los clientes de una manera rápida.
- **Empatía:** Atención individualizada que vela por los intereses de los clientes.

- Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación.
- Seguridad: Los conocimientos técnicos necesarios para asistir al cliente y ganar su confianza y credibilidad (incluye la transparencia en las transacciones financieras con el cliente).

2.2.2. Satisfacción del Usuario.

Concepto de satisfacción del Cliente o del usuario, para Cohen (2014), si se trabaja en un establecimiento o ante un público, se sabe mejor que nadie, lo importante que es dar un buen servicio y el trato que dispensas a tus clientes con discapacidad para que estos queden satisfechos al momento de realizar cualquier tipo de trámites o compren y vuelvan

Según Kelo (2014), es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, también es algo que va más allá de la amabilidad y gentileza. El servicio es un valor agregado para el cliente y en ese campo el cliente es cada vez más exigente.

Según Sandhusen (2015), alude que los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo. Hoy en día resulta imposible controlar la calidad del servicio después de cómo se maneja en algunas entidades para dar solución a una queja o dificultad en la OMAPED de la Municipalidad Provincial de Pasco, se ha convertido en una prioridad, donde se puede inducir que la satisfacción del cliente es el hecho de ver sus necesidades y deseos ya que un cliente satisfecho atrae a más clientes y en cambio una persona insatisfecha comunica a un cliente insatisfecho.

Tipos de clientes

De acuerdo al criterio de López (2013), existen dos tipos de clientes donde se debe satisfacer las necesidades que cada uno tenga sin descuidar uno de otro.

Cliente Interno: es aquel que pertenece a la organización y que no por estar con ella deja de requerir de la prestación del servicio por parte de los demás empleados.

Cliente Externo: es aquella persona que no pertenece a la empresa, sin embargo, son a quienes la atención está dirigida, ofreciéndoles un producto o servicio.

Cliente cautivo: consumidor que no sólo es habitual o fiel, sino que es verdaderamente seguidor de la marca, por lo que únicamente adquiere productos o servicios de dicha compañía. Es el cliente ideal para cualquier marca.

Dimensiones Satisfacción del Cliente.

Según Pizzo (2013), las dimensiones de satisfacción del cliente son:

- **Accesibilidad.** - Es el conjunto de características que hacen posible que el cliente pueda encontrarse con el servicio. Si un negocio tiene toda la variedad de productos que una persona valora y necesita, pero no tiene un lugar para estacionamiento que le permita al cliente cargar su compra en su vehículo, claramente será un impedimento para que el cliente goce del beneficio de la variedad.

- **Responsabilidad.** - La responsabilidad a cargo de un representante de servicio al cliente es la persona que se encarga de proporcionar a los usuarios información y soporte con relación a los productos o servicios que la empresa en la que trabaja comercializa. Además, es quien se encarga de canalizar las quejas, reclamos y sugerencias.

- Expectativa. - Son aquellas circunstancias o experiencias que el cliente espera del servicio, aquello que espera vivir o encontrarse en nuestro negocio o empresa. Se Debe tener presente que las expectativas de cada cliente son diferentes y dependen en gran medida de las experiencias adquiridas que este cliente haya tenido bien sea con otros negocios o empresas, pero también dependen en gran medida de la imagen que proyecta.

- Servicio confiable. - Es importante el servicio confiable ya que el cliente se siente seguro al recibir el servicio donde el ofertante brinda la confiabilidad y espacio para una comunicación oportuna.

- Atención del servicio. - Es importante analizar y conocer la calidad del servicio y la satisfacción del cliente con discapacidad para así tener una idea clara y saber cuáles son sus necesidades como clientes. En caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias o plantear inquietudes sobre un servicio o atención al cliente con discapacidad como información adicional y otras opciones alternativas que ofrece la OMAPED de Pasco.

Satisfacción del cliente.

Según López (2013), la noción de satisfacción del cliente refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento.

Esto quiere decir que el objetivo de mantener satisfecho al cliente es primordial para cualquier empresa. Los especialistas en mercadotecnia afirman que es más fácil y barato volver a vender algo a un cliente habitual que conseguir un nuevo cliente.

Los beneficios de la satisfacción al cliente son numerosos: un cliente satisfecho es fiel a la compañía, suele volver a comprar y comunica sus experiencias positivas en su entorno. Es importante, por lo tanto, controlar las expectativas del cliente de manera periódica para que la empresa esté actualizada en su oferta y proporcione aquello que el comprador busca.

2.3. Definición de términos básicos

Calidad de Vida.- Es un concepto que refleja las condiciones de vida deseadas por una persona en relación con ocho necesidades fundamentales que representan el núcleo de las dimensiones de la vida de cada uno o una.

Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad- CONADIS.- Organismo público ejecutor adscrito al ministerio de la mujer y desarrollo social del Perú, formulador, promotor y ejecutor de políticas públicas para la prevención, atención e integración socioeconómica de las personas con discapacidad.

Deficiencia.- Es toda pérdida o anomalía de una estructura, o función psicológica, fisiológica o anatómica.

Discapacidad.- Toda reducción total o parcial de la capacidad para realizar una actividad compleja o integrada, representada en tareas, aptitudes y conductas”. Esta reducción de la capacidad puede ser una deficiencia cognitiva, auditiva, visual, de habla y lenguaje, motora y de destreza, o asociada a la edad.

Discapacidad Auditiva.- Es provocada por la deficiencia que abarca al oído, sus estructuras y funciones asociadas a él. De acuerdo al grado de severidad puede ser sordera o hipoacusia.

Discapacidad de Lenguaje.- Se define como la capacidad de la persona para relacionarse y comunicarse con los demás se verá afectada. Dichos trastornos

pueden interferir con la capacidad que la persona tenga de comprender o expresarse o que los demás la entiendan. Las causas que los originan son diversas; pueden ser de origen congénito o aparecer durante la niñez o más adelante debido a un accidente o a una enfermedad.

Discapacidad Física.- Se define como discapacidad física o motora a la dificultad para realizar actividades motoras convencionales, ya sea regional o general. Esta dificultad puede deberse a múltiples causas, sean congénitas o adquiridas. Las principales patologías productoras de esta discapacidad son: Osteoartrosis, Esclerosis Múltiple, Poliomiélitis, Mal de Parkinson, Distrofia Muscular, etc.

Discapacidad Intelectual.- Se caracteriza por un funcionamiento intelectual significativamente inferior a la media, que compromete globalmente el desarrollo de los sujetos que lo padecen, ya que se ve afectado también el desarrollo en otros aspectos como son el motor, perceptivo, cognoscitivo, lingüístico, afectivo y social, aunque no en forma homogénea. Algunas patologías que pueden derivar en una discapacidad mental son el síndrome x frágil, Fenilcetonuria , Síndrome de Down, etc

Minusvalía.- Es una situación de desventaja para un individuo determinado, de una deficiencia o de una discapacidad, que limita o impide el desarrollo de un rol que es normal en su caso, en función de la edad, sexo y factores culturales y sociales.

Oficina Municipal de Atención de la Persona con Discapacidad-OMAPED.- Es la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad y es un servicio que la municipalidad brinda a sus vecinos en situación de discapacidad. En esta oficina las personas podrán registrarse y buscar información sobre las instituciones que ofrecen servicios para las personas con diversas

discapacidades. También se informará sobre actividades que el municipio realice a favor de dichos vecinos.

Oficina Regional de Atención de la Persona con Discapacidad-OREDIS.- Es el término usualmente utilizado para definir a las Oficinas Regionales de Atención a las Personas con Discapacidad, los cuales deberán promover y gestionar la inclusión y el desarrollo de los programas y proyectos en beneficio de las personas con discapacidad en el accionar del Gobierno Regional dentro de las materias enunciadas, facilitar la integración de la persona con discapacidad en la comunidad y contribuir al cumplimiento, a nivel regional, de las normas que reconocen los derechos de las personas con discapacidad.

Personas con discapacidad.- Es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.

Población Vulnerable.- Es el resultado de los factores como la pobreza, género, edad, discapacidad, lengua, etnia, orientación sexual y condición de salud, con las relaciones desiguales y la discriminación que prevalece en la sociedad. De este modo, mujeres, adultos mayores, personas con discapacidad, pueblos indígenas, entre otros, resultan siendo grupos vulnerables.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la expectativa de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022.
- b) Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la fidelización de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022.
- c) Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la capacidad de respuesta de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022.

2.5. Identificación de variables

La identificación de variables es:

Variable 1: Calidad de Servicio.

Variable 2: Satisfacción del Usuario.

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>V.1. CALIDAD DE SERVICIO</p>	<p>La calidad percibida es un juicio global que se identifica con una actitud, con una evaluación de carácter duradero, a largo plazo, y estable a lo largo del tiempo (Parasuraman et al., 1988; Bolton y Drew, 1991; Pascual, 2004).</p>	<p>Para el recojo de información, se realizó la toma de datos a través de la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario.</p>	<p>Satisfacción Motivación</p>	<p>Valoración del servicio. Aspecto ético de los empleados Vías de acceso Ambientes e instalaciones.</p>
<p>V.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p>	<p>La satisfacción del usuario se puede entender como una parte del control de calidad (García, 2012), de modo que al evaluar la satisfacción del usuario se obtendría una aproximación muy fiable de la calidad del servicio percibida.</p>	<p>Para el recojo de información, se realizó la toma de datos a través de la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario.</p>	<p>Expectativa Fidelización Capacidad de respuesta</p>	<p>Procesos para realizar tramites Atención esmerada Evaluación periódica</p>

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

De acuerdo al propósito de la investigación y naturaleza de los problemas y objetivos formulados, el estudio reúne las condiciones suficientes para ser considerado como una Investigación Básica; en razón que para su desarrollo se apoyará en conocimientos sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

3.2. Nivel de investigación

El nivel empleado para esta investigación fue el correlacional. De acuerdo con Carrasco (2016), “Conocer, identificar, describir y relacionar las características de fenómeno social.”

3.3. Métodos de investigación

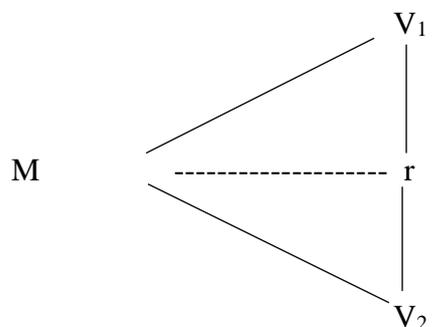
Para realizar la investigación empleamos el método el método científico con sus técnicas de hipotético - deductivo.

3.4. Diseño de investigación

El diseño empleado fue no experimental de cohorte transversal, cuyo objetivo es la recolección de datos para indagar la ocurrencia y el interés es

describir y relacionar la característica individual de las variables teóricas, es una investigación no experimental, porque ninguna variable de estudio se manipulo:

De acuerdo al siguiente esquema:



Donde:

- M : Muestra de estudio
- r : Relación de las variables
- V₁ : Calidad de servicio
- V₂ : Satisfacción del usuario

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población se consideró según registro de inscritos fue 150 usuarios

3.5.2. Unidad de análisis

En la investigación consideramos a la unidad de análisis a un usuario registrado en las oficinas de la OMAPED.

3.5.3. Muestra de la investigación

La muestra utilizada para la investigación es de 109 usuarios considerando un 0.50 por ciento de proporción de éxito y fracaso, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%, el tipo de muestreo a utilizado fue el probabilístico aleatorio.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recoger los datos se utilizó la técnica de la encuesta, y se aplicó su instrumento el cuestionario diseñado para las variables de estudio.

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

De acuerdo con Baena P. G. (2017), menciona que la encuesta es una búsqueda de información de manera sistemática realizada por el investigador, quién pregunta a los investigados sobre los datos que pretende obtener, luego ese conjunto de datos los ejecuta en su análisis.

3.6.2. Instrumentos

Según Tamayo (2007), menciona acerca del cuestionario debe contener una serie de preguntas respecto a una o más variables a medir.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

De acuerdo con Hernández R.; Fernández C. y Baptista M. (2014), quienes manifiestan que el instrumento que recoge los datos para la investigación debe cumplir con dos condiciones la validez y confiabilidad, por lo que se precisa que la validez de instrumento se refiere al grado en que el cual el instrumento mide las variables que se desea evaluar.

Para (Córdova, 2019 p. 116), es posible realizar la validación empírica de instrumentos midiendo el grado de correlación estadística interna, siendo el reporte del instrumento medido en una prueba piloto, siendo determinada por la técnica de ítem-total. A continuación, se presenta la tabla correspondiente.

Tabla 2. Validez del instrumento Calidad de Servicio

REACTIVOS	COEFICIENTE DE VALIDEZ	DECISIÓN
S1	0,6072	Valido
S2	0,7441	Valido
S3	0,7815	Valido
S4	0,4580	Valido
S5	0,8640	Valido
S6	0,7342	Valido
S7	0,7547	Valido
S8	0,9258	Valido
S9	0,7815	Valido
S10	0,8640	Valido
S11	0,4599	Valido
S12	0,7547	Valido
S13	0,8935	Valido
S14	0,3687	Valido
M1	0,7547	Valido
M2	0,7547	Valido
M3	0,4599	Valido
M4	0,4479	Valido
M5	0,4808	Valido
M6	0,6940	Valido
PROMEDIO	0,6792	

La interpretación de los resultados nos muestra en la tabla 2, un promedio de correlación de 0.6792, considerando los resultados podemos afirmar que el instrumento cumple con la validez del caso.

Tabla 3. Validez del instrumento la Variable de Satisfacción del Usuario

REACTIVOS	COEFICIENTE DE VALIDEZ	DECISIÓN
E1	0,6072	Valido
E2	0,7441	Valido
E3	0,7815	Valido
E4	0,4580	Valido
E5	0,8640	Valido
E6	0,7342	Valido
E7	0,7547	Valido
E8	0,9258	Valido
F1	0,7815	Valido
F2	0,8640	Valido
F3	0,4599	Valido
F4	0,7547	Valido
CDR1	0,8935	Valido
CDR2	0,3687	Valido
CDR3	0,7547	Valido
CDR4	0,7547	Valido
CDR5	0,4599	Valido
CDR6	0,4479	Valido
CDR7	0,4808	Valido
CDR8	0,6940	Valido
PROMEDIO	0,6792	

La interpretación de los resultados de la tabla 3, hace notar que los ítems empleados cumplen con la validez empírica de correlación de datos.

Por el lado de la confiabilidad del instrumento debemos tomar en cuenta que se realizó con el estadístico de Alpha de Cronbach para ambas variables con una muestra representativa de los participantes que colaboraron en la encuesta, teniendo los siguientes resultados.

Tabla 4. Confiabilidad de Conbrach de la variable Calidad de Servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	99	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	99	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	20

Al observar en la tabla 4. Podemos concluir que el instrumento establecido es confiable porque se tiene un resultado de Alpha de Cronbach de 98.1%.

Tabla 5. Confiabilidad de Alpha de Cronbach variable Satisfacción del Usuario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	99	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	99	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	20

Al observar en la tabla 5 Podemos concluir que el instrumento establecido es confiable porque se tiene un resultado de Alpha de Cronbach de 90.6%.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Después de terminar el proceso de encuestar y habiendo recogido los datos a través del cuestionario, pasamos a realizar el análisis estadístico considerando los siguientes pasos:

- Inicialmente se crearon las dimensiones de cada una de las variables de estudio.
- A continuación, se preparó el baremo de las dimensiones y de las variables.
- Seguidamente se elaboró las tablas de frecuencias y gráficos correspondientes para explicar los resultados.

Tabla 6. Baremo de las dimensiones y variables

Dimensiones y Variables	B	M	A
<i>CALIDAD DE SERVICIO</i>	22 A 47	48 A 79	80 A 97
<i>Satisfacción</i>	16 A 35	36 A 54	55 A 67
<i>Motivación</i>	6 A 12	13 A 24	25 A30
<i>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</i>	30 A 58	59 A 74	75 A 95
<i>Expectativa</i>	8 A 24	25 A 32	33 A 40
<i>Fidelización</i>	4 A 11	12 A 16	17 A 20
<i>Capacidad de respuesta</i>	10 A 24	25 A 29	30 A 38

Fuente: Instrumento cuestionarios.

- Finalmente realizamos el análisis descriptivo para luego desarrollar la prueba de hipótesis empleando el estadístico de la correlación de Spearman.

3.9. Tratamiento estadístico

Empleamos el estadístico de correlación de Rho Spearman, porque sirve para someter a prueba hipótesis referidas a variables cualitativas como es nuestra investigación. En términos generales, es una prueba estadística no paramétrica, porque encuentra la correlación entre dos variables cualitativas, porque si

hablamos de correlación es cuando cambia una variable, cuando cambia la otra también, por ello se escogió esta prueba.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Consideramos que toda investigación debe tener un espíritu de generar nuevos conocimientos, basado en ello consideramos la transparencia, respetamos las normas éticas de investigación, también consideramos el anonimato de las personas que colaboraron en esta investigación por otro lado la confidencialidad de los resultados los cuales permitieron desarrollar esta investigación, podemos afirmar que en la investigación realizada se reconoció los derechos de autor, de todos quienes consideramos para nuestra investigación en los antecedentes como también en el marco teórico, finalmente nos resta mencionar la investigación cumple con los requisitos que estipula el reglamento de grados, así también mencionamos, que tuvimos el consentimiento de los encuestados, cuyas respuestas fueron recogidas tal como expresaron en el cuestionario.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Desarrollamos el trabajo de campo, aplicando del instrumento de manera física y con los cuidados respectivos de salud, de acuerdo a los protocolos de seguridad, cada usuario participo llenado el instrumento en promedio de 10 a 15 minutos, antes comunicamos el procedimiento que debería seguir los encuestados.

Concluido el proceso anterior, proseguimos con la limpieza de los datos para ello se seleccionó las respuestas que se encontraban completas, y se depuro las incompletas, luego fueron alimentadas al sistema del software Spss 26, que ayudó a elaborar las tablas y gráficos correspondientes que presentamos a continuación:

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.

Variable: Datos Generales

Tabla 7. Genero de usuarios registrados en OMAPED

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	54	54,5
Masculino	45	45,5
Total	99	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado)

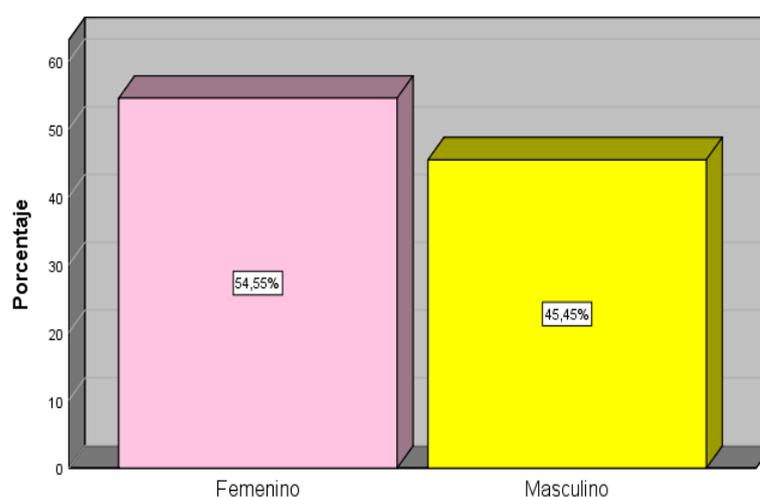


Figura 1. Genero de usuarios registrados en OMAPED.

Interpretación. – En la figura 1, describe el género de los usuarios registrados en OMAPED, participantes en la investigación, cuyos resultados se aprecia que el 54,55% pertenece al sexo femenino, mientras que el 45,45% pertenece al género masculino, por lo que se concluye que un mayor porcentaje pertenece al sexo femenino de los usuarios que pertenecen a la Oficina de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED) en la Provincia de Pasco.

Tabla 8. Edad de los usuarios registrados en OMAPED

	Frecuencia	Porcentaje
20 - 25	19	19,2
26 - 30	17	17,2
31 - 35	16	16,2
36 - 40	13	13,1
41 - 45	19	19,2
Mas 46	15	15,2
Total	99	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

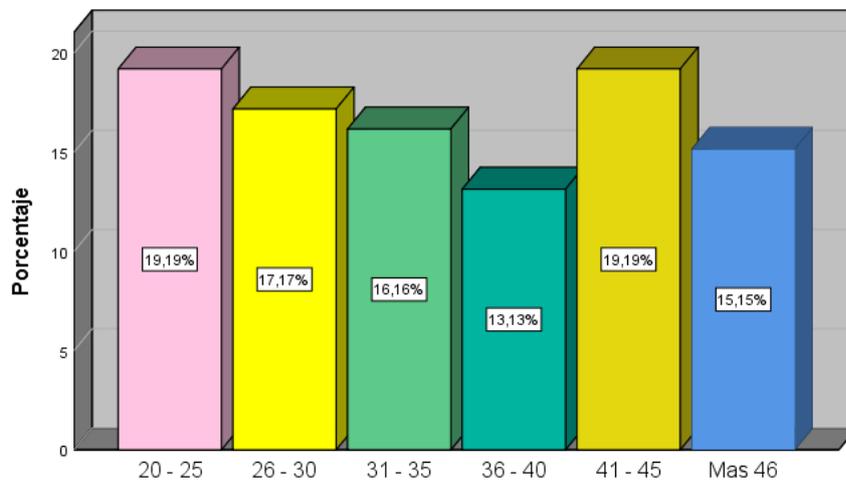


Figura 2. Edad de los usuarios registrados en OMAPED

Interpretación. - Según la tabla 8, se aprecia sobre la variable edad de los usuarios registrados en OMAPED, donde el 19.2% tienen la edad entre 20 a 25 años, seguido por los usuarios entre 41 a 45 años con un 19.2%, y el 17.2% se encuentra entre 26 a 30 años, el 16.2% tiene las edades entre 31 a 35 años, el 15.2% tienen edades mayores a 46 años y el 13.1% tienen edades entre 36 a 40 años. Concluyendo que los porcentajes más altos en edades se encuentran entre usuarios jóvenes y personas adultas.

Tabla 9. Variable Calidad de Servicio

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	30	30,3
MEDIO	45	45,5
ALTO	24	24,2
Total	99	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado)

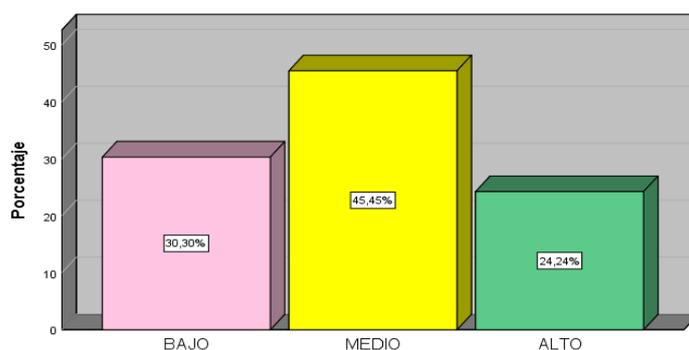


Figura 3. Variable Calidad de Servicio

Interpretación. – La figura 3 describe la variable Calidad de Servicio, los usuarios de OMAPED en la Provincia de Pasco tienen la percepción que existe un 45.45% de nivel medio en referencia a la calidad de servicio, seguido de un bajo nivel de calidad de servicio en un 30.30%; mientras que el 24.24%, consideran que existe un nivel alto de calidad de servicio en la Oficina de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED) en la Provincia de Pasco. Concluyendo que en la institución la Calidad de Servicio hacia los usuarios no cumple con las expectativas de los usuarios, siendo un problema a mejorar, por lo mismo que no brinda la Satisfacción en los usuarios.

Dimensiones de la Variable Calidad de Servicio

Tabla 10. Dimensión Satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	31	31,3
MEDIO	40	40,4
ALTO	28	28,3
Total	99	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

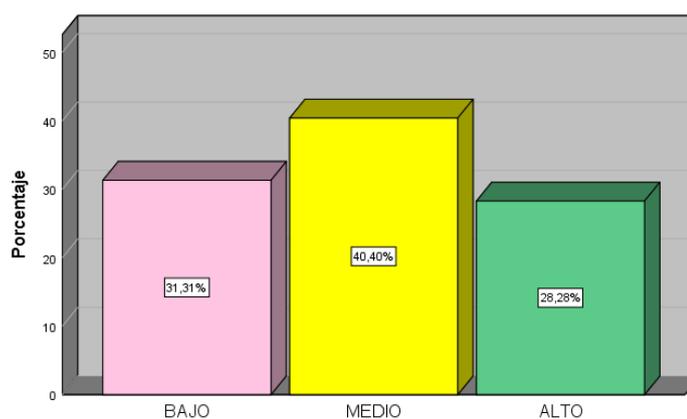


Figura 4. Dimensión Satisfacción

Interpretación. – Según la figura 4 hace referencia a la dimensión Satisfacción de los usuarios en la OMAPED de la Provincia de Pasco en los resultados se puede apreciar que el 40.40% de los usuarios perciben una satisfacción medio, el 31.31% de los usuarios perciben un nivel bajo, y sólo el 28.28% de los usuarios perciben un nivel alto de satisfacción con respecto a la Calidad de Servicio en la Oficina de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED) en la Provincia de Pasco. Concluyendo que en la institución la Satisfacción de los usuarios con respecto a la Calidad de Servicio no cumple con las expectativas de los usuarios, siendo un problema a mejorar.

Tabla 11. Dimensión Motivación

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	31	31,3
MEDIO	44	44,4
ALTO	24	24,2
Total	99	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

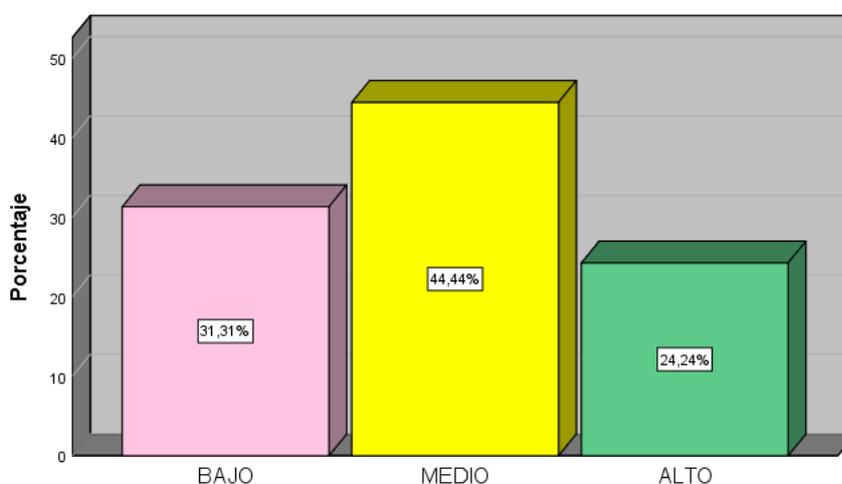


Figura 5. Dimensión Motivación

Interpretación. – Según la figura 5 hace referencia a la dimensión Motivación de los usuarios en la OMAPED de la Provincia de Pasco, en los resultados se puede apreciar que el 44.44% de los usuarios perciben una motivación a nivel medio, el 31.31% de los usuarios perciben un nivel bajo, y sólo el 24.24% de los usuarios perciben un nivel alto de motivación con respecto a la Calidad de Servicio en la Oficina de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED) en la Provincia de Pasco. Concluyendo que en la institución la Motivación de los usuarios con respecto a la Calidad de Servicio no cumple con las expectativas de los usuarios, siendo un problema a mejorar.

Tabla 12. Variable Satisfacción del usuario

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	32	32,3
MEDIO	38	38,4
ALTO	29	29,3
Total	99	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

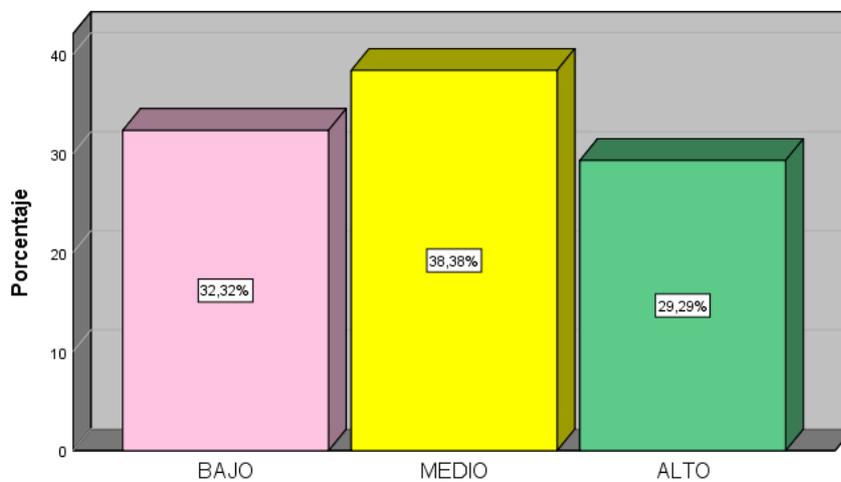


Figura 6. Variable Satisfacción del usuario

Interpretación. - La figura 6 hace referencia a la variable describe la variable Satisfacción del usuario registrados en la OMAPED de la Provincia de Pasco tienen la percepción que existe un 38.38% de nivel medio en referencia a la satisfacción del usuario, seguido de un bajo nivel de satisfacción del usuario en 32.32%; mientras que el 29.29%, consideran que existe un alto nivel de Satisfacción del usuario en la Oficina de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED) en la Provincia de Pasco. Concluyendo que en la institución la Satisfacción hacia los usuarios no cumple con las expectativas de los mismos, siendo un problema a mejorar.

Tabla 13. Dimensión Expectativa

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	38	38,4
MEDIO	40	40,4
ALTO	21	21,2
Total	99	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado)

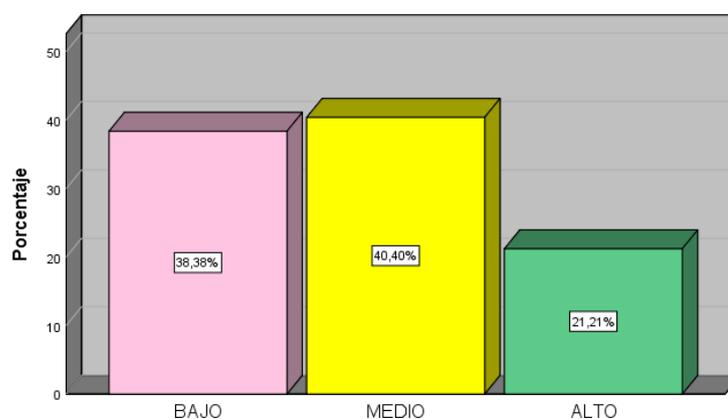


Figura 7. Dimensión Expectativa

Interpretación. - La figura 7 hace referencia a la dimensión Expectativa en la OMAPED de la Provincia de Pasco, en los resultados se puede apreciar que el 40.40% de los usuarios perciben la expectativa a nivel medio, el 38.38% de los usuarios perciben un nivel bajo, y sólo el 21.21% de los usuarios perciben un nivel alto de expectativa con respecto a la Satisfacción del usuario en la Oficina de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED) en la Provincia de Pasco. Concluyendo que en la institución la Expectativa de los usuarios con respecto a la Satisfacción del usuario no se cumple a buen nivel, siendo un problema a mejorar.

Tabla 14. Dimensión Fidelización

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	31	31,3
MEDIO	50	50,5
ALTO	18	18,2
Total	99	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado)

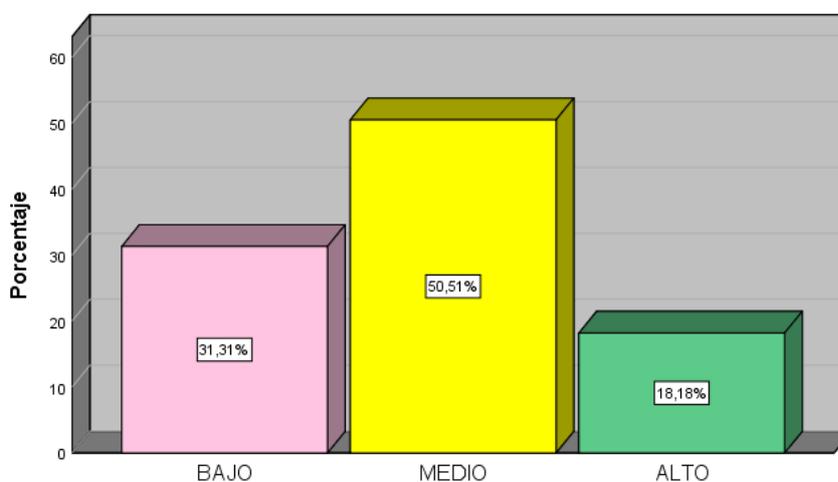


Figura 8. Dimensión Fidelización

Interpretación. – La figura 8 hace referencia a la dimensión Fidelización en la OMAPED de la Provincia de Pasco, en los resultados se puede apreciar que el 50.51% de los usuarios perciben la fidelización a nivel medio, el 31.31% de los usuarios perciben un nivel bajo, y sólo el 18.18% de los usuarios perciben un nivel alto de expectativa con respecto a la fidelización del usuario en la Oficina de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED) en la Provincia de Pasco. Concluyendo que en la institución la fidelización de los usuarios con respecto a la Satisfacción del usuario no se cumple a buen nivel, siendo un problema a mejorar.

Tabla 15. Dimensión Capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	32	32,3
MEDIO	44	44,4
ALTO	23	23,2
Total	99	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado)

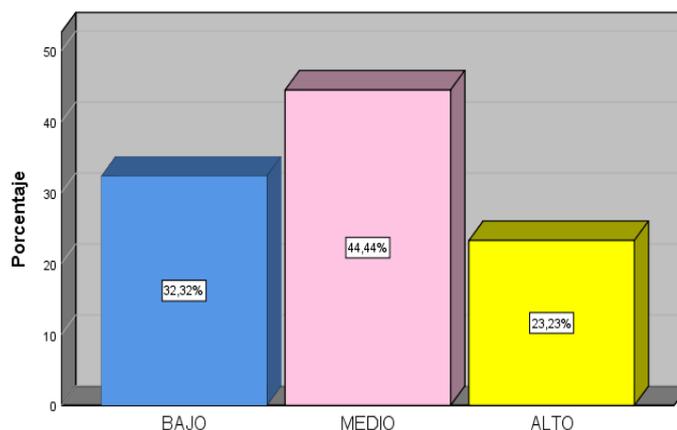


Figura 9. Dimensión Capacidad de respuesta

Interpretación. - La figura 9 hace referencia a la dimensión Capacidad de respuesta en la OMAPED de la Provincia de Pasco, en los resultados se puede apreciar que el 44.44% de los usuarios perciben la fidelización a nivel medio, el 32.32% de los usuarios perciben un nivel bajo, y sólo el 23.23% de los usuarios perciben un nivel alto de expectativa con respecto a la Capacidad de respuesta del usuario en la Oficina de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED) en la Provincia de Pasco. Concluyendo que en la institución la capacidad de respuesta de los usuarios con respecto a la Capacidad de respuesta del usuario no se cumple a buen nivel, siendo un problema a mejorar.

4.3. Prueba de hipótesis

Para realizar la prueba de hipótesis empleamos el estadístico de la correlación Spearman, porque necesitamos medir la relación entre las variables Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario, descritas continuación:

Hipótesis General:

Para desarrollar la prueba de hipótesis general debemos seguir los siguientes pasos:

Primero. - Formulación de las hipótesis.

$H_0: r_{v_{12}} = 0$ No existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022.

$H_1: r_{v_{12}} \neq 0$ Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022.

Segundo: Nivel de significancia

El nivel de significancia para esta investigación $\alpha = 0.05$ con el cual se comparará el p-valor de la prueba.

Tercero: Calculo del valor de probabilidad o conocido como el p-valor

Calculamos el p-valor empleando el software SPSS 26.

Tabla 16. Tabla de correlación de las variables Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario

		Correlaciones	
		CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	99
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,838**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	99

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

Fuente (Instrumento aplicado)

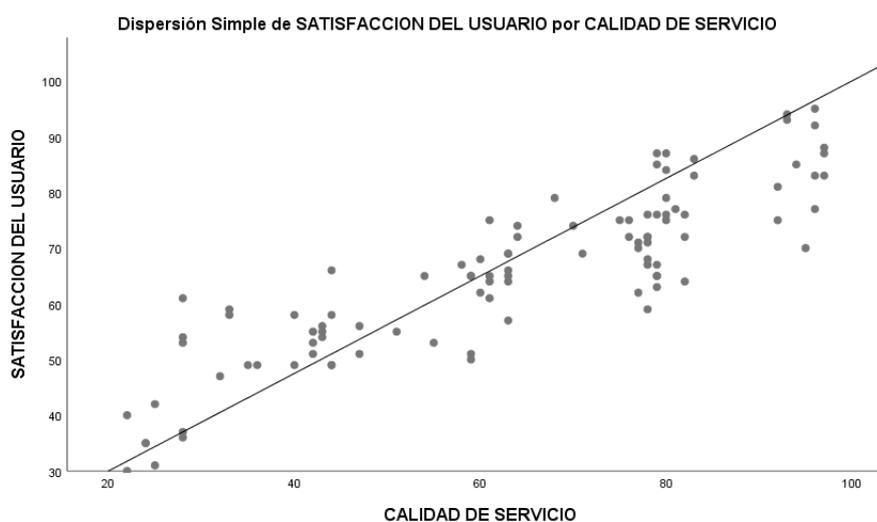


Figura 10. Correlación de las variables Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario

Observamos en la tabla 16, una correlación fuerte con un 83.8% entre las variables Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario, por lo tanto se afirma que si mejoramos la calidad de servicio en la OMPAPED de la Provincia de Pasco, mejoraremos también a Satisfacción del usuario, quedando demostrada a relación directa, y decimos que es significativa por que el p-valor encontrado de 0.000 comparando con el nivel de significancia para este estudio es de 0.05, encontramos que es menor, lo que determina rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Decisión y Conclusión:

Entonces concluimos que existe suficientes evidencias estadísticas que permiten relacionar las variables de estudio en la OMAPED de la Provincia de Pasco, permitiendo afirmar y aceptar la hipótesis alterna, que dice: Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022.

Hipótesis específicas:

Primera Hipótesis:

Desarrollamos la prueba de la primera hipótesis específica debemos seguir los siguientes pasos:

Primero. - Formulación de las hipótesis.

H₀: $r_{v_1d_1} = 0$ No existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la expectativa de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022.

H₁: $r_{v_1d_1} \neq 0$ Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la expectativa de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022.

Segundo: Nivel de significancia

Seleccionamos el nivel de significancia para esta investigación $\alpha = 0.05$ con el cual se comparará el p-valor de la prueba.

Tercero: Calculo del valor de probabilidad o conocido como el p-valor

Calculamos el p-valor empleando el software SPSS 26.

Tabla 17. Tabla de correlación de las variables Calidad de Servicio y Expectativa

		Correlaciones	
		CALIDAD DE SERVICIO	EXPECTATIVA
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,762**
		N	99
	EXPECTATIVA	Coefficiente de correlación	,762**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	99

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

Fuente (Instrumento aplicado)

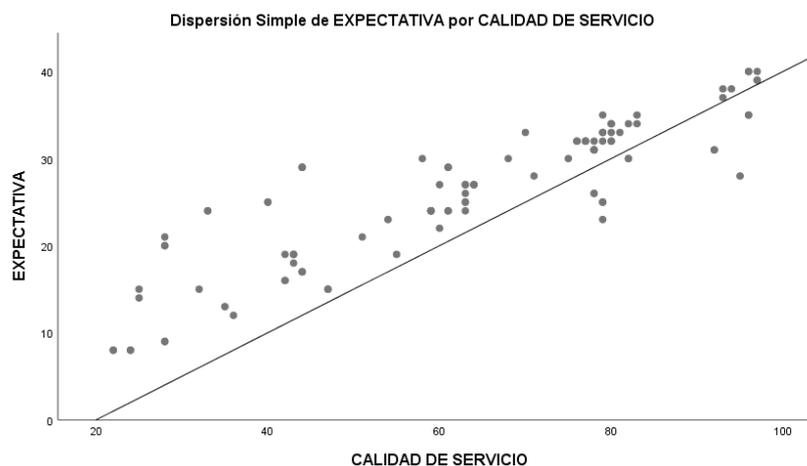


Figura 11. Correlación de las variables Calidad de Servicio y Expectativa

Observamos en la tabla 17, una correlación fuerte con un 76.2% entre las variables Calidad de Servicio y la dimensión expectativa, por lo tanto se afirma que si mejoramos la calidad de servicio en la OMPAPED de la Provincia de Pasco, mejoraremos también la expectativa de los usuarios, quedando demostrada a relación directa, y decimos que es significativa por que el p-valor encontrado de 0.000 comparando con el nivel de significancia para este estudio es de 0.05, encontramos que es menor, lo que determina rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Decisión y Conclusión:

Entonces concluimos que existe suficientes evidencias estadísticas que permiten relacionar la variable y dimensión correspondientes al estudio en la OMAPED de la Provincia de Pasco, permitiendo afirmar y aceptar la hipótesis alterna, que dice: Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la expectativa de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022.

Segunda Hipótesis:

Primero. - Formulación de las hipótesis.

Para desarrollar la prueba de la segunda hipótesis específica debemos seguir los siguientes pasos:

$H_0: r_{v1d2} = 0$ No existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la fidelización de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022.

$H_1: r_{v1d2} \neq 0$ Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la fidelización de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022.

Segundo: Nivel de significancia

Seleccionamos el nivel de significancia para esta investigación $\alpha = 0.05$ con el cual se comparará el p-valor de la prueba.

Tercero: Cálculo del valor de probabilidad o conocido como el p-valor

Calculamos el p-valor empleando el software SPSS 26.

Tabla 18. Tabla de correlación de las variables Calidad de Servicio y fidelización

		Correlaciones	
		CALIDAD DE SERVICIO	FIDELIZACIÓN
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	99
	FIDELIZACIÓN	Coefficiente de correlación	,848**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	99

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

Fuente (Instrumento aplicado)

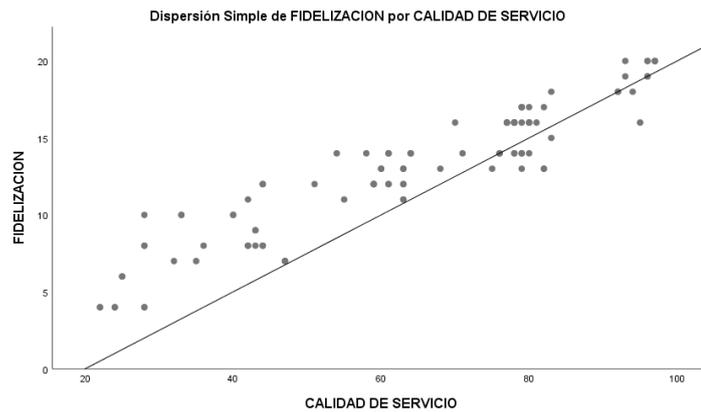


Figura 12. Correlación de las variables Calidad de Servicio y Fidelización

Observamos en la tabla 18, una correlación fuerte con un 84.8% entre las variables Calidad de Servicio y la dimensión fidelización, por lo tanto se afirma que si mejoramos la calidad de servicio en la OMPAPED de la Provincia de Pasco, mejoraremos también la fidelización de los usuarios, quedando demostrada a relación directa, y decimos que es significativa por que el p-valor encontrado de 0.000 comparando con el nivel de significancia para este estudio es de 0.05, encontramos que es menor, lo que determina rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Decisión y Conclusión:

Entonces concluimos que existe suficientes evidencias estadísticas que permiten relacionar la variable y dimensión correspondientes al estudio en la OMAPED de la Provincia de Pasco, permitiendo afirmar y aceptar la hipótesis alterna, que dice: Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la fidelidad de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022.

Tercera Hipótesis:

Primero. - Formulación de las hipótesis.

Para desarrollar la prueba de la segunda hipótesis específica debemos seguir los siguientes pasos:

$H_0: r_{v_1d_3} = 0$ No existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la capacidad de respuesta de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022.

$H_1: r_{v_1d_3} \neq 0$ Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la capacidad de respuesta de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022.

Segundo: Nivel de significancia

Seleccionamos el nivel de significancia para esta investigación $\alpha = 0.05$ con el cual se comparará el p-valor de la prueba.

Tercero: Calculo del valor de probabilidad o conocido como el p-valor

Calculamos el p-valor empleando el software SPSS 26.

Tabla 19. Tabla de correlación de las variables Calidad de Servicio y Capacidad de respuesta

		Correlaciones		
		CALIDAD DE SERVICIO	CAPACIDAD DE RESPUESTA	
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	.	
		N	99	
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coefficiente de correlación	,321**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	99	99

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

Fuente (Instrumento aplicado)

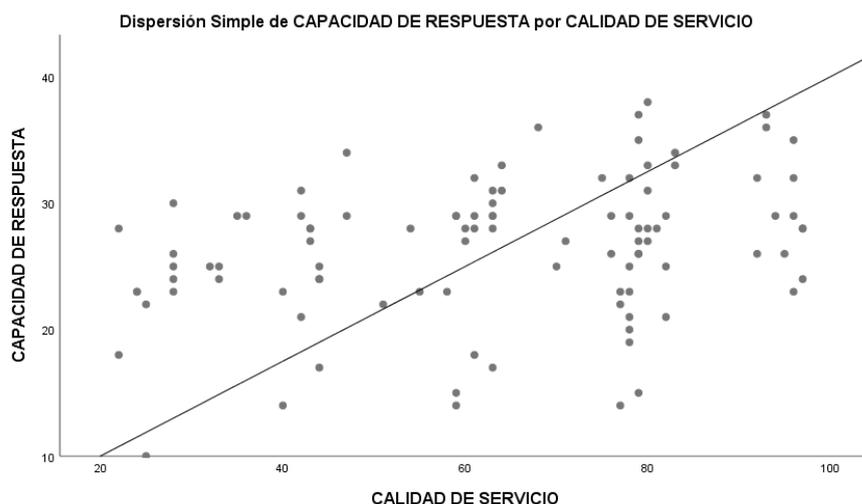


Figura 13. Correlación de las variables Calidad de Servicio y Capacidad de respuesta

Observamos en la tabla 19, una correlación moderada con un 32.1% entre las variables Calidad de Servicio y la dimensión capacidad de respuesta, por lo tanto se afirma que si mejoramos la calidad de servicio en la OMPAPED de la Provincia de Pasco, mejoraremos también percepción de la capacidad de respuesta de los usuarios, quedando demostrada a relación directa, y decimos que es significativa por que el p-valor encontrado de 0.001 comparando con el nivel de significancia para este estudio es de 0.05, encontramos que es menor, lo que determina rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Decisión y Conclusión:

Entonces concluimos que existe suficientes evidencias estadísticas que permiten relacionar la variable y dimensión correspondientes al estudio en la OMAPED de la Provincia de Pasco, permitiendo afirmar y aceptar la hipótesis alterna, que dice: Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la capacidad de respuesta en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022.

4.4. Discusión de resultados

La investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022, es así que los resultados encontrados demuestran aceptar la hipótesis general planteada donde se logra demostrar que existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. Estos resultados son a nivel descriptivo correlacional amerita tomarse en cuenta para mejorar la satisfacción de los usuarios, debe mejorarse la calidad de servicios en atención a los usuarios, esto se entiende según Horovitz (1991), como que la actitud del cliente cambia frente a la calidad de servicio a medida que se conoce mejor el producto y mejore su nivel de vida. En principio el cliente se encuentra contento con el producto más económico, pero poco a poco sus exigencias en cuanto aumentan para terminar esperando y deseando lo mejor.

De manera similar logramos encontrar en Ros G. A. (2016); cuyo objetivo fue determinar las relaciones producidas entre la calidad del servicio, satisfacción del usuario, las intenciones de comportamiento y la calidad de vida, de los usuarios del servicio de Apoyo Educativo de ASTRADE, dirigido a personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA), por ello coincidimos con su objetivo; también expusieron sus resultados de la investigación, donde manifiesta que los usuarios del servicio consideran la existencia del actor intangible como más significativo al relacionar con los demás constructos.

En referencia a la **hipótesis 1**, tenemos las coincidencias con la investigación de Avila R. M. (2020), cuyo objetivo fue determinar cómo la calidad del servicio que ofrece el G.A.D Municipal de Riobamba incide en la satisfacción de los clientes con discapacidad, por lo que podemos concluir que los

resultados hallados indicaron que luego de ser entrevistados los directivos consideran que deben mejorar los servicios y adecuar a los usuarios con discapacidad.

Para la hipótesis 2 tenemos coincidencias con el trabajo de Peña Z. D. V. & Sánchez M. C. E. (2017); quien propuso como objetivo analizar como incide la inserción laboral en el nivel de satisfacción de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de Guayaquil, la investigación logró demostrar que existe limitada accesibilidad de personas con discapacidad al medio físico es causada por la falta de conciencia en los directivos de las instituciones públicas y el incumplimiento de las disposiciones de las normativas emitidas por el Gobierno y demás organismos que rigen para las personas con discapacidad.

Para la hipótesis 3 tenemos coincidencias con el trabajo de Llamosas M. J. C. (2018); quien propuso como objetivo determinar la relación que existe entre acceso a los servicios de salud y satisfacción de las personas con discapacidades atendidas en el Hospital San José del Callao, Perú-2017, la investigación logró demostrar que existe relación entre las variables accesos a los servicios de salud y satisfacción de las personas con discapacidad.

Finalmente resumiendo la discusión de resultados podemos mencionar que la calidad de servicio es muy importante para contar con la satisfacción de los clientes para una organización cual fuese pública o privada, por que ello mejora notablemente una gestión adecuada.

CONCLUSIONES

Finalmente la investigación logró determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022; se logró demostrar la relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022;

En esta fase de pandemia que aún vivimos, se presentó la necesidad de sostener una ayuda de parte de la Oficina de OMAPED en Pasco hacia los usuarios de esta dependencia, sin embargo, los miembros de esta oficina descuidaron el apoyo a las personas con discapacidad, en un nivel medio reflejamos en sus respuestas en el cuestionario planteado para el estudio, es por ello que buscamos relacionar estas dos variables Calidad de servicio y Satisfacción del usuario.

1. Para el objetivo específico 1 que fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la expectativa de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022, se demostró la hipótesis sobre la relación directa y significativa entre la calidad de servicio y expectativa de los usuarios; basados en los resultados obtenidos con el test de correlación de Spearman, afirmándose de manera directa por tener una correlación muy alta de 76.2% y un nivel de significancia de 0.000, por lo que con estos resultados demostramos la hipótesis planteada.
2. Para el objetivo específico 2 que fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la fidelización de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022, se demostró la hipótesis sobre la relación directa y significativa entre la calidad de

servicio y fidelización de los usuarios; basados en los resultados obtenidos con el test de correlación de Spearman, afirmándose de manera directa por tener una correlación muy alta de 84.8% y un nivel de significancia de 0.000, por lo que con estos resultados demostramos la hipótesis planteada.

3. Para el objetivo específico 3 que fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la capacidad de respuesta de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022, se demostró la hipótesis sobre la relación directa y significativa entre la calidad de servicio y capacidad de respuesta hacia los usuarios; basados en los resultados obtenidos con el test de correlación de Spearman, afirmándose de manera directa por tener una correlación moderada de 32.1% y un nivel de significancia de 0.001, por lo que con estos resultados demostramos la hipótesis planteada.

RECOMENDACIONES

Al término del trabajo de investigación, presentamos las sugerencias que pudiesen ser implementadas por los encargados de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad.

1. Presentamos la primera recomendación a los directivos de OMAPED Pasco, diseñar un programa para la mejora de la calidad de servicio, para ello deben considerar el buen trato a los clientes y también una rápida atención en función al tiempo; también deben tener una atención personalizada para que los usuarios no se sientan abandonados como en otras instituciones públicas. Por otro lado, se debe capacitar a los colaboradores de la OMAPED Pasco, acerca de los lineamientos y procedimientos para generar buena atención, generando buena impresión para la respectiva fidelización. Finalmente deben evaluar de manera constante con el objetivo de diagnosticar indicadores deficientes en la calidad de servicio, porque esto influirá de manera directa en la Satisfacción de los usuarios en la OMAPED Pasco.
2. Con referencia a la capacidad de respuesta y calidad de servicio a los usuarios de OMAPED Pasco, recomendamos crear un programa de planificación con intervalos de tiempos, teniendo una medición de demora por cada usuario, porque es importante considerar un factor de retraso en los procesos es la incapacidad de parte del personal en el manejo de minutos por usuario, siendo como consecuencia a insatisfacción por ello deben implementarse ventanillas de atención para resolver todos los temas requeridos por los usuarios en las gestiones que realicen.
3. Finalmente consideramos que estas recomendaciones, pueda genera nuevas ideas de investigación para futuros investigadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias F. G. (2012). *El Proyecto de la Investigación Introducción a la Metodología Científica*. Editorial Episteme. Recuperado de: <http://www.freelibros.org/>
- Avila R. M. (2020). *“La calidad del servicio y la satisfacción de los clientes con discapacidad, en el G.A.D. Riobamba”*. Ecuador [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio institucional de la Universidad de Chimborazo. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Fdspace.unach.edu.ec%2Fbitstream%2F51000%2F6527%2F1%2FLA%2520CALIDAD%2520DEL%2520SERVICIO%2520Y%2520LA%2520SATISFACCI%25c3%2593N%2520DE%2520LOS%2520CLIENTES%2520CON%2520DISCAPACIDAD%252c%2520EN%2520EL%2520G.A.D.%2520RIOBAMBA.pdf&cflen=3894724>
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. 3ra edición. México.: Grupo Editorial Patria.
- Baptista, D., Méndez, S., Zunino, N., & Baptista, D. (2016). *Ausentismo laboral*. VI Jornadas Académicas de la Facultad de Ciencias Económicas y de Administración. Pag. 2-Universidad de la República, 6(8). http://www.fcea.edu.uy/Jornadas_Academicas/2016/Ponencias/Administracion/Ausentismo%20Zunino%20Mendez%20y%20Baptista.pdf
- Berry &, L. (2012). *La Calidad en el Servicio*. Madrid.
- Bolton, R. N., & Drew, J. H. (1991). A multistage model of customers' assessments of service quality and value. *Journal of Consumer Research*, 375-384.

- Caballero N., A. (2016). “Calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016”. Universidad César Vallejo. La Libertad. 10 p.
- Chiavenato, I. (2015). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Nomos S.A.
- Cohen, J. (2014). Reglas de etiqueta para personas discapacitadas. España.
- Duque, O. (2015). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales., 65.
- Fabián, A. E., Vilcas B., L. M., Alberto B, Y. L., (2019). *Situación laboral y calidad de vida de las personas con discapacidad física Huancayo*. Horizonte de la Ciencia. 10 (19), 52-62. DOI: <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.19.587>
- Fisher, L. (2014). *Introducción a la investigación de mercado*. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.
- García, G. (2012). Aproximación Teórica sobre la Calidad Percibida en los Servicios Sociales. TSMU, (17), 11-15.
- Guillen A. A. H. (2015). Servicios públicos de rehabilitación y calidad de vida en las personas con discapacidad del distrito de Moquegua, en el año 2015. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Moquegua]. Repositorio institucional de la Universidad. <https://repositorio.unam.edu.pe/handle/UNAM/24>
- Harovitz, Jacques (1991). *La Calidad del servicio*. McGraw-Hill. España
- Hernández R.; Fernández C. y Baptista M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A. 6ta. Ed.
- Hernández, J. (2009). *Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos*. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 4, núm. 47, pp. 458.

- Hernández. (2014). *Empresas de Servicios: Caso de las Organizaciones Escolares Particulares*. Madrid.
- Hernández-Sampieri, R., & Torres, C. P. M. (2018). *Metodología de la investigación*. (Vol. 4). México^ eD. F DF: McGraw-Hill Interamericana.
- Jhon, H. (2012). *Marketing de servicios, conceptos, estrategias y casos*. México: Cengage Learning.
- Jimenez, M. P. E. B. (2014). *Diccionario de Administración y Finanzas*. Palibrio.
- Kelo, T. (2014). *Atención al cliente*. en t. kelo, Atencion al cliente (págs. 18-19). Perú: Primera Edicion.
- Llamosas M. J. C. (2018). *Acceso a los servicios de salud y satisfacción de las personas con discapacidad atendidas en el Hospital San José del Callao, Perú – 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14804>
- López. (2013). *Recepción y atención al cliente*. Bogotá: Segunda Edición.
- Maldonado, S. (2004). *Trabajo y discapacidad en el Perú*. Lima: Fondo Editorial del Congreso del Perú.
- Michael, A. (2012). *Indicadores de Calidad*. Profesor Michael A. Noble de la Universidad de British Columbia.
- Moliner Cantos, C. (2001). *Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 233.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Communication and control processes in the delivery of service quality*. Journal of Marketing, 52(2), 35-48.

- Pascual, M. (2004). *Hábitos de compra y calidad de servicio (una aplicación en establecimientos de alimentación mediante diseño de encuesta)*. Tesis Doctoral. Valencia: Universidad de Valencia.
- Peña Z. D. V. & Sánchez M. C. E. (2017). *Satisfacción laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas, ciudad de Guayaquil*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Repositorio institucional de la Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/23088>
- Pizzo, M. (2016). *Como servir con excelencia*. Obtenido de Como servir con excelencia. com: <http://comoservirconexcelencia>.
- Reyes A. R. & Torres S. R. (2019). "*Inclusión laboral: oportunidades laborales para personas con discapacidad en el Perú y América Latina durante los últimos 8 años*": una revisión de la literatura científica. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional de la Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23895>
- Ros G. A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. Murcia [Tesis doctoral, Universidad Católica San Antonio]. Repositorio institucional de la Universidad Católica San Antonio. <http://repositorio.ucam.edu/handle/10952/1638>
- Ruiz, M. (2001). *Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos*. Madrid, España: AECA.
- Sandhusen, R. (2015). *Definición de servicio*. En *Mercadotecnia* (pág. 53). Madrid: cecsa tapa blanca.
- Silva, R. (2012). *Definición de Eficacia*. España. D Palos.

ANEXOS

Anexo 01

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimado Señor(a) este cuestionario es parte de una investigación, su finalidad es la obtención de información para determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022. Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y anónimas y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación. Para ello utilice las siguientes claves:

1 = Muy malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy bueno

DATOS DEL ENCUESTADO

Sexo (M/F). _____

Edad: _____

CALIDAD DEL SERVICIO						
SATISFACCIÓN		1	2	3	4	5
1	¿Cómo valora el servicio recibido en la OMAPED?					
2	¿Cómo considera usted el lugar y la ubicación de la OMAPED ?					
3	¿Cómo considera el conocimiento del personal respecto a sus labores?					
4	¿Cómo considera el aspecto ético de los empleados de la OMAPED?					
5	¿Cómo considera el uso de tecnologías en la OMAPED?					
6	Las vías de acceso a la OMAPED los puede considerar como:					
7	En lo que refiere a su seguridad de traslado a la OMAPED lo considera:					
8	Los ambientes y las instalaciones de la OMAPED son:					
9	El horario de trabajo que se establecido en la OMAPED para usted es:					
10	La disponibilidad de personal para la atención a los usuarios considera:					
11	Los tiempos de espera en la prestación del servicio son:					
12	Referente a la presencia física del personal para prestar el servicio es:					
13	En cuanto al suministro de los materiales para la prestación del servicio son:					
14	Se da atención a las quejas y reclamos oportunamente de los usuarios:					
MOTIVACIÓN						
15	En la institución se puede observar el orden y la limpieza como valores fundamentales de un buen servicio.					
16	En la institución la distribución de los ambientes facilita las actividades para una buena atención.					
17	En la institución son amables y atentos para responder rápidamente a los servicios y pedidos de los usuarios.					
18	En la institución conocen lo suficiente para poder atender e informar de manera oportuna a los usuarios.					
19	En la institución se da el apoyo entre el personal administrativo para dar la mejor atención posible a los usuarios.					
20	En la institución existe el calor humano que permite en el personal un - excelente nivel afectivo.					
SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
<i>1= Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre</i>						
N°	EXPECTATIVA	1	2	3	4	5
1	¿Recibe los documentos solicitados en el tiempo esperado?					
2	¿Los procesos para realizar trámites son fáciles de entender y ejecutar?					
3	¿Los trabajadores de la OMAPED prestan una atención esmerada y buen trato?					
4	¿Los trabajadores de la OMAPED muestran un buen desempeño al realizar sus funciones?					
5	¿Ud. Cree que la OMAPED debe evaluar periódicamente el servicio brindado?					
6	¿Considera que la OMAPED facilita el libro de reclamaciones al usuario?					
7	¿Considera que la OMAPED debe revisar su buzón de sugerencias?					
8	¿El servicio que brinda la OMAPED es óptimo?					
FIDELIZACIÓN						
9	¿Si algún trabajador de la OMAPED se compromete en hacer algo por mí, lo hará?					
10	¿La OMAPED te inspira confianza en los servicios que te brinda?					
11	¿Recomendarías realizar trámites en la OMAPED?					

12	¿Regresarías por alguno de los servicios que brinda la OMAPED?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
13	¿Recibe los documentos solicitados en el tiempo programado?					
14	¿El personal guía de forma entendible en los procesos para realizar trámites?					
15	¿Los trabajadores de la OMAPED se muestran amables y atentos?					
16	¿El personal realiza con eficacia sus funciones, respondiendo a sus necesidades?					
17	¿El personal de la OMAPED reconoce los problemas de los usuarios y los atiende con rapidez?					
18	¿Los trabajadores de la OMAPED se encuentran calificados para absolver dudas del usuario?					
19	¿La OMAPED apertura a los usuarios el libro de reclamaciones?					
20	¿La OMAPED apertura el buzón de sugerencias a los usuarios?					

Muchas gracias por su colaboración.

Chaupimarca, abril del 2022.

Anexo 02

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Calidad de servicio y Satisfacción de los usuarios en la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad, en la Provincia de Pasco, 2022”

<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u>	<u>VARIABLES y DIMENSIONES</u>	<u>METODOLOGÍA</u>
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022?	Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022.	Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022.	VARIABLE 1 CALIDAD DE SERVICIO	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica NIVEL DE INVESTIGACIÓN: <i>Correlacional.</i>
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</u>	<u>DIMENSIONES</u> <i>Satisfacción</i> <i>Motivación</i>	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN <i>Método Científico: Inductivo - Deductivo</i>
Pe1. ¿Cómo es la relación entre la calidad de servicio y la expectativa de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022?	Oe1 Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la expectativa de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022.	He1 Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la expectativa de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022.	<u>INDICADORES</u> <i>Valoración del servicio.</i> <i>Aspecto ético de los empleados</i> <i>Vías de acceso</i> <i>Ambientes e instalaciones</i>	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: <i>De acuerdo al tipo de investigación pertenece a la investigación cuantitativa, y se utiliza el diseño no experimental de Corte Transversal.</i>
Pe2. ¿Cómo es la relación entre la calidad de servicio y la fidelización de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022?	Oe2 Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la fidelización de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022.	He2 Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la fidelización de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022.	VARIABLE 2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO	POBLACIÓN es 132 usuarios registrados en OMAPED.
Pe3. ¿Cómo es la relación entre la calidad de servicio y la capacidad de respuesta de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022?	Oe3 Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la capacidad de respuesta de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022.	He3 Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la capacidad de respuesta de los usuarios en la oficina municipal de atención a las personas con discapacidad, en la provincia de Pasco, 2022.	<u>DIMENSIONES</u> Expectativa Fidelización Capacidad de respuesta	MUESTRA: <i>99 usuarios con muestreo por conveniencia de los investigadores..</i>
			<u>INDICADORES</u> <i>Procesos para realizar tramites</i> <i>Atención esmerada</i> <i>Evaluación periódica</i>	

Anexo 03

VALIDEZ DE COTENIDO DEL INSTRUMENTO

Tabla 2. Validez del instrumento Calidad de Servicio

REACTIVOS	COEFICIENTE DE VALIDEZ	DECISIÓN
S1	0,6072	Valido
S2	0,7441	Valido
S3	0,7815	Valido
S4	0,4580	Valido
S5	0,8640	Valido
S6	0,7342	Valido
S7	0,7547	Valido
S8	0,9258	Valido
S9	0,7815	Valido
S10	0,8640	Valido
S11	0,4599	Valido
S12	0,7547	Valido
S13	0,8935	Valido
S14	0,3687	Valido
M1	0,7547	Valido
M2	0,7547	Valido
M3	0,4599	Valido
M4	0,4479	Valido
M5	0,4808	Valido
M6	0,6940	Valido
PROMEDIO	0,6792	

Tabla 3. Validez del instrumento la Variable de Satisfacción del Usuario

REACTIVOS	COEFICIENTE DE VALIDEZ	DECISIÓN
E1	0,6072	Valido
E2	0,7441	Valido
E3	0,7815	Valido
E4	0,4580	Valido
E5	0,8640	Valido
E6	0,7342	Valido
E7	0,7547	Valido
E8	0,9258	Valido
F1	0,7815	Valido
F2	0,8640	Valido
F3	0,4599	Valido
F4	0,7547	Valido
CDR1	0,8935	Valido
CDR2	0,3687	Valido
CDR3	0,7547	Valido
CDR4	0,7547	Valido
CDR5	0,4599	Valido
CDR6	0,4479	Valido
CDR7	0,4808	Valido
CDR8	0,6940	Valido
PROMEDIO	0,6792	

Anexo 04

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Tabla 4. Confiabilidad de ~~Cronbach~~ de la variable Calidad de Servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	99	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	99	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	20

Tabla 5. Confiabilidad de Alpha de Cronbach variable Satisfacción del Usuario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	99	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	99	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	20