



**Servicio de atención y satisfacción del usuario de la  
Municipalidad de Carabayllo 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Juan Manuel, Carreazo Rosadio

**ASESOR:**

Mg. Guido Junior, Bravo Huaynates

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento humano

**PERÚ - 2018**

**Página del Jurado**

Dr. Chantal Jara Aguirre  
Presidente

Dra. Galia Susana Lezcano López  
Secretario

Dr. Guido Junior Bravo Huaynates  
Vocal

## **Dedicatoria**

Dedico la presente tesis a mi abuela Clara Muñoz y mi tío Carlos Oria, que aun desde el cielo siguen siendo una inspiración que me motiva a superarme. Gracias por sus enseñanzas, dedicación y paciencia.

## **Agradecimientos**

A mi madre por ayudarme con esmero en la recolección de datos.

A ti amor, por darme siempre tu apoyo incondicional, por caminar junto a mí y ayudarme a cumplir esta meta.

Al personal de la Municipalidad de Carabaylo por la colaboración prestada.

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Juan Manuel Carreazo Rosadio, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro que, el trabajo académico titulado “**Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Carabayllo 2017**”, presentado, en 116 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 21 de noviembre de 2017

---

**Juan Manuel Carreazo Rosadio**  
DNI: 09846252

## Presentación

Señores miembros del jurado de la Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Carabayllo 2017, con el objetivo de determinar la relación que existe entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario en dicha municipalidad, a través de sus respectivas dimensiones, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de maestro en gestión pública.

La presente tesis consta de ocho capítulos: El primer capítulo “Introducción”, está referido al problema de investigación, trabajos previos, teorías relacionadas, formulación del problema, justificación, hipótesis y objetivos. El segundo capítulo aborda la metodología de investigación, donde se detallan, variables, metodología, población, muestra, método y diseño de la investigación, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el tercer capítulo se presentan los resultados, tanto de la parte descriptiva y correlacional del estudio. El cuarto capítulo está referido a la discusión de los resultados. El quinto capítulo contiene las conclusiones a que se llega en el estudio. En el sexto capítulo se presentan las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias, y en el octavo capítulo los apéndices.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor

**Índice**

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vii
Lista de Tablas	ix
Lista de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. Introducción	ii
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajo previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema.	18
1.4 Formulación del problema	30
1.5 Justificación del estudio	31
1.6 Hipótesis	31
1.7 Objetivos	32
II. Método	34
2.1 Diseño de investigación	35
2.2 Variables, operacionalización	36
2.3 Población y muestra	38
2.4 Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad	40
2.5 Métodos de análisis de datos	44

	Página
2.6 Aspectos éticos	45
III. Resultados	46
3.1. Descripción	47
3.2. Prueba de hipótesis	52
IV. Discusión	59
V. Conclusiones	63
VI. Recomendaciones	66
VII. Referencias	68
VIII. Apéndices	73
Apéndice 1: Matriz de consistencia	74
Apéndice 2: Carta de presentación	76
Apéndice 3: Instrumentos de investigación	77
Apéndice 4: Escala de medición de la satisfacción	79
Apéndice 5: Certificados de validación	80
Apéndice 6: Bases de datos de las variables de investigación	89
Apéndice 7: Artículo científico.	101
DECLARACIÓN JURADA	108



**Lista de Tablas**

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable servicio de atención.	37
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	37
Tabla 3	Ficha técnica de instrumento de la variable servicio de atención.	41
Tabla 4	Ficha técnica de instrumento de la variable satisfacción del usuario.	42
Tabla 5	Validadores de instrumentos	43
Tabla 6	Validez de la variable servicio de atención y sus dimensiones	43
Tabla 7	Validez de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones	44
Tabla 8	Coeficientes del alfa de Cronbach	44
Tabla 9	Niveles de la variable servicio de atención	47
Tabla 10	Niveles de las dimensiones del variable servicio de atención	48
Tabla 11	Niveles de la variable satisfacción del usuario.	50
Tabla 12	Niveles de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario	51
Tabla 13	Servicio de atención y la satisfacción del usuario	53
Tabla 14	Los elementos tangibles y la satisfacción del usuario	54
Tabla 15	La confiabilidad y la satisfacción del usuario	55
Tabla 16	La capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario	56
Tabla 17	El aseguramiento y la satisfacción del usuario	57
Tabla 18	La empatía y la satisfacción del usuario	58

**Lista de figuras**

	Página
Figura 1: Calidad de Servicio y sus dimensiones.	22
Figura 2: Esquema del diseño de investigación	35
Figura 3: Distribución de la muestra por sexo.	39
Figura 4: Niveles de la variable servicio de atención.	47
Figura 5: Niveles de las dimensiones de la variable servicio de atención	48
Figura 6: Niveles de la variable satisfacción del usuario	50
Figura 7: Niveles de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario	51

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, establecer la relación entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Carabaylo 2017. La población es de 54,000 usuarios, se trabajó con el muestreo probabilístico, evaluándose las variables; servicio de atención y satisfacción del usuario.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo. Se utilizó en la investigación el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, recolectándose la información en un periodo específico, mediante el uso de los instrumentos: cuestionario servicio de atención conformado por 22 preguntas en la escala de Likert (Total acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, total desacuerdo) y el cuestionario satisfacción del usuario conformado por 15 preguntas en la escala de Likert (Total acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, total desacuerdo). Los instrumentos empleados nos brindaron información acerca del servicio de atención y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad e Carabaylo, a través de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

Concluyéndose que existe relación positiva y significativa entre la variable servicio de atención y la variable satisfacción del usuario en la Municipalidad de Carabaylo, siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman 0,650 indicando que existe una correlación moderada entre las variables.

**Palabras claves: Servicio de atención, Satisfacción del usuario.**

## ABSTRACT

The main objective of this research was to establish the relationship between the service and the satisfaction of the user of the Municipality of Carabayllo 2017. The population is 54,000 users; we worked with probabilistic sampling, evaluating the variables; customer service and satisfaction.

The method used in the research was the hypothetical deductive. The non-experimental design of a cross-sectional correlational level was used in the research, and the information was collected in a specific period using the instruments: questionnaire care service consisting of 22 questions on the Likert scale (Total agreement, according, indecisive, in disagreement, total disagreement) and the user satisfaction questionnaire conformed by 15 questions on the Likert scale (Total agreement, agree, undecided, disagree, total disagreement). The instruments used provided information about the service and the satisfaction of the users of the Municipality and Carabayllo, through their different dimensions, whose results are presented graphically and verbatim.

It was concluded that there is a positive and significant relationship between the variable care service and the user satisfaction variable in the Municipality of Carabayllo, with the Spearman Rho correlation coefficient being 0.650 indicating that there is a moderate correlation between the variables.

Keywords: Customer service, User satisfaction.

## **I. Introducción**

## 1.1 Realidad problemática

Actualmente apreciamos una creciente exigencia de los usuarios en cuanto al servicio de atención recibido, analizar esta realidad en las municipalidades se torna algo complicado. Los servicios públicos ofrecidos cada vez encuentran usuarios más exigentes, estos demandan servicios de atención de calidad que tengan controles efectivos ya que estos afectan su calidad de vida. Pastor (2009).

Ya que estas instituciones no solo brindan atención de servicios, sino que generan obligaciones a sus usuarios en función del bien público y no necesariamente al interés propio de los obligados. Continuamente las municipalidades reciben las demandas de los usuarios por servicios de atención de calidad, quienes rechazan la ineficiencia en la administración a la hora de adaptarse a un mundo en constante cambio, exigiendo que los servicios ofrecidos sean de calidad. Rojas (2007)

Las municipalidades como parte del aparato estatal son comparadas a una maquinaria dedicada a satisfacer demandas de servicios, donde son los usuarios quienes pagan por ello, por lo que exigen mejores servicios públicos constantemente. Etkin (2014).

Aunque existe la Ley orgánica de municipalidades o ley N° 27972, en las municipalidades encontramos panoramas diversos, no existe una estandarización nacional en cuanto a los procedimientos y a los tiempos de espera. Los trámites tediosos y la falta de capacitación de los servidores públicos al servicio del usuario hacen que los ciudadanos tengan un mala imagen de los municipios y pierdan la confianza en los servicios ofrecidos por estas entidades, aunque hay que reconocer que cada municipio presenta un grado de satisfacción distinto por parte de sus usuarios en cuanto a los servicios ofrecidos.

Y es en este contexto que las entidades públicas de nuestro país tienen muchos retos para dar un buen servicio; en un afán por dejar firme el cambio hacia un mejor servicio al ciudadano, el actual gobierno promulgo el Decreto

Supremo N° 002-2017-PCM, que declara al año 2017 como el Año del buen servicio al ciudadano.

Desde el siglo XVIII, en que se instauró el *services du public* en Francia, que básicamente eran servicios prestados por la corona o autoridad local al público en general. Zegarra (2012), hasta nuestros días los servicios de atención se han incrementado en cantidad, complejidad tecnológica y nivel de exigencia, por lo que el personal que brinda el servicio debe contar con la destreza necesaria para no generar la insatisfacción de los usuarios y una mala imagen de la institución. Villa (2014).

Analizando la relevancia y evolución del servicio de atención y su implicancia en la satisfacción de los usuarios, encontramos diversas investigaciones aplicadas a municipalidades de nuestro país y es en correspondencia a los estudios realizados por Gonzales (2014), Cachay y Sánchez (2014), Miranda (2015) y Cuadros (2015), que en el presente trabajo de investigación revisamos que relación se da entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Carabayllo a fin de brindar recomendaciones que ayuden a encontrar una solución efectiva que conlleve a mejorar la satisfacción de sus usuarios.

## 1.2 Trabajos previos

### Antecedentes nacionales

Cuadros (2015), *Calidad de los Servicios de atención y el nivel satisfacción de los usuarios en la Municipalidad del Rimac 2015*. Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú. Tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la calidad de los servicios de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios. La muestra evaluada fue de 211 usuarios. La metodología usada fue de enfoque cuantitativo descriptivo y correlacional, la estrategia usada fue no experimental transversal. Concluyó: que existe evidencia para determinar que la calidad de los servicios de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios se relaciona directa y significativamente ( $Rho=0.831$ ,  $p=0.000$ ).

Miranda (2015), *Calidad Percibida y Satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chanchamayo 2013*. Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú. El objetivo de la investigación fue manifestar la relación entre las variables la calidad percibida y la satisfacción del usuario. La muestra evaluada fue de 290 usuarios. La metodología usada fue descriptiva correlacional, la estrategia usada fue no experimental transversal. Concluyó: que se relaciona directa y significativamente la calidad percibida y la satisfacción del usuario ( $Rho=0.829$ ,  $p=0.000$ ). Los datos muestran que la calidad de atención y la satisfacción del usuario están relacionadas de forma positiva moderada con la expectativa del usuario.

Gonzales (2014), *El servicio de atención y la satisfacción del usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – Sede Central Lima - 2013*. Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú. El objetivo de este estudio fue determinar cuál es la relación entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario usando una muestra de 383 usuarios, empleando un estudio de tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental ( $Rho=0,593$ ,  $p=0,000$ ).



Concluyendo que hay una correlación significativa moderada entre las variables estudiadas.

Cachay y Sánchez (2014), *Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014*. Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú. La metodología usada fue descriptiva correlacional, la estrategia usada fue no experimental transversal aplicada a una muestra de 375 usuarios, con el objetivo de determinar la relación entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario. Concluyendo que el servicio de atención y la satisfacción del usuario se relaciona directa y significativamente de forma moderada ( $Rho=0,673$ ,  $p=0,000$ ).

### **Antecedentes internacionales**

Castillo, Marin, Alvarez y Martin (2016), *La satisfacción de los usuarios que concurren a la biblioteca que pertenece a la Universidad de Ciencias Médicas de las Tunas*. Cuba 2016. Estudio cuyo objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la biblioteca sobre los servicios recibidos en el año 2015, mediante una evaluación descriptiva transversal en una muestra de 200 estudiantes y 125 profesores concluyendo que existió un buen nivel de satisfacción de los usuarios en la mayoría de los servicios prestados por la biblioteca pero que debe haber una mejora en cuanto al equipo tecnológico.

Alvarez y Aguirre (2015), *Satisfacción con los Servicios de alimentación: propuesta de medición y aplicación en una universidad en Costa Rica*. Estudio cuyo objetivo es entender cuáles son los factores técnicos, económicos y de entorno que afectan la satisfacción respecto a los servicios de alimentación que brinda las universidades de Costa Rica. El estudio fue de análisis descriptivo e inferencial aplicado a una muestra de 343 estudiantes obteniendo un alpha de conbrach de 0.75563 usando el método de mínimos cuadrados ordinarios concluyendo que los niveles de

satisfacción de los estudiantes están en su mayoría influenciados por la percepción respecto a la satisfacción-calidad del servicio de forma moderada.

Blazquez y Quezada (2014), *Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería*. Veracruz México. Estudio cuyo objetivo es conocer el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina interna. Este estudio fue cuantitativo, con un diseño transversal y un alcance descriptivo. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia aplicado a 21 pacientes y concluyo que el usuario presenta satisfacción alta con el cuidado brindado por el personal de enfermería.

Vergara, Quesada y Blanco (2011), *La satisfacción y el servicio de calidad a través del análisis puesto en la ciudad de Cartagena por los usuarios en referencia a dos hoteles cinco estrellas*. Estudio cuyo objetivo es determinar cómo influye en la satisfacción de los usuarios la calidad de los servicios ofrecidos por los Inmuebles mencionados, en el cual se ha utilizado ecuaciones estructurales y muestreo probabilístico, en este caso se evalúa a 350 usuarios de los hoteles, el diseño fue no experimental, correlacional y causal. Concluyó: existe una relación directa entre las variables evaluadas y la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema.**

#### **1.31. Servicio de atención**

Larrea (1991) El servicio de atención está compuesto de actividades cuya razón de ser es la satisfacción de los usuarios en cuanto a sus necesidades y expectativas.

Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1991) los servicios, considerados como intangibles tienen como características a la Intangibilidad, heterogeneidad

e inseparabilidad, características que la diferencian de los productos tangibles. Es por esta razón que las organizaciones presentan inconvenientes para entender como los usuarios perciben la calidad de los servicios que ofrecen, ya que la percepción varía de usuario a usuario, en este intercambio de las organizaciones y los usuarios, la persona que atiende al usuario influye considerablemente en la calidad del servicio y su evaluación.

Grønnoos (1994), el servicio de atención es una actividad intangible, que es evaluada por los usuarios, esta evaluación la realiza el usuario de una manera particular o propia de acuerdo a su percepción. Esta evaluación se da en base al proceso del servicio recibido y de si cubrió sus expectativas o no.

Senlle (1996), El servicio de atención en la administración pública debe asegurar la satisfacción de los usuarios como objetivo primordial. Para ello se debe tener pleno conocimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios, también se debe vigilar que la interacción entre las personas que tengan trato directo con los usuarios sea la más adecuada.

Serna (1999), servicio de atención son todas las actividades realizadas por una organización para satisfacer los requerimientos de sus usuarios en cuanto a sus necesidades y expectativas.

Martínez, Peiró y Ramos (2001), El servicio de atención se da entre el usuario y el personal de la institución que ofrece el servicio, es en esta interacción donde se puede determinar la calidad del servicio recibida. La calidad deservicio cuenta con tres variables (a) calidad física, referida a las instalaciones, mobiliarios y aspectos físicos de la institución, (b) calidad corporativa, referida a la imagen de la institución y (c) calidad interactiva, referida a la interacción entre los usuarios y el personal que brinda el servicio.

Zeithaml y Bitner (2002), el servicio de atención es ofrecido por las organizaciones como objetivo principal tomando datos del usuario y manejando sus reclamos.

Camarasa (2004), el servicio de atención involucra un conjunto de actividades propias de cada organización, las cuales el usuario espera recibir en el menor tiempo posible. En este proceso se debe brindar la mayor información a los usuarios.

Morillo (2009), El servicio de atención de calidad es establecido por los usuarios al comparar la percepción del servicio recibido con la expectativa que tenían.

Ruiz (2012), El servicio de atención de calidad que busca la satisfacción del usuario fue desarrollado al inicio en el sector privado, con el tiempo este evoluciona y se va implantando en el sector público con la finalidad de tener instituciones competitivas y más eficientes.

Melara (2013), El servicio de atención y la satisfacción del usuario están relacionadas, si hablamos de calidad de servicio tiene que ver con la evaluación del usuario, que es quien la define en base al cumplimiento de sus expectativas.

De la recopilación de teoría de servicios de atención del año 1999 al 2013, apreciamos coincidencias y diferentes puntos de vista de los autores presentados. A continuación los agruparemos de acuerdo a sus coincidencias.

Larrea, Senlle y Serna indican que la razón de ser del servicio es satisfacer las necesidades de los usuarios cubriendo las necesidades y expectativas que tengan.

Parasuraman, Zeithaml, Berry y Grönoos reconocen al servicio de

atención como un intangible que dificulta a las organizaciones entender la percepción de sus usuarios y saber si se cubrieron sus expectativas.

Martínez, Peiró, Ramos, Zeithaml, Bitner y Camarasa nos dicen que el servicio es la interacción entre el personal de las organizaciones y sus usuarios, que cada organización tiene actividades propias y que estas se deben dar en el menor tiempo posible.

Para Ruiz y Melara, el servicio debe buscar la satisfacción de los usuarios en cuanto a sus necesidades y expectativas.

De la revisión de las definiciones de servicio de atención concluimos que son actividades intangibles propias de cada institución con parámetros y políticas particulares, que buscan satisfacer a sus usuarios quienes elaboran un juicio del servicio recibido en base a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

### **Medición de la variable servicio de atención.**

Según Gonzales (2014) propuso:

Un instrumento adaptado del modelo Servqual propuestas por Parasumaran (1998) a fin de evaluar la variable servicio de atención.

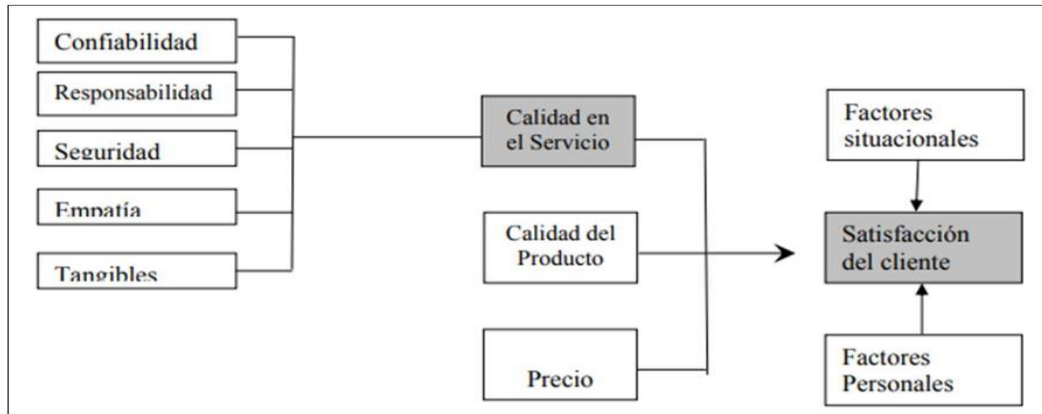
Cachay y Sánchez (2014), presentaron:

Un cuestionario constituido por 22 preguntas que englobaban las cinco dimensiones propuestas por Parasumaran (1998). Se usó la escala de Likert para las respuestas.

### **Dimensiones de la variable servicio de atención.**

Parasumaran, Zeithaml y Berry (1991), estos autores crean un modelo para

medir la calidad de servicio (Servqual) a través de cinco dimensiones: (a) elementos tangibles, (b) Confiabilidad, (c) capacidad de respuesta, (d) seguridad y (e) empatía.



**Figura 1:** Calidad de Servicio y sus dimensiones.

Muller (2003) el servicio de atención es un conjunto de actividades ofrecidas por una organización con el fin de satisfacer los requerimientos y necesidades de sus usuarios, aunque no siempre consiguen su objetivo. Y propone evaluar el servicio de atención mediante cinco dimensiones:

### **Elementos Tangibles.**

Son las características físicas y apariencia del proveedor del servicio. Se refiere a las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el usuario está en contacto al momento de recibir el servicio.

### **Confiabilidad.**

La confiabilidad es un aspecto importante al momento de brindar el servicio al usuario, se debe cumplir con lo que se le ofrece con exactitud y puntualidad.

### **Capacidad de respuesta.**

Es la convicción y seguridad mostrada al brindar el servicio. Dar solución a

la consulta o servicio requerido por el usuario agotando todo medio por absolver su requerimiento con rapidez.

### **Aseguramiento.**

Consiste en brindar el servicio de atención cumpliendo los protocolos establecidos por la institución.

### **Empatía.**

No solo es la capacidad de los seres humanos de ponerse en el lugar del otro, tiene que ver con entender que siente y piensa la otra persona logrando una comunicación cordial.

### **Modelos de la variable servicio de atención.**

#### **Modelo Servqual**

Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1988), establecen el modelo Servqual, que es un instrumento de análisis de servicios de calidad basado en la satisfacción de los clientes, contando con el apoyo de del Marketing Science Institute de Cambridge, Massachuset.

El modelo Servqual es un instrumento en forma de cuestionario, cuya finalidad es evaluar los servicios ofrecidos por una organización que se puede usar en diferentes tipos de empresa debido a que cuenta con una amplia versatilidad para adecuarse a cada situación particular.

En 1985, este modelo originalmente constaba de 97 ítems que comprendían diez dimensiones: (a) elementos tangibles, (b) Fiabilidad, (c) capacidad de respuesta, (d) comunicación, (e) credibilidad, (f) seguridad, (g) competencia, (h) comprensión/conocimiento del cliente y (i) accesibilidad.

En 1988 luego de múltiples investigaciones las diez dimensiones de Servqual pasaron por un proceso de ajustes producto de los cuales Parasuraman, Zeithaml, y Berry simplificaron el modelo a 22 ítems

englobados en cinco dimensiones definitivas para medir un servicio de atención de calidad, que son: (a) elementos tangibles, (b) Fiabilidad, (c) capacidad de respuesta, (d) seguridad y (e) empatía.

**Ventajas:** (a) Es el modelo más usado actualmente para medir los servicios de calidad, (b) Permite obtener un mapa de la situación de la organización respecto a la satisfacción de sus usuarios, (c) Con las mediciones de Servqual se pueden realizar evaluaciones periódicas que permiten comparar los cambios que se van produciendo en cuanto a las expectativas y percepciones de los usuarios, (d) se pueden realizar comparaciones con otras instituciones y (e) permite asignar valores monetarios respecto a tener un servicio de calidad o no, es decir cuánto le cuesta a la organización.

**Desventajas:** (a) se diseñó pensando en sectores distintos como banca, agencias de viajes, hospitales, gimnasios, etc. Que cuando se debe aplicar a un sector en concreto hay que tener en cuenta las especificaciones de cada sector y adaptarlo, (b) se debe tener en cuenta que actualmente Servqual tiene cinco dimensiones (elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento y empatía) y que quizás algunos servicios prestados por las diferentes organizaciones deberían ser algo distintas y (c) este modelo compara las expectativas con las percepciones de los usuarios respecto a un servicio recibido, lo que podría plantear diversos problemas.

### **Modelo Servperf**

El modelo Servperf o Service Performance, fue elaborado por Cronin y Taylor (1992), proponen un modelo alternativo para evaluar el servicio de atención de calidad, y aunque difieren del modelo Servqual, se basan en los mismos ítems y dimensiones pero eliminan el uso de las expectativas, solo se basan en la percepción de los usuarios al recibir un servicio.



Los autores de este modelo se basaron en cuatro aspectos: (a) medir el servicio de atención de calidad en base al desempeño, (b) evaluar la relación entre el servicio, la satisfacción del usuario e intenciones de compra, (c) evaluar si el nivel de satisfacción con el proveedor del servicio afectará su intención de compra y (d) evaluar si las percepciones de los usuarios respecto al servicio recibido afectaran sus intenciones de compra.

Servperf tiene un alto grado de confiabilidad con un coeficiente de alfa de cronbach de 0,9098 y goza de una mayor validez en cuanto a sus predicciones que el modelo Servqual.

**Ventajas:** (a) en el cuestionario solo aparece una vez cada ítem y requiere menor tiempo de aplicación, (b) la escala de valoración predice mejor la satisfacción que la escala de las diferencias y (c) el análisis e interpretación es más fácil de realizar.

### **Modelo Grönoos**

La propuesta de Grönoos (1984), es evaluar el servicio de atención mediante tres componentes o dimensiones: (a) calidad Técnica: Es recibido por los usuarios después de la compra, (b) calidad Funcional: Es la forma en que el usuario experimenta el servicio y (c) imagen Corporativa: Es como los usuarios perciben la organización.

### **Características de la variable servicio de atención.**

Berry, Bennett y Brown (1989) El servicio tiene cuatro características: (a) Intangibilidad: los servicios son intangibles los usuarios no tienen nada tangible para tocar probar ver u oler, (b) heterogeneidad: Los servicios varian son difíciles de generalizar ya que son llevados a cabo por seres humanos, (c) inseparabilidad: Un servicio se consume mientras se realiza con el usuario implicado a menudo en el proceso y (d) Imperdurabilidad: los servicios no se pueden almacenar.

### **1.3.2 Satisfacción del usuario.**

Oliver (1980), La satisfacción se obtiene al obtener coincidencias entre los resultados del servicio recibido con las expectativas previas de los usuarios.

Ginebra y Arana (1999), La satisfacción del usuario se logra al cubrir las expectativas del usuario.

Grande (2000), la satisfacción del usuario, es la percepción que se basa en la comparación de las expectativas que este tiene de la institución versus el servicio recibido de esta.

Hoffman y Bateson (2002), la satisfacción del usuario está basada en las percepciones sobre la calidad de servicios que este se fue formando en experiencias pasadas, las cuales son confrontadas en cada servicio posterior definiendo la intención de un uso posterior.

Kotler y Keller (2006), la satisfacción del usuario resulta de comparar los servicios recibidos con las expectativas que se tenían del mismo, esta comparación puede ser una sensación de placer o de decepción, este resultado depende de si logro superar las expectativas del usuario.

Ferrel y Hartline (2006), la satisfacción del usuario es una forma de medir si el servicio ofrecido por las instituciones es suficiente para cubrir o superar las expectativas de estos.

De la recopilación de teorías sobre la satisfacción del usuario del año 1980 al 2006, apreciamos coincidencias y diferentes puntos de vista de los autores presentados. A continuación los agruparemos de acuerdo a sus coincidencias.

Para Oliver, Hoffman y Bateson los usuarios basan la satisfacción

respecto al servicio recibido, al comparar las experiencias pasadas versus la experiencia actual, y este proceso se repetirá en cada ocasión en que reciba el servicio. Coinciden con los otros autores también en que la satisfacción se obtendrá si es que se superan sus expectativas.

Ginebra, Arana, Kotler y Keller la satisfacción del usuario solo se logra si se cubren las expectativas del usuario. Kotler y Keller agregan que el resultado genera sensaciones de placer o decepción en los usuarios.

Grande, Ferrel y Hartline proponen a la satisfacción del usuario como una forma de medir si la institución cumple con ofrecer un buen servicio de atención y si cubre las expectativas de sus usuarios.

Revisando las definiciones de satisfacción concluimos que esta depende de la percepción del usuario, como resultado de la comparación que efectúan de la calidad de servicios, la institución y sus propias expectativas. Esta percepción se ve afectada por agentes externos como estados de ánimo del usuario, y aspectos relacionados a las cinco dimensiones del servicio de atención mencionadas por Muller (2003).

### **Medición de la variable satisfacción del usuario.**

Miranda (2015), propone un cuestionario constituido por 20 preguntas que miden dos dimensiones, basado en el modelo SERVQUAL, usó la escala de Likert para las respuestas.

### **Dimensiones de la variable satisfacción del usuario.**

Zeithaml y Bitner (2002), la satisfacción es la evaluación que realizan los usuarios del servicio recibido basándose en si cubrió sus expectativas y necesidades. Esta evaluación es afectada por factores situacionales y personales que pueden afectar la percepción. Así mismo, señalan que existen estándares o puntos de referencia para los usuarios, es decir

existe un servicio esperado basado en las dimensiones del servicio tales como: (a) expectativa, lo que el usuario recibe versus lo que esperaba recibir, y (b) percepción, es la evaluación posterior que hace el usuario.

Según Gosso (2008), la satisfacción es el producto de la evaluación que realiza el usuario después de haber consumido un servicio en base a si ha cumplido sus expectativas y necesidades.

Gosso propone evaluar la satisfacción del usuario mediante tres dimensiones:

**Eficacia.**

La eficacia es la medida con la que alcanzamos los objetivos o resultados propuestos, realizando actividades que nos lleven a cumplir las metas establecidas.

**Eficiencia.**

La eficiencia es usar los recursos de manera adecuada de modo se obtenga los mayores resultados con la mínima inversión.

**Comodidad.**

La comodidad es la sensación de satisfacción del usuario con el ambiente donde se desarrolla el servicio haciendo que este sea confortable y placentero.

**Modelos teóricos de la variable satisfacción**

De acuerdo a Hernandez (2011), se ha tratado diversas maneras de medir la satisfacción de los usuarios, menciona en su artículo "La importancia de la satisfacción del usuario", a algunos autores y sus modelos teóricos que se han servido para evaluar la satisfacción de los usuarios, los que mencionamos a continuación:

**Teoría de la no confirmación de expectativas:** basado en un modelo de marketing, es un modelo retomado de la mercadotecnia, nos indica que

los usuarios comparan las expectativas de lo que van a consumir con la experiencia real de consumo. Cuando la experiencia resulta positiva se genera satisfacción en el usuario, cuando es menor a sus expectativas se genera insatisfacción. (Shi; Holahan; y Jurkat, 2004).

**Descontento potencial:** apareció en la década de los setenta, las quejas de los clientes son una serie de múltiples reacciones que nacen del descontento que experimentan al esperar que cierto servicio sea de tal o cual forma. Este descontento se da de dos maneras: (a) externo el usuario presenta sus quejas ante a fin de obtener solución ante las instancias correspondientes, (b) potencial, el usuario no hace pública su queja a pesar de estar insatisfecho. (Huang, 2006, p. 28).

**Medición de la calidad percibida:** creada por Cronin y Taylor (1992), difiere con el modelo de no confirmación, sólo se basa en percepciones. Los usuarios forman sus percepciones en base a una evaluación del desempeño en múltiples niveles para llegar a la percepción global de la calidad del servicio. Cronin y Taylor (1992).

#### **Niveles de la satisfacción de usuario.**

Kotler (2001), hace una comparación entre rendimiento del servicio percibido y las experiencias del usuario para explicar la satisfacción, indicándonos que los usuarios experimentan tres niveles de satisfacción: (a) insatisfacción: cuando no se alcanza las expectativas del usuario. (b) satisfacción: cuando se coincide con las expectativas del usuario. Y (c) complacencia: cuando se excede las expectativas del usuario.

## **1.4 Formulación del problema**

### **Problema general.**

¿Existe relación entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Carabaylo, 2017?

### **Problemas específicos.**

#### **Problema específico 1.**

¿Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Carabaylo, 2017?

#### **Problema específico 2.**

¿Existe relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Carabaylo, 2017?

#### **Problema específico 3.**

¿Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Carabaylo, 2017?

#### **Problema específico 4.**

¿Existe relación entre el aseguramiento y la satisfacción del usuario la Municipalidad de Carabaylo, 2017?

#### **Problema Especifico 5.**

¿Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario la Municipalidad de Carabaylo, 2017?

## **1.5 Justificación del estudio**

### **Justificación teórica.**

A través de la observación y de manera objetiva determinaremos qué relación existe entre las variables de estudio.

Así mismo, ayudar a mejorar la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Carabayllo y servir como un referente a futuras investigaciones respecto al servicio de atención en el sector público.

### **Justificación práctica.**

La investigación servirá para implementar estrategias que ayuden a satisfacer los requerimientos que los usuarios demandan a la Municipalidad de Carabayllo en cuanto al servicio de atención.

Los resultados y recomendaciones obtenidos se usaran por la institución para la mejor administración de sus recursos y una mejora continua del servicio que ofrece al usuario.

### **Justificación metodológica.**

La tesis está respaldada por un enfoque No experimental – Transversal – Descriptivo – Correlacional – Cuantitativa, que nos permitirá conocer la realidad del servicio de atención prestado en la Municipalidad de Carabayllo.

## **1.6 Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe relación directa y significativa entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario la Municipalidad de Carabayllo, 2017.

## **Hipótesis específicas**

### **Hipótesis específica 1**

Existe relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Carabayllo, 2017.

### **Hipótesis específica 2**

Existe relación directa y significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Carabayllo, 2017.

### **Hipótesis específica 3**

Existe relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de la Municipalidad de Carabayllo, 2017.

### **Hipótesis específica 4**

Existe relación directa y significativa entre el aseguramiento y la satisfacción la Municipalidad de Carabayllo, 2017.

### **Hipótesis específica 5**

Existe relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción de la Municipalidad de Carabayllo, 2017.

## **1.7 Objetivos**

### **Objetivo General.**

Determinar la relación entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario la Municipalidad de Carabayllo, 2017.

### **Objetivos específicos.**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario la Municipalidad de Carabayllo, 2017.



**Objetivo específico 2**

Determinar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario la Municipalidad de Carabaylo, 2017.

**Objetivo específico 3**

Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario la Municipalidad de Carabaylo, 2017.

**Objetivo específico 4**

Determinar la relación entre el aseguramiento y la satisfacción del usuario la Municipalidad de Carabaylo, 2017.

**Objetivo específico 5**

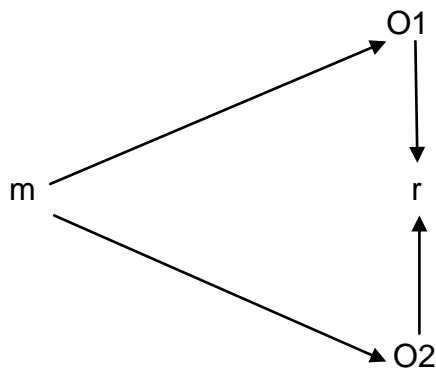
Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario la Municipalidad de Carabaylo, 2017.

## **II. Método**

## 2.1 Diseño de investigación

La investigación realizada es no experimental, debido a que no se han manipulado las variables. Simplemente se observó los resultados para luego analizarlos, y es transversal por que la recolección de los datos se realizó en un momento o tiempo único. Y es de tipo descriptivo correlacional que nos permite medir la relación de las variables en poder determinar si existe correlación entre las variables de estudio.

Resumiremos en un esquema el diseño correlacional



**Figura 2:** Esquema del diseño de investigación

Dónde:

m: Es la muestra con la que se realizara el estudio.

O1: Indica la medición a la variable (Servicio de atención)

O2: Indica la medición a la variable (Satisfacción del usuario)

r : Relación entre variables

El objeto de estudio se realizó en base a la realidad de los usuarios la Municipalidad de Carabayllo, 2017.

## 2.2 Variables, operacionalización

### **Variables.**

La concepción de una variable para Behar (2008), tiene que ver con las características, aspecto, propiedades o dimensiones de un fenómeno que puede asumir valores. Identificamos en el presente estudio las siguientes variables:

#### **Variable 1: Servicio de atención.**

Muller (2003) el servicio de atención es un conjunto de actividades ofrecidas por una institución, las cuales se deben dar dentro de una política institucional a fin de ofrecer servicios de calidad al usuario en el momento y lugar esperado. La propuesta para medir la calidad del servicio de atención se basa en cinco dimensiones y son: (a) Elementos tangibles, (b) Confiabilidad, (c) Capacidad de respuesta, (d) aseguramiento y (e) empatía.

#### **Variable 2: Satisfacción del Usuario.**

Según Gosso, (2008), la satisfacción es el producto de la evaluación que realiza el usuario después de haber consumido un servicio en base a si ha cumplido sus expectativas y necesidades. La propuesta para medir la satisfacción del usuario se basa en tres dimensiones y son: (a) eficacia, (b) eficiencia y (c) comodidad.

### **Operacionalización de variables.**

Para realizar una correcta operacionalización de las variables, se debe precisar su valor traduciendo a definiciones o conceptos que se puedan medir, Behar (2008).

**Tabla 1**  
*Operacionalización de la variable servicio de atención.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rangos
Elementos tangibles	Ambiente	1,2	Total de acuerdo = 5	Bueno (21 - 30) Regular (14 - 20) Malo (6 - 13)
	Personal	3,4		Bueno (16 - 20) Regular (10 - 15) Malo (4 - 9)
	Materiales de comunicación	5,6		Bueno (16 - 20) Regular (10 - 15) Malo (4 - 9)
Confiabilidad	Puntualidad	7,8	De acuerdo = 4	Bueno (16 - 20) Regular (10 - 15) Malo (4 - 9)
	Confianza	9, 10	Indeciso = 3	Bueno (16 - 20) Regular (10 - 15) Malo (4 - 9)
Capacidad de respuesta	Precisión	11, 12	En desacuerdo = 2	Bueno (16 - 20) Regular (10 - 15) Malo (4 - 9)
	Disponibilidad	13,14	Total desacuerdo = 1	Bueno (16 - 20) Regular (10 - 15) Malo (4 - 9)
Aseguramiento	Profesionalidad	15,16		Bueno (16 - 20) Regular (10 - 15) Malo (4 - 9)
Empatía	Protocolo de atención	17,18		Bueno (82-110) Regular (52-81) Malo (22-51)
	Atención personalizada	19,20		
	Comunicación	21,22		

Nota: Tomado de la tesis “servicio de atención y satisfacción de la Municipalidad de Santiago de Surco 2014”.

**Tabla 2**  
*Operacionalización de la variable satisfacción del usuario*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y Rangos
Eficacia	Capacidad resolutive	1,2	Total de acuerdo = 5	Bueno(16 -20)
	Conocimiento	3,4		Regular (10- 15) Malo ( 4 -9)
Eficiencia	Simplificación administrativa	5,6	De acuerdo = 4	Bueno (16 -20)
	Número de trabajadores	7,8	Indeciso = 3	Regular (10- 15) Malo ( 4 -9)
			En desacuerdo = 2	Bueno (27 -35)
Comodidad	Horario de atención	9	Total desacuerdo = 1	Medio (17 -26)
	Trato del personal	10		Malo (7 -16)
	Climatización	11, 12, 13		
	Tiempo de espera	14, 15		

Nota: Tomado de la tesis: “servicio de atención y satisfacción de la Municipalidad de Santiago de Surco 2014”

## 2.3 Población y muestra

### **Población.**

Para Wigodski (2010), la población es la totalidad de individuos u objetos que poseen características similares, que pueden ser observados en un lugar y tiempo determinado. Una población tiene las siguientes características: (a) homogeneidad, (b) tiempo, (c) espacio y (e) cantidad.

La población de la presente investigación está conformada por los contribuyentes de la Municipalidad de Carabayllo .

### **Muestra.**

Para Wigodski (2010), la muestra es un subconjunto que representa a cabalidad a la población.

En la presente investigación se utilizó el muestreo probabilístico con un 95% de intervalo de confianza y un 5% de margen de error. Usamos la siguiente fórmula.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N-1) e^2 + Z^2pq}$$

### **Dónde:**

E = Margen de Error permitido

Z = Nivel de confianza

p = probabilidad de ocurrencia del evento

q = probabilidad de no ocurrencia del evento

N = Tamaño de la Población

n = Tamaño óptimo de la muestra

### **Cálculo**

E = 5% error de estimación

Z = 1,96 con un nivel de confianza del 95%

p = 0,5 de estimado

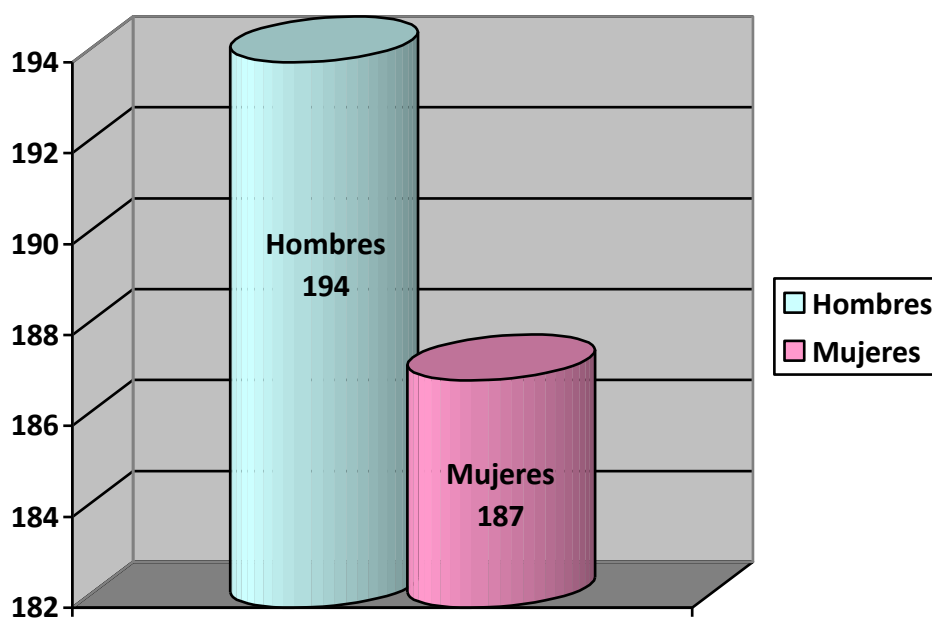
$q = 0,5$  de estimado

$N = 54,000$  aprox.

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(54,000)}{(0.05)^2 (54,000 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} \quad n = 381.45$$

La muestra a considerarse es de 381 usuarios.

Se obtuvo la muestra del presente estudio entre los usuarios que asistieron a la Municipalidad de Carabayllo a solicitar atención del 22 al 26 de Mayo de 2017. Los 381 usuarios de la muestra estuvieron conformados por 194 hombres y 187 mujeres.



**Figura 3:** Distribución de la muestra por sexo.

## **2.4 Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad**

En la presente investigación se usó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario.

### **La encuesta.**

Behar (2008), la encuesta recoge la información de la muestra mediante el uso de procedimientos estandarizados haciéndole las mismas preguntas a cada elemento de la muestra a fin de obtener un perfil de la población.

### **El cuestionario.**

Behar (2008), el cuestionario está constituido por un grupo de preguntas que pueden ser tan diversas como los aspectos que evalué, estas pueden ser preguntas abiertas o cerradas. El cuestionario permite evaluar una o más variables.

### **Instrumentos.**

Se usaron dos cuestionarios tomados de la tesis "Servicio de atención satisfacción de la Municipalidad de Santiago de Surco 2014".

Estos cuestionarios fueron probados realizando una prueba piloto en 15 usuarios, donde el primer cuestionario para medir la variable servicio de atención obtuvo un alfa de cronbach de 0.898 y el segundo cuestionario para medir la satisfacción del usuario obtuvo un alfa de cronbach de 0.872, lo que indica que los instrumentos presentan un grado de confiabilidad bueno.



**Tabla 3***Ficha técnica de instrumento de la variable servicio de atención.*

Ficha Técnica	
Variable 1:	Servicio de atención
Nombre:	Cuestionario para medir el servicio de atención
Autores:	Marina Cecilia Cachay Montalvan Edgar Victor Sanchez Caqui
Objetivo:	Determinar el servicio de atención del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco
Lugar de aplicación:	Municipalidad de Santiago de Surco
Forma de Aplicación:	Directa
Duración:	30 minutos
Descripción	Cuestionario de 22 preguntas: 5 para la dimensión elementos tangibles, 4 para la dimensión confiabilidad, 4 para la dimensión capacidad de respuesta, 4 para la dimensión aseguramiento y 4 para la dimensión empatía.
Medición :Escala de Likert del 1 al 5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Total desacuerdo = 1 punto</li> <li>2. En desacuerdo = 2 puntos</li> <li>3. Indeciso = 3 puntos</li> <li>4. De acuerdo = 4 puntos</li> <li>5. Total desacuerdo = 5 puntos</li> </ol>
Procedimiento de puntuación	Niveles del servicio de atención Bueno (82-110) Regular (52-81) Malo (22-51)

**Tabla 4***Ficha técnica de instrumento de la variable satisfacción del usuario.*

Ficha Técnica	
Variable 2:	Satisfacción del usuario
Nombre:	Cuestionario para medir la satisfacción del usuario
Autores:	Marina Cecilia Cachay Montalvan Edgar Victor Sanchez Caqui
Objetivo:	Determinar el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco
Lugar de aplicación:	Municipalidad de Santiago de Surco
Forma de Aplicación:	Directa
Duración:	30 minutos
Descripción	Cuestionario de 22 preguntas: 5 para la dimensión elementos tangibles, 4 para la dimensión confiabilidad, 4 para la dimensión capacidad de respuesta, 4 para la dimensión aseguramiento y 4 para la dimensión empatía.
Medición :Escala de Likert del 1 al 5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Total desacuerdo = 1 punto</li> <li>2. En desacuerdo = 2 puntos</li> <li>3. Indeciso = 3 puntos</li> <li>4. De acuerdo = 4 puntos</li> <li>5. Total desacuerdo = 5 puntos</li> </ol>
Procedimiento de puntuación	Niveles del servicio de atención Bueno (82-110) Regular (52-81) Malo (22-51)

**Validez.**

La validez, es el nivel en el que el instrumento nos entrega datos que muestran realmente las características que se estudian, Landeau(2007).

Se usaron los instrumentos tomados de la tesis "Servicio de atención y satisfacción de la Municipalidad de Santiago de Surco 2014",

que sirvieron para la recolección de datos se adaptan al presente estudio y que en su momento fueron validados por los expertos: (a) Dr. Mario Sanchez Sanchez, (b) Mg. Michael Montoya Gallegos y (c) Mg. Jesús Nuñez Untiveros; quienes determinaron que los instrumentos son aplicables. En la presente investigación se sometió una vez más al juicio de expertos ambos instrumentos para corroborar que se podían aplicar a la muestra que se tomaría de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo, contando con la evaluación de los expertos mostrados en la tabla 5.

**Tabla 5**  
*Validadores de instrumentos*

Validador	Resultado
Dr. Roger Iván Soto Quiroz	Aplicable
Dra. Luzmila Garro Aburto	Aplicable
Dr. Alejandro Menacho Rivera	Aplicable

### **Confiabilidad.**

La confiabilidad, es el nivel con que el instrumento prueba su consistencia por las respuestas que produce al aplicarse en forma repetitiva al objeto de estudio, Landeau(2007). Presentamos la confiabilidad de los instrumentos a continuación:

**Tabla 6**  
*Validez de la variable servicio de atención y sus dimensiones*

<b>Coficiente</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Servicio de atención	0.941
Dimensiones	
Elementos tangibles	0.865
Confiabilidad	0.944
Capacidad	0.949
Aseguramiento	0.949
Empatía	0.927

**Tabla 7***Validez de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones*

<b>Coeficiente</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Satisfacción del usuario	0.957
Dimensiones	
Elementos tangibles	0.941
Confiabilidad	0.908
Capacidad	0.907

Para la presente investigación la variable servicio de atención obtiene un alfa de cronbach de 0.941 y la variable satisfacción del usuario obtiene un alfa de cronbach de 0.957. Y de acuerdo a Lopez (2014), según los datos mostrados en la tabla 9, la confiabilidad obtenida para ambas variables es excelente.

**Tabla 8***Coeficientes del alfa de Cronbach*

	Valores	Cualidad
Coeficiente de alfa	> 0.9 - 1	Excelente
Coeficiente de alfa	> 0.8	Bueno
Coeficiente de alfa	> 0.7	Aceptable
Coeficiente de alfa	> 0.6	Cuestionable
Coeficiente de alfa	> 0.5	Pobre
Coeficiente de alfa	< 0.5	Inaceptable

## 2.5 Métodos de análisis de datos

La presente investigación es de tipo no experimental asociada a la investigación cuantitativa, analizando datos cuantitativos sobre las variables, tratando de determinar la correlación entre las variables servicio de atención y satisfacción del usuario.

Con los datos recolectados, se procedió con el análisis estadístico, tabulando los datos para ser presentados en tablas y figuras de frecuencias, se realizó la contrastación de la hipótesis con el coeficiente de Rho de Spearman, que es una medida de correlación entre dos variables que nos permite analizar la asociación o interdependencia entre dos variables a fin que la población pueda ordenarse por rangos, Avila (2012). Es preciso señalar que el análisis de los datos se utilizó con el software estadístico SPP versión 24 (tabulación de datos, rangos, frecuencias y correlación).

La prueba de hipótesis pretende establecer la relación entre dos o más variables que nos indica si se debe aceptar o rechazar una afirmación acerca de una población dependiendo de la evidencia proporcionada la muestra de datos trabajados, Torres (1997).

El uso del coeficiente de Rho de Spearman permitió demostrar la relación entre las dos variables: servicio de atención y satisfacción del usuario en la muestra conformada por 381 usuarios de la Municipalidad de Carabayllo.

## **2.6 Aspectos éticos**

Se mantuvo en reserva la identidad de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo, quienes participaron de forma voluntaria en la aplicación de los instrumentos de la presente investigación. Se respetó los resultados obtenidos.

### **III. Resultados**

### 3.1. Descripción

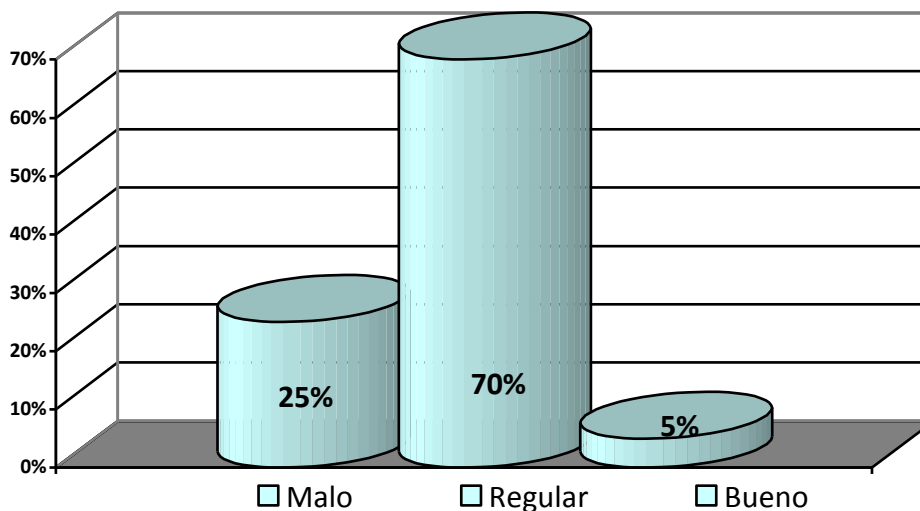
#### Análisis descriptivo variable servicios atención.

**Tabla 9**

*Resultados de la variable servicio de atención*

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Malo	22 - 51	95	25%
Regular	52 - 81	266	70%
Bueno	82 - 110	20	5%
Total		381	100%

*Nota:* La fuente se obtuvo del cuestionario dirigido a los usuarios.



**Figura 4:** Niveles de la variable servicio de atención.

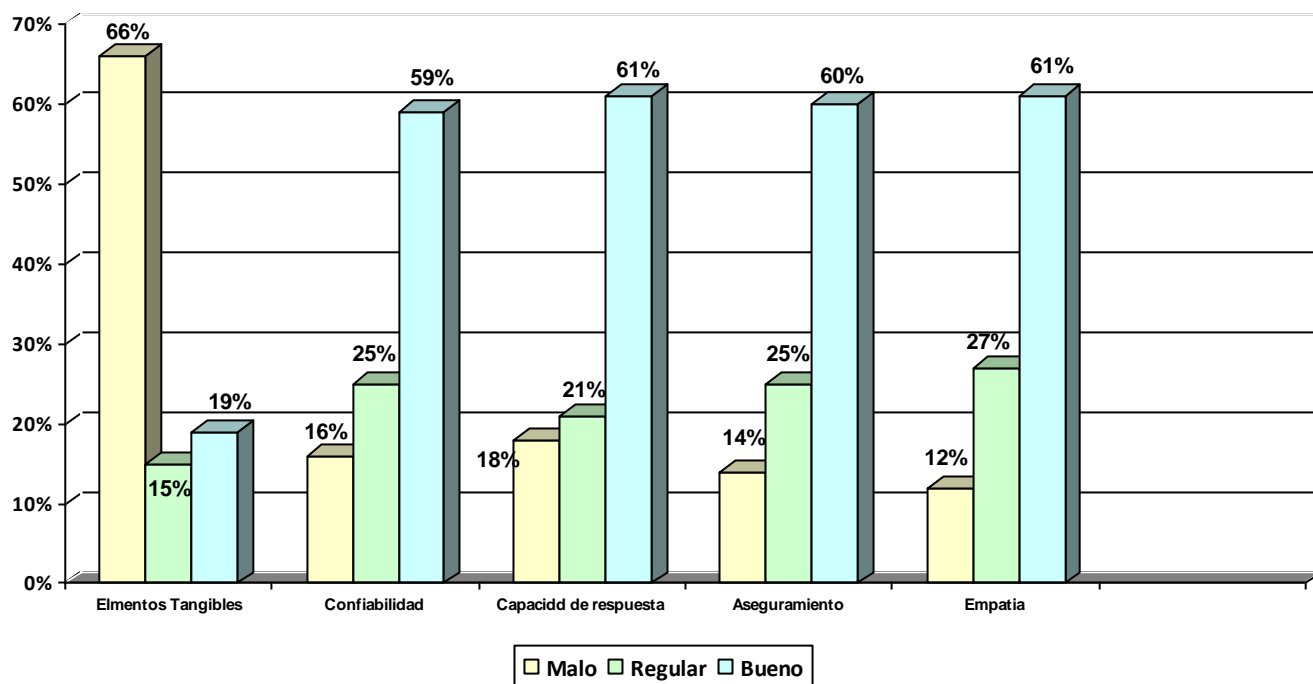
Según la tabla 9 y la figura 3, en lo referente a la percepción de la variable servicio de atención, los resultados muestran que un 70,0% de los usuarios encuestados de la Municipalidad de Carabayllo manifestaron que el servicio de atención está en un nivel regular, un 25,0% en un nivel malo y solo el 5% en un nivel bueno.

### 3.1.2. Análisis descriptivo de las dimensiones del variable servicio de atención

**Tabla 10**

*Resultados de los niveles de las dimensiones del variable servicio de atención*

	Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Elementos tangibles	Malo	6 - 13	250	66%
	Regular	14 - 20	57	15%
	Bueno	21 - 30	74	19%
Confiabilidad	Malo	4 - 9	62	16%
	Regular	10 - 15	96	25%
	Bueno	16 - 20	223	59%
Capacidad de respuesta	Malo	4 - 9	67	18%
	Regular	10 - 15	80	21%
	Bueno	16 - 20	234	61%
Aseguramiento	Malo	4 - 9	54	14%
	Regular	10 - 15	97	25%
	Bueno	16 - 20	230	60%
Empatía	Malo	4 - 9	46	12%
	Regular	10 - 15	101	27%
	Bueno	16 - 20	234	61%



**Figura 5:** Resultados de los niveles de las dimensiones de la variable servicio de atención



La tabla 10 y Figura 4 muestran los resultados sobre los niveles de las dimensiones de la variable servicio de atención, las cuales son descritas a continuación:

Sobre la percepción de la dimensión elementos tangibles, según los resultados se aprecia que un significativo 66 % de los encuestados percibe que dicha dimensión se encuentra en un nivel malo; 19 % en un nivel bueno y un 15 % dentro de un nivel regular.

Con respecto a la dimensión confiabilidad, se observa que un 59 % de las personas que han sido encuestadas percibe que dicha dimensión se encuentra en un nivel bueno; un significativo 25 % en un nivel regular y un 9 % en un nivel malo.

Así también sobre los encuestados respecto a la dimensión capacidad de respuesta podemos tener la apreciación de un 61% que indica que tiene un nivel bueno; 21% un nivel regular y un 18% que considera esta dimensión dentro de un nivel malo.

Sobre la percepción de los usuarios de la dimensión aseguramiento, el 60% la ubica dentro de un nivel bueno; 27% en un nivel regular y un 12% dentro de un nivel malo.

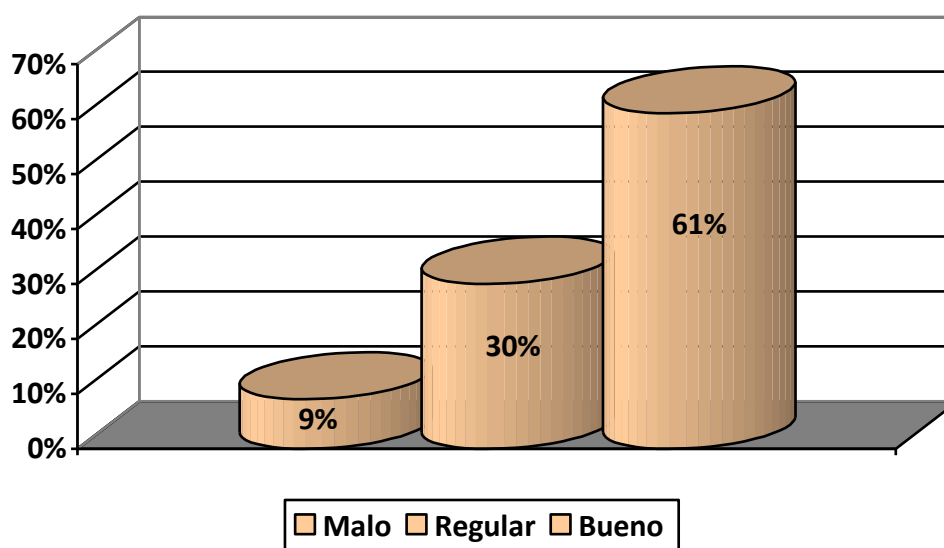
Finalmente en relación a la dimensión empatía, los resultados muestran que el 61% de encuestados ubica a dicha dimensión en un nivel bueno; mientras el 27% lo ubica en un nivel regular y un 12% lo ubica en el nivel malo.

### 3.1.3. Análisis descriptivo de la variable satisfacción del usuario.

**Tabla 11**

*Resultados de los niveles de la variable satisfacción del usuario.*

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Malo	15 - 35	36	9%
Regular	36 - 56	114	30%
Bueno	57 - 75	231	61%
<b>Total</b>		<b>381</b>	<b>100%</b>



**Figura 6:** Resultado de los niveles de la variable satisfacción del usuario

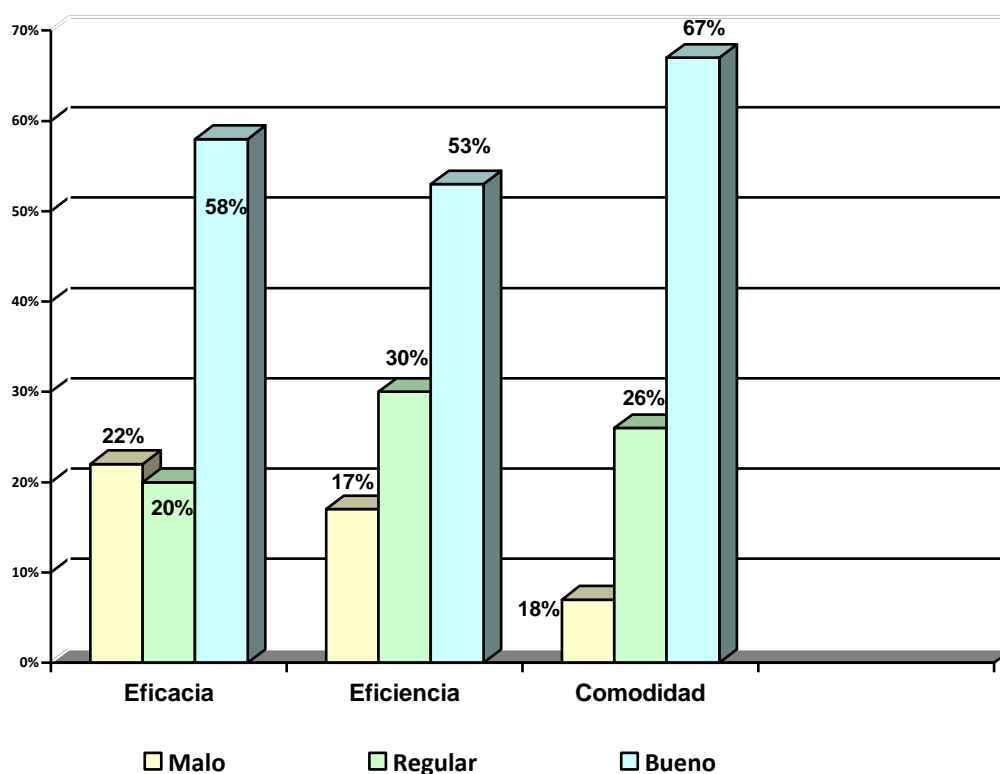
En la tabla 11 y figura 5, se aprecia que, existe un grupo de 61% de usuarios que presentan un nivel bueno de satisfacción, 30% un nivel regular y un pequeño grupo de 9% presenta un grado malo de satisfacción.

### 3.1.4. Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario

**Tabla 12**

*Resultados de los niveles de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario*

	Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Eficacia	Malo	4 - 9	83	22%
	Regular	10 -15	76	20%
	Bueno	16 -20	222	58%
Eficiencia	Malo	4 - 9	64	17%
	Regular	10 - 15	116	30%
	Bueno	16 - 20	201	53%
Comodidad	Malo	7 – 16	26	7%
	Regular	17 – 26	99	26%
	Bueno	27 -35	256	67%



**Figura 7:** Resultados de los niveles de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario

La tabla 12 y Figura 6, muestran los resultados sobre los niveles de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario, las cuales son descritas a continuación:

Sobre la percepción de la dimensión eficacia, según los resultados se aprecia que un significativo 58% perciben que dicha dimensión está en un nivel bueno; un 20% en el nivel regular y un 22% perciben que la eficacia está en un nivel malo.

Con respecto a la dimensión eficiencia, se observa que un 53% de los usuarios encuestados ubican a esta dimensión en un nivel bueno; 30% en un nivel regular y un 17% lo consideran dentro de un nivel malo.

Finalmente en relación a la dimensión comodidad, los resultados muestran que el 67% de los usuarios encuestados percibieron que dicha dimensión está en un nivel bueno; 26% en un nivel regular y 12% lo ubica en el nivel malo.

### **3.2. Prueba de hipótesis**

#### **3.2.1. Prueba de hipótesis general**

Ho: No existe relación significativa entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Carabayllo.

Ha: Existe relación significativa entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Carabayllo.

**Tabla 13**  
*Servicio de atención y la satisfacción del usuario*

		Servicio de atención	Satisfacción del usuario
Rho Spearman	Servicio de atención	1	r = 0,650
			Sig.= 0,000
		N	381

**Interpretación:**

La tabla 13 nos hace mención a la relación entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0,650 y constituyendo ésta una correlación moderada y estadísticamente significativa. Como el valor de significancia es igual a 0,000 y por lo tanto menor a  $p$  ( $p < 0,01$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

**Decisión:**

Se rechaza la hipótesis nula por lo que podemos inferir que: el servicio de atención se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios pertenecientes a la municipalidad de Carabayllo.

**3.2.2. Prueba de hipótesis específicas.**

**Prueba de hipótesis específica 1**

Ho: No existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Carabayllo.

Ha: Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Carabayllo.

**Tabla 14**  
*Los elementos tangibles y la satisfacción del usuario*

		Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho Spearman	Elementos tangibles	1	r = 0,256
		Sig. (bilateral)	Sig.= 0,000
		N	381

La tabla 14 muestra que los elementos tangibles están relacionados directamente con la satisfacción del usuario, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0,256 y constituyendo ésta una correlación baja y estadísticamente significativa. Como el valor de significancia es igual a 0,000 y por lo tanto menor a  $p$  ( $p < 0,05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

#### **Decisión:**

Se rechaza la hipótesis nula por lo que podemos inferir que: el servicio de atención se relaciona directamente con las variables pertenecientes a la municipalidad de Carabayllo a través de los usuarios.

#### **Prueba de hipótesis específica 2**

Ho: No existe relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Carabayllo.

Ha: Existe relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Carabayllo.

**Tabla 15***La confiabilidad y la satisfacción del usuario*

		Confiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	r = 0,629
		N	Sig.= 0,000
			381

**Interpretación:**

La tabla 15 nos muestra que la confiabilidad y la satisfacción del usuario, están directamente correlacionadas, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0,629 y constituyendo ésta una correlación moderada y estadísticamente significativa. Como el valor de significancia es igual a 0,000 y por lo tanto menor a  $p$  ( $p < 0,05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

**Decisión:**

Se rechaza la hipótesis nula por lo que podemos inferir que: la confiabilidad se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios pertenecientes a la municipalidad de Carabayllo.

**Prueba de hipótesis específica 3**

Ho: No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Carabayllo.

Ha: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Carabayllo.

**Tabla 16***La capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario*

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	r = 0,683
		N	Sig.= 0,000
			381

**Interpretación:**

La tabla 16 muestra que la capacidad de respuesta está relacionada directamente con la satisfacción del usuario, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0,683 y constituyendo ésta una correlación moderada y estadísticamente significativa. Como el valor de significancia es igual a 0,000 y por lo tanto menor a  $p$  ( $p < 0,05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

**Decisión:**

Se rechaza la hipótesis nula por lo que podemos inferimos que la capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios pertenecientes a la municipalidad de Carabayllo.

**Prueba de hipótesis específica 4**

Ho: No existe relación significativa entre el aseguramiento y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Carabayllo.

Ha: Existe relación significativa entre el aseguramiento y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Carabayllo.



**Tabla 17**  
*El aseguramiento y la satisfacción del usuario*

		Aseguramiento	Satisfacción del usuario
Rho Spearman	Aseguramiento	1	r = 0,706
			Sig.= 0,000
		N	381

**Interpretación:**

En la tabla 17 se aprecia que el aseguramiento está relacionado directamente con la satisfacción del usuario, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0,706 y constituyendo ésta una correlación alta y estadísticamente significativa. Como el valor de significancia es igual a 0,000 y por lo tanto menor a  $p$  ( $p < 0,05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

**Decisión:**

Se rechaza la hipótesis nula por lo que podemos inferir que el aseguramiento se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios pertenecientes a la municipalidad de Carabayllo.

**Prueba de hipótesis específica 5**

Ho: No existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Carabayllo.

Ha: Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Carabayllo.

**Tabla 18**  
*La empatía y la satisfacción del usuario*

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1	r = 0,675
		Sig. (bilateral)		Sig.= 0,000
		N		381

**Interpretación:**

La tabla 18 muestra que la empatía está relacionada directamente con la satisfacción del usuario, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de *0,675* y constituyendo ésta una correlación moderada y estadísticamente significativa. Como el valor de significancia es igual a 0,000 y por lo tanto menor a  $p$  ( $p < 0,05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

**Decisión:**

Se rechaza la hipótesis nula por lo que podemos inferir que: la empatía se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios pertenecientes a la Municipalidad de Carabayllo.

## **IV. Discusión**

Los resultados de las estadísticas señalan que existe la correlación moderada entre el servicio de atención y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Carabaylo, pues se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = ,650^{**}$  siendo un nivel de correlación moderado, entre las variables con un p-valor = 0.000 menor a 0.050, por lo que la correlación entre dichas variables es significativa. Este valor determinó que existe relación significativa entre el servicio de atención y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Carabaylo.

Dichos resultados coinciden con los resultados de la tesis de Gonzales (2014) “El servicio de atención y la satisfacción del usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – Sede Central Lima -2013”, donde se concluye que la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios se relaciona directa y significativamente ( $Rho=0.593$ ,  $p=0.000$ ). Los datos muestran que la calidad de atención y la satisfacción del usuario están relacionadas de forma positiva moderada con la expectativa del usuario.

Con relación a los elementos tangibles y la satisfacción del usuario la Municipalidad de Carabaylo, se observa un coeficiente de correlación equivalente  $0,256^{**}$ , por lo que indica que existe una correlación de nivel bajo entre las variables con un p-valor = 0.000 menor a 0.050, por lo que la correlación es significativa entre la satisfacción y el elemento tangible de los usuarios que pertenecen al distrito de Carabaylo.

Resultados que coinciden con el trabajo de tesis de Miranda (2015) quien en su trabajo “Calidad Percibida y Satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chanchamayo 2013” concluye que se relaciona directa y significativamente la calidad percibida y la satisfacción del usuario ( $Rho=0.829$ ,  $p=0.000$ ). Donde se muestra que la calidad de atención y la satisfacción del usuario están relacionadas de forma positiva con la expectativa del usuario.

Así también, los resultados de las estadísticas muestran que hay una correlación moderada la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios del distrito de Carabaylo donde se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = ,629^{**}$  siendo

un nivel de correlación moderada, entre las variables con un p-valor = 0.000 menor a 0.050, por lo que la correlación entre dichas variables es significativa. Este valor determina que existe una relación moderada entre la dimensión confiabilidad y la variable satisfacción del usuario.

Resultados que coinciden con el trabajo de tesis de Cuadros (2015) quien en su trabajo “Calidad de los Servicios de atención y el nivel satisfacción de los usuarios en la Municipalidad del Rimac 2015”, concluyó que existe evidencia para determinar que la calidad de los servicios de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios se relaciona directa y significativamente ( $Rho=0.831$ ,  $p=0.000$ ).

Con relación a la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario del distrito de Carabaylo, se observó un coeficiente de correlación equivalente 0,683\*\*, que nos indica que existe una correlación significativa y moderada con un p-valor = 0.000 menor a 0.050.

Resultados que coinciden con el trabajo de tesis de Cachay y Sánchez (2014) “Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014”, concluye que a mayor calidad de servicio habrá mayor satisfacción del usuario ( $Rho=0.0673$ ,  $p=0.000$ ).

Con respecto la hipótesis específica 4 los resultados de las estadísticas indican que existe una correlación alta, entre el aseguramiento y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Carabaylo. Se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0,706^{**}$  siendo un nivel de correlación alto, entre las variables con un p-valor = 0.000 menor a 0.050, por lo que la correlación entre dichas variables es significativa.

Resultados que coinciden con el trabajo de Blazquez y Quezada (2014), “Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería” que concluye que el usuario presenta satisfacción alta con el cuidado brindado por el personal de enfermería.

Finalmente, la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios pertenecientes al municipio de Carabaylo, obtiene una correlación moderada con un valor  $r = 0,675$  y un  $p\text{-valor}=0.000$  ( $p=0.000 < 0.05$ )

Resultados que coinciden con el trabajo de tesis de Álvarez y Aguirre (2015) en su trabajo titulado “Satisfacción con los Servicios de alimentación: propuesta de medición y aplicación en una universidad en Costa Rica”, en donde concluye que los niveles de satisfacción de los estudiantes están en su mayoría están influenciados por la percepción respecto a la satisfacción-calidad del servicio de forma moderada.

## **V. Conclusiones**

**Primera:** En relación al objetivo general: Existe relación positiva y significativa entre el servicio de atención y la Satisfacción del usuario en la Municipalidad de Carabayllo, percibido por los usuarios ( $r=0,650$  y  $\text{Sig.}=0,000$ ). Es decir, a un nivel regular de servicio de atención ocurre un nivel moderado de Satisfacción del usuario.

**Segunda:** En relación al objetivo específico 1: Existe relación positiva y significativa entre elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Carabayllo, percibido por los usuarios ( $r=0,256$  y  $\text{Sig.}=0,000$ ). Es decir, a un nivel regular de elementos tangibles, ocurre un nivel bajo de Satisfacción del usuario.

**Tercera:** En relación al objetivo específico 2: Existe relación positiva y significativa de la dimensión confiabilidad y la variable satisfacción del usuario en la Municipalidad de Carabayllo, percibido por los usuarios ( $r=0,629$  y  $\text{Sig.}=0,000$ ). Es decir, a un nivel regular o bueno de confiabilidad, ocurre un nivel moderado de satisfacción del usuario.

**Cuarta:** En relación al objetivo específico 3: Existe relación positiva y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario en la Municipalidad de Carabayllo, percibido por los usuarios ( $r=0,683$  y  $\text{Sig.}=0,000$ ). Es decir, a un nivel regular de capacidad de respuesta, ocurre un nivel moderado de satisfacción del usuario.

**Quinta:** En relación al objetivo específico 4: Existe relación positiva y significativa entre la dimensión aseguramiento y la variable satisfacción del usuario en la Municipalidad de Carabayllo, percibido por los usuarios ( $r=0,706$  y  $\text{Sig.}=0,000$ ). Es decir, a un nivel regular de capacidad de respuesta, ocurre un nivel alto de satisfacción del usuario.

**Sexta:** En relación al objetivo específico 5: Existe relación positiva y significativa entre la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario en la Municipalidad de Carabayllo, percibido por los usuarios ( $r=0,675$  y



Sig.=0,000). Es decir, a un regular nivel de empatía, ocurre un moderado de satisfacción del usuario.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** Para mejorar en cuanto a la dimensión elementos tangibles, se debe contar con personal de atención al público uniformado con identificación visible, así como también se debe señalar correctamente cada sector de atención al público.

**Segunda:** Para mejorar la dimensión confiabilidad se deben realizar encuestas periódicas a los usuarios, a fin de corroborar si el municipio cumple de manera efectiva con lo ofrecido, y de no ser así poder tomar medidas correctivas al respecto.

**Tercera:** Para mejorar la dimensión capacidad de respuesta, se debe implementar ventanillas de atención multidisciplinarias, es decir que todas las ventanillas deberían resolver todos los temas requeridos por los usuarios en todas las gestiones que realice, desde la declaración jurada de un predio, la fiscalización de predios, recepción de trámites, etc. Sin tener que sacar un ticket por cada operación que desee realizar.

**Cuarta:** Para mejorar la dimensión aseguramiento, se debe capacitar constantemente al personal de atención al público, a fin de conozcan la normativas tributarias y municipales, lo que garantizara que se cumpla con los protocolos establecidos por la municipalidad y el estado.

**Quinta:** Para mejorar la dimensión empatía, se debe realizar talleres al respecto con el personal de atención al usuario con el objetivo de lograr que la comunicación con los usuarios sea más asertiva, fluida y se genere una atención mas cordial.

## **VI. Bibliografía**

- Alvarez Gonzáles, R., & Aguirre Gonzales, Juan Antonio. (2015). *Satisfacción con los servicios de alimentación: propuesta de medición y aplicación en una universidad en Costa Rica. Punto de Vista*, 161-176.
- Avila, R. (2012). *Estadística elemental*. Lima, Peru: Estudios y ediciones RA.
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la Investigación*. Shalom .
- Berry, L., Bennett, D., & Brown, C. (1989). *Calidad de servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid: Díaz de Santos.
- Blasquez Morales, M., & Quezada Díaz, A. (2014). *Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. Revista Médica de la UniVersidad Veracruzana*, 15-19.
- Cachay Montalvan, M. C., & Sanchez Caqui, E. V. (2014). *Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco 2014. Peru*.
- Camarasa, J. J. (2004). *La calidad en la Administracion Publica*. España.
- Castillo Montes de Oca, E. R., Marín Garcia, S., Alvarez Gonzales, N. G., & Martin Santos, A. (2016). *Nivel de Satisfacción de usuarios de la biblioteca de la Universidad de Ciencias Médicas de las Tunas. Cuba. Revista Electronica Dr. Zoilo E. MArinello Vidaurreta*, Vol. 41, número 9.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. Journal of Marketing*, Vol. 56, 55-68.
- Cuadros Tito, N. R. (2015). *Calidad de los servicios de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad del Rimac 2015* (Tesis para optar el grado academico de Magister en Gestión Pública). Universidd Cesar Vallejo. Peru.
- Etkin, J. (2014). *Gestión de la complejidad en las organizaciones: La estrategia frente a lo imprevisto y lo impensado*. Ediciones Granica.

- Ferrel, O., & Hartline, M. (2006). *Estrategia de marketing* (3era. ed.). Mexico: Thomson International.
- Ginebra, J., & Arana de la Garza, R. (1999). *Dirección por servicio: la otra calidad, la única reingeniería*. Mexico: Limusa Noriega Editores.
- Gonzales Prada, E. N. (2014). *El servicio de atención y la satisfacción del usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - Sede Central Lima -2013*. Peru.
- Gosso, F. (2008). *Satisfacción del cliente*. Mexico: Panorama Editorial.
- Grande, I. (2000). *Marketing de los servicios* (3era ed.). España: ESIC Editorial.
- Grönoos, C. (1994). *Un modelo de calidad del servicio y sus implicaciones de marketing*. *Revista europea de marketing*, 18(4).
- Hernandez Salazar, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. *Revistas Científicas Complutenses*, 354-356.
- Hoffman, K., & Bateson, J. (2002). *Fundamentos de marketing de servicios : Conceptos estrategias y casos* (2da ed.). Mexico: Internacional Thomson Editores.
- Kotler, P., & Keller, K. (2001). *Dirección de mercadotecnia*. Mexico: Pearson.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Caracas: Editorial Alfa.
- Larrea Angulo, P. (1991). *Calidad de servicio del marketing a la estrategia*. Edigrafos.
- Lopez Regalado, O. (2014). *in Slide share*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/oscarlopezregalado/marco-metodolgico-38046737>
- Martinez -Tur, V., Peiro Silla, J. M., & Ramos, J. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial*. Sintesis .

- Melara, M. (2013). *Obtenido de <http://marlonmelara.com/2013/08/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente>*
- Miranda Cabrera, S. A. (2015). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chanchamayo 2013 (tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública)*. Universidad Cesar Vallejo. Peru.
- Morillo Moreno, M. d. (2009). *La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida. Revista Economía.*
- Muller de la Lama, E. (2003). *Cultura de calidad de servicio*. Mexico: Trillas.
- Oliver, R. (1980). Un modelo cognitivo de los antecedentes y consecuencias de la decisión de la satisfacción. *Revista de Marketing.*
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1991). *Refinement and reassessment of the SERVQUAL Scale Journal of Retailing.* 67(4),420.
- Pastor Seller, E. (2009). *Participación ciudadana y gestión de las políticas sociales municipales*. Editorial universidad de Murcia.
- Philip, K., & Keller, k. (s.f.). *Dirección de mrketing* (12ava ed.). Mexico: Pearson Educacion .
- Rojas Moya, J. L. (2007). *Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud.*
- Ruiz, J. (2012). *Calidad total y excelencia en la administracion*. España: CEDETT - INAP - Fundacion Carolina.
- Senlle, A. (s.f.). *Calidad total en los servicios y en la administracion publica* (2da ed.). Ediciones Gestion.
- Serna Gómez, H. (1999). *Servicio al cliente métodos de auditoria y medición* (2da ed.). Colombia: 3R editores.
- Torres, B. (1997). *Metodologia de la investigación científica*. Lima, Peru: UNMSM.

- Vergara, J. C., Quesada, V. M., & Blanco, I. (2011). *Análisis de la calidad en el servicio y la satisfacción de los usuarios en dos hoteles cinco estrellas en la ciudad de Cartagena (Colombia)*. *Ingeniare*, 420-428.
- Villa Casa, J. P. (2014). *Manual de atención a clientes y usuarios*. BRESCA (PROFIT EDITORIAL).
- Wigodski, J. (2010). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.pe/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- Zegarra Valdivia, D. (2012). *Del Servicio Público a los servicios de interés general: la evolución del service public en el sistema*. *Círculo de Derecho Administrativo*.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Marketig de servicios: un enfoque de integración del clientea la empresa* (Segunda edición ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores.



## **Apéndices**

### Apéndice 1: Matriz de consistencia

#### Servicio de atención y satisfacción del usuario la Municipalidad de Carabayllo

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e Indicadores			
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario la Municipalidad de Carabayllo?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario la Municipalidad de Carabayllo?</p> <p>¿Qué relación existe entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario la Municipalidad de Carabayllo?</p> <p>¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario la Municipalidad de Carabayllo?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario la Municipalidad de Carabayllo</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>O.E.1 Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario la Municipalidad de Carabayllo.</p> <p>O.E.2 Determinar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario la Municipalidad de Carabayllo.</p> <p>O.E.3 Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación significativa entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario la Municipalidad de Carabayllo.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>H.E.1 Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario la Municipalidad de Carabayllo.</p> <p>H.E.2 Existe relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario la Municipalidad de Carabayllo.</p> <p>H.E.3 Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario la Municipalidad de Carabayllo.</p> <p>H.E.4 Existe relación significativa entre el aseguramiento y la satisfacción del usuario la Municipalidad de Carabayllo.</p>	<b>Variable 1: Servicio de atención</b>			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems/ Índices	Niveles o rangos
			Elementos tangibles	Ambiente Personal Materiales de comunicación	1,2 3,4 5,6	Total acuerdo De acuerdo Indeciso
			Confiabilidad	Puntualidad Confianza	7,8 9,10	En desacuerdo
			Capacidad de respuesta	Precisión Disponibilidad	11,12 13,14	Total desacuerdo
			Aseguramiento	Profesionalidad Protocolo de atención	15,16 17,18	Bueno (82-110)
			Empatía	Atención personalizada Comunicación	19,20 21,22	Regular (52-81) Malo (22-51)

<p>¿Qué relación existe entre el aseguramiento y la satisfacción del usuario la Municipalidad de Carabayllo?</p> <p>¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del usuario la Municipalidad de Carabayllo?</p>	del usuario la Municipalidad de Carabayllo.	H.E.5 Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario la Municipalidad de Carabayllo.	<b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b>			
	O.E.4 Determinar la relación entre el aseguramiento y la satisfacción del usuario la Municipalidad de Carabayllo.		Dimensiones	Indicadores	Ítems/ Índices	Niveles o rangos
	O.E.5 Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario la Municipalidad de Carabayllo.		Eficacia	Capacidad resolutiva Conocimiento	1,2,3,4	Total acuerdo De acuerdo Indeciso
			Eficiencia	Simplificación administrativa Número de trabajadores	5,6 7,8	En desacuerdo Total desacuerdo
		Comodidad	Horario de atención Trato de personal Climatización Tiempo de espera	9 10 11,12,13 14,15	Muy Satisfecho (57-75) Satisfecho (36-56) Insatisfecho (15-35)	

## Apéndice 2: Carta de presentación

Municipalidad Distrital de Carabayllo  
Subgerencia de Trámite Documentario  
Recepción de Documento

Tip. Doc: **DOC. SIMPLE**  
Número: **0016573-2017**  
Código: 0492168  
Nombre: **CARRAZO ROSADO JUAN MANUEL**

Fecha-Hora: 19/05/2017 08:36  
Atendido por: **ROSILVA**  
Trámite

TRÁMITES DIVERSOS

OBJ.:  
ASUNTO AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN  
DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

**DE POSTGRADO**  
"Año del buen servicio al ciudadano"

Lima, 19 de mayo de 2017.

**Comunicación de la Municipalidad de Carabayllo**  
**APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.**

Quisiera expresarle mi saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que en mi carrera de Post Grado de la Universidad "César Vallejo" Los Olivos – Lima, estoy vengo desarrollando el Proyecto de investigación titulado "Servicio de Atención al Usuario del Servicio de la Municipalidad de Carabayllo 2017", el mismo proyecto tiene como objetivo conocer la percepción de su población y muestra, a los usuarios de la Municipalidad.


Con el fin de poder realizar esta investigación, deseo busca establecer diagnóstico sobre los niveles de satisfacción de los usuarios del Servicio de Atención al Usuario que se ha recibido en la Municipalidad. Dentro de las actividades previstas en el proyecto se tiene considerado aplicar los instrumentos de medición del Servicio de Atención al Usuario que consta de 22 preguntas y medición de la Satisfacción del usuario que consta de 15 preguntas, instrumentos con respuesta múltiple tipo Lickert, los mismos que permitirán recoger la percepción de los usuarios que sean encuestados.

Los resultados que se encuentren, así como la base de datos, tienen características de confidencial, siendo anónimo y reservado, esto implica garantizar la buena imagen institucional.

Con las consideraciones señaladas y con la finalidad de poder cumplir los objetivos de dicha investigación le solicito extender las facilidades necesarias y autorizar para que pueda aplicar los instrumentos en referencia previa coordinación con los responsables de los equipos y oficinas.

Estimo conveniente hacerle llegar mi agradecimiento y deferencia por la atención al presente.

Atentamente,

  
Bch. Juan Manuel Carraza Rosado  
DNI 09846252

### Apéndice 3: Instrumentos de investigación

#### Escala de medición del servicio de atención

Esta encuesta es anónima le pedimos que sea sincero en sus respuestas. Por nuestra parte nos comprometemos a que la información dada tenga un carácter estrictamente confidencial y de uso exclusivamente reservado a fines de investigación.

Marque con un spa (x) la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas

1. Total desacuerdo    2. En desacuerdo    3. Indeciso    4. De acuerdo    5. Total acuerdo

	<b>Elementos Tangibles</b>	1	2	3	4	5
1	Las instalaciones cuentan con modernos equipos tecnológicos.					
2	Las instalaciones físicas son cómodas y visualmente atractivas.					
3	El personal que brinda el servicio de atención se encuentra correctamente uniformado.					
4	El personal que brinda el servicio cuenta con fotocheck institucional.					
5	El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo el servicio de atención.					
6	La documentación relacionada al servicio es visualmente atractiva y de fácil interpretación.					
	<b>Confiabilidad</b>					
7	El tiempo de atención para su consulta es óptimo.					
8	El personal habitualmente presta bien el servicio.					
9	Cuando expone su consulta el personal muestra un sincero interés en solucionarlo.					
10	El personal cuida la entonación, la expresión y enfoca toda su atención en la consulta.					
	<b>Capacidad De Respuesta</b>					
11	El personal ofrece información clara y precisa.					
12	El personal ofrece una respuesta puntual haciendo entendible los términos técnicos.					
13	El personal siempre está dispuesto a ayudarlo.					

14	El personal nunca está demasiado ocupado para atenderlo.					
	<b>Aseguramiento</b>	1	2	3	4	5
15	El comportamiento del personal le inspira confianza.					
16	Usted se siente seguro al momento de realizar sus consultas y trámites.					
17	El personal se muestra amable con usted.					
18	El personal transmite seguridad y convicción al brindar la respuesta a su consulta					
	<b>Empatía</b>					
19	El personal le brinda un atención personalizada					
20	El personal evita hacer consultas a otro colaborador cuando está en plena atención					
21	El personal comprende sus necesidades					
22	El personal le explica con detalle lo que requiere					

### Apéndice 4: Escala de medición de la satisfacción

Esta encuesta es anónima le pedimos que sea sincero en sus respuestas. Por nuestra parte nos comprometemos a que la información dada tenga un carácter estrictamente confidencial y de uso exclusivamente reservado a fines de investigación.

Marque con un spa (x) la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas

	1. Total desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Indeciso	4. De acuerdo	5. Total acuerdo
	<b>Eficacia</b>				
1					
2					
3					
4					
	<b>Eficiencia</b>				
5					
6					
7					
8					
	<b>Comodidad</b>				
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

## Apéndice 5: Certificados de validación

### Validaciones realizadas por el Dr. Roger Iván Soto Quiroz



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO QUE MIDE "SERVICIO DE ATENCION"

##### Instrumento de medición del Servicio de Atención

DIMENSIONES/ítems		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
		si	no	si	no	si	no	
<b>Elementos Tangibles</b>								
1	Las instalaciones cuentan con modernos equipos tecnológicos.	/		/		/		
2	Las instalaciones físicas son cómodas y visualmente atractivas.	/		/		/		
3	El personal que brinda el servicio de atención se encuentra correctamente uniformado.	/		/		/		
4	El personal que brinda el servicio cuenta con fotocheck institucional.	/		/		/		
5	El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo el servicio de atención.	/		/		/		
6	La documentación relacionada al servicio es visualmente atractiva y de fácil interpretación.	/		/		/		
<b>Confiabilidad</b>								
7	El tiempo de atención para su consulta es óptimo.	/		/		/		
8	El personal habitualmente presta bien el servicio.	/		/		/		
9	Cuando expone su consulta el personal muestra un sincero interés en solucionarlo.	/		/		/		
10	El personal cuida la entonación, la expresión y enfoca toda su atención en la consulta.	/		/		/		
<b>Capacidad De Respuesta</b>								
11	El personal ofrece información clara y precisa.	/		/		/		
12	El personal ofrece una respuesta puntual haciendo entendible los términos técnicos.	/		/		/		
13	El personal siempre está dispuesto a ayudarlo.	/		/		/		
14	El personal nunca está demasiado ocupado para atenderlo.	/		/		/		
<b>Aseguramiento</b>								
15	El comportamiento del personal le inspira confianza.	/		/		/		
16	Usted se siente seguro al momento de realizar sus consultas y trámites.	/		/		/		
17	El personal se muestra amable con usted.	/		/		/		
18	El personal transmite seguridad y convicción al brindar la respuesta a su consulta	/		/		/		



Empatía		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia		
		si	no	si	no	si	no			
19	El personal le brinda un atención personalizada	/		/		/				
20	El personal evita hacer consultas a otro colaborador cuando está en plena atención	/		/		/				
21	El personal comprende sus necesidades	/		/		/				
22	El personal le explica con detalle lo que requiere	/		/		/				

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Sí hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: SOTO QUIROZ ROGER    DNI: 10052673

Especialidad del validador: Docencia y Metodología de la Investigación

Lima, 03 de junio de 2017

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Firma del Experto Informante.

Dr. Roger Iván Soto Quiroz  
 Asesor Pedagógico y de Investigación

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO QUE MIDE "SATISFACCION DEL USUARIO"**
**Instrumento de medición del Satisfacción del Usuario**

DIMENSIONES/items		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
		si	no	si	no	si	no	
<b>EFICACIA</b>								
1	El servicio de atención puede atender sus demandas.	/		/		/		
2	Se cumple con calidad y oportunidad lo solicitado.	/		/		/		
3	Recibió buena orientación para la atención de sus requerimientos.	/		/		/		
4	El personal que lo atendió está bien capacitado.	/		/		/		
<b>EFICIENCIA</b>								
5	Pudo obtener una pronta solución a su requerimiento.	/		/		/		
6	El trámite lo realizó en un proceso corto.	/		/		/		
7	El número de trabajadores en el adecuado.	/		/		/		
8	El tiempo que le dedicaron fue suficiente.	/		/		/		
9	El horario de atención es adecuado.	/		/		/		
10	Recibió buen trato en el servicio de atención.	/		/		/		
11	La sala de espera es de tamaño apropiado para el número de usuarios.	/		/		/		
12	La sala de espera estuvo limpia y acogedora.	/		/		/		
13	Los ambientes estaban bien iluminados.	/		/		/		
14	Está satisfecho con la atención recibido.	/		/		/		
15	Se respetó el orden de llegada en la atención.	/		/		/		

 Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ HAY SUFICIENCIA

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: SOTO QUIROZ ROGER DNI: 10052673

 Especialidad del validador: Docencia y Metodología de la Investigación
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 03 de junio de 2017


 Firma del Experto Informante.

**Dr. Roger Iván Soto Quiroz**  
 Asesor Pedagógico y de Investigación

## Validaciones realizadas por la Dra. Luzmila Garro Aburto


**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO QUE MIDE "SERVICIO DE ATENCION"**
**Instrumento de medición del Servicio de Atención**

DIMENSIONES/items		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
		si	no	si	no	si	no	
<b>Elementos Tangibles</b>								
1	Las instalaciones cuentan con modernos equipos tecnológicos.	✓		/		/		
2	Las instalaciones físicas son cómodas y visualmente atractivas.	✓		/		/		
3	El personal que brinda el servicio de atención se encuentra correctamente uniformado.	/		/		/		
4	El personal que brinda el servicio cuenta con fotocheck institucional.	✓		/		/		
5	El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo el servicio de atención.	✓		/		/		
6	La documentación relacionada al servicio es visualmente atractiva y de fácil interpretación.	/		/		/		
<b>Confiabilidad</b>								
7	El tiempo de atención para su consulta es óptimo.	/		/		/		
8	El personal habitualmente presta bien el servicio.	/		/		/		
9	Cuando expone su consulta el personal muestra un sincero interés en solucionarlo.	/		/		/		
10	El personal cuida la entonación, la expresión y enfoca toda su atención en la consulta.	/		/		/		
<b>Capacidad De Respuesta</b>								
11	El personal ofrece información clara y precisa.	/		/		/		
12	El personal ofrece una respuesta puntual haciendo entendible los términos técnicos.	/		/		/		
13	El personal siempre está dispuesto a ayudarlo.	/		/		/		
14	El personal nunca está demasiado ocupado para atenderlo.	/		/		/		
<b>Aseguramiento</b>								
15	El comportamiento del personal le inspira confianza.	/		/		/		
16	Usted se siente seguro al momento de realizar sus consultas y trámites.	/		/		/		
17	El personal se muestra amable con usted.	/		/		/		
18	El personal transmite seguridad y convicción al brindar la respuesta a su consulta	/		/		/		

<b>Empatía</b>		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia		
		si	no	si	no	si	no			
19	El personal le brinda un atención personalizada	/		/		/				
20	El personal evita hacer consultas a otro colaborador cuando está en plena atención	/		/		/				
21	El personal comprende sus necesidades	/		/		/				
22	El personal le explica con detalle lo que requiere	/		/		/				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []   Aplicable después de corregir [  ]   No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. D<sup>o</sup> Mg: Garro Aburto Lumila   DNI: 09469026

Especialidad del validador: Docencia y Metodología de la Investigación

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 03 de junio de 2017

  
 \_\_\_\_\_  
 Lumila Garro Aburto  
 Firma del Jefe de Evaluación  
 Metodóloga



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO QUE MIDE "SATISFACCION DEL USUARIO"**
**Instrumento de medición del Satisfacción del Usuario**

DIMENSIONES/ítems		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
		si	no	si	no	si	no	
<b>EFICACIA</b>								
1	El servicio de atención puede atender sus demandas.	/		/		/		
2	Se cumple con calidad y oportunidad lo solicitado.	/		/		/		
3	Recibió buena orientación para la atención de sus requerimientos.	/		/		/		
4	El personal que lo atendió está bien capacitado.	/		/		/		
<b>EFICIENCIA</b>								
5	Pudo obtener una pronta solución a su requerimiento.	/		/		/		
6	El trámite lo realizó en un proceso corto.	/		/		/		
7	El número de trabajadores en el adecuado.	/		/		/		
8	El tiempo que le dedicaron fue suficiente.	/		/		/		
9	El horario de atención es adecuado.	/		/		/		
10	Recibió buen trato en el servicio de atención.	/		/		/		
11	La sala de espera es de tamaño apropiado para el número de usuarios.	/		/		/		
12	La sala de espera estuvo limpia y acogedora.	/		/		/		
13	Los ambientes estaban bien iluminados.	/		/		/		
14	Está satisfecho con la atención recibido.	/		/		/		
15	Se respetó el orden de llegada en la atención.	/		/		/		

 Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

 Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ ]  Aplicable después de corregir [ ]  No aplicable [ ]

 Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Garro Aburto Lumila DNI: 09469026

 Especialidad del validador: Docencia y Metodología de la Investigación
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 03 de junio de 2017

  
 Firma del Experto Informante.  
 Dra. Psicología Educativa y  
 Metodología

## Validaciones realizadas por el Dr. Alejandro Menacho Rivera


**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO QUE MIDE "SERVICIO DE ATENCIÓN"**
**Instrumento de medición del Servicio de Atención**

DIMENSIONES/ítems		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
		si	no	si	no	si	no	
<b>Elementos Tangibles</b>								
1	Las instalaciones cuentan con modernos equipos tecnológicos.	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas son cómodas y visualmente atractivas.	✓		✓		✓		
3	El personal que brinda el servicio de atención se encuentra correctamente uniformado.	✓		✓		✓		
4	El personal que brinda el servicio cuenta con fotocheck institucional.	✓		✓		✓		
5	El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo el servicio de atención.	✓		✓		✓		
6	La documentación relacionada al servicio es visualmente atractiva y de fácil interpretación.	✓		✓		✓		
<b>Confiabledad</b>								
7	El tiempo de atención para su consulta es óptimo.	✓		✓		✓		
8	El personal habitualmente presta bien el servicio.							
9	Cuando expone su consulta el personal muestra un sincero interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		
10	El personal cuida la entonación, la expresión y enfoca toda su atención en la consulta.	✓		✓		✓		
<b>Capacidad De Respuesta</b>								
11	El personal ofrece información clara y precisa.	✓		✓		✓		
12	El personal ofrece una respuesta puntual haciendo entendible los términos técnicos.	✓		✓		✓		
13	El personal siempre está dispuesto a ayudarlo.	✓		✓		✓		
14	El personal nunca está demasiado ocupado para atenderlo.	✓		✓		✓		
<b>Aseguramiento</b>								
15	El comportamiento del personal le inspira confianza.	✓		✓		✓		
16	Usted se siente seguro al momento de realizar sus consultas y trámites.	✓		✓		✓		
17	El personal se muestra amable con usted.	✓		✓		✓		
18	El personal transmite seguridad y convicción al brindar la respuesta a su consulta	✓		✓		✓		

Empatía		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia		
		si	no	si	no	si	no			
19	El personal le brinda un atención personalizada	✓		✓		✓				
20	El personal evita hacer consultas a otro colaborador cuando está en plena atención	✓		✓		✓				
21	El personal comprende sus necesidades	✓		✓		✓				
22	El personal le explica con detalle lo que requiere	✓		✓		✓				

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Fuere suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Menacho Rivera* DNI: *32403439*

Especialidad del validador: **Docencia y Metodología de la Investigación**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 03 de junio de 2017

  
 DR. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA  
 Col. SUNEDI: A 01536796  
 Col. REG. LUCY N° 3 FE: 047 N° 18  
 Dni. 32403439  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO QUE MIDE "SATISFACCIÓN DEL USUARIO"**
**Instrumento de medición del Satisfacción del Usuario**

DIMENSIONES/ítems		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
		si	no	si	no	si	no	
<b>EFICACIA</b>								
1	El servicio de atención puede atender sus demandas.	✓		✓		✓		
2	Se cumple con calidad y oportunidad lo solicitado.	✓		✓		✓		
3	Recibió buena orientación para la atención de sus requerimientos.	✓		✓		✓		
4	El personal que lo atendió está bien capacitado.	✓		✓		✓		
<b>EFICIENCIA</b>								
5	Pudo obtener una pronta solución a su requerimiento.	✓		✓		✓		
6	El trámite lo realizó en un proceso corto.	✓		✓		✓		
7	El número de trabajadores en el adecuado.	✓		✓		✓		
8	El tiempo que le dedicaron fue suficiente.	✓		✓		✓		
9	El horario de atención es adecuado.	✓		✓		✓		
10	Recibió buen trato en el servicio de atención.	✓		✓		✓		
11	La sala de espera es de tamaño apropiado para el número de usuarios.	✓		✓		✓		
12	La sala de espera estuvo limpia y acogedora.	✓		✓		✓		
13	Los ambientes estaban bien iluminados.	✓		✓		✓		
14	Está satisfecho con la atención recibido.	✓		✓		✓		
15	Se respetó el orden de llegada en la atención.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Buena suficiencia*

 Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable 

 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Menacho Rivera*    DNI: *32403439*

 Especialidad del validador: *Docencia y Metodología de la Investigación*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 03 de junio de 2017



**DR. ALEJANDRO MENACHO RIVERA**  
 Col. S. UNEDUR 01580736  
 Col. Reg. UCY N° 3 PL: 347 N° 18  
 DNI: 32403439  
 Firma del Experto Informante.







	Variable 1 : Servicio de Atencion																						
	D1 Tangibles						D2 Confiabilidad				D3 Capacidad				D4 Aseguramiento				D5 Empatía				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
131	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
135	3	4	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	
136	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	2	2	
139	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	4	1	4	4	4	2	2	2	2	4	4	1	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4
142	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
145	3	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	
146	3	4	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	4	1	2	2	
147	3	4	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
148	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	3	4	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	
150	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	3	4	1	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	3	4	1	2	2	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	
155	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
156	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
157	3	4	1	1	1	1	4	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	
158	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
159	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
160	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
161	3	4	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	3	4	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
163	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
164	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
165	3	4	1	1	1	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
166	1	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
167	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	
168	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
169	4	4	1	1	1	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
170	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
171	5	5	1	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
172	3	4	1	1	1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
173	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
174	3	4	1	1	1	1	3	3	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	
175	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
176	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	3	4	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
178	3	4	1	1	1	1	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	
179	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
180	3	4	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
181	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
182	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
183	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
184	3	4	1	1	1	1	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
185	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
186	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	
187	3	4	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
188	3	3	1	1	3	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	
189	3	4	1	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	
190	3	4	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	
191	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
192	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
193	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
195	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
196	4	4	1	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	3	4	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	3	4	1	1	1	1	4	4	4	3	4	2	2	3	2	3	3	2	4	4	3	3	
199	2	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	4	4	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	



Variable 1 : Servicio de Atencion																							
D1 Tangibles						D2 Confiabilidad				D3 Capacidad				D4 Aseguramiento				D5 Empatía					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
271	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	
272	5	5	2	5	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	3	4	4	2	3	
273	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
274	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
275	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
276	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
277	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	3	3	3	3	
278	2	4	1	1	3	3	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
279	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
280	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
281	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
282	3	4	1	1	1	1	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
283	4	4	1	1	1	1	4	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
284	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
285	3	4	1	1	1	1	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
286	2	2	1	1	1	1	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	
287	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
288	3	4	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	
289	3	4	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4	2	2	
290	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
291	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
292	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
293	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	
294	3	4	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
295	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
296	3	4	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
297	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
298	4	4	1	1	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
299	4	4	1	1	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
300	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
301	4	4	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
302	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
303	3	4	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
304	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
305	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
306	3	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
307	4	3	4	3	4	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
308	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
309	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
310	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
311	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
312	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
313	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
314	3	4	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
315	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
316	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
317	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	2	2	
318	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
319	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
320	4	4	1	4	4	4	2	2	2	2	4	4	1	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4
321	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
322	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
323	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
324	3	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	
325	3	4	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	4	1	2	2	2	
326	3	4	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
327	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
328	3	4	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	
329	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
330	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
331	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
332	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
333	3	4	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	1	1	1	
334	3	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	
335	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
336	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
337	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
338	3	4	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
339	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
340	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	

















### **Apéndice 7: Artículo científico.**

## **SERVICIO DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO 2017**

Autor: Juan Manuel Carreazo Rosadio  
carreazojm@gmail.com

### **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, establecer la relación entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Carabayllo 2017. Así mismo, ayudar a mejorar la satisfacción de los usuarios de la municipalidad y servir como referente a futuras investigaciones respecto al servicio de atención en el sector público.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo. Se utilizó en la investigación el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, la recolección de datos se hizo mediante la técnica de la encuesta y el uso de dos cuestionarios: servicio de atención conformado por 22 preguntas y el cuestionario satisfacción del usuario conformado por 15 preguntas.

La presente investigación da como resultado que el 70,0% de los usuarios encuestados de la Municipalidad de Carabayllo manifestaron que el servicio de atención está en un nivel regular, un 25,0% en un nivel malo y solo el 5% en un nivel bueno.

En cuanto al objetivo general podemos concluir que existe relación positiva y significativa entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Carabayllo, percibido por los usuarios ( $r=0,650$  y  $\text{Sig.}=0,000$ ). Es decir, a un nivel regular de servicio de atención ocurre un nivel regular de Satisfacción del usuario.

Palabras claves: Servicio de atención, Satisfacción del usuario.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to establish the relationship between the service and the user satisfaction of the Municipality of Carabayllo 2017. Also, to help improve the satisfaction of users of the municipality and serve as a reference for future investigations with regard to the public sector service.

The method used in the research was the hypothetical deductive. The non-experimental design of cross-sectional correlational level was used in the research the data collection was done through the survey technique and the use of two questionnaires: care service consisting of 22 questions and the user satisfaction questionnaire conformed by 15 questions.

The present investigation shows that 70.0% of the users surveyed in the Municipality of Carabayllo stated that the care service is at a regular level, 25.0% at a bad level and only 5% at one level good.

As for the general objective, we can conclude that there is a positive and significant relationship between the service and user satisfaction in the Municipality of Carabayllo, perceived by users ( $r = 0.650$  and  $\text{Sig.} = 0.000$ ). That is, at a regular level of care service a regular level of user satisfaction.

Keywords: Customer service, User satisfaction.

## **INTRODUCCION**

Actualmente apreciamos una creciente exigencia de los usuarios en cuanto al servicio de atención recibido, analizar esta realidad en las municipalidades se torna algo complicado. Los servicios públicos ofrecidos cada vez encuentran usuarios más exigentes, estos demandan servicios de atención de calidad que tengan controles efectivos ya que estos afectan su calidad de vida. Pastor (2009).

Ya que estas instituciones no solo brindan atención de servicios, sino que generan obligaciones a sus usuarios en función del bien público y no necesariamente al interés propio de los obligados. Continuamente las municipalidades reciben las demandas de los usuarios por servicios de atención de calidad, quienes rechazan la ineficiencia en la administración a la hora de adaptarse a un mundo en constante cambio, exigiendo que los servicios ofrecidos sean de calidad. Rojas (2007)

Las municipalidades como parte del aparato estatal son comparadas a una maquinaria dedicada a satisfacer demandas de servicios, donde son los usuarios quienes pagan por ello, por lo que exigen mejores servicios públicos constantemente. Etkin (2014).

En las municipalidades encontramos panoramas diversos, no existe una estandarización nacional en cuanto a los procedimientos y a los tiempos de espera. Los trámites tediosos y la falta de capacitación de los servidores públicos al servicio del usuario hacen que los ciudadanos tengan una mala imagen de los municipios y pierdan la confianza en los servicios ofrecidos por estas entidades, aunque hay que reconocer que cada municipio presenta un grado de satisfacción distinto por parte de sus usuarios en cuanto a los servicios ofrecidos.

Y es en este contexto que las entidades públicas de nuestro país tienen muchos retos para dar un buen servicio; en un afán por dejar firme el cambio hacia un mejor servicio al ciudadano, el actual gobierno promulgó el Decreto Supremo N° 002-2017-PCM, que declara al año 2017 como el “Año del buen servicio al ciudadano”.

## **METODOLOGIA**

La investigación realizada es no experimental, transversal de tipo descriptivo correlacional aplicada a una muestra de 381 usuarios de la Municipalidad de Carabaylo.

La muestra se obtuvo entre los usuarios que asistieron a la Municipalidad de Carabaylo a solicitar atención del 22 al 26 de Mayo de 2017. Los 381 usuarios de la muestra estuvieron conformados por 194 hombres y 187 mujeres.

La recolección de datos se hizo mediante dos cuestionarios, uno para medir el servicio de atención de 22 preguntas y otro para medir la satisfacción del usuario de 15 preguntas. Para el procesamiento de datos, se creó una base de datos en Excel y para la elaboración de figuras y tablas se usó el programa SPSS 24.

## **RESULTADOS**

En lo referente a la percepción de la variable servicio de atención, los resultados muestran que un 70,0% de los usuarios encuestados de la Municipalidad de Carabaylo manifestaron que el servicio de atención está en un nivel regular, un 25,0% en un nivel malo y solo el 5% en un nivel bueno.

## **DISCUSION**

Los resultados de las estadísticas señalan que existe la correlación moderada entre el servicio de atención y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Carabaylo, pues se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = ,650^{**}$  siendo un nivel de correlación moderado, entre las variables con un p-valor = 0.000 menor a 0.050, por lo que la correlación entre dichas variables es significativa. Este valor determinó que existe relación significativa entre el servicio de atención y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Carabaylo.

Dichos resultados coinciden con los resultados de la tesis de Gonzales (2014) "El servicio de atención y la satisfacción del usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – Sede Central Lima -2013", donde se concluye que la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios se relaciona directa y significativamente ( $Rho=0.593$ ,  $p=0.000$ ). Los datos muestran que la



calidad de atención y la satisfacción del usuario están relacionadas de forma positiva moderada con la expectativa del usuario.

## CONCLUSION

En relación al objetivo general: Existe relación positiva y significativa entre el servicio de atención y la Satisfacción del usuario en la Municipalidad de Carabayllo, percibido por los usuarios ( $r=0,650$  y  $\text{Sig.}=0,000$ ). Es decir, a un nivel regular de servicio de atención ocurre un nivel regular de Satisfacción del usuario.

## REFERENCIAS

- Alvarez Gonzáles, R., & Aguirre Gonzales, Juan Antonio. (2015). Satisfacción con los servicios de alimentación: propuesta de medición y aplicación en una universidad en Costa Rica. *Punto de Vista*, 161-176.
- Avila, R. (2012). *Estadística elemental*. Lima, Peru: Estudios y ediciones RA.
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la Investigación*. Shalom .
- Berry,L., Bennett,D., y Brown, C. (1989). *Calidad de servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid: Díaz de Santos.
- Blasquez Morales, M., & Quezada Díaz, A. (2014). Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. *Revista Médica de la UniVersidad Veracruzana*, 15-19.
- Cachay Montalvan, M. C., & Sanchez Caqui, E. V. (2014). Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco 2014. Peru.
- Camarasa, J. J. (2004). *La calidad en la Administración Pública*. España.
- Castillo Montes de Oca, E. R., Marín Garcia, S., Alvarez Gonzales, N. G., & Martin Santos, A. (2016). Nivel de Satisfacción de usuarios de la biblioteca de la Universidad de Ciencias Médicas de las Tunas. Cuba. *Revista Electronica Dr. Zoilo E. Marinello Vidaurreta*, Vol. 41, número 9.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, Vol. 56, 55-68.
- Cuadros Tito, N. R. (2015). Calidad de los servicios de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad del Rimac 2015 (Tesis para optar el grado academico de Magister en Gestión Pública). Universidd Cesar Vallejo. Peru.

- Etkin, J. (2014). *Gestión de la complejidad en las organizaciones: La estrategia frente a lo imprevisto y lo impensado*. Ediciones Granica.
- Ferrel, O., & Hartline, M. (2006). *Estrategia de marketing* (3era. ed.). Mexico: Thomson International.
- Ginebra, J., & Arana de la Garza, R. (1999). *Dirección por servicio: la otra calidad, la única reingeniería*. Mexico: Limusa Noriega Editores.
- Gonzales Prada, E. N. (2014). El servicio de atención y la satisfacción del usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - Sede Central Lima - 2013. Peru.
- Gosso, F. (2008). *Satisfacción del cliente*. Mexico: Panorama Editorial.
- Grande, I. (2000). *Marketing de los servicios* (3era ed.). España: ESIC Editorial.
- Grönoos, C. (1984). Un modelo de calidad del servicio y sus implicaciones de marketing. *Revista europea de marketing*, 18(4).
- Hoffman, K., & Bateson, J. (2002). *Fundamentos de marketing de servicios : Conceptos estrategias y casos* (2da ed.). Mexico: Internacional Thomson Editores.
- Kotler, P., & Keller, K. (2001). *Dirección de mercadotecnia*. Mexico: Pearson.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Caracas: Editorial Alfa.
- Larrea Angulo, P. (1991). *Calidad de servicio del marketing a la estrategia*. Edigrafos.
- Lopez Regalado, O. (2014). *in Slide share*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/oscarlopezregalado/marco-metodolgico-38046737>
- Martinez -Tur, V., Peiro Silla, J. M., & Ramos, J. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial*. Sintesis .
- Melara, M. (2013). Obtenido de <http://marlonmelara.com/2013/08/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente>
- Miranda Cabrera, S. A. (2015). Calidad percibida y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chanchamayo 2013 (tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo. Peru.
- Morillo Moreno, M. d. (2009). La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida\*. *Revista Economía*.
- Muller de la Lama, E. (2003). *Cultura de calidad de servicio*. Mexico: Trillas.
- Oliver, R. (1980). Un modelo cognitivo de los antecedentes y consecuencias de la decisión de la satisfacción. *Revista de Marketing*.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1991). Refinement and reassessment of the

SERVQUAL Scale Journal of Retailing. 67(4),420.

- Pastor Seller, E. (2009). *Participación ciudadana y gestión de las políticas sociales municipales*. Editorial universidad de Murcia.
- Philip, K., & Keller, k. (s.f.). *Dirección de mrketing* (12ava ed.). Mexico: Pearson Educacion.
- Rojas Moya, J. L. (2007). *Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud*.
- Ruiz, J. (2012). *Calidad total y excelencia en la administracion*. España: CEDETT - INAP - Fundacion Carolina.
- Senlle, A. (s.f.). *Calidad total en los servicios y en la administracion publica* (2da ed.). Ediciones Gestion.
- Serna Gómez, H. (1999). *Servicio al cliente métodos de auditoria y medición* (2da ed.). Colombia: 3R editores.
- Torres, B. (1997). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Peru: UNMSM.
- Vergara, J. C., Quesada, V. M., & Blanco, I. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y la satisfacción de los usuarios en dos hoteles cinco estrellas en la ciudad de Cartagena (Colombia). *Ingeniare*, 420-428.
- Villa Casa, J. P. (2014). *Manual de atención a clientes y usuarios*. BRESCA (PROFIT EDITORIAL).
- Wigodski, J. (2010). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.pe/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- Zegarra Valdivia, D. (2012). Del Servicio Público a los servicios de interés general: la evolución del service public en el sistema. *Círculo de Derecho Administrativo*.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Marketig de servicios: un enfoque de integración del clientea la empresa* (Segunda edición ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores.

**DECLARACIÓN JURADA****DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN  
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Juan Manuel Carreazo Rosadio, estudiante (X), egresado ( ), docente ( ), del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 09846252, con el artículo titulado

**“Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Carabayllo 2017”**

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría .
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima 21 de noviembre de 2017

Juan Manuel Carreazo Rosadio