



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad de atención y satisfacción del usuario en la
Municipalidad Provincial de Tacna, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Marin Ayala, Jessica (ORCID: 0000-0002-4007-8000)

ASESORA:

Dra. Zevallos Delgado, Karen del Pilar (ORCID: 0000-0003-2379-980X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por mantenerme fortalecida en este tiempo y alcanzar la meta trazada.

A mi Hermano Carlos Cristhiam, mi ángel, que está siempre cuidándome para tener la oportunidad de seguir desarrollándome profesionalmente.

A mi novio Jesús Marcelo, por acompañarme en todo momento y aportar buenas cosas a mi vida.

Agradecimiento

A mi Madre Ivonne, por estar siempre alentándome, con sus consejos y enseñanzas para continuar trazándome metas. A mi Padre Santiago por su apoyo incondicional. A toda mi familia quienes están apoyándome para salir adelante.

A mi asesora, la Dra. Karen del Pilar Zevallos Delgado, quien con su experiencia y conocimientos supo guiarme para culminar con éxito el presente trabajo de investigación.

Índice de Contenidos

| | |
|-------------------------------------|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de Contenidos | iv |
| Índice de Tablas | v |
| Índice de gráficos y figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. Introducción | 1 |
| II. Marco Teórico | 5 |
| III. Metodología | 16 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 16 |
| 3.2. Variables y Operacionalización | 18 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 20 |
| 3.5. Procedimientos | 23 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 24 |
| 3.7. Aspectos éticos | 25 |
| IV. Resultados | 26 |
| V. Discusión | 35 |
| VI. Conclusiones | 40 |
| VII. Recomendaciones | 41 |
| Referencias | 43 |
| Anexos | 50 |

Índice de Tablas

| | | |
|-----------------|--|----|
| Tabla 1 | Distribución de frecuencias de la variable Calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021 | 26 |
| Tabla 2 | Distribución de frecuencias de las dimensiones de la Calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021 | 27 |
| Tabla 3 | Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción del usuario | 28 |
| Tabla 4 | Distribución de frecuencias de las dimensiones de la Satisfacción al usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021. | 29 |
| Tabla 5 | Calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021. | 30 |
| Tabla 6 | Relación entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021. | 31 |
| Tabla 7 | Relación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021. | 32 |
| Tabla 8 | Relación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021. | 32 |
| Tabla 9 | Relación entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021. | 33 |
| Tabla 10 | Relación entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021 | 33 |
| Tabla 11 | Tabla de Operacionalización de la variable Calidad de Atención | 55 |
| Tabla 12 | Tabla de Operacionalización de la variable Satisfacción al usuario | 57 |
| Tabla 13 | Tabla de jueces | 76 |

Índice de gráficos y figuras

| | | |
|------------------|---|----|
| Figura 1 | Frecuencia de la Calidad de atención | 77 |
| Figura 2 | Frecuencia de la dimensión elementos tangibles | 77 |
| Figura 3 | Frecuencia de la dimensión fiabilidad | 78 |
| Figura 4 | Frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta | 78 |
| Figura 5 | Frecuencia de la dimensión seguridad | 79 |
| Figura 6 | Frecuencia de la dimensión empatía | 79 |
| Figura 7 | Frecuencia de la Satisfacción del usuario | 80 |
| Figura 8 | Frecuencia de la dimensión calidad percibida | 80 |
| Figura 9 | Frecuencia de la dimensión valor percibido | 81 |
| Figura 10 | Frecuencia de la dimensión expectativas | 81 |

Resumen

La presente tesis tiene por finalidad determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

Este presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, también es de tipo no experimental y correlacional, el cual fue necesario usar una población y muestra de 100 usuarios los cual fueron considerados en esta investigación , siendo, ya que fueron atendidos en la entidad mencionada, siendo seleccionados por la técnica de muestreo censal, por lo mismo que se plantearon dos cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, previamente evaluado por profesionales competentes en la materia con su respectiva validez y confiabilidad.

Como resultado principal se determinó que la calidad de atención no se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021. Por consiguiente ese resultado se puede apreciar en el resultado de correlación obtenido siendo este de -0,057.

Palabras clave: Calidad, atención, satisfacción y usuario.

Abstract

The purpose of this thesis is to determine the relationship between the quality of care and user satisfaction in the Provincial Municipality of Tacna, 2021.

This present research work has a quantitative approach, it is also of a non-experimental and correlational type, which was necessary to use a population and sample of 100 users who were considered in this research, being, since they were attended in the mentioned entity, being selected by the census sampling technique, for the same reason that two questionnaires were proposed as data collection instruments, previously evaluated by competent professionals in the field with their respective validity and reliability.

As the main result, it was determined that the quality of care is not related to user satisfaction in the Provincial Municipality of Tacna, 2021. Therefore, this result can be seen in the correlation result obtained, being -0.057.

Keywords: Quality, attention, satisfaction and user.

I. Introducción

Desde un largo tiempo existe un constante problema en la manera de prestar servicios públicos y lo que perciben los usuarios atendidos al momento de acudir a una entidad pública solicitando algún servicio, los mismos no se sienten bien atendidos a pesar que, al ser un servicio público el deber de los trabajadores en las instituciones públicas es brindar adecuadamente una buena atención, ya que las personas quienes trabajan en dichas entidades, son previamente seleccionadas aprobando varios exámenes por lo que, los servidores públicos aptos deberían de tener cualidades óptimas y valores estandarizados para rendir en su desempeño laboral, logrando satisfacer las condiciones o las exigencias de las personas que acuden a dichas entidades para solicitar alguna información o servicio, en el cual los servidores públicos trabajen para el beneficio de los ciudadanos, siendo que las entidades públicas son dirigidas y administradas por el Estado, quiénes son los que velan por nuestro bienestar.

Hoy en día, en las entidades públicas, es completamente un reto optimizar y progresar en cuanto a la manera de prestar servicios que se ofrecen, ya que se está usando la tecnología en diversas entidades y servicios por la inesperada pandemia que nos aqueja con ciertas dificultades, porque no todos sabemos manejar y usar las nuevas tecnologías que se están presentando para seguir con el requerimiento de algunos trámites y/o documentos, no sólo por parte de los usuarios sino también para los trabajadores públicos, al existir dificultades en este nuevo sistema origina retrasos, incomodidades o problemas a la hora de solicitar información o requerir de algún servicio, es por eso que es muy importante que los trabajadores públicos tengan conocimientos básicos en herramientas tecnológicas y también poseer buenas actitudes para brindar una atención adecuada para las personas que acudimos a una institución y/o entidad esperando estar bien atendidos.

Todo ello se necesita para asegurar un mejor servicio obteniendo como resultado la satisfacción del usuario, para lograrlo es esencial la financiación del Estado, porque con su aporte ayudará en el desarrollo de las entidades públicas que influirá en el progreso de los trabajadores públicos al momento de responder

ante las necesidades de los usuarios.

Este estudio se dirigió a la entidad pública denominada Municipalidad Provincial de Tacna, en cuanto a la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, basándose en ciertos parámetros que nacen de las necesidades y dificultades que se perciben entre las dos variables en mención, por eso es que se resolvieron las preguntas pertinentes para evidenciarlos en los resultados, donde se empleó encuestas para obtener resultados y así, se brindó las recomendaciones adecuadas, todo ello ayudó a resolver algunos problemas que se presentaron al ver el total de los resultados, en consecuencia la entidad que fué materia de investigación, donde se pudo notar algunas deficiencias en cuanto a la necesidad de adquirir algún servicio, se definió con más profundidad donde se plantearon las siguientes interrogantes:

Como **problema general** ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna (MPT), 2021?, como **problemas específicos** en primer lugar se determinará ¿Cómo se relaciona la dimensión elementos tangibles con la satisfacción del usuario en la MPT, 2021?, segundo ¿Cómo se relaciona la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario en la MPT, 2021?, tercera ¿Cómo se relaciona la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en la MPT, 2021?, cuarta ¿Cómo se relaciona la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario en la MPT, 2021? y por último ¿Cómo se relaciona la dimensión empatía con la satisfacción del usuario en la MPT, 2021?

Alvarez (2020) señala con respecto a la **justificación teórica**, que conlleva explicar cuáles son las brechas de conocimiento que existe y en la investigación se intentara resumir. Este estudio posibilitó la oportunidad de determinar las variables en estudio, en cuanto al momento de que la entidad preste sus servicios a todos los usuarios que acuden para gestiones documentarias, solicitar información o recoger algún documento previamente solicitado, por eso es que la satisfacción del usuario fué una de las variables y alusivo a sus perspectivas, se pudo determinar si el usuario se encuentra satisfecho y si fueron positivas en las

distintas áreas de la entidad mencionada en cuanto a la relación de las dos variables.

Armando (2021) menciona que en la **justificación práctica** es donde se exponen las estrategias o medios que contribuirán a solucionar el problema general de una investigación. Por lo mismo que, esta investigación se desarrolló con el fin de tener un excelente efecto entre ambas variables, según indicaron los resultados previos, de esta manera se analizó sus dimensiones de tal forma que ayudó a mejorar la calidad de las variables en mención, donde también servirá como aportación para proyectos de investigaciones futuras.

Santa Cruz (2015) comenta que la **justificación metodológica** es donde se plantean métodos o estrategias para obtener algún tipo conocimiento válido y confiable en la investigación. Para este estudio se utilizó la recolección de datos para obtener resultados mediante las encuestas, que definieron la relación entre las variables planteadas, se necesitó dar seguimiento continuo al trabajo que desempeñaron los trabajadores públicos en sus distintas áreas de trabajo y la atención que brindaron a la población.

Como **objetivo general**: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna (MPT), 2021. Como **objetivos específicos** en primer lugar: Determinar la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles con la satisfacción del usuario en la MPT, 2021, Determinar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario en la MPT, 2021, Determinar la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en la MPT, 2021, Determinar la relación que existe entre la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario en la MPT, 2021 y por último determinar la relación que existe entre la dimensión empatía con la satisfacción del usuario en la MPT, 2021.

Finalmente, como **hipótesis general**: La calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021 (MPT). Como **hipótesis específicas** en primer lugar: La dimensión elementos tangibles se relaciona con la satisfacción del usuario en la MPT, 2021, segundo lugar: La

dimensión fiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario en la MPT,2021, tercer lugar: La dimensión capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario en la MPT,2021, en cuarto lugar: La dimensión seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario en la MPT, 2021 y por último la dimensión empatía se relaciona con la satisfacción del usuario en la MPT,2021.

II. Marco Teórico

Las entidades que pertenecen al Estado en este caso como la Municipalidad Provincial de Tacna, el cual fué la entidad en estudio de esta investigación, no solo se encontraron problemas de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el ámbito local, también se encontraron los mismos problemas en algunos departamentos de nuestro país, incluso en otras ciudades pertenecientes a otros países, por lo mismo que los siguientes trabajos de investigación y/o tesis nacionales e internacionales que se realizaron con el propósito de ayudar a mejorar las dos variables en mención, se hallaron los **investigaciones nacionales** como por ejemplo:

Martínez (2018), en su trabajo de investigación el cual lo denominó calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018, señaló como su objetivo principal determinar la relación entre ambas variables, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental descriptivo correlacional, para la población y la muestra consideró a 78 usuarios que son atendidos en dicha entidad pública donde se realizó su investigación, es por eso que para obtener los resultados recolectó los datos, empleando como instrumento para su investigación el cuestionario, realizando dos cuestionarios una para cada variable en su estudio y concluyó que existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario.

Yucra & Sanchez (2019) en su investigación denominado calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras, 2018, determinó encontrar la relación que puede existir entre las dos variables de su estudio, señaló que fue de enfoque cuantitativo, de una metodología de investigación que se determinó ser descriptiva y de forma explicativa, por lo mismo que en consecuencia fué de diseño correlacional, obteniendo como resultados de 356 usuarios y donde la muestra se señaló de 122 usuarios, de esta manera este trabajo de investigación termina concluyendo que las dos variables se relacionan entre sí.

Estrada (2017) en su tesis realizada denominado calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario – Municipalidad distrital Rázuri, 2017, planteó como objetivo principal demostrar y comprobar la relación que tiene la calidad de atención de parte de los trabajadores de dicha entidad pública con la satisfacción que obtiene el usuario por los servicios solicitados, el autor de la investigación señaló en su investigación que fue de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal, de enfoque cuantitativo, en esta tesis se estudió a una población de 96 personas, utilizando un cuestionario donde los resultados indican de que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios.

Rivasplata (2020) en su tesis titulada calidad de atención y su relación satisfacción en usuarios del área cobranzas de la Municipalidad Distrital de Guadalupe – 2020 tuvo como objetivo principal determinar la relación de las variables mencionadas, el mismo que se pretendió hallar en esta investigación, donde el instrumento a utilizarse para esta investigación se determinó la encuesta y como instrumento de recolección de datos se realizó un cuestionario, la población fue de 48 personas, se llegó a la conclusión que no existe relación entre ambas variables.

Huerta (2019) en su tesis calidad de atención y satisfacción del usuario de la Gerencia de Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial del Callao, 2019, propuso como objetivo principal determinar la relación que existe entre las dos variables en estudio, el investigador determinó que su enfoque debería ser cuantitativo, realizando la muestra que fueron de 132 usuarios, de tipo de estudio correlacional, se realizó una encuesta, instrumento el cuestionario para así llegar a la conclusión que las dos variables se relacionan directa y significativamente, de esta manera fue de diseño no experimental, de corte transversal.

Flores (2020) su investigación tiene como objetivo: determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultas externas del Hospital de Vitarte, enfoque cuantitativo, tipo de estudio se determinó que fue correlacional, siendo elegido como el diseño de investigación no

experimental, consecuentemente a ello se determinó como corte transversal, eligiendo una muestra de 490 usuarios externos comprendidos de 18 años hasta los 60 años, para recolectar los resultados se procedió a la aplicación de dos cuestionarios (instrumentos) uno para cada variable de su estudio, donde se concluye que sí existe relación directa entre las dos variables.

Castillo & Quiroz (2018) en su tesis titulada calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el Servicio de Emergencia de Clínica Limatambo, plantearon como objetivo principal demostrar que la calidad de atención favorece a la satisfacción del usuario, empleándose el método no experimental, transversal y descriptivo, enfoque cuantitativo, la muestra fue de 97 personas tanto como usuarios y acompañantes de la citada clínica, se realizó una encuesta, llegando a la conclusión que la calidad de atención está relacionada con la satisfacción del usuario.

Atachao (2017) en su tesis titulada calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las dos variables, diseño descriptivo correlacional, la población fue de 320 usuarias y la muestra de 175 usuarios, muestreo fue probabilístico, se realizó la encuesta y el cuestionario, demostrando como conclusión que existe relación directa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo.

De igual manera se hallaron **investigaciones internacionales** con las mismas variables en estudio como Salcedo (2020) en su tesis titulada calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020, tuvo como objetivo principal determinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibidas por madres de neonatos internados en cuidados intensivos, de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, la muestra fue seleccionada con la técnica del muestreo censal, se realizó una encuesta utilizando dos cuestionarios, uno para cada variable de estudio, concluyendo que las variables presentaron un valor bilateral.

Guadalupe (2018) realizó la tesis titulada Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro, 2018, planteando como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención, de enfoque cuantitativo, mostrando como producto que sus dimensiones empleadas y elaboradas con mayor dificultad sobre la variable calidad resultaron la capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad, asimismo la dimensión con mayor calificación fue la tangibilidad, por ese motivo es que se termina concluyendo que los usuarios estaban en el intermedio de estas dos premisas: ni satisfechos tampoco insatisfechos.

La primera variable de este proyecto de investigación fue la **calidad de atención**, según Berry, Parasuraman & Zeithaml (1988) indican en su libro que la calidad de un servicio se relaciona con lo que se percibe suponiendo que es la opinión del consumidor (usuario) de la satisfacción al obtener un producto o servicio. También explican que, en cuanto al significado de servicio es un juicio global o actitud asociado con la excelencia del servicio prestado, siendo estas dos definiciones difícilmente de definirlos y complejos para medirlos basándose en una muestra de desacuerdo por lo que los resultados son de relacionar la imagen del servicio que se ha acogido entre lo que el usuario espera.

Para Vásquez (2021) indica que la calidad de una entidad pública o privada donde presten servicios a los usuarios, señala que es el resultado de la manera como atienden, en el cual los usuarios diferencian sus propias perspectivas frente a sus puntos de vista finales, manteniendo algunos parámetros determinados por parte de los trabajadores públicos como encontrar alguna solución a un problema, manteniendo un estado de ánimo positivo, ser tolerante, hablando con claridad para que el usuario nos entienda utilizando un lenguaje básico, escuchando con atención, siendo más profesional, más empático y servicial.

Según Peralta (2021) determina que la calidad se precisa en la impresión que el usuario tiene acerca del producto o la forma que adquiere al

momento de solicitar alguna prestación de servicio, es por eso que se precisa en cuanto a la atención en las entidades públicas recae la responsabilidad a la persona encargada de la contratación de personal previamente capacitado.

Molina & Quesada (2004) definen calidad como el conjunto de responsabilidades, cualidades o conductas al ofrecer un producto, como en este caso de un servicio, que puede ser capaz de dar cumplimiento a ello satisfaciendo a los requerimientos de las personas que los solicita, tratándose de un concepto subjetivo dado que cada persona puede tener una apreciación distinta o similar con relación a un producto o servicio brindado, también afirman que se relaciona a distintos aspectos de una entidad o empresa entorno a lo que ofrecen, como por ejemplo la prestación del servicio o del producto referente a las necesidades del usuario mucho más de lo que éste puede esperar cumpliendo con llenar sus expectativas por el servicio ofrecido de manera responsable.

Reeves & Bednar (1994) determinaron distintas formas de interpretar la definición de calidad en cuanto a varios aspectos, como a continuación: Calidad como excelencia, corresponde que las agrupaciones de servicios tienen que alcanzar los más altos logros, pero como es subjetivo, también es complicado de comprender qué se estima óptimo, porque es imprescindible determinar unas direcciones claras para adquirir un nivel solicitado, esto significa que a raíz de la exigencia de precisar las guías de productividad se estableció un nuevo punto de vista, teniendo el significado de calidad para la obtención de objetivos básicos, como por ejemplo tener la potestad de hacer una evaluación de la disimilitud que existe entre la calidad alcanzada en diferentes etapas, con el inconveniente que esta valoración es de la posición de la entidad y no del mismo usuario del modo que se fija en la impresión de los usuarios y en su satisfacción, por eso que es sustancial para entender los requerimientos de los usuarios.

Suñol (2021) en su ponencia comenta que Avedis Donabedian manifestó en el año 1980 un concepto de calidad que fue típica, que se expresaba y la definió de la siguiente manera, que se tiene como expectativa facilitar la calidad en la atención a los usuarios otorgando la mejor comodidad que le corresponde, indica

también que la ISO (International Organization for Standardization) conceptualiza que calidad es la clase en que según sus particulares de un producto o servicio concretan los objetivos para el que fue creado, es por eso que este concepto cambia en cuanto a quien lo usa, en conclusión el pensamiento sobre esta primera variable será diferente en el momento que se aplique a la administración a comparación de cuando esta variable se aplique por los profesionales y también por los usuarios.

Para Souza (2019) significa estar pendiente de los clientes y brindarle a cualquier negocio o institución la atención que se merece a los usuarios por eso es que también se dice que la variable en mención puede ser subjetivo por el hecho que cada usuario tiene su propia valoración y opinión referente al producto recibido o servicio prestado por la muestra que ofrecen las personas que trabajan en las entidades realizando labores y actitudes positivas como contestando las preguntas de los usuarios, recibiendo una atención rápida, resolviendo sus dudas

En nuestro país se halla la existencia de un documento presidido por Presidencia del Consejo de Ministros con la finalidad de perfeccionar la atención para el usuario que acude a las entidades públicas por consiguiente dicho documento se denomina Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública creado por la Secretaria de la Gestion Publica (2015) donde indica que una excelente atención a los usuarios implica brindar servicios de calidad y también a los trabajadoras y trabajadores publicos de las entidades publicas perspectivas de la ejecucion necesaria de lineamientos, de esta manera mejorando el trabajo que desempeñan.

Conforme a lo expuesto, correspondiente al enfoque teórico de Berry, Parasuraman & Zeithaml (1988) establecieron las siguientes cinco **dimensiones**:

La primera dimensión **tangibilidad** definiendola a lo que se refiere como el aspecto de las instalaciones de forma física, también incluidos los equipos que se utilizan, el personal quienes son los que trabajan en una entidad y por último los materiales que se usan para una comunicación que se pueda comprender entre el usuario y el trabajador. En otras palabras se refiere en cuanto a calidad el aspecto

de los establecimientos y/o instituciones públicas o privadas, lugar donde ofrecen un servicio determinado, de los trabajadores públicos o privados, los instrumentos que usan para brindar los servicios, la infraestructura y también cualquier sistema que se utilice para la comunicación entre el trabajador y el usuario.

Como segunda dimensión de esta variable encontramos la **fiabilidad**, por lo que Berry, Parasuraman & Zeithaml (1988) la determinan como la destreza para poner en ejecución y llevar a cabo un servicio propuesto que se ha ofrecido y garantizado al usuario de una manera segura y ordenada, por ejemplo realizando la entrega de documentos, brindando la solución de problemas que se presenten precisando los precios. Es un proceso en el cual nos indica si el servicio brindado de la entidad es completamente adecuado para aplicarlo y para su ejecución, en este caso si la entrega de dicho servicio fue adecuado o si el precio fijado fue apropiado. La confianza de un usuario toma tiempo para obtenerlo, no sucede en poco tiempo pero ayudaría bastante si el usuario recibe un buen servicio y que éste sea confiable añadiendo una buena atención.

También mencionan a la **capacidad de respuesta** como dimensión donde Berry, Parasuraman & Zeithaml (1988) se refieren a la capacidad que se tiene de la disposición y la intención de contribuir con los usuarios para ayudarlos, si el servicio demuestra ser breve. Es por eso que, también ocurre cuando se atienden las quejas para una mejora continua de atención, siendo una adición de la celeridad por la forma que los trabajadores públicos otorgan un servicio para lograr satisfacer cualquier tipo de demanda que pudiera presentarse, cuando el usuario solicite un servicio en una entidad pública se estimara cuanto tiempo demora en atención de lo solicitado y de la forma en que lo atienden. Es por eso que esta dimensión se midió en la vigilancia constante, como por ejemplo desde que el usuario entró a la entidad se evaluó la calidad de atención que percibe de los trabajadores que laboran en dicha entidad por otro lado, también se mostró la importancia centrando la atención sobre el usuario.

Los autores también mencionan como dimensión la **seguridad** y la interpretan como los conocimientos en la atención sobre un servicio brindado de

los trabajadores y la destreza que tienen para crear confianza y confiabilidad en los usuarios. Es como la confiabilidad y veracidad que facilitaron los trabajadores públicos y/o privados, con respecto a la entidad se refiere si los trabajadores públicos dieron indicios de poseer conocimientos básicos de los servicios que solicitaron los usuarios, y si otorgó o no a los usuarios una atención adecuada para demostrar la calidad del servicio.

La quinta dimensión **empatía**, Berry, Parasuraman & Zeithaml (1988) lo definen como una de manifestar el interés y el grado de atención de manera individual que brindan las entidades a los usuarios. La empatía se enfatiza en qué tan específica y asociada está a las peticiones en la atención del servicio prestado al usuario. La empatía está en comprender los requerimientos tanto como necesidades y también entender el sentimiento del otro, en este caso del usuario, es demostrando estar en lugar del otro para sentir lo que piensa o entender lo que está sucediendo, lo que quiere, y también lo que lograría que se actúe de una manera muy específica y brindándole lo que necesita. Asimismo, tener empatía es comprender sus emociones, la manera de ver las cosas, generando vínculos con las otras personas, cuando nos ponemos en el lugar de otra persona respetando sus opiniones, aunque no sean igual a la nuestra.

Este proyecto de investigación tuvo una segunda variable establecida, que se denomina **satisfacción al usuario**, según su enfoque teórico, Fornell (2008) da un concepto propio en el resumen de su libro de la variable mencionada y su relación con el usuario satisfecho explicando que el motivo del fracaso de una entidad es la falta de instrumentos que utilizan para emitir una buena atención porque un usuario satisfecho se relaciona también con el crecimiento de cualquier entidad o empresa, logrando todo ello otorgando un buen servicio, buenos productos y excelentes herramientas, este último sirve para un mejor desempeño de los trabajadores.

Mejías & Manrique (2010) entienden que es un examen que efectúa el usuario y depende de la manera como brindaron ese servicio. En otras palabras esta definición sucede cuando un usuario obtiene un servicio que espera

obteniendo sus necesidades y cumpliendo con sus expectativas.

Febres & Mercado (2020), indican que es importante comprender el grado de satisfacción que perciben los usuarios porque permitirá afinar errores y ratificar fortalezas. Por tal motivo la satisfacción tiene una relación con la calidad, por eso es que si existe una buena prestación de servicios públicos para la comunidad se logrará la confianza de los usuarios al momento de solicitar alguna información, por eso es que los usuarios satisfechos van acudir alguna entidad para recibir un buen trato al momento de solicitar un servicio y de la forma como lo recibe.

MINSA (1997) la Ley General de la Salud N° 26842 aprobada con R.M. 527-2011, señala que la satisfacción del usuario es de principal importancia y tiene relación con la calidad de atención proporcionando una referencia del logro del servidor al conseguir los valores y perspectivas del mismo, es por eso que a raíz de los resultados obtenidos deberían ocasionar la creación de programas o proyectos para mejorar los procesos logrando incorporar medidas en lo actuado sobre los monitoreos y seguimientos que ayudarán a mejorar la atención, todo ello también ocasionará una mayor satisfacción del usuario es necesario revisar si el servicio es brindado de una forma óptima, que sea íntegro, mejorando la experiencia que percibe el usuario determinando que los servicios son efectivos.

Dominguez (2016) expresa que existe una desigualdad entre las perspectivas del usuario y la impresión de los servicios prestados que ha obtenido. Por lo que conforman el término de la calidad del servicio porque se relacionan entre sí estableciendo que el usuario tiene perspectivas fijas conforme a solicitar algún servicio, documento e información creando estrategias para tener buenos resultados, la satisfacción se protege con la perspectiva del usuario en cuanto a la atención de los servicios y los logros de su punto de vista porque se relacionan.

Richard (2010) define que el concepto de satisfacción, es como el usuario se sacia conforme al servicio que requiere, matizándose su significado desde hace muchos años, el avance de su investigación se enfatiza en varios ámbitos y también se va variando el concepto, el presente autor mantiene que la satisfacción es un constante análisis de lo que percibe el usuario del empleador con relación a un

producto y/o servicio prestado de manera que ese producto y/o servicio atiende las solicitudes y perspectivas que percibe el usuario, en este sentido esta variable se predomina por las particularidades determinados en cuanto al punto de vista que se obtiene de la calidad, también en otras palabras se puede unir a la satisfacción con el alivio por servicio prestado generando tranquilidad y bienestar al usuario.

Por esta razón es que Fornell (1996) citado en Paredes (2006) determinó las siguientes **dimensiones**: en primer lugar, indica la dimensión **calidad percibida**, resulta del análisis que hace la entidad sobre lo que se consume o los servicios que se brindan, de los productos que se entregan al usuario obteniendo como resultado la satisfacción del mismo. Por ese motivo es que es muy importante que los usuarios se encuentren satisfechos a la hora de recibir un servicio. La presente dimensión trata de cómo generar u obtener del usuario una mejor atención, el cual requiere de mucha dedicación y esfuerzo, brindándoles servicios con la calidad que corresponde cumpliendo en otorgar un buen servicio con el compromiso correspondiente que el usuario adquiera.

En la segunda dimensión denominado **valor percibido**, para Fornell (1996) citado en Paredes (2006) donde se refiere al precio que se paga a una empresa por un servicio, el cual es comparado de otras entidades por los usuarios.(pp.18) En otras palabras es lo que los usuarios están conformes a pagar para conseguir cierto producto y/o servicio solicitado, en la gran mayoría de entidades se establecen precios para que el usuario obtenga algún documento o servicio, siendo estos en muchas ocasiones o regularmente muy elevados, generando malestar en el usuario porque no todos tienen la capacidad o solvencia económica para poder cancelar el costo solicitado por parte de la entidad y obtener el producto el servicio.

Como tercera dimensión tenemos a las **expectativas**, en este caso es lo que recibe un usuario como por ejemplo Fornell (1994) citado en QuestionPro (2021) establece que es la evaluación del usuario sobre de qué manera quisiera recibir el servicio, de tal manera que puede determinarse si recibe algunas sugerencias previas.

Es por eso que la expectativa que tiene un cliente, es lo que ellos esperan

de las entidades, porque esta vinculado profundamente con lo que perciben al instante que solicitan un servicio en cuanto a la respuesta, calidad y la atención desde que lo adquieren hasta el término de la solicitud, es por eso que las instituciones tienen la obligación de ejecutar las expectativas que se tiene de un producto para lograr la satisfacción de los usuarios y también lograr superar lo propuesto siendo un gran desafío.

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo que se consideró para esta investigación fue aplicada, se estableció así porque para Rus (2021) considera que este tipo de investigación se refiere a solucionar los problemas e inconvenientes de manera práctica para la población o las entidades que están en investigación. Por lo mismo este tipo de investigación exploró una razón sobre los fundamentos o hechos observables, buscando la verdad o el desarrollo de la teoría, siendo sus resultados una propiedad de la sociedad en cuanto a su participación y del investigador para que ese conocimiento que se obtuvo se pueda aplicar en la solución de un problema cotidiano.

Diseño de investigación

Por todo lo expuesto se seleccionó el tipo de investigación que se realizó, se determinó que esta investigación fue de diseño no experimental de corte transversal, porque éste último significa que los datos recolectados serán medidos una sola vez, con respecto al **diseño no experimental** se basa en Baptista, Fernández & Hernández (2014) que lo definen como una investigación que se ejecuta sin manejar las variables que se estudian, en otras palabras se refieren a que las variables que son independientes no van a variar intencionadamente, observando su ambiente natural para posteriormente ser analizados.

De **corte transversal** porque según Thomas (2020) indica que es un tipo de investigación donde se obtienen datos de varios individuos que son totalmente diferentes en un solo instante, observándose las variables que están en estudio sin tratar de influenciar en ellas. En consecuencia a ello, esta investigación es propio del diseño en mención porque en ninguna etapa del proceso de este estudio se usaron las variables para su modificación o alteración.

Así mismo, fue de nivel correlacional, con enfoque cuantitativo, el mismo que fue considerado de método hipotético – deductivo. En consecuencia, según Arias (2020), dice que el nivel **correlacional** significa analizar las dos variables en

estudio, realizando una relación entre ambas formando parte del diseño no experimental y que va examinar la relación de dos o más variables de causa o consecuencia dependiendo de los objetivos de una investigación y/o el planteamiento del problema, fijando que este nivel da seguimiento a unas determinadas reglas basándose en el método científico planteando en primer lugar las preguntas respectivas, luego se miden las variables en estudio y finalmente se analizan para conseguir las conclusiones.

Esta investigación fue de **enfoque cuantitativo**, donde Baptista, Fernández & Hernández (2014) menciona que es un grupo de sucesiones de manera secuencial y también de manera probatoria, cada procedimiento no se puede eludir, siendo de orden estricto donde su origen reside de una idea por el cual parte y se va delimitando en el transcurso de la investigación, para posteriormente se especifiquen sus objetivos y las respectivas preguntas del estudio.

Arteaga (2020) indica que la utilización de este enfoque en una investigación se focaliza en las mediciones objetivas y análisis estadístico, matemático o numérico de la recolección de datos por medio de la aplicación de cuestionarios y encuestas, o por manejar las técnicas informáticas para utilizar los datos estadísticos existentes, por tal motivo es que se va enfocándose en la recopilación, generalizando todos los datos que se encuentren. Es por eso que esta investigación comenzó por una idea principal, delimitando un problema, luego objetivos e hipótesis planteadas, donde se obtuvo respuestas de un grupo de usuarios realizando preguntas determinadas, basándose en la recolección de datos el cual estuvo orientado por unidades medibles, se utilizaron datos numéricos y se realizaron análisis estadísticos.

Se usó el **método hipotético – deductivo** en esta investigación en el cual Echegoyen (s.f.), menciona que es una guía que ayuda a la persona que investiga porque desea realizar una investigación para que se una práctica científica, dándole seguimiento a pasos específicos como por ejemplo determinar el problema estudiar, el establecimiento de una hipótesis para interpretar el problema, siguiendo

los resultados de las hipótesis, comprobando la veracidad de las proposiciones concluidas, en resumen se dice que este método fuerza al investigador a unir el pensamiento justo o también con solo observar la realidad o momento experimental.

3.2. Variables y Operacionalización

Definición conceptual

Para la definición de las variables que se propusieron se desarrollaron conforme al marco teórico que fue planteado en el presente estudio, dónde se encontró dos variables con sus respectivas definiciones, pero solo nos centramos en la definición más importante y enfoque teórico de cada una:

V1: **Calidad de atención**, según Berry, Parasuraman & Zeithaml (1988) indican en su libro que la calidad de un servicio se relaciona con lo que se percibe suponiendo que es la opinión del consumidor (usuario) de la satisfacción al obtener un producto o servicio. También explican que, en cuanto al significado de servicio es un juicio global o actitud asociado con la excelencia del servicio prestado, siendo estas dos definiciones difícilmente de definirlos y complejos para medirlos basándose en una muestra de desacuerdo por lo que los resultados son de relacionar la imagen del servicio que se ha acogido entre lo que el usuario espera.

V2: **Satisfacción al usuario**, Fornell (2008) da un concepto propio en el resumen de su libro de la variable mencionada y su relación con el usuario satisfecho explicando que el motivo del fracaso de una entidad es la falta de instrumentos que utilizan para emitir una buena atención porque un usuario satisfecho se relaciona también con el crecimiento de cualquier entidad o empresa, logrando todo ello otorgando un buen servicio, buenos productos y excelentes herramientas, este último sirve para un mejor desempeño de los trabajadores.

Definición operacional, indicadores y escala de medición:

Según Macleod (2019) la definición operacional se basa en que brinda usualmente un concepto muy claro y también objetivo de las variables, hasta de las variables más complejas que existen, logrando que sea más fácil para los que realizan un estudio verificar su confiabilidad. Para este tipo de definición también se utilizaron las variables en estudio, donde se determinaron las dimensiones de cada variable con sus respectivos indicadores y la escala de medición a utilizar, que permitió ayudar en la manera que se realizó mejor la investigación:

V1: **Calidad de atención**, se dimensionó en cinco partes, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, donde se señaló 14 indicadores, también de 25 ítems y de escala ordinal. Por lo mismo que la dimensión **elementos tangibles**, se ha propuesto dos indicadores: conservación de las instalaciones y la calidad de los equipos, para la dimensión **fiabilidad**, se ha propuesto tres indicadores: interés por usuario, institución colaboradora y compromiso del personal, para la dimensión **capacidad de respuesta** se ha propuesto tres indicadores: actitud y disposición, información sobre actividades, y rapidez en el servicio, para la dimensión **seguridad** se ha propuesto tres indicadores que constan de servicio oportuno, capacidad técnica, proceso adecuado, finalmente para la última dimensión **empatía**, de esta variable se ha propuesto tres indicadores: horarios adecuados, interés institucional por el usuario, y atención empática individualizada. (ver Anexo 02)

V2: **Satisfacción del usuario**, se dimensionó en tres partes, los cuales fueron la calidad percibida, valor percibido y las expectativas, señalando 8 indicadores, consta de 24 ítems y de escala ordinal. En consecuencia de lo expuesto para la dimensión **calidad percibida**, se propuso cuatro indicadores: satisfacción con las exigencias, satisfacción con el servicio que se espera y seguridad en los trámites, y capacidad técnica, para la dimensión **valor percibido**, en el cual se propuso cuatro indicadores: Capacidad técnica, confianza, valoración de tasa y tarifas, valor de la comunicación y valor de la atención, finalmente para la dimensión **expectativas**, en el cual se propusieron dos indicadores: conocimiento y satisfacción con las expectativas. (ver Anexo 02)

Escala de medición

Para obtener los resultados de la encuesta se tomaron en cuenta la escala de medición ordinal, donde Molina & Ochoa (2018) señala que son ordinales cuando tienen cualidad extra cuando sus categorías están agrupadas ordenadamente por un determinado rango, por eso que cada parte tiene una sola relación en que se posiciona con la que sigue.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Wigodski (2010) refiere que es una agrupación de personas, objetos o medidas que tienen pocas singularidades en común y espacio, por eso que en el momento que se realiza una investigación hay que considerar pocas singularidades necesarias al elegir la población en estudio. Por esta razón, esta investigación estuvo conformada por 100 usuarios, los mismos que acudieron a la entidad en estudio para adquirir un servicio en la Municipalidad de Tacna.

Muestra

Igualmente Wigodski (2010) define la muestra como un subconjunto que simboliza la población en estudio en un trabajo de investigación donde se encuentran diferentes tipos de muestreo y el que se elija dependerá de la calidad y la representación que se requiera para su estudio. También podemos mencionar a Admin (2016) porque indica que la muestra es una parte de una población, mostrando como ejemplo que en las investigaciones cuantitativas que poseen análisis de números se puede aplicar un censo. A razón de ello, este estudio correspondió de 100 usuarios, por lo que correspondió a una muestra tipo censal.

Muestreo

El muestreo que se usó es la técnica tipo censal, por lo que Lopez (1988) considera que la muestra a tratar es toda la población, en consecuencia de ello quiere decir

que en esta investigación, la muestra fue utilizada completamente al 100% conformada por 100 usuarios, siendo de esta manera se hizo pertinente emplearlo, en cuanto a las personas que ingresaron diariamente a la Municipalidad Provincial de Tacna, en busca de obtener alguna referencia o para adquirir algún servicio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En este estudio la técnica que se usó fue la **encuesta**, dicha técnica que también fue propuesta por Martínez (2018) por eso es que encontramos a Westreicher (s.f.) para definir este concepto donde señala que ésta técnica propuesta es un instrumento para recolectar los datos e informaciones de una determinada población, en el cual los resultados obtenidos serán analizados con métodos estadísticos. Por todo lo expuesto Westreicher (s.f.) también indica en otro momento que la recolección de datos es un procedimiento donde las personas que investigan captan la información que necesitan para realizar un trabajo de investigación.

Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó como instrumento el **cuestionario**, donde se registró diversas preguntas para recabar información en los usuarios, que permitió mediante la extracción de los resultados de las mismas en el presente estudio. De esta manera Leos (2021) para profundizar más la definición de este instrumento es que menciona a Hernández Sampieri que en el año 1997, que describe este instrumento como el más usado en una investigación para recolectar los datos de un grupo de personas los cuales se desea tener conocimiento de sus percepciones, incluyendo una serie de preguntas que determinaran las variables en investigación en cuanto a su resultado.

Por ese motivo es que la autora Martínez (2018) también utilizó el cuestionario como instrumento de investigación donde nos enseñó sus cuestionarios el cual fue aplicado y para la variable calidad de atención donde tuvo

una duración de 30 minutos, de forma física e individual, de 25 ítems de las dos variables de su estudio, como también el cuestionario de la variable satisfacción del usuario que tuvo una duración de 30 minutos, de forma física e individual, de 25 ítems (pp.34).

Cabe señalar que la escala que se usó para las dos variables de este presente estudio será la escala Likert, así que Llauradó (2014) la define como una herramienta que se puede utilizar para hacer una medición de las actitudes determinadas y así saber el grado de aprobación de la o las personas encuestadas, resultando singularmente ser beneficioso usarla para ocasiones donde queremos que una o varias personas maticen su criterio ante un hecho. Por eso es que usamos este tipo de escala, porque nos permitió establecer y distinguir los aspectos del servicio o producto que brindan en la entidad de estudio.

Validez del instrumento

Para Middlenton (2019), la validez refiere a la exactitud por lo que un método toma una medición solo de lo que desea medir. En este estudio se pretendió conocer la relación de las dos variables en investigación necesitándose un instrumento que nos ayudó a determinarlos, es por eso que para la autora Martínez (2018) fue pertinente la validación del instrumento por dos especialistas en la materia, personas que tienen el grado de doctor y la otra persona el grado de magíster, los cuales brindaron cada uno su opinión de los instrumentos si éstos son consecuentes con relación a las dos variables, sus dimensiones y también los indicadores propuestos por la investigadora, finalmente los dos profesionales en la materia aceptaron su aplicación encontrándose en los anexos de la tesis en mención. (ver Anexo 06)

Esto quiere decir que, Martínez (2018) diseñó los indicadores correspondientes, es por eso que contribuyeron a la realización del cuestionario previamente evaluado por personas profesionales, dicho instrumento fue utilizado en este estudio de investigación por lo que se estudian las mismas variables y dimensiones siendo estas medir la calidad de atención y satisfacción del usuario.

Confiabilidad del instrumento

A razón de lo anterior, Shuttleworth (2009) señala que la confiabilidad de todo instrumento a utilizarse proporciona una garantía sobre cualquier instrumento que se use al oportuno momento de realizar una medición de las variables.

Por otro lado para medir la confiabilidad, Martínez (2018) utilizó la prueba de Alfa de Cronbach, suponiendo que el resultado del coeficiente debe ser mas que el 0.8 para estimar si el instrumento es seguro, señalando el nivel de solidez del instrumento que se realizó en su investigación tomando una muestra piloto en primer lugar de 10 usuarios donde se aplicó el instrumento, dando a lugar efectivamente que el instrumento tiene un resultado de la prueba Alfa de Cronbach de 0,902 en la calidad de atención demostrando tener un mayor grado de confiabilidad, consecuentemente a eso también utilizó el instrumento para medir la satisfacción del usuario obteniendo como resultado en la prueba de Alfa de Cronbach de 0,969 concluyendo que tiene un nivel muy alto de confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Habiendo obtenido la validación, por otro lado, también la confiabilidad de todos los instrumentos de las variables acreditado y evaluado por los expertos en esa materia de investigación, se procedió a solicitar el permiso respectivo a la Municipalidad Provincial de Tacna dirigido al área de Recursos Humanos, en el cual me brindó la autorización para utilizar el nombre institucional que fue presentado en la mesa de partes oficial - virtual de la institución, posteriormente aceptó la publicación de la tesis en el repositorio de la presente Universidad, autorizándolo con la firma correspondiente en otra solicitud, todo ello por medio de una solicitud.

De igual manera se contactó vía Facebook con la autora de la tesis, quien nos emitió la aprobación de sus instrumentos a utilizar, como sus cuestionarios la primera de la calidad de atención y seguido el cuestionario para la satisfacción del usuario, los cuales siendo los mismos cuestionarios nos sirvió para que fueran aplicados en los usuarios de manera física para la investigación de este presente estudio.

Posteriormente se analizaron todos los datos obtenidos de la aplicación del

instrumento por eso es que se logró determinar los resultados para luego brindar las conclusiones y se ofrecieron las recomendaciones de cada una de las variables.

3.6. Método de análisis de datos

Es aquí donde Galdo (2014) conceptualiza este proceso en la manera que es tener un registro detallado en su totalidad siendo éste preciso para justificar los resultados obtenidos, donde se pueden emplear un software que ayude al análisis de datos recopilando toda la información necesaria en virtud de lograr identificar los resultados.

Estadísticos descriptivos:

Hayes (2021) dice que es un resumen de los datos recolectados, el cual puede ser de una población o tan solo una muestra de una población. Por eso es que se recogieron todos los datos provenientes de los instrumentos que fueron utilizados a cada una de las dos variables, siendo agregados a una hoja de cálculo Excel donde se realizó el conteo respectivo de los resultados, por lo mismo que se procedió a realizar la sumatoria de las variables y dimensiones, para posteriormente ser aplicados en el programa SPSS-28, de manera conjunta utilizando solo los resultados.

Estadísticos inferenciales:

Una vez ordenada toda la información que se recolectó, pasó al software estadístico SPSS-28 para que los datos sean procesados debidamente, porque en esta etapa fue donde se obtuvieron las tablas del modo estadístico descriptivo indicando los porcentajes, frecuencia, según los niveles correspondientes en esta investigación, por lo que es muy importante ya que el resultado estadístico fue un proceso para explicar el resultado de la investigación en cuanto a sus variables y dimensiones.

Consecuentemente a ello se utilizó la estadística inferencial de Rho de Spearman donde Rodó (2020) lo conceptualiza como una medida de dependencia en la cual se puede proceder a calcular la jerarquía media de todas las observaciones que se encuentren, haciendo un cuadrado de las diferencias e

incorporando todo ello en la fórmula que corresponde a este tipo de estadística.

De ello resulta necesario decir que según Etecé (2021) define a la estadística inferencial como una herramienta que ayuda a tener una estimación sobre los parámetros poblacionales resultando de una muestra que se ha utilizado, de igual forma para definir la hipótesis, siendo de gran utilidad para analizar los resultados de una determinada población y sobre todo la correlación en este caso de las variables en estudio.

3.7. Aspectos éticos

Es aquí entonces, donde se puede señalar que Enago (2020) menciona que la ética en cuanto a una investigación, refiere que es una de las etapas del estudio por su desarrollo y en la manera como se procede.

Ésta investigación se elaboró con todos los criterios correspondientes indicados en el material de guía que nos brindó la Universidad César Vallejo, donde se utilizó el esquema señalado por la misma institución, previamente habiendo escogido el modelo de investigación, el cual fue cualitativa. Se valorizó a los autores de los distintos conceptos que se nombraron y se utilizaron visto que, fue pertinente incluirlos para tener una base teórica, encontrándose en las referencias señaladas, a causa de eso fueron aplicados correctamente con la ayuda de la séptima edición Normas APA. Seguidamente también se contó con anticipación la autorización para el uso de recolección de datos respaldándonos con los cuestionarios de una investigación anterior con las mismas variables, mencionando debidamente a la autora de los mismos.

IV. Resultados

A continuación se mostrarán los resultados que se obtuvieron por medio del análisis estadístico para evaluar minuciosamente y se determinó sus criterios para explicar y describir el significado de cada tabla de resultado.

4.1. Análisis Descriptivos

4.1.1. Calidad de atención

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la variable Calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021

| | Niveles | Baremo | Frecuencia (f) | Porcentaje (%) |
|--------|------------|----------|----------------|----------------|
| Válido | Deficiente | [20-40> | 3 | 3,0 |
| | Regular | [40-60> | 39 | 39,0 |
| | Bueno | [60-80> | 36 | 36,0 |
| | Muy bueno | [80-100] | 22 | 22,0 |
| | Total | | 100 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS-28.

En la tabla número 1, se observan que de los 100 individuos que representan a los usuarios que son atendidos en la Municipalidad Provincial de Tacna, en cuanto a la calidad de atención al público, el 3% (3) usuarios indicaron que el servicio de atención es **deficiente**, siendo el valor más bajo, el 39% (39) usuarios señalaron que la atención es **regular**, el 36% (36) usuarios señalaron que es **bueno** y el 22% (22) usuarios indicaron que es la atención en la mencionada entidad es **muy bueno**. (ver Anexo 09)

4.1.2. Dimensiones de la Calidad de atención

Tabla 2

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la Calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021

| Dimensiones | Niveles | Baremo | Frecuencia (f) | Porcentaje (%) |
|------------------------|----------------|---------|----------------|----------------|
| Elementos tangibles | Muy deficiente | 0 – 4 | - | - |
| | Deficiente | 4 – 8 | 12 | 12,0 |
| | Regular | 8 – 12 | 29 | 29,0 |
| | Bueno | 12 – 16 | 28 | 28,0 |
| | Muy bueno | 16 – 20 | 31 | 31,0 |
| | Total | | 100 | 100,0 |
| Fiabilidad | Muy deficiente | 0 – 4 | - | - |
| | Deficiente | 4 – 8 | 7 | 7,0 |
| | Regular | 8 – 12 | 40 | 40,0 |
| | Bueno | 12 – 16 | 37 | 37,0 |
| | Muy bueno | 16 – 20 | 16 | 16,0 |
| | Total | | 100 | 100,0 |
| Capacidad de respuesta | Muy deficiente | 0 – 4 | - | - |
| | Deficiente | 4 – 8 | 6 | 6,0 |
| | Regular | 12 – 16 | 33 | 33,0 |
| | Bueno | 16 – 20 | 50 | 50,0 |
| | Muy bueno | | 11 | 11,0 |
| | Total | | 100 | 100,0 |
| Seguridad | Muy deficiente | 0 – 4 | - | - |
| | Deficiente | 4 – 8 | 11 | 11,0 |
| | Regular | 8 – 12 | 35 | 35,0 |
| | Bueno | 12 – 16 | 35 | 35,0 |
| | Muy bueno | 16 – 20 | 19 | 19,0 |
| | Total | | 100 | 100,0 |
| Empatía | Muy deficiente | 0 – 4 | - | - |
| | Deficiente | 4 – 8 | 12 | 12,0 |
| | Regular | 8 – 12 | 39 | 39,0 |
| | Bueno | 12 – 16 | 37 | 37,0 |
| | Muy bueno | 16 – 20 | 12 | 12,0 |
| | Total | | 100 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS-28.

Observando la tabla número dos, en cuanto a las cinco dimensiones de la calidad de atención el mayor porcentaje está en la dimensión capacidad de respuesta con el nivel **bueno** obteniendo un 50%, pero en la misma dimensión se encuentra el porcentaje más bajo de todos los niveles, siendo el nivel **deficiente** con un 6%, en el nivel **regular** con un 40% la dimensión fiabilidad, la dimensión empatía con un 39% y la seguridad con un 35%, siendo el nivel **muy bueno** con un porcentaje de

31% en la dimensión elementos tangibles, por lo que no se encontró algún valor con el nivel **muy deficiente**.

4.1.3. Satisfacción del usuario

Tabla 3

Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción del usuario

| | Niveles | Baremo | Frecuencia (f) | Porcentaje (%) |
|--------|----------|---------|----------------|----------------|
| Válido | Muy bajo | 0 – 20 | - | - |
| | Bajo | 20 – 39 | 4 | 4,0 |
| | Regular | 39 – 58 | 32 | 32,0 |
| | Alto | 58 – 77 | 57 | 57,0 |
| | Muy alto | 77 – 96 | 7 | 7,0 |
| | Total | | 100 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS-28.

Como se observa en la tabla número 3, se basa en la segunda variable de esta investigación, donde se calculó que el mayor porcentaje fue de 57%, correspondiente al nivel **alto**, en segundo lugar está el nivel **regular** obteniendo un 32%, todo lo contrario en el nivel **muy alto** porque se obtuvo un 7%, de la misma manera en el nivel **bajo** con un 4%, todo ello evaluado en la cantidad de 100 usuarios que son atendidos en la Municipalidad Provincial de Tacna respondiendo los cuestionarios, dando lugar al nivel **muy bajo** con ningún valor atribuidos por los mismos usuarios que fueron encuestados.(ver Anexo 08)

4.1.4. Dimensiones de la Satisfacción del usuario

Tabla 4

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la Satisfacción al usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

| Dimensiones | Niveles | Baremo | Frecuencia (f) | Porcentaje (%) |
|-------------------|----------|---------|----------------|----------------|
| Calidad Percibida | Muy bajo | 0 – 7 | - | - |
| | Bajo | 7 – 14 | 11 | 11,0 |
| | Regular | 14 – 20 | 38 | 38,0 |
| | Alto | 20 – 26 | 43 | 43,0 |
| | Muy alto | 26 – 32 | 8 | 8,0 |
| | Total | | 100 | 100,0 |
| Valor percibido | Muy bajo | 0 – 7 | - | - |
| | Bajo | 7 – 14 | 12 | 12,0 |
| | Regular | 14 – 20 | 32 | 32,0 |
| | Alto | 20 – 26 | 48 | 48,0 |
| | Muy alto | 26 – 32 | 8 | 8,0 |
| | Total | | 100 | 100,0 |
| Expectativas | Muy bajo | 0 – 7 | - | - |
| | Bajo | 7 – 14 | 13 | 13,0 |
| | Regular | 14 – 20 | 32 | 32,0 |
| | Alto | 20 – 26 | 46 | 46,0 |
| | Muy alto | 26 – 32 | 9 | 9,0 |
| | Total | | 100 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS-28.

Observando en la tabla número 4 se puede determinar que el resultado más alto que refleja las distintas respuestas los usuarios que acuden a dicha entidad, se encuentra en el nivel **alto** de la dimensión valor percibido con un 48%, casi de igual manera el nivel **regular** que se encuentra en la dimensión calidad percibida con un 38%, también encontramos en la dimensión expectativas reflejando un porcentaje del 13% en el nivel **bajo**, todo ello como el total de los resultados obtenidos del cuestionario de la segunda variable, a una cantidad de 100 usuarios. (ver Anexo 08)

4.2. Análisis Inferencial

4.2.1. Prueba de hipótesis general

Se tiene por objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna (MPT), 2021. Por lo que también se planteó las siguientes hipótesis para la interpretación de los resultados:

H1: La calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario en la MPT, 2021

H0: La calidad de atención NO se relaciona con la satisfacción del usuario en la MPT, 2021

Tabla 5

Calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

| | | | Calidad de atención | Satisfacción del usuario |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|---------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Calidad de atención | Coefficiente de correlación | 1.000 | -.057 |
| | | Sig. (bilateral) | . | .572 |
| | | N | 100 | 100 |
| | Satisfacción del usuario | Coefficiente de correlación | -.057 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .572 | . |
| | | N | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS-28.

A razón del **objetivo general** planteado el cual es determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de

Tacna (MPT), 2021 se observa en la tabla número 5 donde podemos ver que se utilizó el programa de Rho Spearman para determinar el valor de correlación resultando ser -0.057, siendo >0.05 por lo que se descarta la hipótesis nula y asumiendo la hipótesis alterna donde indica que la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario en la MPT, 2021 de manera negativa muy baja entre ambas variables.

4.2.2. Hipótesis específica 1

Tabla 6

Relación entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

| | | Elementos tangibles | Satisfacción del usuario |
|-----------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Elementos tangibles | 1.000 | .001 |
| | | Sig. (bilateral) | .990 |
| | | N | 100 |
| | Satisfacción del usuario | .001 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .990 |
| | | N | 100 |

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS-28.

Se tiene como **objetivo específico 1**, determinar la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles con la satisfacción del usuario en la MPT, 2021 y observando la tabla número 6 es que se obtiene como resultado 0.001 en el cuadro de Rho Spearman lo que significa que es < 0.05 deduciendo que NO existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

4.2.3. Hipótesis específica 2

Tabla 7

Relación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

| | | | Fiabilidad | Satisfacción del usuario |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Fiabilidad | Coeficiente de correlación | 1.000 | .112 |
| | | Sig. (bilateral) | . | .268 |
| | | N | 100 | 100 |
| | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | .112 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .268 | . |
| | | N | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS-28.

Basándose en el **objetivo específico 2** es que se tiene que determinar la relación entre la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021. Obteniendo como resultado de Rho Spearman según la tabla número 7, el 0.112 lo que significaría que Sí existe relación entre ambos.

4.2.4. Hipótesis específica 3

Tabla 8

Relación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

| | | | Capacidad de respuesta | Satisfacción del usuario |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Capacidad de respuesta | Coeficiente de correlación | 1.000 | -.100 |
| | | Sig. (bilateral) | . | .320 |
| | | N | 100 | 100 |
| | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | -.100 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .320 | . |
| | | N | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS-28.

Como se puede observar en la tabla número 8, lo que se tiene como **objetivo específico 3** es determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta

con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021 y se interpreta con la ayuda del programa de Rho Spearman que NO existe relación.

4.2.5. Hipótesis específica 4

Tabla 9

Relación entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.

| | | | Seguridad | Satisfacción del usuario |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|-----------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Seguridad | Coeficiente de correlación | 1.000 | -.040 |
| | | Sig. (bilateral) | . | .694 |
| | | N | 100 | 100 |
| | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | -.040 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .694 | . |
| | | N | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS-28.

Por lo que observa en la tabla número 9 se obtuvo el resultado proveído de la cantidad de 100 usuarios, en el cual se tiene como **objetivo específico 4**, se determinó con el programa de Rho Spearman que la dimensión seguridad NO se relaciona con la satisfacción del usuario en la MPT, 2021.

4.2.6. Hipótesis específica 5

Tabla 10

Relación entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021

| | | | Empatía | Satisfacción del usuario |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|---------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Empatía | Coeficiente de correlación | 1.000 | .004 |
| | | Sig. (bilateral) | . | .965 |
| | | N | 100 | 100 |
| | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | .004 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .965 | . |
| | | N | 100 | 100 |

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS-28.

Como se puede observar en la tabla número 10, el resultado que se obtuvo de 100 usuarios demuestra un Rho Spearman es de 0.004, lo que significaría que dirigiéndose en el **objetivo específico 5**, que es determinar la relación entre la dimensión empatía con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021. Se determinó que existe relación entre la dimensión con la variable mencionada.

V. Discusión

Considerando los resultados que se obtuvieron anteriormente, el objetivo general que es determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021 y la hipótesis general planteada donde se muestra que la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario en la MPT, 2021 de manera negativa muy baja entre ambas variables, porque el resultado de Rho Spearman fue de -0.057 , siendo >0.05 . Este resultado se concuerda con la siguiente investigación como por ejemplo, la investigación de Rivasplata (2020), el cual tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario, con una población de 80 usuarios, siendo sus resultados fueron que sus variables tienen una correlación negativa, siendo que la calidad de atención es regular y la satisfacción del usuario es alto por lo que son similares pero ninguna de las dos variables guarda relación con la otra, por lo que en esta investigación se demuestra que los usuarios mientras mas nivel o menos de calidad de atención perciban o adquieran en la MPT, la satisfacción del usuario no se altera, no se aumenta o disminuye.

Por otro lado, se tiene como diferente resultado en cuanto a correlaciones positivas las siguientes investigaciones como por ejemplo Martínez (2018), en su investigación señaló como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, con una muestra de 78 usuarios y con un resultado de Rho Spearman de $0,624$ termina concluyendo que sí existe relación entre ambas variables

También mencionamos a Yucra & Sanchez (2019) se planteó como objetivo principal la relación que puede existir entre las dos variables de su estudio, utilizando una muestra de 122 usuarios, obteniendo como resultado de Chi Cuadrado 0.000 por lo mismo que las dos variables se relacionan entre sí, resultado muy distinta de esta investigación.

De igual manera encontramos a Estrada (2017) en su tesis realizada planteando demostrar y comprobar la relación que tiene la calidad de atención de

con la satisfacción del usuario, con una muestra de 96 personas, en el cual aplicó el programa de Rho Spearman obteniendo como resultado 0,887 donde se demuestra que la variable calidad de atención al usuario tiene una relación muy significativa con la satisfacción de los clientes, conclusión que fue todo lo contrario al resultado obtenido de esta tesis.

También se encontró a Huerta (2019), que en su tesis planteó determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario, con una muestra de 132 usuarios, utilizando el programa de Chi cuadrado su resultado fue de 0,002 interpreta que las dos variables se relacionan directa y significativamente, es por eso se determina que ambos resultados son distintos al compararlo con esta investigación.

Flores (2020), en su investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, con una muestra de 490 usuarios, donde usó el programa de Rho Spearman y obteniendo como resultado 0,754 concluye que sí existe relación directa entre las dos variables.

Asímismo, encontramos que en Castillo & Quiroz (2018) en su tesis plantearon como objetivo principal demostrar que la calidad de atención favorece a la satisfacción del usuario, utilizando una muestra fue de 97 personas por lo que a raíz a la muestra obtuvo como conclusión que las dos variables se relacionan.

Lo mismo se encuentra en la investigación del autor Atachao (2017) donde señaló como objetivo principal determinar la relación entre las dos variables de su tesis, calidad de atención y satisfacción del usuario, utilizando una muestra de 175 usuarios, utilizando la prueba de correlación Tau B de Kendall obtiene como resultado el 0,777 en donde se interpreta que sí existe relación directa entre ambas variables.

Salcedo (2020) en su tesis tuvo como objetivo principal determinar la relación del nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción percibidas, con una muestra de 97 usuarios atendidos, por lo mismo que usando Rho de Spearman obtuvo como resultado 0,542, termina concluyendo que existe correlación positiva

moderada entre las dos variables estudiada en su investigación.

En la tesis desarrollada por Guadalupe (2018) planteó como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención, utilizando una muestra de 383 usuarios, en la misma investigación se termina concluyendo que los usuarios se encontraban ni satisfechos tampoco insatisfechos.

De manera que la primera variable **calidad de atención**, según Berry, Parasuraman & Zeithaml (1988) señalan que la calidad de un servicio tiene una relación con lo que el usuario con la satisfacción al obtener un producto o servicio. En consecuencia se puede entender sobre ello que estas variables se pueden relacionar pero no en absoluto, y la persona encargada de establecer ello son los mismos usuarios que son atendidos en diferentes oportunidades y en diferentes áreas.

Respecto a la segunda variable tenemos la **satisfacción del usuario** donde Fornell (2008) menciona que su significado está en la relación con el usuario satisfecho, explicando que el motivo del fracaso de una entidad es la falta de instrumentos que utilizan para emitir una buena atención, el cual se llega a lograr otorgando los mismos usuarios un buen servicio, buenos productos y excelentes herramientas, este último sirve para un mejor desempeño de los trabajadores.

En cuanto al **objetivo específico 1**, que es determinar la relación que existe entre la dimensión **elementos tangibles** con la satisfacción del usuario en la MPT, 2021 y la hipótesis específica 1, donde se obtuvo como resultado utilizando Rho Spearman 0.001 siendo <0.05 deduciendo que NO existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la MPT, 2021. Por otro lado, en el estudio realizado por Martínez (2018) donde su objetivo específico 1 fue determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario, obtuvo como resultado de Rho Spearman 0,404 determinando que existe relación directa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en su investigación llegando a la conclusión mientras se aprecie o reciba el usuario tangibilidad en la entidad existirá satisfacción al recibir un producto o servicio..

Tomando en cuenta el **objetivo específico 2** que es determinar la relación que existe entre la dimensión **fiabilidad** con la satisfacción del usuario en la MPT, 2021 y la hipótesis específica, donde el resultado de Rho Spearman fue de 0.112 lo que significaría que sí existe relación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario, del mismo modo el autor Yucra & Sanchez (2019) propuso como objetivo específico 2 que la fiabilidad tiene relación con la satisfacción del usuario por eso es que utilizaron la prueba de Chi Cuadrado con valor de significancia $0.000 < 0.05$, por lo que lo interpreta de la siguiente manera donde la fiabilidad tiene relación con la satisfacción del usuario en su investigación, resultado que se asemeja de esta investigación.

De igual manera en el **objetivo específico 3** propuesto en esta investigación fue determinar la relación que existe entre la dimensión **capacidad de respuesta** con la satisfacción del usuario en la MPT, 2021 usando Rho Spearman con un resultado de -0,100 donde se interpreta que NO existe relación, caso contrario en la investigación de Estrada (2017) determinó como objetivo específico 3 que es determinar la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción al usuario, por eso es que se tiene por resultado usando Rho de Spearman con un resultado de 0.896 concluyendo que la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios.

Observando esta investigación encontramos el **objetivo específico 4** que es determinar la relación que existe entre la dimensión **seguridad** con la satisfacción del usuario en la MPT, 2021 logrando obtener Rho de Spearman -0,040 por lo que logra interpretar que la dimensión seguridad NO se relaciona con la satisfacción del usuario, como en la tesis de Rivasplata (2020) se tiene como uno de los objetivos específicos de su investigación determinar la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario, donde aplicó Rho de Spearman obteniendo como resultado propio de - 0,110, llegando a la conclusión que no existe relación entre la entre la variable con la dimensión.

Como último **objetivo específico 5** se tiene determinar la relación entre la dimensión **empatía** y la satisfacción del usuario en esta investigación, obteniendo

como resultado aplicando Rho Spearman donde se obtiene el 0.004, interpretando dicho resultado que existe la dimensión empatía se relaciona con la satisfacción del usuario, de igual forma lo determina la autora Huerta (2019) en su investigación señalando en uno de sus objetivos específicos determinar la relación entre la dimensión empatía, realizando una interpretación de su resultado obtenido de la prueba Chi cuadrado resultando el 0,025 por lo que lo interpreta señalando que existe una relación directa entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario.

Las únicas limitaciones que se han encontrado en esta investigación es que solo se encontraron 2 antecedentes internacionales y 8 nacionales por lo que la Universidad requiere que sean 5 de cada una de ellas.

VI. Conclusiones

Después de obtener todos los resultados de esta investigación basándose sobre la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021 se termina concluyendo de la siguiente manera:

- Primera: En vista de los resultados obtenidos se estableció que, la calidad de atención no se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.
- Segunda: Se estableció que, los elementos tangibles no se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021, es por eso que se puede afirmar que la tangibilidad es relevante pero no tiene relación con la segunda variable.
- Tercera: Se comprueba que mientras exista fiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021 es por eso que se aprecia que al existir confianza también hay satisfacción por parte del usuario.
- Cuarta: Se estableció que, la capacidad de respuesta no relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021 en vista de ello es que el tiempo que se demora en atender las necesidades del usuario no influye en la satisfacción de los mismos.
- Quinta: Se estableció que, la seguridad no relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.
- Sexta: Se estableció en cuanto a la empatía que se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021 y que un contexto donde haya empatía, genera una mayor satisfacción en el usuario porque se aprecia un vínculo.

VII. Recomendaciones

- Primera: Se recomienda al alcalde de la Municipalidad Provincial de Tacna que se agrupe y organice con los gerentes de cada área de esta entidad, para que junto con los trabajadores se unan capacitándose frecuentemente en brindar un buen nivel de atención a los usuarios que acuden a solicitar un producto o servicio en la institución, haciendo prevalecer sus valores integralmente que tendrá como finalidad satisfacer los requerimientos del usuario, impartiendo justicia, igualdad, honestidad, veracidad, respeto y puntualidad.
- Segunda: Se recomienda a la entidad tomar en cuenta que no solo debe tener una buena calidad de atención al usuario, por otro lado también debe enfocarse en tener bien organizado y distribuido las áreas de atención al público para un próspero servicio diseñando y creando infraestructuras donde los usuarios tengan una acceso fácil en esta entidad.
- Tercera: Se recomienda a todos los trabajadores públicos de la mencionada entidad de esta presente investigación que tomen en cuenta cumplir con el horario de atención establecido y entregar el producto o servicio pertinentemente en la fecha adecuada para generar confianza en los usuarios y por otro lado así poder brindarles en todo momento respuestas a las sugerencias o también reclamos
- Cuarta: Se recomienda al encargado de la Municipalidad Provincial de Tacna como lo es el alcalde incentivar a sus trabajadores capacitándolos en ofrecer todos sus servicios a disposición con una buena comunicación, con un lenguaje común al ofrecer alguna información donde los distintos usuarios que llegan de distintas provincias de la ciudad que concurren a la entidad para que puedan entender lo que se quiere dar a conocer y así evitar contratiempos.
- Quinta: Se recomienda a la entidad en estudio que de presentarse algún

problema o inconveniente con algún usuario se actúe y solucione oportunamente para asegurar la protección, seguridad, respaldo y satisfacción a los usuarios, creando un espacio libre para las quejas o reclamos sean atendidas a la celeridad posible, obteniendo un ambiente confortable para las personas que acuden a la institución mencionada.

Sexta: Se recomienda a los trabajadores públicos tener una buena educación con los usuarios al momento de dirigirse hacia ellos, mostrando que están interesados en responder a sus inquietudes con un buen trato, amable, cortés y sobretodo con respeto.

Referencias

- Admin. (2016). *¿Qué es una muestra y cómo se selecciona?* Obtenido de Normas APA: <https://normasapa.net/que-es-una-muestra-y-como-se-selecciona/>
- Alvarez Risco, A. (2020). *Justificación de la Investigación*. Obtenido de Repositorio Lima: <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y#:~:text=Justificaci%C3%B3n%20te%C3%B3rica%20Implica%20desc>
- Arias, R. E. (2020). *Investigación correlacional*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-correlacional.html>
- Armando. (s.f.). *Justificación teórica de un proyecto de investigación: definición y diferencias con otros tipos de justificación*. Recuperado el 2021, de Aledgus: <https://aledgus.com/justificacion-teorica/>
- Arteaga, G. (2020). *Enfoque cuantitativo: métodos, fortalezas y debilidades*. Obtenido de Testsiteforme: <https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/>
- Atachao Vila, K. (2017). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017*. Obtenido de Repositorio UCV: https://www.google.com/search?q=Calidad+de+atenci%C3%B3n+y+satisfacci%C3%B3n+del+usuario+externo+en+el+servicio+de+odontolog%C3%A1a+del+Puesto+de+Salud+Morro+de+Arica%2C+Ayacucho+2017&rlz=1C1CHBD_esPE921PE921&oq=Calidad+de+atenci%C3%B3n+y+satisfacci%C3%B3n
- Baptista Lucio, P., Fernández Collado, C., & Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación - Sexta Edición*. Obtenido de ESUP: <https://www.esup.edu.pe/wp->

- content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). *SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Obtenido de ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Castillo Julcamoro de Soto, J., & Quiroz Vilchez, N. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo 2018*. Obtenido de DocPlayer: <https://docplayer.es/152165955-Calidad-de-atencion-y-satisfaccion-del-usuario-atendido-en-el-servicio-de-emergencia-de-clinica-limatambo-2018.html>
- Dominguez, K. (2016). *Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense*. Obtenido de Enfermeria 21: <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>
- Echegoyen Olleta, J. (s.f.). *Metodo Hipotetico - Deductivo*. Recuperado el 2021, de Torre de Babel: <https://www.e-torredebabel.com/Psicologia/Vocabulario/Metodo-Hipotetico-Deductivo.htm>
- Enago Academy. (2020). *What are the Ethical Considerations in Research Design?* Obtenido de ENAGO: <https://www.enago.com/academy/what-are-the-ethical-considerations-in-research-design/>
- Estrada Murga, E. S. (2017). *Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario* -. Obtenido de Repositorio UCV: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11800/estrada_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Etécé. (2021). *Estadística inferencial*. Obtenido de Concepto: <https://concepto.de/estadistica-inferencial/>
- Febres Ramos, R. J., & Mercado Rey, M. R. (julio de 2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital*

- Daniel Alcides Carrión - Huancayo, Perú. Obtenido de Revista de la Facultad de Medicina Humana: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
- Flores Camayo, R. E. (2020). *calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultas externas del Hospital de Vitarte - 2019*. Obtenido de Universidad Nibert Wiener: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4645>
- Fornell, C. (2008). *El cliente satisfecho: Estrategias Cuantitativas y Cualitativas para fidelizar al consumidor*. Obtenido de Librería TRAMA: https://www.libreriagrama.com/es/libro/el-cliente-satisfecho_169509
- Galdo, J. (2014). *Data Analytics: A Valuable Investigative Tool*. Obtenido de Mercadien: <https://www.mercadien.com/resource/data-analytics-a-valuable-investigative-tool/>
- Guadalupe, F. (2018). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro, 2018*. Obtenido de Universidad estatal de Milagro: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5109>
- Hayes, A. (2021). *What Are Descriptive Statistics?* Obtenido de Investopedia: https://www.investopedia.com/terms/d/descriptive_statistics.asp
- Huerta Montalvo, J. N. (2019). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de la Gerencia de Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial del Callao, 2019*. Obtenido de Repositorio UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49146>
- Leos, T. (2021). *¿Qué es el cuestionario en una investigación según autores?* Obtenido de ALEPH: <https://aleph.org.mx/que-es-el-cuestionario-en-una-investigacion-segun-autores>
- Llauradó, O. (2014). *La escala de Likert: qué es y cómo se utiliza*. Obtenido de NetQuest: <https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>
- Lopez Romo, H. (1988). *Metodología de la encuesta*. Obtenido de Scrib:

- <https://es.scribd.com/doc/199945768/Metodologia-de-la-encuesta-Heriberto-Lopez-Romo>
- Macleod, S. (2019). *What are Independent and Dependent Variables?* Obtenido de Simply Psychology: <https://www.simplypsychology.org/variables.html>
- Martínez San Miguel, L. N. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguíña, Ica - 2018*. Obtenido de Repositorio UCV: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez San Miguel, L. N. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de La Tinguíña, Ica 2018*. Obtenido de Repositorio UCV: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mejías Acosta, A. A., & Manrique Chirkova, S. (2010). *Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios univertarios*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Middlenton, F. (2019). *Reliability vs validity: what's the difference?* Obtenido de Scribbr: <https://www.scribbr.com/methodology/reliability-vs-validity/>
- MINSA. (1997). *Ley General de Salud*. Obtenido de Digemid: <https://www.digemid.minsa.gob.pe/upload/uploaded/pdf/leyn26842.pdf>
- Molina Arias, M., & Ochoa Sangrador, C. (2018). *Estadística. Tipos de variables. Escalas de medida*. Obtenido de Evidencias en Pediatría: <https://evidenciasenpediatria.es/articulo/7307/estadistica-tipos-de-variables-escalas-de-medida>
- Molina Astua, M., & Quesada Mena, D. (2004). *La calidad en la atención médica*. Obtenido de Scielo: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007
- Paredes Arriaga, A. M. (2006). *Medidas agregadas de la Satisfacción del*

- consumidor. Obtenido de Acacia:
<http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/P05T15-1.pdf>
- Peralta Maniviesa, X. (s.f.). *La Calidad en la atención al cliente*. Recuperado el 09 de setiembre de 2021, de Pymmerang:
<https://www.pymmerang.com/emprender/1038-5-maneras-garantizadas-de-perder-clientes>
- QuestionPro. (2021). *¿Cuál es el índice de satisfacción del cliente estadounidense (ACSI)?* Obtenido de QuestionPro:
<https://www.questionpro.com/blog/es/indice-de-satisfaccion-del-cliente-estadounidense-acsi/>
- Reeves, & Bednar. (1994). *¿Qué es la calidad de servicio?* Obtenido de Ceupe Blog: <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-calidad-de-servicio.html>
- Richard, L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Obtenido de Taylor & Francis:
<https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781315700892/satisfaction-behavioral-perspective-consumer-richard-oliver>
- Rivasplata Horna, Z. (2020). *Calidad de atención y su relación satisfacción en usuarios del área cobranzas de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2020*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55777/Rivasplata_HZPJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodó, P. (2020). *Rho de Spearman*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/rho-de-spearman.html>
- Rus Arias, E. (2021). *Investigación aplicada*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-aplicada.html>
- Salcedo Hernández, C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador, 2020*. Obtenido de Repositorio UCV:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49596>
- Santa Cruz, F. (2015). *Inducción en la Investigación*. Obtenido de Blogspot:

- <http://florfanysantacruz.blogspot.com/2015/09/justificacion-de-la-investigacion.html>
- Secretaria de la Gestion Publica. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Obtenido de Gobierno del Peru: <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Shuttleworth, M. (2009). *Fiabilidad del instrumento*. Obtenido de Explorable: <https://explorable.com/instrument-reliability>
- Souza, B. (2019). *4 sugerencias para mejorar la calidad en la atención al cliente*. Obtenido de Hotmart: <https://blog.hotmart.com/es/calidad-de-atencion/>
- Suñol, R. (2021). *La calidad de la atención*. Obtenido de Ponencias y Jornadas: https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION_Art-Net_Sunol.pdf
- Thomas, L. (2020). *What is a cross-sectional study?* Obtenido de Scribbr: <https://www.scribbr.com/methodology/cross-sectional-study/>
- Vásquez Coria, J. (2021). *Calidad en el Servicio. Encuesta de cinco dimensiones. (SERVQUAL)*. Obtenido de Inbox Research: <https://www.inbox.mx/blog/calidad-en-el-servicio-encuesta-de-cinco-dimensiones-servqual>
- Westreicher, G. (s.f.). *Encuesta*. Recuperado el 2021, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>
- Westreicher, G. (s.f.). *Recolección de datos*. Recuperado el 2021, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/recoleccion-de-datos.html>
- Wigodski S., J. (2010). *Población y muestra*. Obtenido de Metodología de la Investigación: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- Yucra Salas, R. E., & Sanchez Mamani, J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras, 2018*.

Obtenido de Repositorio UNAMAD.

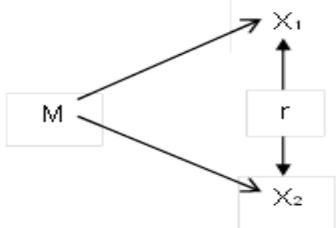
Anexos

ANEXO 01: Matriz de consistencia

| MATRIZ DE CONSISTENCIA | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|----------------------------------|--|--------------------------|
| TÍTULO: Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021 | | | | | | | |
| AUTOR: Jessica Marin Ayala | | | | | | | |
| Problema general: | Objetivo general: | Hipótesis general | VARIABLES | | | | |
| ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021? | Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021. | La calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021. | Variable 1: Calidad de atención Concepto: según Berry, Parasuraman & Zeithaml (1988) indican en su libro que la calidad de un servicio se relaciona con lo que se percibe suponiendo que es la opinion del consumidor (usuario) de la satisfacción al obtener un producto o servicio. (pp.16) | | | | |
| Problemas específicos: | Objetivos específicos: | Hipótesis específicas: | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala y Valores | Niveles y Rangos |
| ¿Cómo se relaciona la dimensión elementos tangibles con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021? | Determinar la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021. | La dimensión elementos tangibles se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021. | Elementos Tangibles | -Conservación de las instalaciones. -Calidad de los equipos. | 01 ,02 y 03 04 – 05 | Escala: Ordinal Tipo: Likert, tipo ordinal, siendo los valores: | 1: Muy Deficiente [0-20] |
| ¿Cómo se relaciona la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021? | Determinar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021. | La dimensión fiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021. | Fiabilidad | - Interés por el usuario. -Institución colaboradora. -Compromiso del personal. | 06 – 07 08 09 – 10 | | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|-------------------------------|--|-----------------------------------|---------------------------------------|---|
| <p>¿Cómo se relaciona la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021?</p> | <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.</p> | <p>La dimensión capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.</p> | <p>Capacidad de respuesta</p> | <p>-Actitud y disposición. -Información sobre actividades. -Rapidez del servicio.</p> | <p>11 – 12 13 14 – 15</p> | <p>4: Casi siempre 5: Siempre</p> | <p>4: Bueno [60-80] 5: Muy Bueno [80-100]</p> |
| <p>¿Cuál es la relación entre la seguridad con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021?</p> | <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.</p> | <p>La dimensión seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.</p> | <p>Seguridad</p> | <p>-Servicio oportuno. -Capacidad técnica. -Proceso adecuado</p> | <p>16 – 17 18 – 19 20</p> | | |
| <p>¿Cuál es la relación entre la empatía con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021?</p> | <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión empatía con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.</p> | <p>La dimensión empatía se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.</p> | <p>Empatía</p> | <p>-Horarios adecuados. -Interés institucional por el usuario. -Atención empática individualizada.</p> | <p>21 – 22 23 – 24 25</p> | | |
| <p>Variable 2: Satisfacción del usuario Concepto: Fornell (2008) da un concepto propio en el resumen de su libro de la variable mencionada y su relación con el usuario satisfecho explicando que el motivo del fracaso de una entidad es la falta de instrumentos que utilizan para emitir una buena atención porque un usuario satisfecho se relaciona también con el crecimiento de cualquier entidad o empresa, logrando todo ello otorgando un buen servicio, buenos productos y excelentes herramientas, este último sirve para un mejor desempeño de los trabajadores.</p> | | | | | | | |

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala y valores | Niveles y Rangos |
|-------------------|--|-------------------|--|---|
| Calidad percibida | -Satisfacción con las exigencias. | 01 – 02 | Escala: Ordinal Tipo: Likert, siendo los valores: | 1: Muy bajo [0-20> 2: Bajo [20-39> 3: Regular [39-58> 4: Alto [58-77> 5: Muy Alto [77-96] |
| | -Satisfacción con el servicio que se espera. | 03 – 04 | | |
| | -Seguridad en los Trámites. | 05 – 06 | | |
| | -Capacidad técnica. | 07 – 08 | | |
| Valor Percibido | -Confianza. | 09 – 10 | 1: Totalmente en desacuerdo | 1: Muy bajo [0-20> 2: Bajo [20-39> 3: Regular [39-58> 4: Alto [58-77> 5: Muy Alto [77-96] |
| | -Valoración de tasa y tarifas. | 11 – 12 | 2: En desacuerdo | |
| | -Valor de la Comunicación. | 13 – 14 | 3: Indeciso | |
| | -Valor de la atención | 15 – 16 | 4: De acuerdo | |
| Expectativas | -Siente confianza. | 17 - 18 – 19 – 20 | 5: Totalmente de acuerdo | 1: Muy bajo [0-20> 2: Bajo [20-39> 3: Regular [39-58> 4: Alto [58-77> 5: Muy Alto [77-96] |
| | -Satisfacción con las Expectativas. | 21 – 24 | | |

| Tipo y diseño de investigación(sustentado) | Población y muestra(sustentado) | Técnicas e instrumentos | Estadística |
|---|--|--|---|
| <p>Enfoque: Cuantitativo, Baptista, Fernández & Hernández (2014) donde cada procedimiento no se puede eludir, siendo de orden estricto donde su origen reside de una idea por el cual parte y se va delimitando en el transcurso de la investigación, para posteriormente se especifican sus objetivos y las respectivas preguntas del estudio. (pp.4)</p> <p>Tipo: Rus (2021) considera que este tipo de investigación se refiere a solucionar los problemas e inconvenientes de manera practica para la población o las entidades que estan en investigación.</p> <p>Nivel: Correlacional Arias (2020), significa analizar las dos variables en estudio, realizando una relación entre ambas formando parte del diseño no experimental.</p> <p>Diseño: No experimental – Corte transversal</p>  <pre> graph TD M[M] --> X1[X1] M[M] --> X2[X2] X1[X1] <--> r X2[X2] </pre> <p>Método: Hipotético-Deductivo Echegoyen (s.f.), es una guía que ayuda a la persona que investiga para hacer de su investigación una práctica científica siguiendo unos pasos específicos.</p> | <p>Población: 100 Usuarios atendidos que concurren a la Municipalidad Provincial de Tacna.</p> <p>Según Wigodski (2010) refiere que es una agrupacion de personas, objetos o medidas que tienen pocas singularidades en común y espacio, por eso que en el momento que se realiza una investigacion hay que considerar pocas singularidades necesarias al elegir la poblacion en estudio.</p> <p>Tipo de muestreo: El muestreo que se usará es la técnica censal, donde Lopez (1988) considera que la muestra a tratar es toda la población,</p> <p>Tamaño de muestra: La muestra está conformada por 100 usuarios que concurren a la Municipalidad Provincial de Tacna</p> | <p>Variable 1: Calidad de atención</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario para evaluar la calidad de atención de la información elaborado por Martínez (2018).</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario, elaborado por Martínez (2018).</p> | <p>Descriptiva: Se utilizará el cuestionario de Martínez (2018) que nos ayudará en el presente estudio y también se diseñará tablas para conocer específicamente los resultados de las variables calidad de atención y satisfacción, con las dimensiones e indicadores señalados en la Matriz de Consistencia.</p> <p>Inferencial: coeficiente de correlación de Spearman, $\rho(r)$ es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias (tanto continuas como discretas).</p> |

ANEXO 02: Tabla de Operacionalización de las variables

Tabla 11 *Tabla de Operacionalización de la variable Calidad de Atención*

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|---------------------|---|---|---|---|----------------------------------|
| Calidad de Atención | Según Berry, Parasuraman & Zeithaml (1988) indican en su libro que la calidad de un servicio se relaciona con lo que se percibe suponiendo que es la opinión del consumidor (usuario) de la satisfacción al obtener un producto o servicio. (pp.16) | La primera variable que es calidad de atención al usuario fue operacionalizada en función a 5 dimensiones y 14 indicadores. Evaluada a través del cuestionario sobre la calidad de atención al usuario, conformada por 25 ítems. | 1. Elementos tangibles Berry, Parasuraman & Zeithaml (1988) se refieren como el aspecto de las instalaciones de forma física, también incluidos los equipos que se utilizan, el personal y materiales que se usan para una buena comunicación. (pp.23) | Conservación de las instalaciones Calidad de los equipos Intervalo | 01 – 02 – 03 04 – 05 |
| | | | 2. Fiabilidad Berry, Parasuraman & Zeithaml (1988) es la destreza para poner en ejecución y llevar a cabo un servicio propuesto que se ha ofrecido y garantizado al usuario de una manera segura y ordenada, por ejemplo realizando la entrega de documentos, brindando la solución de problemas que se | Interés por el usuario Institución colaboradora Compromiso del personal | 06 – 07 08 09 – 10 |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|---|
| | | | <p>presenten precisando los precios. (pp. 23)</p> <p>3. Capacidad de Respuesta</p> <p>Berry, Parasuraman & Zeithaml (1988) se refieren a la capacidad que se tiene de la disposición y la intención de contribuir con los usuarios para ayudarlos, si el servicio demuestra ser breve. (pp.23)</p> | <p>Actitud y disposición</p> <p>Información sobre actividades</p> <p>Rapidez del servicio</p> | <p>11 – 12</p> <p>13</p> <p>14 – 15</p> |
| | | | <p>4. Seguridad</p> <p>Berry, Parasuraman & Zeithaml (1988) la interpretan como los conocimientos en la atención sobre un servicio brindado de los trabajadores y la destreza que tienen para crear confianza y confiabilidad en los usuarios. (pp.23)</p> | <p>Servicio oportuno</p> <p>Capacidad técnica</p> <p>Proceso adecuado</p> | <p>16 – 17</p> <p>18 – 19</p> <p>20</p> |
| | | | <p>5. Empatía</p> <p>Berry, Parasuraman & Zeithaml (1988) lo definen como una de manifestar el interés y el grado de atención de manera individual que brindan las entidades a los usuarios (pp.23)</p> | <p>Horarios adecuados</p> <p>Interés institucional por el usuario</p> <p>Atención empática individualizada</p> | <p>21 – 22</p> <p>23 – 24</p> <p>25</p> |

Tabla 12 *Tabla de Operacionalización de la variable Satisfacción al usuario*

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|--------------------------|---|---|--|---|--|
| Satisfacción del Usuario | Fornell (2008) da un concepto propio en el resumen de su libro de la variable mencionada y su relación con el usuario satisfecho explicando que el motivo del fracaso de una entidad es la falta de instrumentos que utilizan para emitir una buena atención porque un usuario satisfecho se relaciona también con el crecimiento de una entidad o empresa. | La segunda variable que es satisfacción del usuario estuvo operacionalizada en función a sus 3 dimensiones y también 8 indicadores. Evaluada a través del cuestionario sobre la satisfacción del usuario, conformada por 24 ítems. | 1. Calidad percibida. - Fornell (1996) citado en Paredes (2006), resulta del análisis sobre lo que se consume o los servicios que se brindan, de los productos que se entregan al usuario. (pp.17) | Satisfacción con las exigencias Satisfacción con el servicio que se espera Seguridad en los tramites Capacidad técnica | 01 – 02 03 – 04 05 – 06 07 – 08 |
| | | | 2. Valor percibido.- Fornell (1996) citado en Paredes (2006), se refiere al precio que se paga a una empresa por un servicio, el cual es comparado de otras entidades por los usuarios.(pp.18) | Confianza Valoración de tasa y tarifas Valor de la comunicación Valor de la atención | 09 – 10 11 – 12 13 – 14 15 – 16 |
| | | | 3. Expectativas. - Es lo que recibe un usuario como por ejemplo Fornell (1994) citado en QuestionPro (2021) es la evaluación del usuario sobre de qué manera quisiera recibir el servicio. | Siente confianza Satisfacción con las expectativas | 17 - 18 – 19 – 20 21 – 24 |

ANEXO 03: Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

CÓDIGO:

FECHA:/...../.....

Indicaciones: Para evaluar la calidad de servicio de la atención recibida el día de hoy. Ud. lea las preguntas sobre algunos aspectos y en una escala del 0 al 4 ¿Cómo calificaría Ud. cada uno de los aspectos según la atención recibida?

| Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca |
|---------|--------------|---------|------------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

| ÍTEMS | OPCIONES | | | | |
|--|----------|----|----|----|---|
| | S | CS | AV | CN | N |
| 1. Los equipos que posee la municipalidad resultan de gran utilidad para el usuario. | | | | | |
| 2. Los ambientes de la municipalidad tienen una presentación ordenada. | | | | | |
| 3. El área de atención al público se mantiene en buen estado de limpieza. | | | | | |
| 4. En la municipalidad Ud., percibe una modernidad permanente de los equipos. | | | | | |
| 5. Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando Ud. realiza una consulta o servicio. | | | | | |
| 6. Cuando Ud. asiste a la municipalidad, el personal se muestra atento en ayudarlo en solucionar algún problema o dificultad que se le presente. | | | | | |
| 7. En la municipalidad, se prestan los servicios en el tiempo prometido. | | | | | |
| 8. Cuando tiene dificultades con su tiempo la municipalidad le comprende y colabora con Ud. | | | | | |
| 9. El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios. | | | | | |
| 10. Los servicios prestados en la municipalidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio. | | | | | |
| 11. Los usuarios en la municipalidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos. | | | | | |
| 12. Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos. | | | | | |
| 13. A través de sus trabajadores la municipalidad, brindan información precisa sobre las actividades que Ud. consulta. | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 14. Las asesorías del personal de la Municipalidad son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios. | | | | | |
| 15. Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso a los usuarios. | | | | | |
| 16. La atención por parte del personal de la municipalidad es amable. | | | | | |
| 17. En la municipalidad el servicio que se brinda es oportuno. | | | | | |
| 18. El personal de la municipalidad, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios. | | | | | |
| 19. Los trabajadores de la municipalidad, tienen buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos. | | | | | |
| 20. Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario. | | | | | |
| 21. Los horarios de atención de las dependencias de la municipalidad son cómodos para los usuarios. | | | | | |
| 22. Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios. | | | | | |
| 23. La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios. | | | | | |
| 24. La municipalidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios. | | | | | |
| 25. Los trabajadores de la municipalidad atienden individualmente sus consultas, cuando es requerida. | | | | | |

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

CÓDIGO:

FECHA:/...../.....

Indicaciones: Para evaluar la satisfacción del usuario con la atención recibida el día de hoy. Ud. lea las preguntas sobre algunos aspectos y en una escala del 0 al 4 ¿Cómo calificaría Ud. cada uno de los aspectos según su sentir?

| Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Indeciso | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|-----------------------|------------|----------|---------------|--------------------------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

| ÍTEMS | OPCIONES | | | | |
|--|----------|---|---|---|----|
| | TA | A | I | D | TD |
| 26. El personal de esta municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus exigencias. | | | | | |
| 27. Me siento satisfecho(a) con la atención que recibo en esta municipalidad. | | | | | |
| 28. En esta municipalidad se da el servicio que usted espera. | | | | | |
| 29. El personal de esta municipalidad conoce los intereses y las necesidades de sus usuarios. | | | | | |
| 30. Me siento seguro al realizar mis trámites en esta municipalidad. | | | | | |
| 31. Esta municipalidad presta un servicio satisfactorio en capacidad técnica. | | | | | |
| 32. En esta municipalidad se observa un desempeño técnico muy bueno de los trabajadores. | | | | | |
| 33. La calidad de los servicios tecnológicos es buena. | | | | | |
| 34. Esta municipalidad le inspira confianza. | | | | | |
| 35. El trato que brindan los trabajadores de esta municipalidad le inspiran confianza. | | | | | |
| 36. Las tasas y tarifas de esta entidad en comparación con otras son adecuadas. | | | | | |
| 37. La calidad de los servicios prestados en esta municipalidad son buenos. | | | | | |
| 38. Cuando le habla el personal de la municipalidad usa un lenguaje amigable. | | | | | |
| 39. Los trabajadores de la municipalidad demuestran capacidad de escucha ante las necesidades de los usuarios. | | | | | |
| 40. No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por esta municipalidad. | | | | | |
| 41. Siento que puedo volver a esta municipalidad en cualquier momento porque valoro mucho su atención. | | | | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| 42. Al acudir a esta municipalidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos. | | | | |
| 43. Esta municipalidad es innovadora y con visión de futuro. | | | | |
| 44. Es recomendable los servicios brindados por esta municipalidad para otros usuarios. | | | | |
| 45. Existe preocupación de la municipalidad para cubrir las necesidades de atención de los usuarios. | | | | |
| 46. El servicio que se ofrece en esta municipalidad se adapta a sus necesidades como usuario. | | | | |
| 47. Esta municipalidad me brinda los servicios según lo que requiero y espero. | | | | |
| 48. El personal de esta municipalidad es claro en las explicaciones e informaciones dadas. | | | | |
| 49. El personal de esta municipalidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados. | | | | |

ANEXO 04: Autorización para el uso del nombre institucional y Aceptación de la publicación de la tesis en el repositorio



MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE TACNA

GERENCIA DE GESTIÓN RECURSOS HUMANOS

Tacna, 28 de octubre de 2021

CARTA N° 221-2021-GGRH/MPT

Estimada Srta:
JESSICA MARIN AYALA
AV. CELESTINO VARGAS N° 132-POCOLLAY

Presente.-

Asunto : Autorización para la aplicación de encuesta

Referencia : Solicitud Tramite Documentario registro N° 132657-2021

Mediante el presente me dirijo a usted, para saludarle muy cordialmente y con la finalidad de hacer de su conocimiento que la Gerencia de Gestión de Recursos Humanos, recepcionó su solicitud con registro N° 132657 de fecha 14 de octubre del presente año, por ende se le otorga la presente previa autorización del Gerente y/o Jefe Inmediato, para que pueda realizar la encuesta sobre la "Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna", para el día miércoles 03 de noviembre del presente año.

Sin otro particular, agradecemos de antemano de su gentil y cordial atención, me despido.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA
Abog. CARLOS RESERVO PINO LLANOS
GERENTE EJECUTIVO

Cc.Archivo

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

| | |
|--|------------------|
| Nombre de la Organización: | RUC: 20147797100 |
| Municipalidad Provincial de Tacna | |
| Nombre del Titular o Representante legal: | |
| Nombres y Apellidos Abog. Carlos Alberto Cano LLanqui | DNI: 42083702 |

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

| | |
|---|------------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación | |
| Calidad de atención y Satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial Tacna, 2021 | |
| Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública | |
| Autor: Nombres y Apellidos Jessica Marin Ayala | DNI: 46889717 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Tacna, 03 de Noviembre del 2021

Firma: _____

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA

Abog. CARLOS ALBERTO CANO LLANQUI
GERENTE DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los Informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 05: Consentimiento informado

Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por **Jessica Marin Ayala** estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es: **Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021.**

Si Ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responder un/ unos cuestionarios de **Calidad de atención y Satisfacción del usuario**. Esto tomará aproximadamente **30 minutos** de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactarme al número de celular 932750365 o correo jessicamarinayala777@gmail.com

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Nombre del autor: **Jessica Marin Ayala**

Firma del autor:



Yo acepto _____ preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación

Acepto mi participación en la investigación científica referida **Calidad de Atención y Satisfacción del usuario en la Municipalidad de Tacna, 2021.**

Firma y nombre del participante

ANEXO 06: Resultados del piloto

CALIDAD DEL SERVICIO

| | it1 | it2 | it3 | it4 | it5 | it6 | it7 | it8 | it9 | it10 | it11 | it12 | it13 | it14 | it15 | it16 | it17 | it18 | it19 | it20 | it21 | it22 | it23 | it24 | it25 | S _r ² | |
|-----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------------------------|---|
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 2 | 84.00 | |
| 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 0 | 3 | 3 | 69.00 | |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 0 | 4 | 4 | 85.00 | |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 49.00 | |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 | 4 | 4 | 94.00 | |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 57.00 | |
| 7 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 86.00 | |
| 8 | 4 | 0 | 4 | 2 | 4 | 2 | 0 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 78.00 | |
| 9 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 0 | 2 | 2 | 55.00 | |
| 10 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 85.00 | |
| r | 0.33 | 0.08 | 0.53 | 0.34 | 0.45 | 0.65 | 0.66 | 0.73 | 0.89 | 0.79 | 0.87 | 0.47 | 0.56 | 0.71 | 0.63 | 0.77 | 0.87 | 0.87 | 0.63 | 0.63 | 0.77 | 0.36 | -0.11 | 0.54 | 0.70 | 14.72 | |
| Si ² | 0.81 | 1.45 | 0.64 | 1.21 | 1.16 | 0.81 | 1.84 | 1.84 | 1.89 | 1.20 | 0.61 | 0.64 | 1.29 | 0.89 | 0.49 | 1.00 | 0.81 | 1.09 | 1.09 | 1.00 | 0.25 | 0.69 | 3.40 | 2.24 | 1.16 | 29.50 | |
| | Valido | 0 |

| | |
|-----------------------------|--------|
| K | 25 |
| $\sum Si^2$ | 29.50 |
| S _r ² | 220.16 |
| α | 0.902 |

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

| | it1 | it2 | it3 | it4 | it5 | it6 | it7 | it8 | it9 | it10 | it11 | it12 | it13 | it14 | it15 | it16 | it17 | it18 | it19 | it20 | it21 | it22 | it23 | it24 | S_T^2 |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 85.0 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 62.0 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 0 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 73.0 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 51.0 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 73.0 |
| 6 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 26.0 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 96.0 |
| 8 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 64.0 |
| 9 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 54.0 |
| 10 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 89.0 |
| r | 0.85 | 0.86 | 0.83 | 0.59 | 0.92 | 0.79 | 0.70 | 0.79 | 0.75 | 0.87 | 0.61 | 0.95 | 0.85 | 0.90 | 0.10 | 0.84 | 0.91 | 0.74 | 0.91 | 0.81 | 0.90 | 0.86 | 0.66 | 0.71 | 18.6 |
| Si² | 1.36 | 0.96 | 0.69 | 1.69 | 0.89 | 1.44 | 1.44 | 1.24 | 1.61 | 1.20 | 1.21 | 1.00 | 0.89 | 1.00 | 1.25 | 1.00 | 0.89 | 1.04 | 0.89 | 1.64 | 0.89 | 1.36 | 0.96 | 0.85 | |
| | Valido | |

| | |
|-------------------------------|---------------|
| K | 24 |
| $\sum Si^2$ | 27.39 |
| S_T^2 | 386.01 |
| α | 0.969 |

Validez del contenido



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: " CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN UNA MUNICIPALIDAD

OBJETIVO : Determinar la calidad del servicio de atención al público en la Municipalidad Distrital de La Tinguiña

DIRIGIDO A : Usuarios de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica-2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : OCHOA CARBAJO, Jesús Alberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor en educación

VALORACIÓN

| | | | | |
|-----------|------------------|---------|------------|----------------|
| Muy Bueno | Bueno | Regular | Deficiente | Muy Deficiente |
|-----------|------------------|---------|------------|----------------|

Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: " CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN UNA MUNICIPALIDAD

OBJETIVO : Determinar la calidad del servicio de atención al público en la Municipalidad Distrital de La Tinguiña

DIRIGIDO A : Usuarios de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica-2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Ramos Córdova, Gabriela Olivia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión Pública

VALORACIÓN

| | | | | |
|-----------|------------------|---------|------------|----------------|
| Muy Bueno | Bueno | Regular | Deficiente | Muy Deficiente |
|-----------|------------------|---------|------------|----------------|



Mg. Gabriela O. Ramos Córdova
 C.P.Pe. N° 1343935230

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: " CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD"

OBJETIVO : Determinar el nivel satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica-2018

DIRIGIDO A : Satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguiña, Ica -2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : OCHOA CARBAJO, Jesús Alberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor en educación

VALORACIÓN

| | | | | |
|-----------|------------------|---------|------------|----------------|
| Muy Bueno | Bueno | Regular | Deficiente | Muy Deficiente |
|-----------|------------------|---------|------------|----------------|



Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: " CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD"

OBJETIVO : Determinar el nivel satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica-2018

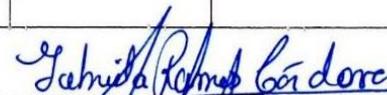
DIRIGIDO A : Satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguiña, Ica -2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Ramos Córdova, Gabriela Olivia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión Pública

VALORACIÓN

| | | | | |
|-----------|-------|---------|------------|----------------|
| Muy Bueno | Buena | Regular | Deficiente | Muy Deficiente |
|-----------|-------|---------|------------|----------------|


Mg. Gabriela C. Ramos Córdova
C.P.Pe. N° 1343935230

ANEXO 07: Escaneos de los criterios de jueces de los instrumentos

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADOR | ÍTEMS | OPCIONES | | | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES | | | | |
|-----------------------|-------------------------|--|---|----------|--------------|---------|------------|-------|---|----|--|----|---------------------------------|--|----|--|----|
| | | | | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca | Relación entre la variable y la dimensión | | Relación entre la dimensión y el indicador | | | Relación entre el indicador y el ítems | | Relación entre el ítems y la opción de respuesta | |
| | | | | | | | | | Si | No | Si | No | | Si | No | Si | No |
| GESTIÓN DE LA CALIDAD | D1: Elementos Tangibles | Conservación de las instalaciones | 1. Los equipos que posee la municipalidad resultan de gran utilidad para el usuario. | | | | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | | | 2. Los ambientes de la municipalidad tienen una presentación ordenada. | | | | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | | | 3. El área de atención al público se mantiene en buen estado de limpieza. | | | | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Calidad de los equipo | 4. En la municipalidad Ud., percibe una modernidad permanente de los equipos. | | | | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| | | 5. Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando Ud. realiza una consulta o servicio. | | | | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| | D2: Efiabilidad | Interés por el usuario | 6. Cuando Ud. Asiste a la municipalidad, el personal se muestra atento en ayudarlo a solucionar algún problema o dificultad que se le presente. | | | | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|-------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|--|
| D3: Capacidad de Respuesta | | 7. En la municipalidad, se prestan los servicios en el tiempo prometido. | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| | Institución colaboradora | 8. Cuando tiene dificultades con su tiempo la municipalidad le comprende y colabora con Ud. | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| | Compromiso del personal | 9. El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios. | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | 10. Los servicios prestados en la municipalidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio. | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | Actitud y disposición | 11. Los usuarios de la municipalidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos. | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | 12. Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos. | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | Información sobre actividades | 13. A través de sus trabajadores la municipalidad brinda información precisa sobre las actividades que Ud. consulta. | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | Rapidez del servicio | 14. Las asesorías del personal de la Municipalidad son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios. | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | 15. Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios. | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|--|
| D4: Seguridad | Servicio oportuno | 16. La atención por parte del personal de la municipalidad es amable. | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| | | 17. En la municipalidad el servicio que se brinda es oportuno. | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | Capacidad técnica | 18. El personal de la municipalidad, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios. | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | 19. Los trabajadores de la municipalidad, tienen buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos. | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| D5: Empatía | Proceso adecuado | 20. Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario. | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | 21. Los horarios de atención de las dependencias de la municipalidad son cómodos para los usuarios. | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | Horarios adecuados | 22. Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios. | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | 23. La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios. | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Interés institucional por el usuario | 24. La municipalidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios. | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|--|
| | Atención empática individualizada | 25. Los trabajadores municipalidad atienden individualmente sus consultas cuando es requerida. | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
|--|-----------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|--|

Fuente: Adaptado de Gutiérrez, J. (2017). Tesis: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Palpa - Ica, 2017.


 Mg. Gabriela O. Ramos Córdova
 C.P.Pe. N° 1343935230

Autora: Luz Nieves Martínez San Miguel

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADOR | ÍTEMS | OPCIONES | | | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES |
|--------------------------|---|--|--|----------|---|-----|---|----|---|----|--|----|--|----|--|----|---------------------------------|
| | | | | T.A | A | A/D | D | TD | Relación entre la variable y la dimensión | | Relación entre la dimensión y el indicador | | Relación entre el indicador y el ítems | | Relación entre el ítems y la opción de respuesta | | |
| | | | | | | | | | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | |
| Satisfacción del usuario | D1: Calidad funcional-Técnica percibida | Satisfacción con las exigencias | 1. El personal de esta municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus exigencias. | | | | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | | | 2. Me siento satisfecho(a) con la atención que recibo en esta municipalidad. | | | | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | | Satisfacción con el servicio que se espera | 3. En esta municipalidad se le da el servicio que usted espera. | | | | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | | | 4. El personal de esta municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios. | | | | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | | Seguridad en los tramites | 5. Me siento seguro al realizar mis trámites en esta municipalidad. | | | | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | | | 6. Esta municipalidad presta un servicio satisfactorio en capacidad técnica. | | | | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | | Capacidad técnica | 7. En esta municipalidad se observa un desempeño técnico muy bueno de los trabajadores. | | | | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | | | 8. La calidad de los servicios tecnológicos es buena. | | | | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------|------------------------------|--|---|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|--|
| D2: Valor percibido | Confianza | 9. Esta municipalidad le inspira confianza. | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| | | 10. El trato que brindan los trabajadores de esta municipalidad le inspiran confianza. | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| | Valoración de tasa y tarifas | 11. Las tasas y tarifas de esta entidad en comparación con otras son adecuadas. | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| | | 12. La calidad de los servicios prestados en esta municipalidad son buenos, dadas sus tasas y tarifas. | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| | Valor de la comunicación | 13. Cuando le habla el personal de la municipalidad usa un lenguaje amigable. | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| | | 14. Los trabajadores de la municipalidad demuestran capacidad de escucha ante las necesidades de los usuarios. | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| | Valor de la atención | 15. No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por esta municipalidad. | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| | | 16. Siento que puedo volver a esta municipalidad en cualquier momento porque valoro mucho su atención. | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| | D3: Confianza y expectativas | Siente confianza | 17. Al acudir a esta municipalidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos. | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| | | | 18. Esta municipalidad es innovadora y con visión de futuro. | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| | | | 19. Es recomendable los servicios brindados por esta municipalidad para otros usuarios. | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | 20. Existe preocupación de la municipalidad para cubrir las necesidades de atención de los usuarios. | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | 21. El servicio que se ofrece en esta municipalidad se adapta a sus necesidades como usuario. | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | |

Tabla 13 *Tabla de jueces*

| Apellidos y nombres | Grado Académico |
|------------------------------------|-----------------------------|
| Dr. Ochoa Carbajo, Jesús Alberto | Doctor en Educación |
| Mg. Ramos Córdova, Gabriela Olivia | Magíster en Gestión Pública |

ANEXO 08: Resultados adicionales

Figura 1

Frecuencia de la Calidad de atención

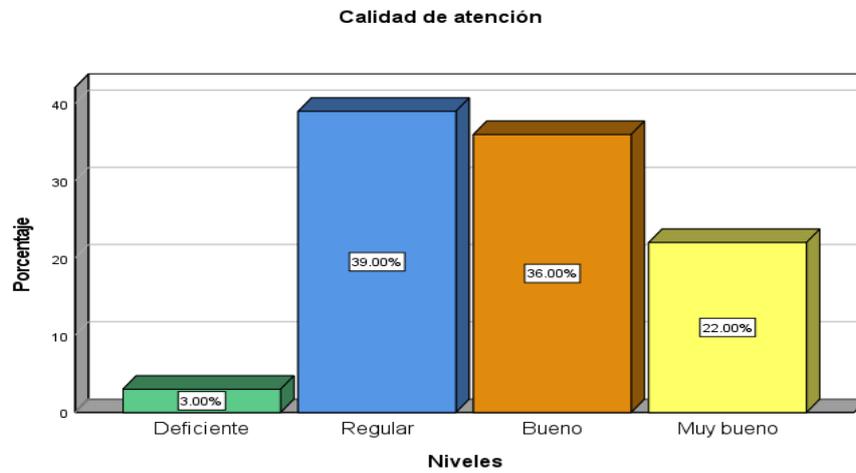


Figura 2

Frecuencia de la dimensión elementos tangibles

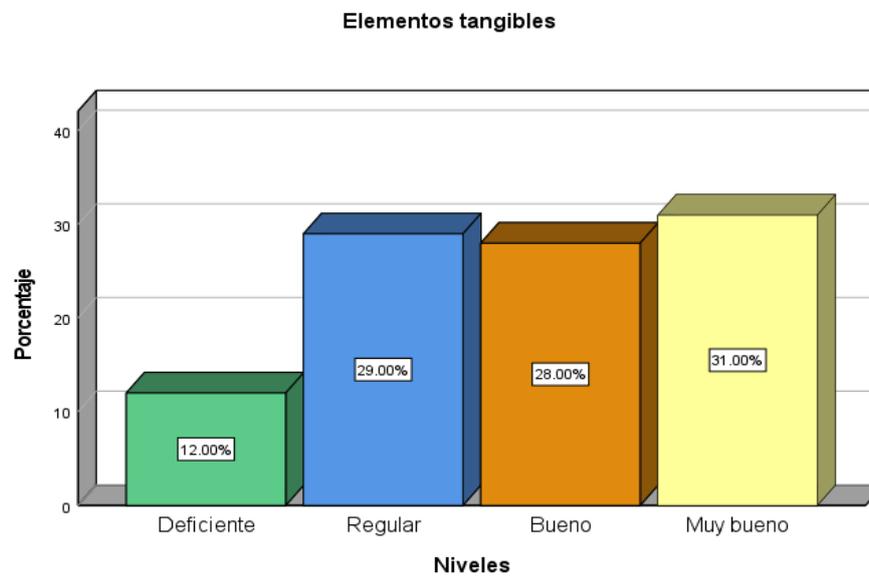


Figura 3

Frecuencia de la dimensión fiabilidad

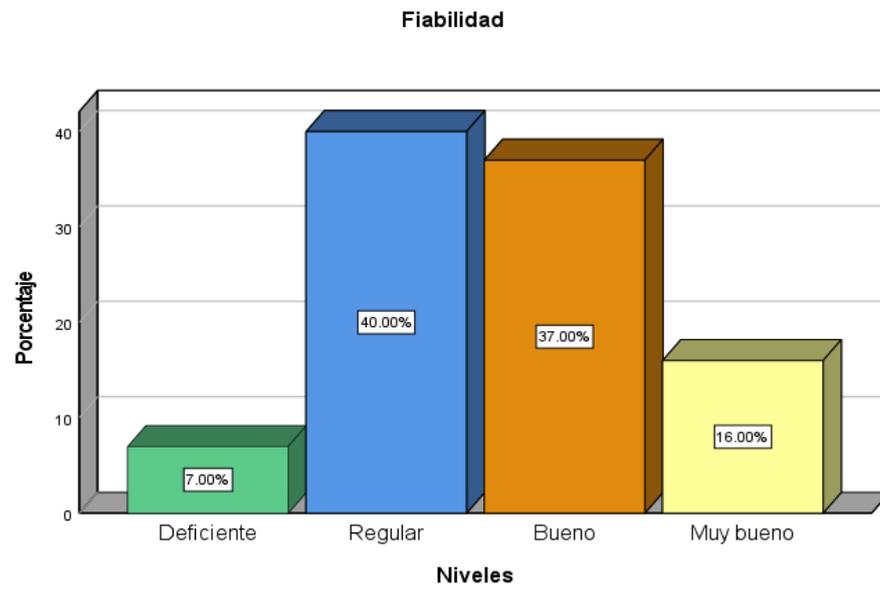


Figura 4

Frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta

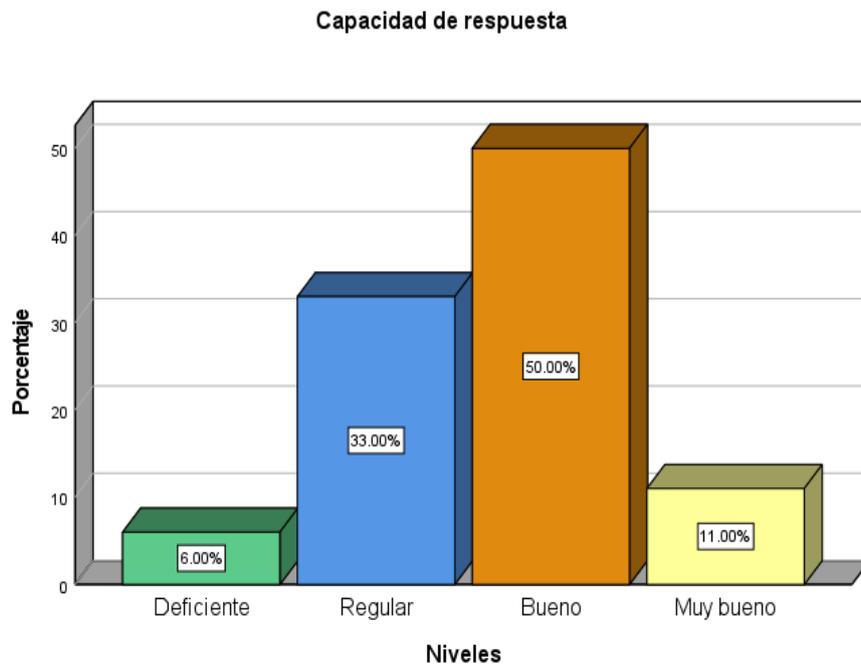


Figura 5

Frecuencia de la dimensión seguridad

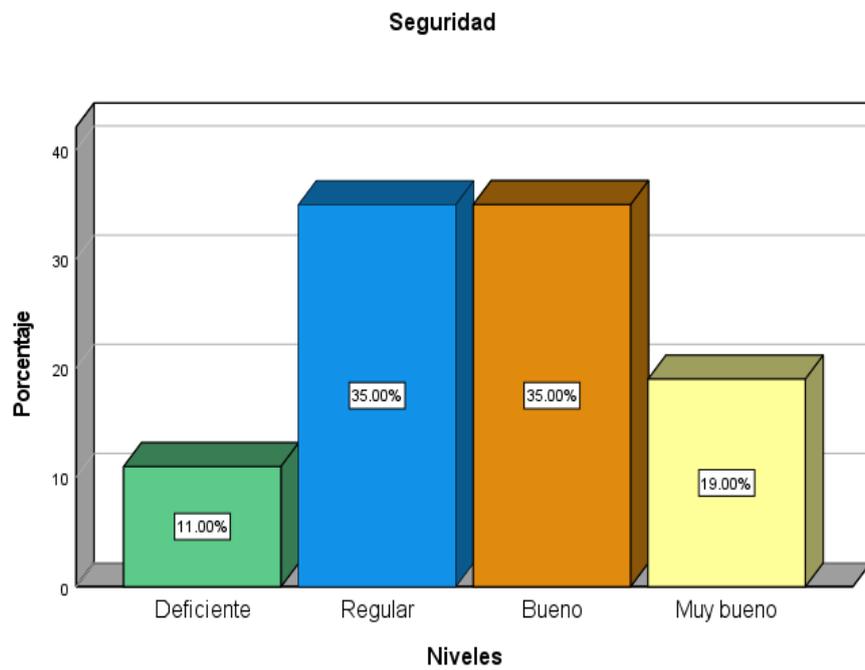


Figura 6

Frecuencia de la dimensión empatía

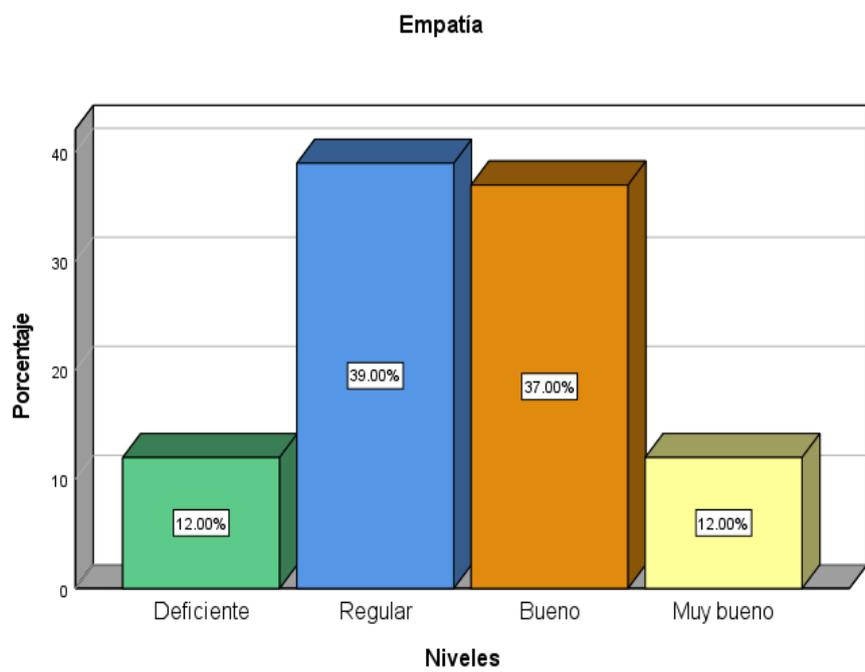


Figura 7

Frecuencia de la Satisfacción del usuario

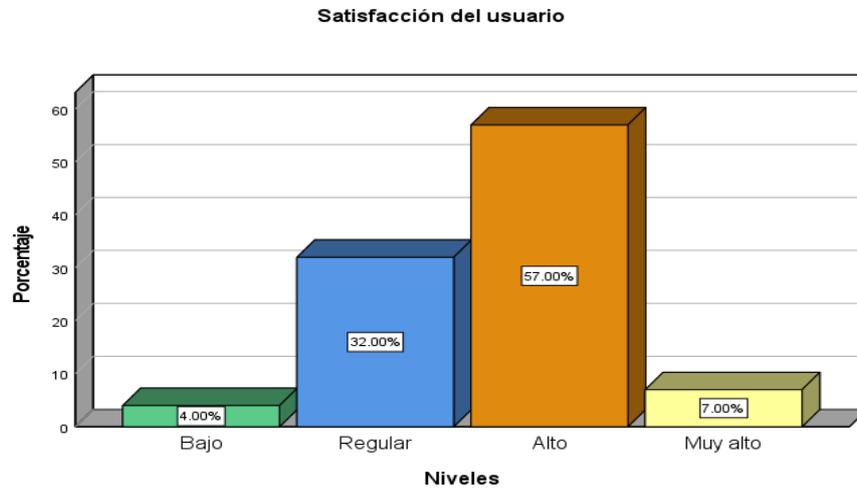


Figura 8

Frecuencia de la dimensión calidad percibida

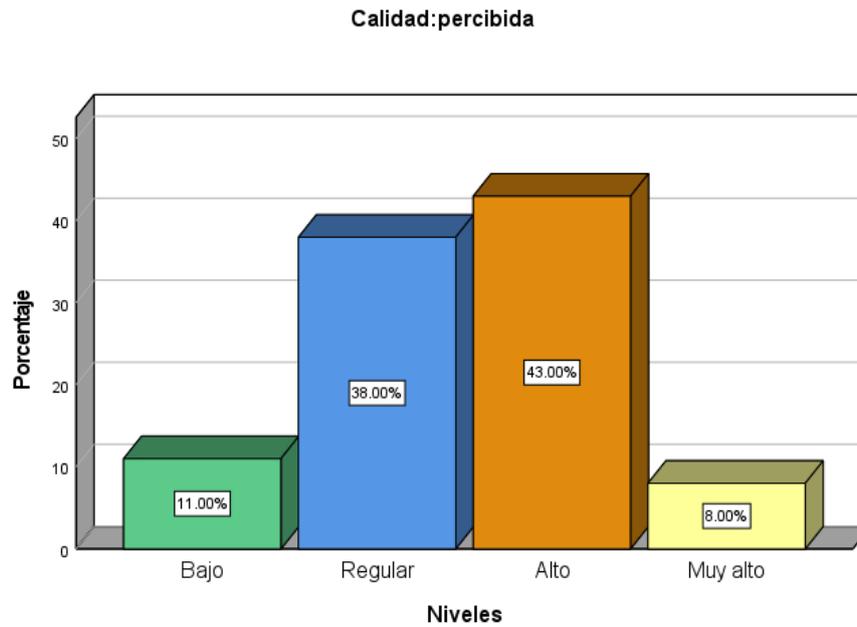


Figura 9

Frecuencia de la dimensión valor percibido

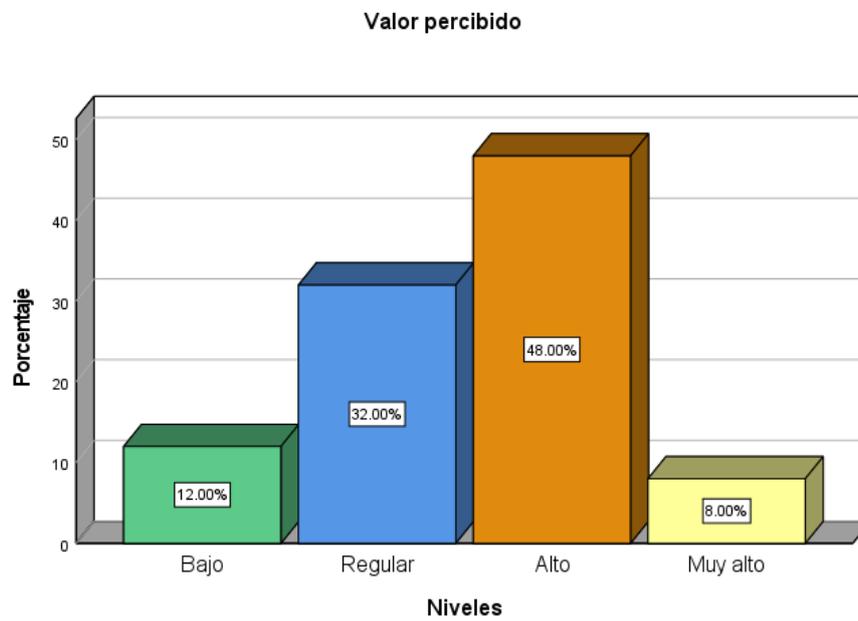


Figura 10

Frecuencia de la dimensión expectativas

