



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios en una
Municipalidad de Huarochirí, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Concha Bendezu, Carlos Jose (orcid.org/0000-0002-2685-3859)

ASESOR:

Dr. Farfan Pimentel, Johnny Felix (orcid.org/0000-0001-6109-4416)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo a mi madre, por alentarme, apoyarme y ser mi fortaleza en los momentos de mayor necesidad, por ser quien me ha enseñado con todo su amor a ser mejor cada día.

A mi esposa por su comprensión, por su paciencia, ánimos, por ser quien siempre me ha motivado a superar todos los obstáculos en el largo de toda mi vida profesional.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, ante todo, si he llegado a donde estoy es gracias a Él.

Gracias padre mío por ser mi sostén en mis momentos de flaqueza, por darme las fuerzas, sabiduría, conocimiento, fortaleza y salud, y que siga siendo siempre así Amen.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e Instrumento de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	45

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Validación de juicio de expertos	16
Tabla 2. Confiabilidad de los instrumentos	17
Tabla 3. Resultados de Calidad de atención	21
Tabla 4. Resultados de confiabilidad	22
Tabla 5. Resultados de capacidad de respuesta	23
Tabla 6. Resultados de seguridad	24
Tabla 7. Resultados de empatía	25
Tabla 8. Resultados de Tangibilidad	26
Tabla 9. Resultados de satisfacción	27
Tabla 10. Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov	28
Tabla 11. Prueba de hipótesis general	29
Tabla 12. Prueba de hipótesis específica 1	30
Tabla 13. Prueba de hipótesis específica 2	30
Tabla 14. Prueba de hipótesis específica 3	31
Tabla 15. Prueba de hipótesis específica 4	32
Tabla 16. Prueba de hipótesis específica 5	32

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1. Frecuencia de Calidad de atención	21
Figura 2. Frecuencia de confiabilidad	22
Figura 3. Frecuencia de capacidad de respuesta	23
Figura 4. Frecuencia de seguridad	24
Figura 5. Frecuencia de empatía	25
Figura 6. Frecuencia de Tangibilidad	26
Figura 7. Frecuencia de satisfacción	27

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022.

La parte metodológica utilizada fue de tipo de investigación básica, enfoque cuantitativo, nivel correlacional y un diseño no experimental de corte transeccional.

Se aplicó como instrumento de investigación el cuestionario. La técnica de recolección de datos fue la encuesta dirigida a los usuarios de una Municipalidad de la Provincia de Huarochirí. Se trabajó con una muestra de 152 usuarios. La principal conclusión es que se da la existencia de una relación entre la calidad de atención y la satisfacción, con un p-valor de $0.000 < 0.050$, y un coeficiente de correlación de 0,880. Por ello, se da un grado de correlación entre variables de forma positiva alta.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción en los usuarios, confianza

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between service quality and user satisfaction in the Municipality of, Huarochirí, 2022.

The methodological part used was of the type of basic research, quantitative approach with a scope at the correlational level. and a non-experimental cross-sectional design.

The questionnaire was applied as a research instrument. The data collection technique was the survey addressed to the users of the Municipality of the Province of Huarochirí. We worked with a sample of 152 users. The main conclusion is that there is a relationship between service quality and satisfaction, with a p-value of $0.000 < 0.050$, and a correlation coefficient of 0.880. For this reason, there is a high degree of positive correlation between variables

Keywords: Service quality, user satisfaction, trust.

I. INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

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

A nivel local, la investigación centra su estudio en la Municipalidad de Matucana, ubicada en la provincia Huarochirí, en este escenario los usuarios

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

Luego de haber planteado la situación problemática, se enuncia el problema general: ¿En qué medida se relaciona la calidad de atención con la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022? Por otro lado, se formularon los siguientes problemas específicos: (1) ¿En qué medida se relaciona la confiabilidad con la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022?; (2) ¿En qué medida se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2020?; (3) ¿En qué medida se relaciona la seguridad con la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022?; (4) ¿En qué medida se relaciona la empatía con la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022?; y (5) ¿En qué medida se relaciona la tangibilidad con la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022?

La justificación teórica se basó en el uso de teorías de las dimensiones de la calidad de la atención e identificar los orígenes y modelos teóricos respalden su estudio, destacando en las particularidades que se aprovecharán de referencia para establecer la relación entre ambas variantes propuestas que permitan saber los componentes de la variable que inciden de algún modo en la satisfacción de los

usuarios que son atendidos en la entidad municipal. En cuanto a la justificación metodológica, se establecieron técnicas basadas en el criterio científico que asuma avalar los objetivos planteados, asimismo, emplear un instrumento de compilación de datos por variantes de estudio que han sido debidamente validadas por expertos en la trama a fin avalar su operación, además, se aplicó una prueba piloto para determinar la confiabilidad de las herramientas. Por último, en la justificación práctica esta investigación sirve de utilidad para conocer y proponer como mejorar aquellos factores que se perjudican a la calidad de la atención en la municipalidad, asimismo, con este mejoramiento poder optimizar los niveles satisfacción.

Con respecto a los objetivos de la investigación, se planteó como objetivo general: Determinar la entre la calidad de atención y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022. Asimismo, se formularon los siguientes objetivos específicos: (1) Determinar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022; (2) Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022; (3) Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022; (4) Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022; y (5) Determinar la relación entre la tangibilidad y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022.

De acuerdo a las hipótesis de la investigación elaborada, se estableció la hipótesis general: Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022. A su vez, se plantaron las siguientes hipótesis específicas: (1) Existe una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022; (2) Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022; (3) Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022; (4) Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí,

2022; y (5) Existe una relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Este apartado del capítulo integra dos fases, la primera aborda la descripción de los antecedentes de las variantes de investigación y después se describen las bases científicas para fundamentar el estudio.

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

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

Similarmente, Santiago (2017) en su tesis se propuso establecer como la gestión administrativa afecta al asentimiento del usuario en la Municipalidad del Manabí. El método se rigió bajo el criterio numérico, de tipo puro, grado de

investigación correlacional, corte transaccional y diseño sin acciones experimentales. Participaron 419 usuarios como muestra de estudio, los cuales contestaron un formulario por variante. Los resultados encontraron un coeficiente de Rho igual 0,816 y valor “p” menor a 0,05, por lo tanto, la correlación entre variantes fue positiva alta. Ultimó que los mecanismos de monitorio son una pieza clave que tiene que tomarse en consideración durante la aplicación de los procesos de gestión administrativa.

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

Siguiendo con los antecedentes nacionales, Rodríguez (2020) en su tesis se planteó determinar la analogía entre la gestión administrativa y la calidad de atención de servicio al usuario en la Municipalidad de Pacobamba. El marco metodológico fue tipo fundamental, criterio numérico y alcance descriptivo-correlacional. Participaron 23 trabajadores de la entidad municipal como muestra de estudio, quienes respondieron un formulario por variante para extraer los datos. Los resultados estimaron un valor de Rho igual a 0, 251 y un valor de p mayor a 0,05 (p-valor=0110). Finalizó que ambas variables no presenten correlación significativa en la organización de estudio, además, recalcó que los colabores tienen en consideración establecer mejor un clima organizacional, que la aplicación

de una gestión administrativa en respuesta a la calidad de atención que se brindan a los clientes.

Similarmente, Navarro y Lozano (2018) en su tesis se propusieron hallar la dependencia respecto la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que brindan en la Municipalidad de Belén. La metodología siguió el criterio cuantitativo, de tipo fundamental, alcance descriptiva-correlacional, teniendo en cuenta no manipular las variables y estudio de prevalencia. En cuanto a extraer los datos se eligió por usar como instrumento al cuestionario, para ello participaron 138 usuarios del municipio mencionado. Los resultados hallaron un $p\text{-valor} < 0,05$ y un $Rho = 0,550$. La conclusión principal estableció que ambas variables se correlacionan y se ubican un grado de positivo medio, de acuerdo a la escala de Spearman, a partir de ello, se afirma que la calidad de la atención mejora notablemente la satisfacción de los usuarios en una organización pública.

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

Igualmente, Cáceres (2018) en su tesis tuvo como objetivo hallar la dependencia entre la Gestión administrativa y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad de Ilo. La metodología ejercida fue de tipo elemental, alcance descriptivo-correlacional, criterio numérico y diseño sin manipulación de variables en un tiempo determinado. Para la muestra participaron 137 usuarios y se obtuvo información mediante el cuestionario. Respecto a los resultados, se halló un valor de Rho igual a $0,551$ y un valor de p menor a $0,05$ ($p\text{-valor} = 0,000$). Finiquitó que hubo correlación de forma positiva moderada, dando por tender que se afirmó la hipótesis general alterna, además, sostuvo que la dimensión coordinación de tareas

es la más influencia en la calidad de atención, ya que les permite controlar mejor su tiempo de trabajo y no estar tan ajetreados con otras tareas.

Por último, Guio (2022) en su tesis se propuso en hallar la relación respecto a la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en un Centro de Salud Público. El procedimiento del método se rigió por la investigación de tipo pura, criterio numérico, alcance descriptivo-correlacional y el nivel fue sin manipular el campo de estudio durante un solo periodo. Se uso el cuestionario para extraer datos a 80 usuarios como muestra de estudio en dicho establecimiento de salud. En cuanto los resultados, en la parte descriptiva se halló que los usuarios se expresaron satisfechos en un 97%, y cuanto a la calidad de atención un 96% indico que se encuentra un nivel bueno. Terminó expresando que una gran proporción los usuarios se sienten contentos con la forma de brindar la atención, lo cual se sientes muy contentos y complacientes con lo recibido.

Prosiguiendo con las bases científicas, se precisan las fuentes que sustentan la variable calidad de atención, para ello, Parasuraman et al. (citado por Bustamante et al., 2019) como la forma o la manera entre las percepciones y las expectativas de como lo toman los usuarios/consumidores que hacen uso un servicio, respondiendo a sus intereses presentados. Esto mismo, puede generar una sensación buena o mala en cuanto al trato del servicio contratado y que la expectativa de lo que uno desea encontrar se compara con lo que en realidad recibe.

A su vez, Pozo et al. (2018) mencionaron que la calidad de atención es una actividad sistematizada, encaminada en la gestión de procesos y recursos, para alcanzar la excelencia en cómo el producto o servicio obtenido ha sido consumido o usado en su totalidad sin ningún altercado. De modo similar, Mansouri (2012) precisa que se debe tener en cuenta que la meta es cubrir las exigencias de los clientes cumpliendo o; preferiblemente, que sus expectativas sean superadas.

Asimismo, Loli et al. (2015) sostuvieron que la calidad de atención debe abarcar suficientes descripciones de acuerdo al criterio que entienden el público para cumplir con las expectativas del servicio. Por ello, es que debe basarse en principios netamente subjetivos y relativos, ya que, cada sujeto es distinto en su juicio y pensamiento. Además, para Aguayo (1993) la calidad es la integridad de

los aspectos y propiedades de un producto o servicio que mantiene en su destreza para saciar las exigencias y previsiones del comprador, y consumir con las indicaciones con la que ha sido elaborado.

Igualmente, Fontalvo et al. (2020) indicaron que la calidad del servicio es proporcionada por la experiencia que sucede en momento al brindar la atención y su evaluación es realizada por el receptor en base a la diferenciación de la percepción y expectativa de la calidad de los servicios proporcionados por el prestador del servicio. Y, Horovitz (1991) compensa al grupo de propiedades y características de un producto o servicio en relación con las exigencias y previsiones del cliente o comprador, tomando en cuenta el costo que se está establecido a abonar.

Además, Horovitz (1990) es el nivel de superioridad que la compañía ha elegido conseguir para saciar a su máxima clientela, simbolizando, simultáneamente, el tamaño en que se consigue esa calidad. De la misma forma, Soret y Obeso (2020) declara que la Teoría de W. Edward Deming alude que la calidad es dar a bajo precio productos y servicios con el fin de que los consumidores se encuentren conformes y determinado a costear, siendo el comprador quien establece el nivel de la calidad, involucra un empeño con la mejoría continua

Por otra parte, Phimister y Torruella (2021) menciona que poner en marcha la innovación, dirigida a brindar los sectores públicos que en realidad anhelan y requieren los habitantes y en las circunstancias que los necesitan, identificando el derecho del habitante a tomar un servicio de calidad y honrar sus derechos, siendo de esta forma la calidad y la novedad de los medios para asegurar tales objetivos. Así mismo, Lopez (2020), declara que es el grado en el cual un servicio o producto, aplica con las reglas técnicas expresadas cuando fue diseñado. La calidad es el instrumento de satisfacción de las previsiones y exigencias de los consumidores, empleados, otras empresas y poblacional.

Para Giese y Cote (2019) es la atención que los individuos poseen por los usuarios que anhelan gozar del servicio, para de esta forma explicar cómo y cuáles son las exigencias de los consumidores, cómo lo captan, cuando el servicio se ofrece, este debería de marchar acerca de la perspectiva que la compañía quiere dar y debería estar ordenado, para mantener la satisfacción general. Según, Cruz

(2013) es la costumbre de estimular y ejecutar por una asociación en representar los requerimientos y previsiones de su público consumidor y ofrecerles un servicio asequible, correcto, flexible, todavía bajo circunstancias impensadas o frente a errores.

Pero, Fernández y Bajac (2018) aluden que igual que la percepción del comprador acerca de que tan bien el servicio de una organización ejecuta con sus previsiones. De tal modo los servicios que se proponen, como las previsiones que se resguardan a generar, son puntos relevantes de la calidad. Aunque, Chacón y Kamarova (2018) la Trilogía de Juran, esta teoría se fundamenta en 3 pasos, se basa en la idealización de la calidad para adquirir los superiores resultados, hace falta laborar con antelación en conocer el cual son los usuarios y que necesitan especialmente, la siguiente es el control de calidad, se basa en inspeccionar que todos los avances se encuentren llevando a cabo de la mejor forma y por último está la optimización de la calidad.

Así mismo, Oliver (1993) expuso que la satisfacción usuaria conduce de la realización con una demanda y se coincide con una sensación de amplitud. También, Oliver (1981) expresa que se convierte una situación mental de satisfacción. No obstante, Cronin, Bakes y Hawes (1994) menciona que la calidad de atención es el motivo de la satisfacción manifestada por el cliente. Por otra parte, Zeithaml y Bitner (2001) menciona que se gestiona que las sensaciones constantemente se han de tener en cuenta relacionadas con las previsiones además detectar y decidir cómo los consumidores captan los servicios en terminología de su calidad y el nivel de satisfacción que examina en el desarrollo.

Así mismo, Zeithaml y Bitner (2002) declara que lo que direcciona en la elemental suficiencia de visión que los consumidores poseen o logren alcanzar a disponer de los servicios facilitados tomando en cuenta en ello un abasto de calidad, así como del nivel en que el prestatario pueda que lograr considerarse satisfechos a sus consumidores, sea en terminología del producto – servicio especial en relación de la vivencia general de satisfacción. Por lo tanto, Dalongaro (2014) la satisfacción del comprador que establece una interacción a extenso plazo con la compañía, lo cual supone que proseguirá con el consumo o compra de los

bienes y servicios, lo cual tener dichos clientes garantiza la comercialización y productividad de la compañía.

Eventualmente Couso (2005) es una de las cambiantes más susceptibles que se conduce en la actualidad en todo tipo de comercio, rubro o industria, es imperioso que todos los puntos y empeños se centren en optimizar el nivel de calidad que ofrece la compañía en todos los instantes de contacto con los consumidores. Como, Gil (2020) lo considera como resultado de la vivencia disponer por la adquisición de un bien o servicio, y para ello el comprador se concentra más en los procedimientos de impresión y valoración por parte del cliente.

Ahora, Latif (2017) mencionó que es el esquema y el cumplimiento correcto y de forma ideal, posibilita conseguir la satisfacción de los consumidores; puesto que paralelamente, posibilita a la compañía poder obtener ventajas frente a la competencia y conseguir la subsistencia de la organización, un entorno que se modifica progresivamente.

En ese mismo sentido, es relevante examinar las dimensiones que contiene la variable, por lo que, Parasuraman et al. (mencionado por Bustamente et al., 2019) sostiene que calidad de atención se puede medir mediante 5 factores (dimensiones): (1) Confiabilidad, (2) capacidad de respuesta, (3) seguridad, (4) empatía y (5) tangibilidad.

La dimensión confiabilidad, abarca la confianza que puede infundir los colaboradores de la organización en los usuarios o clientes. Se caracteriza como la habilidad para diagnosticar problemas y solucionar los conflictos, a su vez, son los usuarios quienes califican el grado fiabilidad de la organización (Parasuraman et al., mencionado por Bustamente et al., 2019). Igualmente, Umar et al. (2017) lo define como la confianza es una reacción que se forma antecedente de que un actor ejecuta una acción basada en la confianza. Esta forja estabilidad personal y un sentido del deber a la estabilidad.

La dimensión capacidad de respuesta, se entiende como el tiempo en que responde un canal de atención de servicio hacia el público. Es importante que la atención de los de colaboradores no presente retrasos y sea prudente, esto se debe a que, el tiempo que los clientes o usuarios toman un en serio el tiempo durante su

atención (Parasuraman et al., mencionado por Bustamente et al., 2019). Así mismo, Hamed et al. (2020) menciona que la capacidad de respuesta se expresa a través de la aptitud y contribución al cliente entregándole un servicio acertado y pertinente a sus necesidades.

La dimensión seguridad, en este apartado normalmente resaltan los trabajadores que tienen facilidad de palabra y demuestran confianza con los usuarios o clientes, expresando su seguridad para que el público le tenga confianza a la organización (Parasuraman et al., mencionado por Bustamente et al., 2019). Así pues, Yovera (2018) declara que la seguridad se vincula entre los servidores exista compañerismo y reconocimiento para generar una mayor estabilidad como imagen.

La dimensión empatía, se expresa mejor por medio del contacto humano donde el trabajador que brinda el servicio, a raíz que cada individuo tiene emociones distintas y la atención exige ser flexible posible para saber cómo manejar a ciertos tipos de clientes (Parasuraman et al., mencionado por Bustamente et al., 2019). También, Yovera (2018) menciona que es la capacidad de entender el estado mental de los demás y se debe denotar por la forma de hablar, como también los gestos y expresiones en caso de contacto visual.

La dimensión tangibilidad, es una característica palpable y visual, que se compone por los semblantes visibles y físicos en el servicio. Se debe tener en cuenta la percepción del usuario, ya que percibirá desde el ambiente de las instalaciones de la organización, hasta la indumentaria de los colaboradores que llevan puesta. Por otra parte, Yovera (2018) ve a la tangibilidad como la parte de la apariencia física que tiene la primera vista del cliente, o sea, el lugar de reunión entre los usuarios y la organización.

Por otro lado, en relación a la segunda variable, se toman como autores base a Kotler y Keller (2016), los cuales definieron a la satisfacción del usuario como un régimen que establece qué tan bien los servicios que se ofrecen cumplen con las expectativas del usuario, asimismo, se convierte en uno de los indicadores más resaltantes en las intenciones de demanda y convertir al público en clientes fidedignos.

En palabras de Guerrero et al. (2018), afirmaron que la satisfacción del cliente es una medida que determina qué tan bien los servicios de una organización cumplen con las expectativas del cliente. Es uno de los indicadores más importantes de las intenciones de volver a atenderse en dicho establecimiento. Como tal, ayuda a predecir el crecimiento y la valoración de la organización.

Mientras que, Romero et al. (2018) aseveraron que la forma más directa de determinar si los usuarios están satisfechos con la atención recibida es preguntarles como parte desde un enfoque que pueda cuantificar los puntos que valora. Sin embargo, hay varias formas alternativas de medir libremente la satisfacción del cliente y recopilar comentarios clave de los clientes que pueden agregar valor para cumplir con las expectativas y diseñar los productos y experiencias que los clientes desean.

Desde la perspectiva de Yang et al. (2022), menciona que podemos centrar nuestra atención en todo tipo de cosas, pero no en todo al mismo tiempo. Si te enfocas, tienes que excluir todo lo demás a tu alrededor. Teóricamente, hay cualquier número de usos posibles. Por lo tanto, la atención es similar al dinero. El dinero es notoriamente escaso porque podría comprar muchas cosas diferentes. Incluso aquellos que tienen suficiente tienen la impresión de que necesitan más.

Por su lado, Pérez (2010) afirma que las personas siempre han utilizado la mayor parte de su tiempo observándose unos a otros y construyendo relaciones. Para aquellos que lo consiguen, la atención es una especie de ingreso. Es la atención que necesitamos para poder vivir como seres sociales. El órgano psíquico, si se quiere decir así, en el que se ancla la atención mutua, es la autoestima. Necesitamos ser valorados por los demás para experimentarnos a nosotros mismos como valiosos. Este es también el caso en las redes sociales.

La atención es la energía psíquica que una persona necesita reunir para poder recurrir mentalmente a una cosa. Pero eso no es todo, también hay un intercambio interpersonal. Cada uno de nosotros depende no solo de prestar atención, sino también de obtenerla de los demás. Es una forma de ingreso y, por lo tanto, realmente necesaria para la supervivencia.

En este contexto, es preciso analizar cómo está compuesto la satisfacción de atención, en base Kotler y Keller (2016) indicaron que esta variable posee se

compone de cinco dimensiones: (1) Calidad funcional percibida, (2) Calidad técnica percibida, (3) Valor percibido, (4) confianza y (5) expectativas.

La dimensión calidad funcional percibida, es el grado de calidad que posee un servicio de acuerdo a la forma en que lo percibe el usuario. Es un criterio con juicio de valor, por ello, tiene una utilidad subjetiva para su análisis (Kotler y Keller, 2016). Según, Camejo et al. (2018) es la experiencia del cliente con el desarrollo de fabricación y consumo, tiene relación con cómo se facilita el servicio.

La dimensión calidad técnica percibida, es la forma en como los usuarios observan las mejores del servicio, el sistema que posee para brindar las facilidades y si las demandas de los servicios cumplen con satisfacer lo que espere el usuario (Kotler y Keller, 2016). De igual forma, Camejo et al. (2018) menciona que son las ocupaciones congénitas al servicio que encamina a un resultado final, en otras palabras, producto o servicio.

La dimensión valor percibido, es valor único que genera el servicio que otros competidores o establecimientos no pueden brindarle al usuario, se establece como diferenciación para que se mantenga una experiencia exclusiva (Kotler y Keller, 2016). Para Camejo et al. (2018) es la interacción entre calidad – precio, que el cliente concluye desde el servicio aceptado.

La dimensión confianza, es la creencia de forma segura que el usuario tiene cuando acude a tomar el servicio, teniendo en cuenta que no tendrá problemas o inconvenientes con la atención recibida (Kotler y Keller, 2016). Asimismo, Camejo et al. (2018) detalla que es la captación que tiene un cliente con respecto a la función de la institución u organización, para proporcionar un óptimo servicio.

La dimensión expectativa, es la forma en cómo los usuarios perciben y evalúan el servicio del establecimiento, teniendo en cuenta la adaptación de sus necesidades, la claridad con la que se atiende y la preparación del personal (Kotler y Keller, 2016). Según, Camejo et al. (2018) confirma que es el grado de atención que suponen los clientes de un servicio anterior al aceptarlo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación se centra en emplear el tipo de investigación básica. En palabras de Hernández et al. (2014), este tipo de investigación inicia desde el marco teórico y se centra su estudio en este mismo, asimismo, tiene como fin enunciar nuevas teóricas o transformar las existentes y explora el conocimiento a través de la recolección de datos para incrementar los conocimientos desde una perspectiva científica, no obstante, sin contrastarlos con algún semblante práctico.

A su vez, la presente investigación se basó en el enfoque cuantitativo. De acuerdo con Tamayo (2008), este enfoque inicia bajo estándares objetivos, es decir, no emite juicios de valor, y que debe estar sujeto a una relación deductiva, teniendo en cuenta recopilar y examinar datos numéricos.

Por último, el trabajo de investigación tuvo como alcance el nivel correlacional. Desde el punto de vista de Arias (2012) este nivel de estudio tiene como objetivo fundamental identificar y medir el vínculo o grado de correspondencia que hay entre variables o conceptos dentro de un contexto determinado, asimismo, los resultados alcanzados se cuantifican y examinan su relación. Dichas correlaciones se basan en hipótesis sometidas a ensayos estadísticos.

El trabajo de investigación usó el diseño no experimental. En palabras de López y Sandoval (2017), la investigación no experimental es donde no existe ningún tipo de modificación en las variables de estudio desarrolladas en el campo de estudio.

Asimismo, se resalta que la investigación fue de corte transversal. Garay et al. (2021) sostuvieron que una investigación es transversal cuando el estudio se desarrolló en un periodo de tiempo delimitado.

Por otro lado, la investigación se acopló en el método hipotético deductivo. Supo (2015) señaló que es una manera de lógica deductiva, a razón de que parte de ideas, principios y suposiciones usuales para conseguir afirmaciones más concretas sobre el aspecto y el funcionamiento de lo que conocemos.

3.2. Variables y operacionalización

Para la primera variable, se citó la definición conceptual de Parasuraman et al. (citado por Bustamante et al., 2019), los cuales nos indican que la calidad de

atención como la forma o la manera entre las percepciones y las expectativas de como lo toman los usuarios/consumidores que hacen uso un servicio, respondiendo a sus intereses presentados. Esto mismo, puede generar una sensación buena o mala en cuanto al trato del servicio contratado y que la expectativa de lo que uno desea encontrar se compara con lo que en realidad recibe.

La definición operacional para la primera variable fue la siguiente: Analizar el conocimiento respecto a la calidad de atención mediante una encuesta considerando las siguientes cinco dimensiones: (1) Confiabilidad, (2) capacidad de respuesta, (3) seguridad, (4) empatía y (5) tangibilidad.

Respecto a la segunda variable, se citó la definición conceptual de Kotler y Keller (2016), los cuales señalan que la satisfacción del usuario establece qué tan bien los servicios que se ofrecen cumplen con las expectativas del usuario, asimismo, se convierte en uno de los indicadores más resaltantes en las intenciones de demanda y convertir al público en clientes fidedignos.

La definición operacional para la segunda variable fue la siguiente: Analizar el conocimiento respecto a la satisfacción del usuario mediante una encuesta considerando las siguientes cinco dimensiones: (1) Calidad funcional percibida, (2) Calidad técnica percibida, (3) Valor percibido, (4) confianza y (5) expectativas.

3.3. Población, muestra y muestreo

La investigación se compuso por una población de 250 usuarios de la Municipalidad de la Provincia de Huarochirí. Para Pino (2018) la población se le llama también universo, se le atribuye que conforma a todos los individuos o elementos que guardan ciertas particularidades y se encuentran bajo objeto de interés para una investigación. Adicionalmente, es preciso indicar los criterios de inclusión y exclusión empleados para el desarrollo del trabajo:

Criterios de inclusión: Se tomó en cuenta solo a las personas de la provincia de Huarochirí que realizan trámites en la Municipalidad de la Provincia de Huarochirí.

Criterios de exclusión: No se tomó en cuenta a las personas de la provincia de Huarochirí que no realizan trámites en la Municipalidad de la Provincia de Huarochirí.

Para obtener la muestra, se hizo el siguiente cálculo:

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$
$$n = \frac{250 * 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}{(250 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}$$
$$n = 152$$

Por lo que, se toma en cuenta el total de 152 usuarios de la Municipalidad de la Provincia de Huarochirí. Se entiende que la muestra es un fragmente de la población que se elegie para almacenar información y datos de los mismo (Cárdenas, 2018).

Paralelamente, se tomó en como unidad de análisis a los trabajadores administrativos del municipio en estudio. Argibay (2009) deduce que la unidad de análisis es aquel objeto de estudio de quien se producen los datos o la información para el análisis de la investigación.

3.4. Técnicas e Instrumento de recolección de datos

Sobre la técnica de investigación se ha establecido como tal la encuesta. Como señala Carrasco (2019) la encuesta se compone de una serie de preguntas que están dirigidas a una parte representativa de una población, y tiene como objetivo conocer las formas, actitudes o comportamientos de las personas en preguntas específicas.

En correspondencia al proceso de recopilación de información, el cuestionario fue lo más conveniente para esta investigación. Carrasco (2019) expresa que el cuestionario es una herramienta en la investigación que formula una serie de preguntas para extraer cierta información de un grupo de personas, que posteriormente será sujeta a análisis estadísticos.

De lo antes mencionado, en relación a la validación del contenido de los instrumentos, se ha considerado la validación a tres expertos en el tema de investigación. Salvatierra (2020) preciso que la validación es un proceso que evalúa

el cumplimiento del contenido de la prueba (tareas, preguntas) para mejorar y ajustar el contenido de los ítems antes de su aplicación.

Tabla 1

Validación de juicio de expertos

Variabes	N.º	Apellidos y nombres	Especialidad	Opinión
V1: Calidad de atención	1	Trujillo Bardón, Roy Renneth	Especialista en Planeamiento del Sector Público	Aplicable
V2: Satisfacción del usuario	2	Lizandro Crispín, Rommel	Dr. en Administración de la Educación	Aplicable
	3	Huayta Franco, Yolanda Josefina	Dra. en Educación	Aplicable

Fuente: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Se puede apreciar que la tabla 1, los instrumentos de cada variable han sido evaluado por tres especialistas, a su vez, todos ellos han coincidido que el instrumento examinado ya puede ser aplicado a la muestra de estudio.

Respecto a la confiabilidad, se optó por utiliza una prueba piloto donde participaron 20 usuarios de la Municipalidad para calcular el Alfa de Cronbach en las variables de estudio. Ávila (2006) describe a la confiabilidad como uno de los criterios para la calidad de una prueba, su estabilidad en relación con los errores de medición integrado a ello un valor estadístico que determina su aprobación.

Tabla 2

Confiabilidad de variables

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

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 2 se muestra el análisis de confiabilidad resultó ser igual 0,979 para la variable “calidad de atención”, y 0,969 resultó para la variable “satisfacción del usuario”. Por lo tanto, ambas se clasifican como “muy altas”, según indica la clasificación de Cronbach.

3.5. Procedimientos

Antes de iniciar con el desarrollo del proyecto de investigación, es necesario que primero se ha probado por el debido asesor académico, para luego por recolectar información concerniente a las variables de estudio.

Seguidamente, se elabora el cuestionario para ser aplicado a la muestra resultante, sin antes haber pedido la autorización respectiva al directorio de la institución municipal. A raíz de ello, todos los miembros que participan del estudio tienen igual probabilidad de participar, ya que es un muestreo aleatorio simple.

Consecutivamente, al concluir la extracción de datos de la muestra, la información será procesada y analizada por el programa estadístico mencionado, cuyos resultados son debidamente interpretados para su comprensión con el fin de contrastar las hipótesis planteadas, realizar las conclusiones y exponer las propuestas.

Para finalizar, al terminar el documento de investigación bajo los estándares que rige la universidad, el profesor de turno evaluara la tesis para ultimar algunos detalles antes de su levante y poder entregar el informe final listo para la sustentación ante los jurados.

3.6. Método de análisis de datos

En torno al procesamiento de datos recopilados por medio del formulario en escala de Likert con cinco alternativas, se precisaron de la siguiente forma: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). Todos los datos fueron bajados primero al programa contable Microsoft Excel para realizar las tabulaciones correspondientes en la escala de valores mencionada por las variantes y sus respectivas dimensiones.

Realizado lo anterior, los datos configurados fueron traspasados al programa estadísticos IBM SPSS Statistics V. 25,0 para realizar los análisis convenientes al

método de investigación planteado. Los resultados hallados fueron expresados en tablas y figuras, que, asimismo, fueron interpretados para un mejor entendimiento.

3.7. Aspectos éticos

En la presente investigación se emplearon los valores éticos que todo profesional en la investigación debe tener, respetando así, la los principios y normas que conlleva una tesis de nivel maestría según establece la Universidad César Vallejo, por lo tanto, esta indagación refleja la honestidad con lo que se realizó.

De esta manera, este trabajo académico cito a los autores y entidades correspondientes de cada teoría y postulado que empleó durante el progreso de la investigación, a su vez, los datos extraídos fueron tomados de manera fidedigna y no hubo ninguna manipulación durante su proceso.

IV. RESULTADOS

En la presente sección se demuestran los exámenes estadísticos ejecutados en relación a las variables y dimensiones expuestas.

Tabla 3

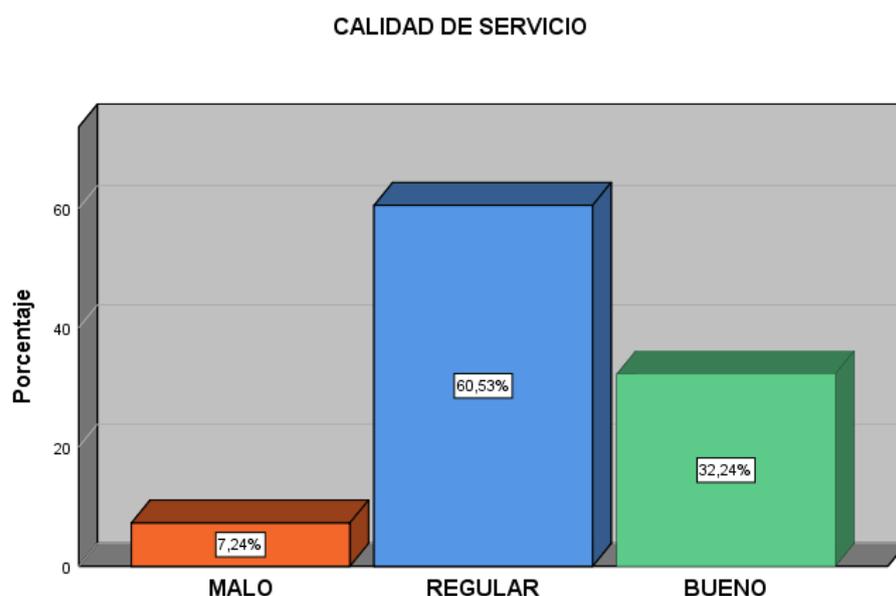
Resultados de Calidad de atención

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	11	7,2
Regular	92	60,5
Bueno	49	32,2
Total	152	100,0

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

Figura 1

Frecuencia de Calidad de atención



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

Nota: En la tabla 3 y figura 1 se aprecia que 92 usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, que presentan un 60,5%, perciben que la calidad de atención es regular. Además, 49 ellos que son el 32,2% perciben que es bueno y otros 11 que son un 7,2% perciben que es malo.

Tabla 4

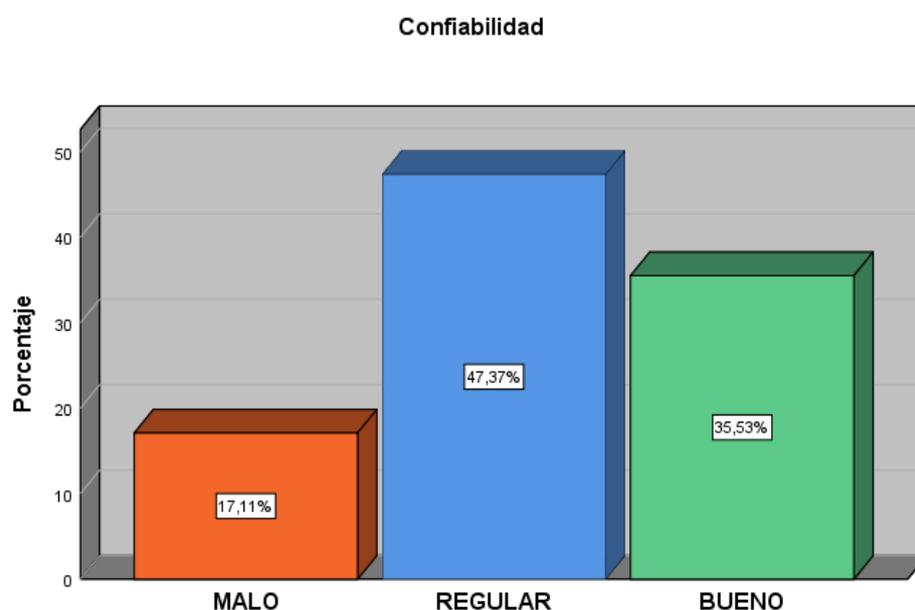
Resultados de confiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	26	17,1
Regular	72	47,4
Bueno	54	35,5
Total	152	100,0

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

Figura 2

Frecuencia de confiabilidad



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

Nota: En la tabla 4 y figura 2 se ve que 72 usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí que presentan un 47,4%, perciben que la confianza es regular. Asimismo, le siguen 54 usuarios que son el 35,5%, perciben que es bueno y otros 26 que son un 17,1% perciben que es malo.

Tabla 5

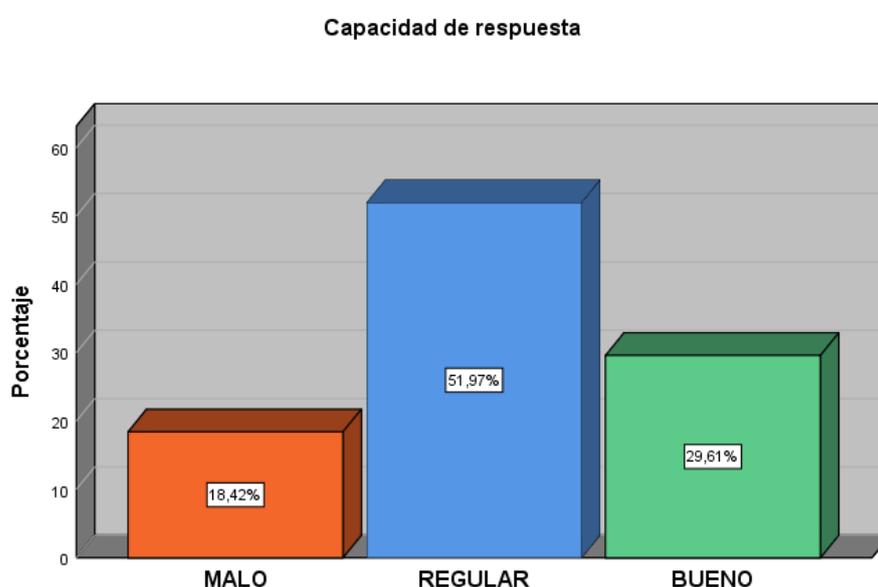
Resultados de capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	28	18,4
Regular	79	52,0
Bueno	45	29,6
Total	152	100.0

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

Figura 3

Frecuencia de capacidad de respuesta



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

Nota: En la tabla 5 y figura 3 se observa que 79 usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, que presentan un 52,0%, perciben que la capacidad de respuesta es regular. De igual manera, de muy cerca le siguen 45 usuarios que son el 29,6%, perciben que es bueno y otros 28 que son un 18,4% perciben que es malo.

Tabla 6

Resultados de seguridad

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	15	9,9
Regular	66	43,4
Bueno	72	46,7
Total	152	100,0

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

Figura 4

Frecuencia de seguridad



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

Nota: En la tabla 6 y figura 4 se expone que 72 usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, que ostentan un 46.7%, perciben que la seguridad es buena. Al mismo tiempo, 66 usuarios que son el 43.4% perciben que es regular y otros 15 que son un 9.9% perciben que es malo.

Tabla 7

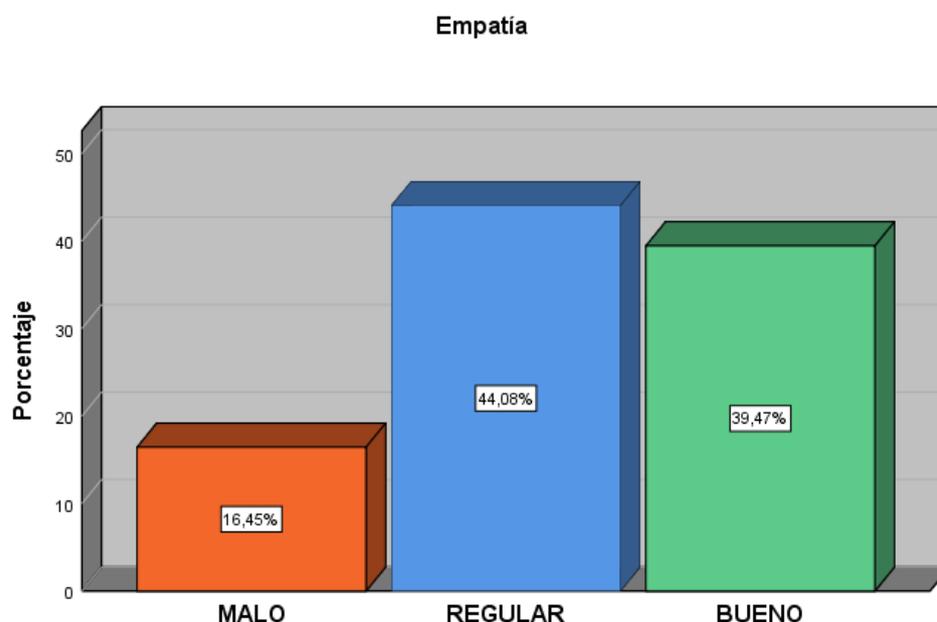
Resultados de empatía

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	25	16,4
Regular	67	44,1
Buena	60	39,5
Total	152	100,0

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

Figura 5

Frecuencia de empatía



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

Nota: En la tabla 7 y figura 5 se mira que 67 usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, que presentan un 44.1%, perciben que la empatía es regular. Asimismo, 60 usuarios que son el 39.5% perciben que es buena y otros 25 que son un 16.4% perciben que es malo.

Tabla 8

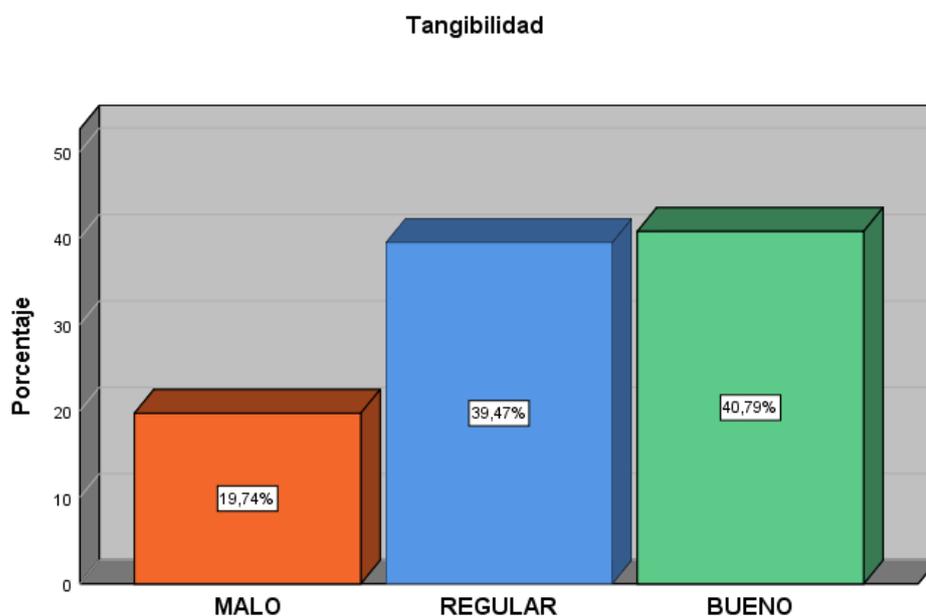
Resultados de Tangibilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	30	19.7
Regular	60	39.5
Bueno	62	40.8
Total	152	100.0

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

Figura 6

Frecuencia de Tangibilidad



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

Nota: En la tabla 8 y figura 6 se ejemplifica que 62 usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, que presentan un 40.8%, perciben que la tangibilidad es buena. Asimismo, 60 usuarios que son el 39.5% perciben que es regular y 30 usuarios que son un 19.7% perciben que es malo.

Tabla 9

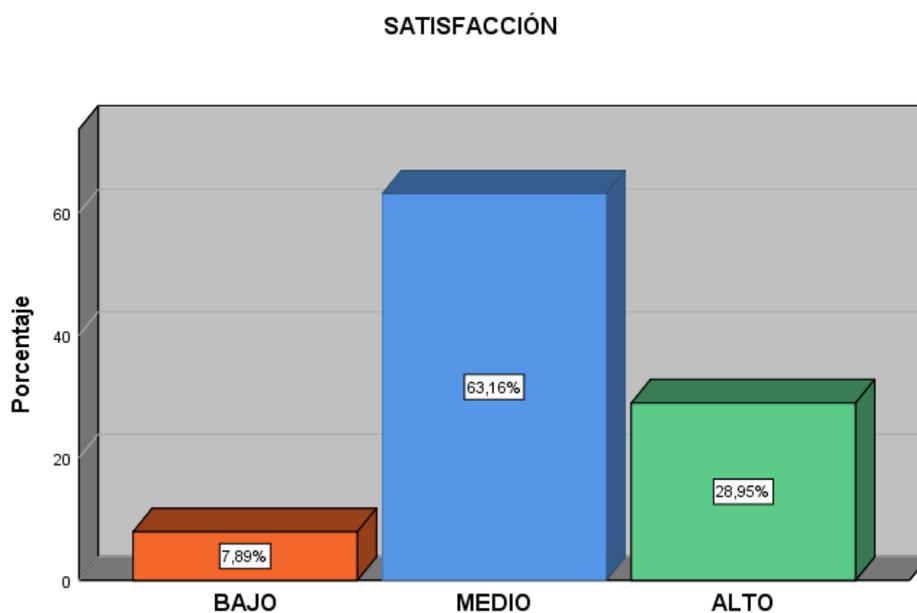
Resultados de satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	7.9
Medio	96	63.2
Alto	44	28.9
Total	152	100.0

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

Figura 7

Frecuencia de satisfacción



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

Nota: En la tabla 9 y figura 7 se ve que 96 usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, que presentan un 63.2%, perciben que la satisfacción del usuario es media. Asimismo, 44 usuarios que son el 28.9% perciben que es alta y 12 usuarios que son un 7.9% perciben que es bajo.

Prosiguiendo con los resultados, se presenta la prueba de normalidad en el análisis inferencial. Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov debido a la muestra que es igual a 152. Por lo tanto, se tomó en cuenta la siguiente regla:

Si “p-valor” es menor al 5%, la hipótesis falsa debe impugnarse, pero si “p-valor > 0.05”, la hipótesis se afirmará.

Después comprobar lo siguiente:

H_0 = Se tiene una distribución normal de los datos.

H_1 = No se tiene una distribución normal de los datos.

Tabla 10

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

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

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

Se tiene que en la tabla 14 se obtuvo un valor de Significancia (Sig.) igual a 0.000, esto quiere decir que, el resultado es mejor al valor determinado en la regla de decisión ($\alpha < 0.05$), por lo tanto, la hipótesis alterna se acepta y la hipótesis nula se rechaza. Por último, se tiene que los datos de la muestra no presentan una distribución normal, es decir, se realizan las pruebas no paramétricas, entre ellas es el Rho de Spearman para contrastar las hipótesis.

Respecto a la contrastación de la hipótesis general:

H0: No existe relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022.

HG: Existe relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022.

Tabla 11

Prueba de hipótesis general

		Calidad de atención	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,880**
		N	152
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,880**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	152

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

Se aprecia en la tabla 11 un resultado de Rho igual a 0,880 entre la calidad de atención y la satisfacción, que se considera como positivo alto.

Teniendo en cuenta las hipótesis específicas.

Prueba de la hipótesis específica 1:

H₀: No existe una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022.

H₁: Existe una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022.

Tabla 12*Prueba de hipótesis específica 1*

		Confiabilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,639**
	Confiabilidad Sig. (bilateral)		0.000
	N	152	152
	Coeficiente de correlación	,639**	1.000
	Satisfacción Sig. (bilateral)	0.000	
	N	152	152

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

Se observa en la tabla 12 un resultado de Rho igual a 0,639 entre la confiabilidad y la satisfacción, que se considera como positivo moderado.

Prueba de la hipótesis específica 2:

H₀: No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022.

H₁: Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022.

Tabla 13*Prueba de hipótesis específica 2*

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

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

Se muestra en la tabla 13 un resultado de Rho igual a 0,707 entre la capacidad de respuesta y la satisfacción, que se considera como positivo moderado.

Prueba de la hipótesis específica 3:

H₀: No Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022

H₁: Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022

Tabla 14

Prueba de hipótesis específica 3

		Seguridad	Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,638**
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	152
		Sig. (bilateral)	152
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,638**
		Sig. (bilateral)	0.000
Satisfacción	Coefficiente de correlación	0.000	
	Sig. (bilateral)	152	

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

Se verifica en la tabla 14 un resultado de Rho igual a 0,638 entre la seguridad y la satisfacción, que se considera como positivo moderado.

Prueba de la hipótesis específica 4:

H₀: No existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022.

H₁: Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022.

Tabla 15*Prueba de hipótesis específica 4*

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

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

Se esclarece en la tabla 15 un resultado de Rho igual a 0,577 entre la empatía y la satisfacción, que se considera como positivo moderado.

Prueba de la hipótesis específica 5:

H₀: No existe una relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022.

H₁: Existe una relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022.

Tabla 16*Prueba de hipótesis específica 5*

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

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

Se muestra en la tabla 16 un resultado de Rho igual a 0,636 entre la tangibilidad y la satisfacción, que se considera como positivo moderado.

V. DISCUSIÓN

En el actual capítulo se desarrolló la discusión, exponiendo como base las hipótesis planteadas, el cual fue determinar la relación entre la Calidad de atención y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022.

Al respecto a la hipótesis general, se determinó que existe relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022, en consecuencia que se ha conseguido un Rho igual a 0,880 y un “p-valor” igual a 0,000; por tanto, se incide en ejecutar acciones que optimicen la calidad de atención, la percepción de la percepción de los usuarios de la municipalidad en cuanto a la satisfacción de la atención que les brinda la entidad aumentará.

Asimismo, en el análisis descriptivo se logró que el 60,5% de los usuarios percibe un nivel regular en la calidad de atención en la entidad municipal. Además, el 32,2% percibe un nivel bueno y solo el 7,2% percibe un nivel malo. Esto se entiende que un gran porcentaje de los usuarios se sienten medianamente contentos con el trato que reciben por parte del personal, a su vez, el conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar variable en el municipio aún necesita mejorar para alcanzar un nivel alto.

De acuerdo a los resultados anteriores, se guarda similitud con Santamaría y Gancino (2020), puesto que encontró un Rho igual a 0,662 y un p-valor de 0,000 entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en los usuarios de una entidad municipal de la ciudad de Ambato. Concluyéndose así que la clave para mejorar este aspecto está en construir buenas relaciones entre el personal y un ambiente positivo, amical y afable, que avale a los clientes a tener una buena experiencia.

Asimismo, se coincide con Tapia (2020), ya que determinó un Rho de 0,797 y un p-valor de 0,000 entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad municipal. Su resolución fue que el ambiente generado por las emociones del personal influye estrechamente en la satisfacción de los usuarios según el trato que reciben al ser atendidos.

Por ello, para reforzar lo establecido, Parasuraman et al. (citado por Bustamante et al., 2019) define a la calidad de atención como la forma o la manera

entre las percepciones y las expectativas de como lo toman los usuarios/consumidores que hacen uso un servicio, respondiendo a sus intereses presentados. Esto mismo, puede crear una sensación positiva o negativa en el usuario respecto a la atención que recibe.

Respecto a la hipótesis específica 1, se estableció que existe relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022, en consecuencia, se ha obtenido un valor de $Rho = 0,639$ y un valor de p de $0,000$; dándose a entender que la confianza es factor importante en la configuración de una estrategia de las organizaciones. Por otro lado, los clientes son también más volátiles, cumplir con el deber de atenderlos a menudo no es suficiente para retenerlos. Se debe ir más allá: convencerlos, conmoverlos y cumplir lo que se ofrece, para estar a la altura de sus expectativas.

También, se consiguió que el 47,4% de los usuarios perciben un grado regular en la confiabilidad respecto a la entidad municipal. Además, el 35,5% percibe un nivel bueno y solo el 17,1% percibe un nivel malo. En ese sentido, un gran parte de los usuarios se siente medianamente a gusto con la confianza que recibe durante el trato con el personal al realizar algún trámite y/o servicio de la entidad municipal.

Lo anterior señalado es similar con la investigación de Navarro y Lozano (2018), ya que halló un Rho igual a $0,550$ y un p -valor de $0,000$ entre la confiabilidad y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén. Concluyendo que el personal de la entidad municipal debe establecer una buena experiencia de atención al usuario, ofrecer información completa, escucharlo ante sus consultas y tomar en cuenta sus opiniones.

Mientras que, los resultados hallados no coincidieron con Rodríguez (2020), ya que halló Rho igual a $0,351$ y un p -valor de mayor a $0,05$ entre la calidad de atención y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Pacobamba, por lo que, determinó que no existe una correlación entre estas dos variables. Concluyendo así que, la calidad de atención no depende en como la parte administrativa organice o estructura al personal, si no que, es el mismo personal

que atiende a los usuarios quienes determinar si el cliente obtendrá una experiencia confiable con el servicio o trámite que realice.

Para remarcar lo expresado, Umar et al. (2017) define a la confianza como una reacción que se forma antecedente de que un actor ejecuta una acción basada en la confianza. Esta forja estabilidad personal y un sentido del deber a la estabilidad.

Respecto a la hipótesis específica 2, se estableció que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022, a causa que se ha obtenido un valor de Rho de 0,707 y un valor de p de 0,000. Por lo tanto, la capacidad de respuesta se basa es no hacer esperar demasiado al usuario para que tenga una experiencia positiva, agregando a ello que el personal sea empático y con voluntad de ayudar al usuario a resolver su problema con algún trámite o servicio que este generando.

Los resultados anteriores coinciden con Santiago (2017), ya que halló un Rho igual a 0,816 y un p-valor de 0,000 entre la gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí. Concluyó que uno de los elementos resaltantes en la calidad de atención al cliente es evitar las demoras de atención, ser proactivo y no expresar respuestas robóticas para son tomadas como negativas para el compromiso del usuario con la organización.

Así mismo, se respalda lo anterior con Hamed et al. (2020) que, expresó que la capacidad de respuesta se expresa a través de la aptitud y contribución al cliente entregándole un servicio acertado y pertinente a sus necesidades.

Respecto a la hipótesis específica 3, se estableció que existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022, a raíz que se ha obtenido un valor de Rho igual a 0,638 y un valor de p de 0,000. En ese aspecto, los usuarios de la entidad municipal expresan que la forma se protege su información y se resguardan sus datos tienen una aceptación regular, por lo mismo que, temen a ser estafados o manipular sus declaraciones por parte del personal.

Lo expresado anterior, guarda relación con Maguina (2018), ya que halló un Rho igual a 0,816 y un p-valor de 0,000 entre Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pucusana. La conclusión determinó que existe una correlación y que el grado se encuentra como positiva alto de acuerdo a la escala de Spearman, asimismo, se asevera que la calidad de la atención debe cumplir una serie de requisitos para alcanzar el nivel ideal en la satisfacción del usuario en dicho establecimiento. De igual forma, Yovera (2018) declara que la seguridad se vincula entre los servidores exista compañerismo y reconocimiento para generar una mayor estabilidad como imagen.

Respecto a la hipótesis específica 4, se estableció que existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022, puesto que, se ha obtenido un valor de coeficiente de correlación de 0,577 y un valor de p de 0,000. Por lo tanto, la entidad municipal ha realizado estrategias para comprender mejor al usuario basadas en el respecto e interés común, por lo que, los usuarios han expresado que la mayoría creen que se maneja todavía a un nivel medio.

Asimismo, los resultados guardan relación con Cáceres (2018), ya que halló un Rho igual a 0,551 y un p-valor de 0,001 entre la gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo. Concluyó que, la gestión administrativa si se relaciona significativamente con la calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Ilo. En ese contexto, Yovera (2018) la empatía que es la capacidad de entender el estado mental de los demás y se debe denotar por la forma de hablar, como también los gestos y expresiones en caso de contacto visual.

Respecto a la hipótesis específica 5, se estableció que existe relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022, puesto que, se ha obtenido un valor de coeficiente de correlación de 0,636 y un valor de p de 0,000. En ese sentido, los usuarios ha teniendo en cuenta el estado del establecimiento municipal donde se les atiende, como también la presentación del personal trabajador e implementos del local, considera que en su mayor proporción como algo no fuera de lo común.

De igual forma, lo anterior se asemeja con Guio (2022), debido a que halló que los usuarios se expresaron satisfechos en un 97%, y cuanto a la calidad de atención un 96% indicó que se encuentra un nivel bueno. Terminó expresando que una gran proporción los usuarios se sienten contentos con la forma de brindar la atención, lo cual se sientes muy contentos y complacientes con lo recibido.

Lo mencionado, es similar a como explica Yovera (2018), ya que conceptualiza a la tangibilidad como la parte de la apariencia física que tiene la primera vista del cliente, o sea, el lugar de reunión entre los usuarios y la organización.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Referente a los resultados del objetivo general, se concluyó que se da la existencia de una relación entre la calidad del anteción y la satisfacción, con un p-valor de $0.000 < 0.050$, y un coeficiente de correlación de 0,880. Por ello, se da un nivel de correlación positivo alto entre variables.

Segunda: Referente a los resultados del primer objetivo específico, se concluyó que se da la existencia de una relación entre la confiabilidad y la satisfacción, con un p-valor de $0.000 < 0.050$, y un coeficiente de correlación de 0,639. Por ello, se da un grado de correlación entre dimensión y variable de forma positiva modera.

Tercera: Referente a los resultados del segundo objetivo específico, se concluyó que se da la existencia de una relación entre la capacidad de respuestas y la satisfacción, con un p-valor de $0.000 < 0.050$, y un coeficiente de correlación de 0,707. Por ello, se da un grado de correlación entre dimensión y variable de forma positiva alta.

Cuarta: Referente a los resultados del tercer objetivo específico, se concluyó que se da la existencia de una relación entre la seguridad y la satisfacción, con un p-valor de $0.000 < 0.050$, y un coeficiente de correlación de 0,638. Por ello, se da un grado de correlación entre dimensión y variable de forma positiva modera.

Quinta: Referente a los resultados del cuarto objetivo específico, se concluyó que se da la existencia de una relación entre la empatía y la satisfacción, con un p-valor de $0.000 < 0.050$, y un coeficiente de correlación de 0,577. Por ello, se da un grado de correlación entre dimensión y variable de forma positiva modera.

Sexta: Referente a los resultados del quinto objetivo específico, se concluyó que se da la existencia de una relación entre la tangibilidad y la satisfacción, con un p-valor de $0.000 < 0.050$, y un coeficiente de correlación de 0,636. Por ello, se da un grado de correlación entre dimensión y variable de forma positiva modera.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al gerente de la entidad municipal que aplique un modelo de gestión acorde las necesidades de los usuarios que acuden a realizar algún trámite o servicio, fundamentándose en que el personal trabajador priorice atender con agilidad y eficiencia al público asistente.

Segunda: Se sugiere a la gerencia de la Municipalidad cumplir en perfeccionar la calidad de la atención a través de charlas durante las reuniones del personal y los jefes, y que este orienta en capacitarlos para brindar una mejor respuesta a las dudas de los usuarios.

Tercera: Se propone a la gerencia de la Municipalidad establecer un plan de gestión a partir de los diversos departamentos de la municipalidad para que los canales de atención estén relación a las exigencias de los ciudadanos y e implementar un lugar exclusivo donde se pueda recibir reclamos o sugerencias de los usuarios.

Cuarta: Se formula a la gerencia de la Municipalidad ofrecer asesoría especializada a sus colaboradores sobre el manejo de su temperamento para que puedan comprender mejor la situación de cada usuario.

Quinta: Se expresa a la gerencia de la Municipalidad supervisar a los trabajadores para que brinden un apropiado servicio de calidad, brindando toda información que necesite el usuario y se le dé un trato respetuoso.

Sexta: Se plantea a la gerencia de la Municipalidad verificar que el espacio donde se ejecuta la atención al usuario se encuentre debidamente distribuido para se pueda tener orden sistemático y comodidad al momento de atender al público, como también que se encuentre en un estado limpio y ordenado.

REFERENCIAS

- Aguayo, R. (1993). El Método Deming. Javier Vergara Editor S.A. Buenos Aires.
- Argibay, J. (2009). The sample in quantitative research. *Subjetividad y procesos cognitivos*, 13(1), 13-29.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1852-73102009000100001&lng=es&tlng=en.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. (6ta ed.) Caracas: Editorial Episteme.
- Ávila, B. (2006). Introducción a la metodología de la investigación. México: Editorial Eumed
- Bustamante, M., Zerza, E., Obando, F. y Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de atención, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Camejo I., et al. (2018). Procedimiento para la evaluación de la satisfacción del cliente con los servicios hoteleros. *Retos Turísticos*. 16(3).
- Cárdenas, J. (2018). Investigación cuantitativa. <https://refubium.fu-berlin.de/handle/fub188/22407>
- Chacón, J., y Kamarova, R. (2018). Review article. Theories, Models and Systems of Quality Management. *Espacios*, 39(50).
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Chung, E., García, V., Rupailla, C. y Seminario, E. (2017). Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana [Tesis de Licenciatura]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621965/Chung_ge.pdf?sequence=5
- Couso, P. (2005). La comunicación y la calidad del servicio en la atención del cliente. (1° Edición). México: Ideas Propias Editorial.
- Cronin, J, Baker, T, y Hawes, J. (1994). An assessment of the role performance measurement of power-dependency in marketing channels. *Journal of*

- Business Research, 30(3), 201-210.
http://tbaker.people.ua.edu/uploads/1/2/0/0/120051203/cronin_baker_hawes_jbr.pdf
- Cruz, I. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente: Un pilar en la gestión empresarial. Editorial El Buzón de Pacioli. Itson.
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Dalongaro, R. (2014). La satisfacción del cliente con el supermercado en áreas de frontera. Ciencias Administrativas, 35-49.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511651380005>
- Di Ciano, M. (2013). Satisfacción del cliente del servicio de licencias de conducir de la Municipalidad de La Plata [Tesis de Maestría].
<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/49805>
- Escobar, P., Astuñaua, F. y Huanca, W. (2015). Metodología de la Investigación Científica.
- Faller, M. (2020). Customer service is worse than ever and so is consumer's rage. Arizona State University. <https://news.asu.edu/20200618>
- Fernández, P. y Bajac, H. (2018). La Gestión del marketing de servicios. Ediciones Granica.
- Flores, C. y Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1226-1240. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150
- Fontalvo, J., De la Hoz, E. y De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Información tecnológica*, 31(4), 27-34.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>
- Garay, J., Hilario, J. y Flores, J. (2021). El proyecto de Investigación.
<http://editorialacademica.ga/wp-content/uploads/2020/11/LA-INVESTIGACION.pdf>
- Giese, J., & Cote, J. (2019). Defining Customer satisfaction. *Academy of Marketing Science*, 1. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

- Gil, J. (2020). COMT004PO - Fundamentos de atención al cliente. Editorial Elearning, S.L.
- Guerrero, M., Parra, R. y Arce, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 140-146. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>
- Hamed, E., et al. (2020). Presenting a model of the social factors effective in the Service Quality of the Municipalities of Mazandaran. *Agricultural marketing and commercialization Journal*, 4(1), 60-76. http://amc.iiu.ac.ir/article_674387.html
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). México: McGraw-Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Horovitz, J. (1990). *La Calidad del Servicio*. Editorial McGraw Hill, Madrid. España
- Horovitz, J. (1991). *La Calidad Del Servicio*. Editorial McGraw-Hill. Madrid. España.
- Ipsos. (2017). Ipsos Perú participa en el Día de la Gestión Pública. <https://www.ipsos.com/es-pe/ipsos-peru-participa-en-el-dia-de-la-gestion-publica>
- Kotler, P. y Keller, K. (2016). *Dirección de Marketing* (15ta ed). Pearson-Prentice Hall. New Jersey.
- Latif, A. (2017). Impact of service quality on customer satisfaction. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 11(5), 20-28. <http://ajbasweb.com/old/ajbas/2017/April/20-28.pdf>.
- Loli, A., Del Carpio, J., y Cuba, E. (2015). La satisfacción y la calidad de atención en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 16(1), 171-185. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>
- López, N. y Sandoval, I. (2017). Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/176>

- López, S. (2020). Atención al cliente, consumidor y usuario. Editorial Paraninfo.
- Martínez, C., Nuñez, W., Ruíz, C., y Palma, H. (2020). Calidad de atención como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Navarro, H. y Lozano, H. (2018). Calidad de atención y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén – 2018 [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30029>
- Oliver, R. (1981). Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings. *Journal of Retailing*, 7(5), 25-48.
- Oliver, R. (1993). Cognitive, affective and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research*, 20 (3), 418-430. <https://doi.org/10.1086/209358>
- Pérez, V. Calidad Total en la atención al cliente. España: Ideaspropias Editorial
- Phimister, A. y Torruella, A. (2021). El libro de la innovación: Guía práctica para innovar en tu empresa. Libros de Cabecera.
- Pino, R. (2018). Metodología de la Investigación: Elaboración de Diseños para Contrastar Hipótesis (2da ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Pozo, L., Marante, E., Casanova, M. y González, G. (2018). Evaluation of the quality of health care and nursing in a Nursing home. *Revista Cubana Enf*, 34(2), 265-276. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000200002&lng=es
- Rodríguez, E. (2022). Gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba Andahuaylas, Apurímac 2021 [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83620>
- Romero, A., Álvarez, G. y Álvarez, S. (2018). Evaluación de la satisfacción del usuario en organizaciones de servicio. *Dilemas Contemporáneos*, 4(8), 1-19. <https://acortar.link/vrsIE0>

- Salvatierra, A. (2020). Propiedades de un instrumento de recolección de información: la validación y la confiabilidad. España: Independently Published
- Soret, I y Obeso, M. (2020) Gestión de la calidad. ESIC. 2020. Madrid. España
- Supo, J. (2015). Cómo empezar una tesis -. Arequipa: Bioestadístico EIRL.
- Tamayo, M. (2008). *El Proceso de la Investigación Científica. (4ª ed.)*. Ciudad de México: Editorial Limusa.
- Umar, M., Daud, D. y Kasim, R. (2017). Municipal awareness as a tool for enhancing citizen satisfaction in municipal councils of Malaysia. *European Journal of social sciences studies*, 2(5).
<https://www.oapub.org/soc/index.php/EJSSS/article/view/130>
- Yang, S., Wu, T., Shi, Lai, S. y Wang, K. MANIQA: Multi-Dimension Attention Network for No-Reference Image Quality Assessment.
https://openaccess.thecvf.com/content/CVPR2022W/NTIRE/html/Yang_MANIQA_Multi-Dimension_Attention_Network_for_No-Reference_Image_Quality_Assessment_CVPRW_2022_paper.html
- Yovera, C., y Rodríguez, J. (2018). The servqual model in the evaluation of service quality of sugar mills. *Revista Científica*. 10(22), 26-38.
<https://cutt.ly/Gh4xKQH>
- Zeithaml, V y Bitner, M. (2001). *Marketing de Servicios. (2da ed.)* Mexico: Editorial McGraw-Hill.
- Zeithaml, V y Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa.* México, DF: McGraw Hill.

ANEXOS

Anexo 1 – Matriz de Operacionalización

	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1	Calidad de atención	Es la forma entre las percepciones y las expectativas de como lo toman los usuarios hacen uso de un servicio, respondiendo a sus intereses presentados. Esto mismo, puede generar una sensación buena o mala en cuanto al trato del servicio contratado y que la expectativa de lo que uno desea encontrar se compara con lo que en realidad recibe (Parasuraman et al., citado en Bustamante et al., 2019),	Analizar el conocimiento respecto a la calidad de atención mediante una encuesta considerando las siguientes cinco dimensiones: (1) Confiabilidad, (2) capacidad de respuesta, (3) seguridad, (4) empatía y (5) tangibilidad.	D1: Confiabilidad	- Nivel de atención - Nivel de respeto	Escala: Ordinal Rango: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) Regularmente (2) Casi nunca (1) Nunca
				D2: Capacidad de respuesta	- Eficacia - Agilización	
				D3: Seguridad	- Protección de información - Resguardo	
				D4: Empatía	- Nivel de interés - Calidad de atención	
				D5: Tangibilidad	- Establecimiento - Implementos y presentación-	
VARIABLE 2	Satisfacción laboral	Es una sensación establece qué tan bien los servicios que se ofrecen cumplen con las expectativas del usuario, asimismo, se convierte en uno de los indicadores más resaltantes en las intenciones de demanda y convertir al público en clientes fidedignos (Kotler y Keller, 2016).	Analizar el conocimiento respecto a la satisfacción del usuario mediante una encuesta considerando las siguientes cinco dimensiones: (1) Calidad funcional percibida, (2) Calidad técnica percibida, (3) Valor percibido, (4) confianza y (5) expectativas.	D1: Calidad funcional percibida	- Satisfacción - Eficiencia	Escala: Ordinal Rango: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) Regularmente (2) Casi nunca (1) Nunca
				D2: Calidad técnica percibida	- Plataformas de atención - Mejoras en la atención.	
				D3: Valor percibido	- Desempeño del personal - Personal preparado	
				D4: Confianza	- Calidad de la información - Garantía en las operaciones a realizar	
				D5: Expectativas	- Capacidad de solución - Nivel de preparación del personal	

Anexo 2 – Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿En qué medida se relaciona la calidad de atención con la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022.</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>X. Calidad de atención</p> <p>X1. Confiabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de atención • Nivel de respeto <p>X2. Capacidad de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficacia • Agilización <p>X3. Seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protección de información • Resguardo <p>X4. Empatía:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de interés • Calidad de atención <p>X5. Tangibilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento • Implementos y presentación <p>Variable Dependiente:</p> <p>Y. Satisfacción del usuario</p> <p>Y1. Calidad funcional percibida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción • Eficiencia <p>Y2. Calidad técnica percibida</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataformas de atención • Mejoras en la atención. <p>Y3. Valor percibido</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño del personal • Personal preparado <p>Y4. Confianza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de la información • Garantía en las operaciones a realizar <p>Y5. Expectativas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de solución • Nivel de preparación del personal 	<p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Método Hipotético deductivo.</p> <p>Nivel Correlacional</p> <p>Tipo Básica</p> <p>Diseño No experimental de corte transversal</p> <p>Muestreo No probabilístico, forma aleatorio simple</p> <p>Población 250 usuarios de la Municipalidad de la Provincia de Huarochirí.</p> <p>Muestra 152 usuarios de la Municipalidad de la Provincia de Huarochirí.</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>P1. ¿En qué medida se relaciona la confiabilidad con la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022?</p> <p>P2. ¿En qué medida se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2020?</p> <p>P3. ¿En qué medida se relaciona la seguridad con la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022?</p> <p>P4. ¿En qué medida se relaciona la empatía con la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022?</p> <p>P5. ¿En qué medida se relaciona la tangibilidad con la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>O1. Determinar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022.</p> <p>O2. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022.</p> <p>O3. Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022.</p> <p>O4. Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022.</p> <p>O5. Determinar la relación entre la tangibilidad y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022.</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>H1. Existe relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022.</p> <p>H2. Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022.</p> <p>H3. Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022.</p> <p>H4. Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022.</p> <p>H5. Existe relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí, 2022.</p>		

Anexo 3 - Certificado de Validación de Instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Confiabilidad							
1	La manera en cómo me atiende el personal del municipio es la adecuada.	X		X		X		
2	Su satisfacción del plan de atención individualizado es lo esperado.	X		X		X		
3	El personal de la municipalidad le brinda la información necesaria.	X		X		X		
4	Se respeta el turno de atención según la cita programada.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Capacidad De Respuesta							
5	La rapidez del personal durante su atención es la deseada.	X		X		X		
6	El personal de atención le brinda el tiempo necesario para atender sus dudas.	X		X		X		
7	Los trámites que realizan toman menos tiempo de lo esperado.	X		X		X		
8	La municipalidad tiene como prioridad agilizar las operaciones que va realizar.	X		X		X		
	DIMENSION 3: Seguridad							
9	La municipalidad protege mis datos contra fraudes que pueda suceder.	X		X		X		
10	No he tenido casos de falsificación en las operaciones que he realizado.	X		X		X		
11	El establecimiento de la municipalidad es seguro y dispone de personal de seguridad.	X		X		X		
12	El establecimiento posee cámaras de seguridad estratégicamente ubicadas.	X		X		X		
	DIMENSION 4: Empatía							
13	El personal de atención muestra interés para solucionar sus dudas y/o problemas.	X		X		X		
14	El personal de atención esclarece sus dudas hasta que se sean despejadas.	X		X		X		
15	Si necesita hablar con algún gerente para solucionar un problema mayor se lo permiten.	X		X		X		
16	Si requiere orientación sobre algún trámite u operación se la brindan sin ningún por menor.	X		X		X		
	DIMENSION 5: Tangibilidad							
17	El personal de la municipalidad se presenta debidamente y esta correctamente uniformado.	X		X		X		
18	El establecimiento y los canales de atención son amplios y cómodos.	X		X		X		
19	El establecimiento cuenta con equipos tecnológicos que aceleran la operación.	X		X		X		
20	Las instalaciones de la municipalidad están en adecuadas condiciones.	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. TRUJILLO BARDÓN ROY KENNETH

DNI: 09542378

Especialidad del validador: Especialista en Planeamiento del Sector Público

Lima, 21, de mayo del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Calidad funcional percibida							
1	El personal de la municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.	X		X		X		
2	El canal de atención de la municipalidad muestra profesionalismo.	X		X		X		
3	La municipalidad presta un servicio satisfactorio en comparación con otras sucursales	X		X		X		
4	Si tengo algún reclamo me es atendido sin inconvenientes.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Calidad técnica percibida							
5	He observado mejoras en el servicio ofrecido en la municipalidad.	X		X		X		
6	La calidad de los servicios automáticos en línea es buena	X		X		X		
7	El canal de atención de telefonía de la municipalidad siempre encuentra habilitado.	X		X		X		
8	Me encuentro satisfecho con la atención del personal de la municipalidad.	X		X		X		
	DIMENSION 3: Valor percibido							
9	Siento que después de su consulta el personal se identificó con usted.	X		X		X		
10	Está conforme con el desempeño del personal de atención al brindarme el servicio.	X		X		X		
11	El personal de atención aprecia que prefiera y acuda a ellos cuando necesito de su servicio.	X		X		X		
12	El personal de atención valora mi tiempo cuando realizo una operación.	X		X		X		
	DIMENSION 4: Confianza							
13	Confío plenamente en la información que brinda el canal de atención de la municipalidad.	X		X		X		
14	Siguiendo los pasos recomendados por el canal de atención mis operaciones han sido exitosas.	X		X		X		
15	El personal de atención me brinda buenos consejos concerniente a los trámites que realizo.	X		X		X		
16	Valoro la confianza que me brinda el personal de atención al ser atendido.	X		X		X		
	DIMENSION 5: Expectativas							
17	El canal de atención me brinda soluciones mayores de lo que esperaba.	X		X		X		
18	Recomiendo a amistades la atención que brinda el personal de la municipalidad.	X		X		X		
19	Su interés en atenderse en el canal de atención de la municipalidad es satisfactorio.	X		X		X		
20	El canal de atención tiene personal especializado que conoce muy a detalle el caso de mis problemas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. TRUJILLO BARDÓN ROY KENNETH

DNI: 09542378

Especialidad del validador: Especialista en Planeamiento del Sector Público

Lima, 21, de mayo del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Calidad funcional percibida								
1	El personal de la municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.	X		X		X		
2	El canal de atención de la municipalidad muestra profesionalismo.	X		X		X		
3	La municipalidad presta un servicio satisfactorio en comparación con otras sucursales	X		X		X		
4	Si tengo algún reclamo me es atendido sin inconvenientes.	X		X		X		
DIMENSION 2: Calidad técnica percibida								
5	He observado mejoras en el servicio ofrecido en la municipalidad.	X		X		X		
6	La calidad de los servicios automáticos en línea es buena	X		X		X		
7	El canal de atención de telefonía de la municipalidad siempre encuentra habilitado.	X		X		X		
8	Me encuentro satisfecho con la atención del personal de la municipalidad.	X		X		X		
DIMENSION 3: Valor percibido								
9	Siente que después de su consulta el personal se identificó con usted.	X		X		X		
10	Está conforme con el desempeño del personal de atención al brindarme el servicio.	X		X		X		
11	El personal de atención aprecia que prefiera y acuda a ellos cuando necesito de su servicio.	X		X		X		
12	El personal de atención valora mi tiempo cuando realizo una operación.	X		X		X		
DIMENSION 4: Confianza								
13	Confío plenamente en la información que brinda el canal de atención de la municipalidad.	X		X		X		
14	Siguiendo los pasos recomendados por el canal de atención mis operaciones han sido exitosas.	X		X		X		
15	El personal de atención me brinda buenos consejos concerniente a los trámites que realizo.	X		X		X		
16	Valoro la confianza que me brinda el personal de atención al ser atendido.	X		X		X		
DIMENSION 5: Expectativas								
17	El canal de atención me brinda soluciones mayores de lo que esperaba.	X		X		X		
18	Recomiendo a amistades la atención que brinda el personal de la municipalidad.	X		X		X		
19	Su interés en atenderse en el canal de atención de la municipalidad es satisfactorio.	X		X		X		
20	El canal de atención tiene personal especializado que conoce muy a detalle el caso de mis problemas.	X		X		X		

HAY SUFICIENCIA

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Rommel Lizandro Crispín DNI: 09554022

Especialidad del validador: Metodólogo /Dr. en Administración de la Educación

Lima, 19 de mayo del 2022.

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

Anexo 4 – Instrumentos de Evaluación

Cuestionario que mide la variable “calidad de atención”

Estimado usuario, con el presente cuestionario tiene el propósito de obtener información respecto a la calidad de atención brindada por la Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí. Para lo cual, le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la calidad de atención.

SEXO: (F) (M)

EDAD:

Por favor, siga Ud. Las siguientes instrucciones:

1. Lea detenidamente los enunciados.
2. Conteste todos los enunciados.
3. Marque con un aspa (x) solamente en uno de los cuadros de cada enunciado. Opciones de clasificación:

Siempre	5
Casi siempre	4
Regularmente	3
Casi nunca	2
Nunca	1

N. o	ÍTEMS	OPCIONES				
		1	2	3	4	5
	D.1. CONFIABILIDAD					
1.	La manera en cómo me atiende el personal del municipio es la adecuada.					
2.	Su satisfacción del plan de atención individualizado es lo esperado.					
3.	E l personal de la municipalidad le brinda la información necesaria.					
4.	Se respeta el turno de atención según la cita programada.					
	D.2. CAPACIDAD DE RESPUESTAS					
5.	La rapidez del personal durante su atención es la deseada.					
6.	El personal de atención le brinda el tiempo necesario para atender sus dudas.					
7.	Los trámites que realizan toman menos tiempo de lo esperado.					
8.	La municipalidad tiene como prioridad agilizar las operaciones que va realizar.					

D.3. SEGURIDAD

9.	La municipalidad protege mis datos contra fraudes que pueda suceder.					
10	No he tenido casos de falsificación de las operaciones que he realizado.					
11	El establecimiento de la municipalidad es seguro y dispone de personal de seguridad.					
12	El establecimiento posee cámaras de seguridad estratégicamente ubicadas.					
D.4. EMPATÍA						
13	El personal de atención muestra interés para solucionar sus dudas y/o problemas.					
14	El personal de atención esclarece sus dudas hasta que se sean despejadas.					
15	Si necesita hablar con algún gerente para solucionar un problema mayor se lo permiten.					
16	Si requiere orientación sobre algún trámite u operación se la brindan sin ningún por menor.					
D.5. TANGIBILIDAD						
17	El personal de la municipalidad se presenta debidamente y esta correctamente uniformado.					
18	El establecimiento y los canales de atención son amplios y cómodos.					
19	El establecimiento cuenta con equipos tecnológicos que aceleran la operación.					
20	Las instalaciones de la municipalidad están en adecuadas condiciones.					

Cuestionario que mide la variable “satisfacción del usuario”

Estimado usuario, con el presente cuestionario tiene el propósito de obtener información respecto a la satisfacción del usuario brindada por la Municipalidad de Huarochirí, Huarochirí. Para lo cual, le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la calidad de atención.

SEXO: (F) (M)

EDAD:

Por favor, siga Ud. Las siguientes instrucciones:

1. Lea detenidamente los enunciados.
2. Conteste todos los enunciados.
3. Marque con un aspa (**x**) solamente en uno de los cuadros de cada enunciado. Opciones de calificación:

Siempre	5
Casi siempre	4
Regularmente	3
Casi nunca	2
Nunca	1

N.º	ÍTEMS	OPCIONES				
		1	2	3	4	5
	D.1. CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA					
1.	El personal de la municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.					
2.	El canal de atención de la municipalidad muestra profesionalismo.					
3.	La municipalidad presta un servicio satisfactorio en comparación con otras sucursales					
4.	Si tengo algún reclamo me es atendido sin inconvenientes.					
	D.2. CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA					
5.	He observado mejoras en el servicio ofrecido en la municipalidad.					
6.	La calidad de los servicios automáticos en línea es buena					
7.	El canal de atención de telefonía de la municipalidad siempre encuentra habilitado.					

8.	Me encuentro satisfecho con la atención del personal de la municipalidad.					
D.3. VALOR PERCIBIDO						
9.	Siente que después de su consulta el personal se identificó con usted.					
10.	Está conforme con el desempeño del personal de atención al brindarme el servicio.					
11.	El personal de atención aprecia que prefiera y acuda a ellos cuando necesito de su servicio.					
12.	El personal de atención valora mi tiempo cuando realizo una operación.					
D.4. CONFIANZA						
13.	Confío plenamente en la información que brinda el canal de atención de la municipalidad.					
14.	Siguiendo los pasos recomendados por el canal de atención mis operaciones han sido exitosas.					
15.	El personal de atención me brinda buenos consejos concerniente a los trámites que realizo.					
16.	Valoro la confianza que me brinda el personal de atención al ser atendido.					
D.5. EXPECTATIVAS						
17.	El canal de atención me brinda soluciones mayores de lo que esperaba.					
18.	Recomiendo a amistades la atención que brinda el personal de la municipalidad.					
19.	Su interés en atenderse en el canal de atención de la municipalidad es satisfactorio.					
20.	El canal de atención tiene personal especializado que conoce muy a detalle el caso de mis problemas.					