



**Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la
municipalidad de Huarochirí, Perú**

Carlos José Concha-Bendezú

cconchabe@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-2685-3859>

Universidad César Vallejo, Lima-Perú

Johnny Félix Farfán-Pimentel

felix13200@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-6109-4416>

Universidad César Vallejo, Lima-Perú

Mariella Elizabeth Bernales-Mendoza

mariellabernales2@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-9841-8314>

Universidad César Vallejo, Lima-Perú

Jimmy Jair Morales-Ayarza

jmoralesayarza@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-5242-5217>

Universidad César Vallejo, Lima-Perú

Diana Eulogia Farfán-Pimentel

diana75_farfan@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-1555-1919>

Universidad César Vallejo, Lima-Perú

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Calidad de atención y satisfacción en la Municipalidad de Huarochirí, Perú”; tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en los usuarios de la municipalidad de Huarochirí, Perú. En el aspecto metodológico la investigación fue de tipo básico, enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, diseño no experimental y de corte transeccional. La población fue delimitada por 250 usuarios de la municipalidad de Huarochirí. Como resultado se obtuvo que la variable Calidad de atención se correlaciona con la variable Satisfacción siendo el coeficiente de correlación de Spearman de $\rho = 0,880^{**}$ siendo alta, mientras que con la dimensión confiabilidad y la satisfacción con un $\rho = 0,639^{**}$ siendo moderada, mientras que con la dimensión capacidad de respuestas y la satisfacción con un $\rho = 0,707^{**}$ siendo alta, mientras que con la dimensión seguridad y la satisfacción con un $\rho = 0,638^{**}$ siendo moderada y con la dimensión empatía y la satisfacción siendo el valor de $\rho = 0,577^{**}$ es moderada de acuerdo a los índices de correlación de Spearman y finalmente con la dimensión tangibilidad y la satisfacción con un $\rho = 0,636^{**}$ siendo moderadamente moderada y positiva.

Palabras clave: calidad de atención; satisfacción en los usuarios; confianza.

Correspondencia: cconchabe@gmail.com

Artículo recibido 10 agosto 2022 Aceptado para publicación: 10 septiembre 2022

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](#) 

Cómo citar: Concha Bendezú, C. J., Farfán Pimentel, J. F., Bernal Mendosa, M. E., Morales Ayarza, J. J., & Farfán Pimentel, D. E. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Huarochirí, Perú.

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(5), 1911-1931. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3218

Quality of attention and user satisfaction in the municipality of Huarochirí, Peru

ABSTRACT

The objective of this research study entitled "Quality of care and satisfaction in the Municipality of Huarochirí" was to determine the relationship between quality of care and user satisfaction in the municipality of Huarochirí. In terms of methodology, the research was basic, quantitative, correlational, non-experimental and cross-sectional. The population was delimited by 250 users of the municipality of Huarochirí. The results showed that the Quality of attention variable correlates with the Satisfaction variable with a Spearman correlation coefficient of $\rho = 0.880^{**}$ being high, while with the reliability dimension and satisfaction with a $\rho = 0.639^{**}$ being moderate, while with the response capacity dimension and satisfaction with a $\rho = 0.707^{**}$ being high, while with the response capacity dimension and satisfaction with a $\rho = 0.707^{**}$ being high, while with the reliability dimension and satisfaction with a $\rho = 0.639^{**}$ being moderate, 707^{**} being high, while with the dimension safety and satisfaction with a $\rho = 0.638^{**}$ being moderate and with the dimension empathy and satisfaction being the value of $\rho = 0.577^{**}$ is moderate according to Spearman correlation indices and finally with the dimension tangibility and satisfaction with a $\rho = 0.636^{**}$ being moderately moderate and positive.

Keywords: *quality of care; user satisfaction; trust.*

INTRODUCCIÓN

Dentro del panorama general, el gran reto de cualquier organización es optimizar la calidad de servicio, aplicando estrategias que respondan hacia un óptimo servicio y que impacte en la satisfacción de quienes usan estos servicios. En el sector público, la inversión económica realizada por las autoridades públicas es fundamental, ya que las propicia de equipos tecnológicos, materiales, insumos y personal, en respuesta a cubrir la cantidad de usuarios que asisten a solicitar algún servicio respectivo que brinda la organización (Flores y Delgado, 2020). Sin embargo, muchos usuarios han expresado su malestar debido a la forma en cómo el personal de las organizaciones estatales les atiende, aseguran que el trato no siempre es el más adecuado, dejando mucho que desear. Al constituirse como entidades con un sistema burocrático han descuidado ser eficientes y de atención rápida, se ha intentado disminuir los índices de aprobación por parte de los gobiernos, no obstante, este problema aún es latente en muchas autoridades locales en el mundo (Chung et al., 2017).

En el contexto internacional, Inglaterra expresó que gasta más de doce mil millones de dólares cada año para mejorar la imagen mediante la publicidad de sus autoridades locales, debido a un pésimo servicio, donde un 30% de los usuarios emitieron quejas al ser mal atendidos y un 20% de esos mismos se sintieron insatisfechos, contando su mala experiencia a través de medios de comunicación digital como son las redes sociales o páginas web (Martínez, et al., 2017). Similarmente, en EE. UU el servicio al cliente por parte de los servicios de las autoridades locales no está pasando por su mejor momento, alrededor de los dos tercios de mil personas que participaron en un estudio respondieron que ha reciben una atención de calidad, dentro de ello, el 59% asegura que sus quejas no son atendidas, un 34% que la plataforma de atención era ineficaz y que el personal no les ofrece una solución clara ante un problema del servicio (Faller, 2020).

Dentro de América Latina la situación que existe no es distinta, las autoridades locales que han administrado a sus instituciones para mantener al margen el trato que tienen con sus ciudadanos, los problemas emitidos por parte de estos funcionarios siguen desarrollándose y las soluciones que ofrecen están lejos de dar un claro entendimiento que acorten esa brecha de atención a los usuarios.

Uno de esos reportes es lo sucedido en la Municipalidad de La Plata en Argentina, donde se ejecutó un estudio para calcular el grado de calidad respecto al servicio al cliente de dicha entidad, entre las conclusiones más resaltantes obtuvieron que surgen problemas con los usuarios debido a que la comunicación que se mantiene no es buena, pues la mayor parte del tiempo no se escucha al solicitante y por tanto ocurren diversas barreras que imposibilitan que se capte la información correcta, esto se da porque el personal de atención sólo se limita a ofrecer una alternativa de solución de la problemática por medio de los mecanismos de la institución sin tener en cuenta la necesidad de la persona (Diciano, 2013).

Igualmente, en Chile la Municipalidad de Ñiquen se realizó hizo un estudio donde se aprecian semejantes problemas con la gestión pública, a pesar de los constantes esfuerzos de reestructuración y modernización de las instituciones que iniciaron por los años 90, las deficiencias en su calidad de servicio aún siguen estando presentándose, encontrando que los usuarios expresan que existen dos grandes quejas que hacen que la calidad de servicio se encuentre en niveles bajos, asegurando que existe una atención burocrática y a menudo tienen que esperar por largas filas en los canales de atención (Gonzales y Valverde, 2015).

En el ámbito nacional, de igual forma existe una realidad reflejada como en América Latina pese a los esfuerzos del gobierno en que las instituciones del Estado se modernicen y mejoren el flujo de atención, quedando todavía un largo camino por mejorar. Según el estudio de Ipsos (2017), los usuarios manifiesten que hay tres principales factores que desafían al Estado en brindar una calidad de servicio decente, las cuales son: un 43% asegura que hay una abundancia de procesos burocráticos para ciertos trámites, el 41% sostiene que no hay una debida coordinación, la información que brinda el personal con lo que establece el servicio de la institución y un 29% aseveró que el personal es poco eficiente y no se encuentra capacitado. Se desprende de lo anterior que, la aceptación del ciudadano hacia la gestión pública se encuentra en un grado malo y que el ciudadano se encuentra a la espera que el gobierno ejecute las mejoras requeridas para ofrecer un servicio de calidad aceptable.

A nivel local, la investigación centra su estudio en la Municipalidad de Matucana, ubicada en la provincia Huarochirí, en este escenario los usuarios quienes acceden a este establecimiento para realizar sus actividades como ciudadanos y contribuyentes para hacer pagos, trámites y disposición de información, sin embargo, los usuarios han asegurado que la calidad de servicio del municipio hoy en día no es la apropiada que reciben, y es que existen una serie de factores que aseguran que ciertos elementos tangibles carecen de mantenimiento, como vendría a ser la infraestructura y equipos, además, que no hay una fiabilidad con la información que brindan el personal de atención al cliente, por otro lado, los usuarios sostienen que deben hacer extensas colas y el colaborador que atiende no posee habilidades sociales, como es la empatía. Lo anterior mencionado son síntomas de mal manejo en calidad de servicio. Debido a esta serie de razones, actualmente la Municipalidad de Huarochirí no ha podido responder a una mejora continua, tiene empleados desmotivados y su imagen está decayendo, estos factores importantes han tenido una repercusión a su vez en la satisfacción del usuario, los cuales han mostrado su descontento que el pésimo trato que reciben.

La justificación teórica se basó en el uso de teorías de las dimensiones de la calidad del servicio e identificar los orígenes y modelos teóricos respalden su estudio, destacando en las particularidades que se aprovecharán de referencia para establecer la relación entre ambas variables propuestas que permitan saber los componentes de la variable que inciden de algún modo en la satisfacción de los usuarios que son atendidos en la entidad municipal. En cuanto a la justificación metodológica, se establecieron técnicas basadas en criterios científicos y técnicos, asimismo, se emplearon un instrumento de compilación de datos por variables de estudio que han sido debidamente validadas por expertos en evaluación de instrumentos de investigación, además, se aplicó una prueba piloto para determinar la confiabilidad de los cuestionarios. Por último, en la justificación práctica esta investigación sirve de utilidad para conocer y proponer como mejorar aquellos factores que afectan a la calidad del servicio en la municipalidad, asimismo, con este mejoramiento se podrá optimizar los niveles satisfacción en los usuarios.

Como primer punto a tratar, se tiene a los antecedentes internacionales, Santamaría y Gancino (2020) tuvo como objetivo establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Ambato. La metodología establecida fue de criterio cuantitativo, de tipo elemental, nivel descriptivo-correlacional y diseño sin manipular las variables con periodo transaccional. Se utilizó un formulario para extraer información aplicado a 374 usuarios de la Municipalidad como muestra de estudio. Los resultados descubrieron un Significancia (bilateral) igual 0,000 (p -valor $<$ 5%) y una rho =0,652. La conclusión determinó que hubo una correlación entre variables y se ubica como positiva alta, además, a partir de ello se sostiene que la calidad del servicio se debe tomar como un conjunto de estrategias que tenga como fin aumentar la satisfacción del cliente.

Por su parte, Tapias (2020) se planteó determinar la influencia existente respecto al clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el Municipio de Socorro. El marco metodológico fue de criterio numérico, alcance descriptivo-correlacional y diseño sin manipulación de variables corte transversal. Se expuso a 86 colaboradores del municipio como muestra, quienes respondieron un cuestionario por variable para la recopilación de información. Se halló como resultado un valor de rho=0,797 y un p-valor=0,000. La conclusión llegó a determinar que existe una correlación entre variantes y que se ubica en una escala de Spearman positiva muy alta, por lo tanto, se afirma el clima organizacional funciona debe ser planificar para incrementar la satisfacción en las organizaciones de servicio público.

Similarmente, Santiago (2017) se propuso establecer como la gestión administrativa afecta al asentimiento del usuario en la Municipalidad del Manabí. El método se rigió bajo el criterio numérico, de tipo puro, grado de investigación correlacional, corte transaccional y diseño sin acciones experimentales. Participaron 419 usuarios como muestra de estudio, los cuales contestaron un formulario por variante. Los resultados encontraron un coeficiente de Rho igual 0,816 y p-valor=0,000 $<$ 0,05, por lo tanto, la correlación entre variantes fue positiva alta. Ultimó que los mecanismos de monitorio son una pieza clave que tiene que tomarse en consideración durante la aplicación de los procesos de gestión administrativa.

También, Silva y Arauco (2020) realizaron una investigación para demostrar qué tan satisfechos están los usuarios de un hospital público. Su metodología utilizada fue aplicada, no experimental con corte transaccional, criterio numérico, alcance descriptivo. Para recolección de información, se tomó a una muestra conformada por 305 usuarios del servicio médico, teniendo en cuenta tres áreas del servicio médico con pacientes entre edades de 18 a 80, los cuales, estuvieron internados en las instalaciones médicas por al menos casi 3 días. La información recopilada se dio a través de un formulario para representar la parte sociodemográfica, mientras que para calcular el grado de satisfacción se empleó la encuesta SERVQUAL. Los resultados obtenidos demostraron un nivel dependencia entre variables igual a 0.800, mientras que, en el ámbito descriptivo, los pacientes afirman que el nivel de atención es bajo en un 43% y el nivel de satisfacción es bajo en un 46%. El desenlace final llegó a que hay una correspondencia alta y efectiva entre variables, no obstante, los usuarios de la organización médica presentan un nivel bastante bajo en cada variable de estudio.

Siguiendo con los antecedentes nacionales, Rodríguez (2020) en la tesis se planteó determinar la analogía entre la gestión administrativa y la calidad de atención de servicio al usuario en la Municipalidad de Pacobamba. El marco metodológico fue tipo fundamental, criterio numérico y alcance descriptivo-correlacional. Participaron 23 trabajadores de la entidad municipal como muestra de estudio, quienes respondieron un formulario por variante para extraer los datos. Los resultados estimaron un valor de $\rho=0,251$ y un valor de $p\text{-valor}=0,110 > 0,05$. Finalizó que ambas variables no presenten correlación significativa en la organización de estudio, además, recalcó que los colaboradores tienen en consideración establecer mejor un clima organizacional, que la aplicación de una gestión administrativa en respuesta a la calidad de servicio que se brindan a los clientes.

Similarmente, Navarro y Lozano (2018) en la tesis se propuso hallar la dependencia respecto la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios que brindan en la Municipalidad de Belén. La metodología siguió el criterio cuantitativo, de tipo fundamental, alcance descriptiva-correlacional, teniendo en cuenta no manipular las variables y estudio de prevalencia.

En cuanto a extraer los datos se eligió por usar como instrumento al cuestionario, para ello participaron 138 usuarios del municipio mencionado. Los resultados hallaron un p -valor $<0,05$ y una $\rho=0,550$. La conclusión principal estableció que ambas variables se correlacionan y se ubican un grado de positivo medio, de acuerdo a la escala de Spearman, a partir de ello, se afirma que la calidad del servicio mejora notablemente la satisfacción de los usuarios en una organización pública.

Asimismo, Maguina (2018) en tesis se planteó hallar la relación entre la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Pucusana. La metodología partió desde el criterio numérico, de tipo pura, alcance descriptivo-correlacional y el diseño fue sin alteración de variables con tiempo transaccional. Se tuvo en cuenta una muestra de 183 usuarios, los cuales se les extrajo información por medio de la técnica del cuestionario. Los resultados identificaron una $\rho=0,721$ y un p -valor $=0,000<0,05$. La conclusión determinó que hubo una correlación positiva alta, asimismo, se afirma que la calidad del servicio debe cumplir una serie de requisitos para conseguir el nivel ideal en la satisfacción del usuario en dicha Municipalidad.

Igualmente, Cáceres (2018) en la tesis tuvo como objetivo hallar la dependencia entre la Gestión administrativa y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad de Ilo. La metodología ejercida fue de tipo elemental, alcance descriptivo-correlacional, criterio numérico y diseño sin manipulación de variables en un tiempo determinado. Para la muestra participaron 137 usuarios y se obtuvo información mediante el cuestionario. Respecto a los resultados, se halló un valor de $\rho=0,551$ y un valor de $p=0,000<0,05$. Finalizando que hubo correlación de forma positiva moderada, dando por tender que se afirmó la hipótesis general alterna, además, sostuvo que la dimensión coordinación de tareas es la más influencia en la calidad de servicio, ya que les permite controlar mejor su tiempo de trabajo y no estar tan ajetreados con otras tareas.

Por último, Guio (2022) en su tesis se propuso en hallar la relación respecto a la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en un Centro de Salud Público. El procedimiento del método se rigió por la investigación de tipo pura, criterio numérico, alcance descriptivo-correlacional y el nivel fue sin manipular el campo de estudio durante un solo periodo. Se uso el cuestionario para extraer datos a 80 usuarios como muestra de estudio en dicho establecimiento de salud.

En cuanto los resultados, en la parte descriptiva se halló que los usuarios se expresaron satisfechos en un 97%, y cuanto a la calidad de atención un 96% indicó que se encuentra un nivel bueno. Terminó expresando que una gran proporción los usuarios se sienten contentos con la forma de brindar la atención, lo cual se sienten muy contentos y complacientes con lo recibido.

Luego de haber planteado la situación problemática, se enuncia el problema general: ¿En qué medida se relaciona la calidad del servicio con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí? Por otro lado, se formularon los siguientes problemas específicos: (1) ¿En qué medida se relaciona la confiabilidad con la satisfacción en los usuarios en la Municipalidad de Huarochirí?; (2) ¿En qué medida se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción en los usuarios en la Municipalidad de Huarochirí?; (3) ¿En qué medida se relaciona la seguridad con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí?; (4) ¿En qué medida se relaciona la empatía con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí?; y (5) ¿En qué medida se relaciona la tangibilidad con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí?

De acuerdo a las hipótesis de investigación, se estableció la hipótesis general: Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí. A su vez, se plantaron las siguientes hipótesis específicas: (1) Existe una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí; (2) Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí; (3) Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí; (4) Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí; y (5) Existe una relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí.

Con respecto a los objetivos de la investigación, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí.

Asimismo, se formularon los siguientes objetivos específicos: (1) Determinar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí; (2) Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí; (3) Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí; (4) Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí; y (5) Determinar la relación entre la tangibilidad y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí.

METODOLOGÍA

Esta investigación se realizó siguiendo un enfoque cuantitativo en el cual se aplicó el diseño no experimental, se administró dos instrumentos validados por expertos y la obtención de los datos son directos con resultados concluyentes y se captó la apreciación de los elementos muestrales, ya que los datos son numéricos y sometidos a un procesamiento estadístico para el análisis respectivo, buscando establecer las características de las relaciones entre las variables. El método hipotético-deductivo es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. Este método obliga al científico a combinar la reflexión o momento racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Al respecto a la hipótesis general, se determinó que existe relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí, en consecuencia obtuvo un $\rho = 0,880$ y $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$; por tanto, se incide en ejecutar acciones que optimicen la calidad de atención, la percepción de la percepción de los usuarios de la municipalidad en cuanto a la satisfacción de la atención que les brinda la entidad aumentará. Asimismo, en el análisis descriptivo se logró que el 60,5% de los usuarios percibe un nivel regular en la calidad de atención en la entidad municipal.

Además, el 32,2% percibe un nivel bueno y solo el 7,2% percibe un nivel malo. Esto se entiende que un gran porcentaje de los usuarios se sienten medianamente contentos con el trato que reciben por parte del personal, a su vez, el conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar variable en el municipio aún necesita mejorar para alcanzar un nivel alto. Por ello, para reforzar lo establecido, Parasuraman et al. (citado por Bustamante et al., 2019) define a la calidad de atención como la forma o la manera entre las percepciones y las expectativas de como lo toman los usuarios/consumidores que hacen uso del servicio, respondiendo a sus intereses presentados. Esto mismo, puede crear una sensación positiva o negativa en el usuario respecto a la atención que recibe.

Respecto a la hipótesis específica 1, se estableció que existe relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, en consecuencia, se ha obtenido un valor de $\rho=0,639$ y $p\text{-valor}=0,000<0,05$; dándose a entender que la confianza es factor importante en la configuración de una estrategia de las organizaciones. Por otro lado, los clientes son también más volátiles, cumplir con el deber de atenderlos a menudo no es suficiente para retenerlos. Se debe ir más allá: convencerlos, conmoverlos y cumplir lo que se ofrece, para estar a la altura de sus expectativas. También, se consiguió que el 47,4% de los usuarios perciben un grado regular en la confiabilidad respecto a la entidad municipal. Además, el 35,5% percibe un nivel bueno y solo el 17,1% percibe un nivel malo. En ese sentido, un gran parte de los usuarios se siente medianamente a gusto con la confianza que recibe durante el trato con el personal al realizar algún trámite y/o servicio de la entidad Municipal.

Respecto a la hipótesis específica 2, se estableció que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los usuarios en la Municipalidad de Huarochirí, a causa que se ha obtenido un valor de $\rho=0,707$ y $p\text{-valor}=0,000<0,05$. Por lo tanto, la capacidad de respuesta se basa es no hacer esperar demasiado al usuario para que tenga una experiencia positiva, agregando a ello que el personal sea empático y con voluntad de ayudar al usuario a resolver su problema con algún trámite o servicio que este generando.

Respecto a la hipótesis específica 3, se estableció que existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, a raíz que se ha obtenido un valor de $\rho=0,638$ y $p\text{-valor}=0,000<0,05$. En ese aspecto, los usuarios de la entidad municipal expresan que la forma se protege su información y se resguardan sus datos tienen una aceptación regular, por lo mismo que, temen a ser estafados o manipular sus declaraciones por parte del personal.

Respecto a la hipótesis específica 4, se estableció que existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, puesto que, se ha obtenido un valor de coeficiente de correlación $\rho=0,577$ y $p=0,000<0,05$. Por lo tanto, la entidad municipal ha realizado estrategias para comprender mejor al usuario basadas en el respecto e interés común, por lo que, los usuarios han expresado que la mayoría creen que se maneja todavía a un nivel medio.

Respecto a la hipótesis específica 5, se estableció que existe relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, puesto que, se ha obtenido un valor de coeficiente de correlación de $\rho=0,636$ y $p\text{-valor}=0,000<0,05$. En ese sentido, los usuarios han teniendo en cuenta el estado del establecimiento municipal donde se les atiende, como también la presentación del personal trabajador e implementos del local, considera que en su mayor proporción como algo no fuera de lo común. De igual forma, lo anterior se asemeja con Guio (2022), debido a que halló que los usuarios se expresaron satisfechos en un 97%, y en cuanto a la calidad de atención un 96% indicó que se encuentra en un nivel bueno.

ILUSTRACIONES, TABLAS, FIGURAS.

Tabla 1. Validación de juicio de expertos

VARIABLES	N.º	Apellidos y nombres	Especialidad	Opinión
V1: Calidad del servicio V2: Satisfacción del usuario	1	Trujillo Bardón, Roy Kenneth	Doctor en Gestión Pública	Aplicable
	2	Lizandro Crispín, Rommel	Doctor en Administración de la Educación	Aplicable
	3	Huayta Franco, Yolanda Josefina	Doctora en Educación	Aplicable

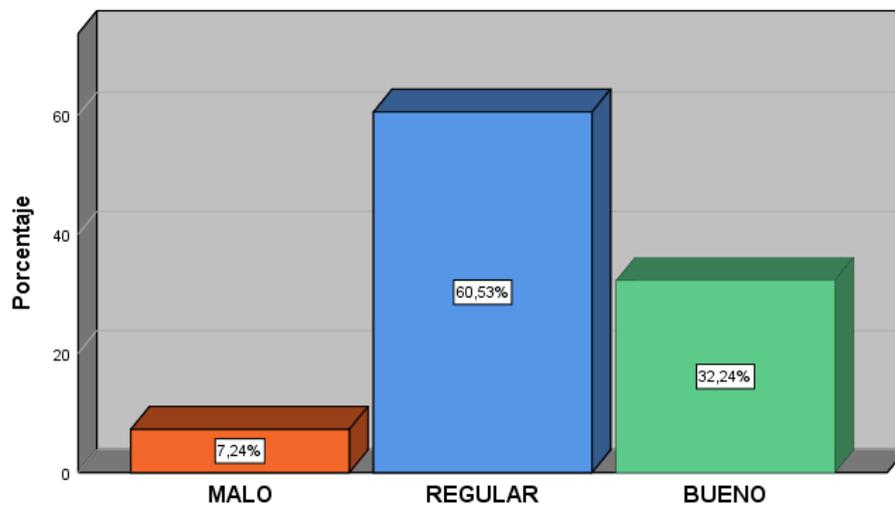
Fuente: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Tabla 2 Confiabilidad de variables

Variable	Alfa de Cronbach	N.º de elementos
Calidad del servicio	0,976	20
Satisfacción del usuario	0,972	20

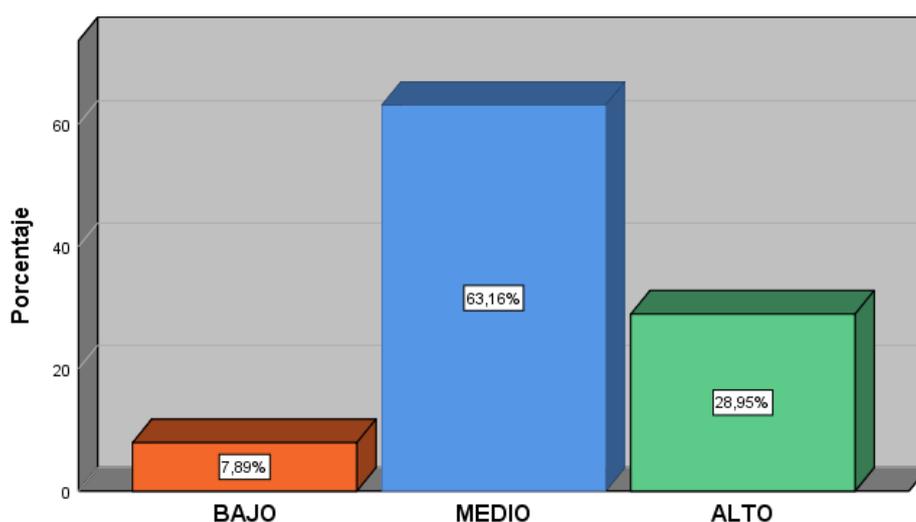
Fuente: Base de datos.

Figura 1. Frecuencia de la variable 1: Calidad de servicio



Nota: En la figura 1 se aprecia que 92 usuarios de la Municipalidad de Huarochirí, que presentan un 60,5%, perciben que la calidad de servicio es regular. Además, 49 ellos que son el 32,2% perciben que es bueno y otros 11 que son un 7,2% perciben que es malo. La calidad de servicio que se brinda a los usuarios en la Municipalidad de Huarochirí se muestra con una tendencia a regular, en ese sentido se evidencia que se deben aplicar estrategias para optimizar en beneficio de los ciudadanos del área de estudio.

Figura 2. Frecuencia de la variable 2: Satisfacción



Nota: En la figura 2 se ve que 96 usuarios de la Municipalidad de Huarochirí, que presentan un 63.2%, perciben que la satisfacción del usuario es media. Asimismo, 44 usuarios que son el 28.9% perciben que es alta y 12 usuarios que son un 7.9% perciben que es bajo.

Tabla 3. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Confiabilidad	0.248	152	0.000
Capacidad de Respuesta	0.269	152	0.000
Seguridad	0.299	152	0.000
Empatía	0.254	152	0.000
Tangibilidad	0.261	152	0.000
Calidad de Servicio	0.345	152	0.000
Satisfacción	0.354	152	0.000

Nota. Los resultados analizados en SPSS V.25 por el autor de la investigación.

Se tiene que en la tabla 3 se obtuvo un valor de Significancia (Sig.) igual a 0.000, esto quiere decir que, el resultado es mejor al valor determinado en la regla de decisión ($\alpha < 0.05$). Por último, se tiene que los datos de la muestra no presentan una distribución normal, es decir, se realizan las pruebas no paramétricas, entre ellas es la prueba estadística Rho de Spearman para contrastar las hipótesis.

Tabla 4. Prueba de hipótesis general

			Calidad de servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1.000	0.880**
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	152	152
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	0.880**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	152	152

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

Se aprecia en la tabla 4 un resultado de rho=0,880 y p-valor=0,000<0,05 entre la calidad de servicio y la satisfacción, que se considera como positivo alto.

Tabla 5. Prueba de hipótesis específica 1

			Confiabilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	0.639**
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	152	152
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	0.639**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	152	152

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

Se observa en la tabla 5 un resultado de rho=0,639 y p-valor=0,000<0,05 entre la confiabilidad y la satisfacción, que se considera como positivo moderado.

Tabla 6. Prueba de hipótesis específica 2

			Capacidad de respuesta	Satisfacción
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1.000	0.707**
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	152	152
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	0.707**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	152	152

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

Se muestra en la tabla 6 un resultado de $\rho=0,707$ y $p\text{-valor}=0.000<0.05$ entre la capacidad de respuesta y la satisfacción, que se considera como positivo moderado.

Tabla 7. Prueba de hipótesis específica 3

		Seguridad	Satisfacción
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1.000
	Seguridad	Sig. (bilateral)	0.638**
		-	0.000
		N	152
		Coeficiente de correlación	0.638**
	Satisfacción	Sig. (bilateral)	1.000
		0.000	-
		N	152
		152	152

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

Se verifica en la tabla 7 un resultado de $\rho=0,638$ entre la seguridad y la satisfacción, que se considera como positivo moderado.

Tabla 8. Prueba de hipótesis específica 4

		Empatía	Satisfacción
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1.000
	Empatía	Sig. (bilateral)	0.577**
		-	0.000
		N	152
		Coeficiente de correlación	0.577**
	Satisfacción	Sig. (bilateral)	1.000
		0.000	-
		N	152
		152	152

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

Se esclarece en la tabla 8 un resultado de $\rho=0,577$ y $p\text{-valor}=0,000<0,05$ entre la empatía y la satisfacción, que se considera como positivo moderado.

Tabla 9. Prueba de hipótesis específica 5

		Tangibilidad	Satisfacción
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1.000
	Tangibilidad	Sig. (bilateral)	0.636**
		-	0.000
		N	152
		Coeficiente de correlación	0.636**
	Satisfacción	Sig. (bilateral)	1.000
		0.000	-
		N	152
		152	152

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

Se muestra en la tabla 16 un resultado de $\rho=0,636$ y $p\text{-valor}=0,000<0,05$ entre la tangibilidad y la satisfacción, que se considera como positivo moderado.

CONCLUSIONES

Referente a los resultados del objetivo general, se concluyó que se da la existencia de una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción, con un p-valor de $0.000 < 0.05$, y un coeficiente de correlación de 0,880. Por ello, se da un nivel de correlación positivo alto entre variables. En tal sentido las autoridades de la Municipalidad de Huarochirí deben de mejorar sus niveles de atención a los ciudadanos en sus procesos de gestión documentaria demostrando un mayor interés y brindar una orientación adecuada con pertinencia y sentido social de servicio para la mejora en la percepción de satisfacción en los servicios que realiza el municipio en referencia.

LISTA DE REFERENCIAS

- Aguayo, R. (1993). *El Método Deming*. Javier Vergara Editor S.A. Buenos Aires.
- Ávila, B. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. México: Editorial Eumed
- Bustamante, M., Zerza. E., Obando, F. y Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de atención, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Camejo I., et al. (2018). Procedimiento para la evaluación de la satisfacción del cliente con los servicios hoteleros. *Retos Turísticos*. 16(3).
- Cárdenas, J. (2018). Investigación cuantitativa. <https://refubium.fu-berlin.de/handle/fub188/22407>
- Chung, E., García, V., Rupaila, C. y Seminario, E. (2017). *Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana* [Tesis de Licenciatura]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621965/Chung_ge.pdf?sequence=5
- Couso, P. (2005). *La comunicación y la calidad del servicio en la atención del cliente*. (1° Ed.). México: Ideas Propias Editorial.
- Cruz, I. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente: Un pilar en la gestión empresarial*. Editorial El Buzón de Pacioli. Itson. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>

- Di Ciano, M. (2013). *Satisfacción del cliente del servicio de licencias de conducir de la Municipalidad de La Plata* [Tesis de Maestría]. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/49805>
- Escobar, P., Astuñau, F. y Huanca, W. (2015). *Metodología de la Investigación Científica*.
- Fernández, P. y Bajac, H. (2018). *La Gestión del marketing de servicios*. Ediciones Granica.
- Flores, C. y Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1226-1240. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150
- Giese, J., & Cote, J. (2019). Defining Customer satisfaction. *Academy of Marketing Science*, 1. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Gil, J. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. Editorial Elearning, S.L.
- Guerrero, M., Parra, R. y Arce, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 140-146. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>
- Hamed, E., et al. (2020). Presenting a model of the social factors effective in the Service Quality of the Municipalities of Mazandaran. *Agricultural marketing and commercialization Journal*, 4(1), 60-76. http://amc.iaua.ac.ir/article_674387.html
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6a. ed.)*. México: McGraw-Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Horovitz, J. (1990). *La Calidad del Servicio.*, Madrid. España: Editorial McGraw Hill
- Horovitz, J. (1991). *La Calidad Del Servicio*. Madrid. España. Editorial McGraw-Hill
- Ipsos. (2017). *Día de la Gestión Pública*. <https://www.ipsos.com/es-pe/ipsos-peru-participa-en-el-dia-de-la-gestion-publica>
- Kotler, P. y Keller, K. (2016). *Dirección de Marketing* (15ta ed). Pearson-Prentice Hall. New Jersey.
- Loli, A., Del Carpio, J., y Cuba, E. (2015). La satisfacción y la calidad de atención en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 16(1), 171-185. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>

- López, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Editorial Paraninfo.
- Martínez, C., Nuñez, W., Ruíz, C., y Palma, H. (2020). Calidad de atención como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Navarro, H. y Lozano, H. (2018). *Calidad de atención y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén – 2018* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30029>
- Oliver, R. (1981). Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings. *Journal of Retailing*, 7(5), 25-48.
- Oliver, R. (1993). Cognitive, affective and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research*, 20 (3), 418-430. <https://doi.org/10.1086/209358>
- Pino, R. (2018). *Metodología de la Investigación: Elaboración de Diseños para Contrastar Hipótesis* (2da ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Pozo, L., Marante, E., Casanova, M. y González, G. (2018). Evaluation of the quality of health care and nursing in a Nursing home. *Revista Cubana Enf*, 34(2), 265-276. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403192018000200002&lng=es
- Rodríguez, E. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba Andahuaylas, Apurímac 2021* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83620>
- Romero, A., Álvarez, G. y Álvarez, S. (2018). Evaluación de la satisfacción del usuario en organizaciones de servicio. *Dilemas Contemporáneos*, 4(8),1-19.
- Salvatierra, A. (2020). Propiedades de un instrumento de recolección de información: la validación y la confiabilidad. España: Independently Published
- Supo, J. (2015). *Cómo empezar una tesis -*. Arequipa: Bioestadístico EIRL.
- Tamayo, M. (2008). *El Proceso de la Investigación Científica. (4ª ed.)*. Ciudad de México: Editorial Limusa.
- Umar, M., Daud, D. y Kasim, R. (2017). Municipal awareness as a tool for enhancing citizen satisfaction in municipal councils of Malaysia. *European Journal of social sciences studies*, 2(5). <https://www.oapub.org/soc/index.php/EJSSS/article/view/130>

- Yang, S., Wu, T., Shi, Lai, S. y Wang, K. (2022). MANIQA: Multi-Dimension Attention Network for No-Reference Image Quality Assessment. https://openaccess.thecvf.com/content/CVPR2022W/NTIRE/html/Yang_MANIQA_MultiDimension_Attention_Network_for_NoReference_Image_Quality_Assessment_CVPRW_2022_paper.html
- Yovera, C., y Rodríguez, J. (2018). The servqual model in the evaluation of service quality of sugar mills. *Revista Científica*. 10(22), 26-38. <https://cutt.ly/Gh4xKQH>
- Zeithaml, V y Bitner, M. (2001). *Marketing de Servicios*. (2da ed.) México: Editorial McGraw-Hill.
- Zeithaml, V y Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México, DF: McGraw Hill.