



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**TESIS**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITO DE SAN JUAN 2021**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**PRESENTADO POR: MILAGROS TORRES CASIMIRO  
ASESOR: LIC. ADM. VICTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, DR.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2022**



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**TESIS**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITO DE SAN JUAN 2021**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**PRESENTADO POR: MILAGROS TORRES CASIMIRO  
ASESOR: LIC. ADM. VICTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, DR.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2022**



**UNAP**

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

**Escuela de Postgrado**  
"Oficina de Asuntos Académicos"

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

**N° 028-2022-OAA-EPG-UNAP**



Con Resolución Directoral N°0471-2022-EPG-UNAP, se autoriza la sustentación de la tesis denominada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITO DE SAN JUAN 2021", teniendo como jurados a los siguientes profesionales:

CPC. Abelardo Lener Tuesta Cárdenas, Dr.	Presidente
CPC. José Ricardo Balbuena Hernández, Mtro.	Miembro
CPC. Cesar Ulises Marín Elespuru, Mgr.	Miembro
Lic. Adm. Víctor Raúl Reategui Paredes, Dr.	Asesor



A los diez días del mes de junio de 2022, a las 17:00 horas, en la Plataforma Virtual Zoom Instalada en la Escuela de Postgrado-EPG de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana - UNAP, se constituyó el Jurado Evaluador y dictaminador, para escuchar y evaluar la sustentación de la tesis denominada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITO DE SAN JUAN 2021" presentado por la egresada MILAGROS TORRES CASIMIRO, como requisito para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron:

*RESPONDIDAS EN FORMA SATISFACTORIA*

El Jurado, después de la deliberación de la sustentación correspondiente en privado, llegó a las conclusiones, siguientes:

1. Aprobado como: a) Excelente ( ) b) Muy bueno ( ) c) Bueno (x) *15*
2. Desaprobado: ( )

Observaciones :.....

A continuación, el Presidente del Jurado, da por concluida la sustentación, siendo las *6:30 pm* del diez de junio del 2022; con lo cual, se le declara a la sustentante *APTA* para recibir el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública.

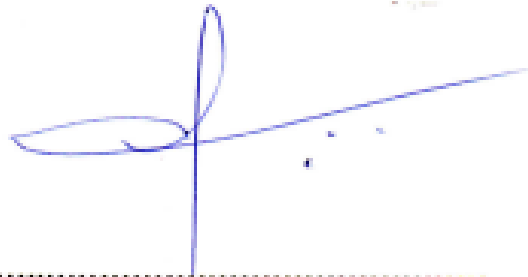
CPC. Abelardo Lener Tuesta Cárdenas, Dr.  
**Presidente**

CPC. José Ricardo Balbuena Hernández, Mtro.  
**Miembro**

CPC. Cesar Ulises Marín Elespuru, Mgr.  
**Miembro**

Lic. Adm. Víctor Raúl Reategui Paredes, Dr.  
**Asesor**

TESIS APROBADA EN SUSTENTACION PÚBLICA EL 10 DE JUNIO DEL 2022 EN LA MODALIDAD VIRTUAL VIA MEET INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS, PERÚ.



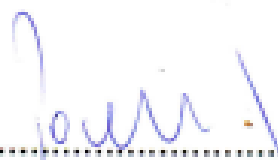
.....  
**CPC. ABELARDO LENER TUESTA CÁRDENAS, DR.  
PRESIDENTE**



.....  
**CPC. JOSÉ RICARDO BALBUENA HERNÁNDEZ, MTR.  
MIEMBRO**



.....  
**CPC. CÉSAR ULISES MARÍN ELESURU, MGR.  
MIEMBRO**



.....  
**LIC. ADM. VÍCTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, DR.  
ASESOR**

A Dios que nos ilumina, esposo, hijos  
que me acompañan siempre y madre  
que está en el cielo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme otorgado un hogar maravilloso, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo. A todos ellos le agradezco el presente trabajo porque han fomentado en mí, el deseo de superación y de triunfo en la vida.

Lo que ha contribuido a la consecución de este logro. Espero contar siempre con su valioso e incondicional apoyo.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	<b>Páginas</b>
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de sustentación	iii
Jurado	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	viii
Índice de gráficos	ix
Resumen	x
Abstract	xi
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b>	<b>4</b>
1.1. Antecedentes	4
1.2. Bases teóricas	6
1.3. Definición de términos básicos	18
<b>CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS</b>	<b>20</b>
2.1. Variables y su operacionalización	20
2.2. Formulación de la hipótesis	20
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>22</b>
3.1. Tipo y diseño de la investigación	22
3.2. Población y muestra	23
3.3. Técnicas e instrumentos	23
3.4. Procesamiento de recolección de datos	24
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	24
3.6. Aspectos éticos	25
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	<b>26</b>
<b>CAPÍTULO V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	<b>43</b>
<b>CAPÍTULO VI. PROPUESTA</b>	<b>44</b>
<b>CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES</b>	<b>46</b>
<b>CAPITULO VIII: RECOMENDACIONES</b>	<b>48</b>
<b>CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>49</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>54</b>
1. Matriz de consistencia	
2. Matriz de operacionalización de variables	
3. Instrumentos de recolección de datos	
4. Estadística complementaria	
5. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación	
6. Constancia de aprobación del comité de ética.	

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Páginas</b>
<b>TABLA 1:</b> Calidad de atención	26
<b>TABLA 2:</b> Procesos del servicio	27
<b>TABLA 3:</b> Recursos Humanos	28
<b>TABLA 4:</b> Fiabilidad	29
<b>TABLA 5:</b> Seguridad	30
<b>TABLA 6:</b> Empatía	31
<b>TABLA 7:</b> Infraestructura	32
<b>TABLA 8:</b> Satisfacción del usuario	33
<b>TABLA 9:</b> Calidad funcional percibida	34
<b>TABLA 10:</b> Calidad técnica percibida	35
<b>TABLA 11:</b> Valor percibido	36
<b>TABLA 12:</b> Confianza	37
<b>TABLA 13:</b> Expectativas	38
<b>TABLA 14:</b> Expectativas	39
<b>TABLA 15:</b> Prueba de normalidad	39
<b>TABLA 16:</b> Relación entre los procesos de servicios y la satisfacción de los usuarios	40
<b>TABLA 17:</b> Relación entre los recursos humanos y la satisfacción de los usuarios	40
<b>TABLA 18:</b> Relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios	41
<b>TABLA 19:</b> Relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios	41
<b>TABLA 20:</b> Relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios	42
<b>TABLA 21:</b> Relación entre la infraestructura y la satisfacción de los usuarios	42

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

		<b>Páginas</b>
<b>GRÁFICO 1:</b>	Calidad de atención	26
<b>GRÁFICO 2:</b>	Procesos del servicio	27
<b>GRÁFICO 3:</b>	Recursos Humanos	28
<b>GRÁFICO 4:</b>	Fiabilidad	29
<b>GRÁFICO 5:</b>	Seguridad	30
<b>GRÁFICO 6:</b>	Empatía	31
<b>GRÁFICO 7:</b>	Infraestructura	32
<b>GRÁFICO 8:</b>	Calidad funcional percibida	33
<b>GRÁFICO 9:</b>	Calidad funcional percibida	34
<b>GRÁFICO 10:</b>	Calidad técnica percibida	35
<b>GRÁFICO 11:</b>	Valor percibido	36
<b>GRÁFICO 12:</b>	Confianza	37
<b>GRÁFICO 13:</b>	Expectativas	38

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan en el periodo 2021. Por lo tanto, fue una investigación de tipo descriptivo y correlacional, desarrollado bajo un diseño no experimental. Como población tomo a la totalidad de la ciudadanía es decir 1 452 usuarios, de los cuales se ha extraído una muestra de 294 personas. Para la recolección de datos fue necesario utilizar la técnica de la encuesta, datos que fueron registrados a través de un cuestionario para cada una de las variables. El trabajo de investigación concluyó que, la relación ( $\rho=0.852$ ;  $p=0.000$ ) es significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios; del mismo modo, las dimensiones procesos del servicio ( $\rho=0.769$ ), recursos humanos ( $\rho=0.747$ ), fiabilidad ( $\rho=0.713$ ), seguridad ( $\rho=0.693$ ), empatía ( $\rho=0.778$ ) e infraestructura ( $\rho=0.775$ ), presentan una relación significativa ( $p=0.000$ ) y considerable con la satisfacción del usuario.

**Palabras clave:** Calidad, atención, servicio público, satisfacción.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the users of the Municipality of the District of San Juan in the period 2021. Therefore, it was a descriptive and correlational research, developed under a non-specific design. experimental. As a population, I take the entire citizenry, that is, 1 452 users, from which a sample of 294 people has been drawn. For data collection it was necessary to use the survey technique, data that were recorded through a questionnaire for each of the variables. The research work concluded that the relationship ( $\rho = 0.852$ ;  $p = 0.000$ ) is significant between the quality of care and user satisfaction; Similarly, the dimensions of service processes ( $\rho = 0.769$ ), human resources ( $\rho = 0.747$ ), reliability ( $\rho = 0.713$ ), security ( $\rho = 0.693$ ), empathy ( $\rho = 0.778$ ) and infrastructure ( $\rho = 0.775$ ), present a significant ( $p = 0.000$ ) and considerable relationship with user satisfaction.

**Keywords:** Quality, attention, public service, satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la calidad de atención y satisfacción del cliente tanto en empresas privadas como en instituciones públicas se ha convertido en uno de los elementos de mayor importancia para la gestión, ya que de ellos depende la imagen que la empresa se gane en la sociedad o la imagen que posee la gestión de turno ante los ojos de la comunidad, es por ello que todas buscan implementar cada día mejores estrategias a fin de ganarse la aprobación de los mismos. En el caso de las instituciones públicas esto ha ido mejorando con el pasar del tiempo, hasta lograr en el caso de los países más desarrollados (como Singapur, Suiza y Alemania) una calidad de atención muy similar a la del sector privado (Martínez V. , 2014).

En el caso latinoamericano, la realidad es muy distinta a la de los continentes más desarrollados, ya que la gran mayoría de instituciones públicas al no contar con presupuestos suficientes, no priorizan aspectos relacionados con la atención al usuario. Esto es una realidad en Perú, país en el cual ha calado una profunda preocupación, a nivel de instituciones, pues la gran mayoría de estas no cumplen con sus promesas de calidad de atención o compromiso de cambio y ello se ve reflejado en niveles bajos de desarrollo básicamente empresariales desde el punto de vista funcional técnico. No existe mayor preocupación por mejorar la atención al usuario, situación relevante que se ve reflejado en los bajos avances de desarrollo y productividad de las instituciones (Perú Retail, 2017, párr. 5).

La Región Loreto no está ajena a esta realidad, las instituciones, organizaciones y empresas no han desarrollado todavía una cultura de calidad de atención al cliente o usuario, situación que se refleja en su desarrollo y en actos ilegales de la acción laboral, cambios permanentes de personal perjudica a la misma. Bajo esa perspectiva la calidad de atención debe ser una prioridad en las empresas, debe ser pilar para los diferentes estamentos de gestión administrativa; tomar conciencia sobre lo que se brinda como servicio debe ser fundamental; la interacción institución - usuario

debe conllevar a tomar estrategias prácticas para fortalecer los servicios que se brinda (Rosales, 2014)

La municipalidad distrito de San Juan, es una institución con facultad para ejercer el gobierno de su distrito, promoviendo la satisfacción de las necesidades de la población y el desarrollo de su ámbito, es así que en dicha línea cuenta con distintas áreas encargadas de gestionar gran cantidad de tramites que realizan los usuarios de su distrito, sin embargo en los últimos meses se han presentado gran cantidad de reclamos referentes a malos tratos, ineficiencia en la labor desempeñada, demora para atender a los usuarios y deficiencias en la calidad de interacción del personal de atención con los usuarios, todo ello ha ocasionado como era de esperar una mala imagen de la institución ante dichos usuarios, es por ello que en el presente estudio, se pretende analizar de manera minuciosa como se encuentra la calidad de atención brindada al usuario por parte de los funcionarios de la municipalidad a fin de conocer las deficiencias en dicha actividad y de este modo implementar estrategias que busquen mejorar el grado de satisfacción de los mismos, y con ello poder servir de mejor manera a la comunidad.

En el presente proyecto se tuvo como problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021?, asimismo se formularon los problemas específicos: i) ¿Cuál es la relación que existe entre los procesos de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021?, ii) ¿Cuál es la relación que existe entre los recursos humanos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021?, iii) ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021?, iv) ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021?, v) ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021?, vi) ¿Cuál es la relación que existe entre la infraestructura y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021?

Dado a ello, la tesis tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021, asimismo se formularon los objetivos específicos: i) Conocer la relación entre los procesos de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021, ii) Conocer la relación entre los recursos humanos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021, iii) Conocer la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021, iv) Conocer la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021, v) Conocer la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021, vi) Conocer la relación entre la infraestructura y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021.

Por lo tanto, el desarrollo de esta presente investigación resultó importante, ya que permitió determinar la calidad de atención y el nivel de satisfacción que perciben los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, lo que benefició tanto a los trabajadores y a los directivos de dicha institución; quienes pudieron tomar en cuenta métodos para mejorar la atención al usuario y a los problemas previstos. Asimismo, la presente investigación servirá como base para posteriores investigaciones que tengan similitud con las variables.

El estudio resultó viable, ya que se dispuso de los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para el desarrollo del trabajo, además de disponer del tiempo suficiente para su ejecución y presentación. Por otro lado, resultó viable ya que se realizó en tiempo presente, lo que permitió identificar el problema actual en cuanto a la calidad de atención. Una de las principales limitaciones fue la dificultad para aplicar las encuestas, debido a la actual situación de la pandemia y el aislamiento social obligatorio, pues no se pudo reunir a todos los usuarios y conocer su percepción, motivo por el cual se coordinó una previa reunión y así aplicar el instrumento de forma individual.

## CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes

En 2017, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo correlacional y diseño no experimental – transversal, cuya población de estudio fue de 352 habitantes; la investigación determinó que existe una correlación positiva moderada  $r=0,656$  entre la calidad de atención y la satisfacción del contribuyente, y concluyó que la dimensión profesionalidad según la mayoría de usuarios consideran que es regular, ya que pocas veces se dan solución a los problemas, poco desenvolvimiento y algunos no tienen conocimiento de su campo. Asimismo, la mayoría de los usuarios señalaron que la eficiencia es mala, puesto a que los trabajadores muestran bajo rendimiento laboral, el tiempo de espera a veces es mucho. Además, se determinó que la dimensión servicio oportuno es regular, respecto a la tecnología utilizada, a su capacitación y a la infraestructura de la municipalidad (Gálvez, 2017).

En 2017, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte Transversal, cuya población de estudio fue de 96 usuarios; la investigación determinó que si existe relación significativa entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Rázuri ( $p < 0.05$ ), y concluyó que en cuanto a la variable calidad de atención de la Municipalidad de Rázuri los encuestados señalaron que es de nivel deficiente, puesto a que a pesar de que cuentan con los equipos modernos estos no cumplen con los objetivos, los trabajadores muestran una apariencia física óptima no están capacitados para dichos puestos y los que poco se capacitan migran a otras entidades, por mejores sueldos o por comodidad personal. Asimismo, la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Rázuri, los encuestados determinaron que es de nivel bajo, esto debido a que los

usuarios reciben un servicio deficiente, muchas colas, demoras en la documentación, etc (Estrada, 2017).

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo transversal - correlacional y diseño descriptivo, cuya población de estudio fue de 89 usuarios; la investigación determinó que entre la variable calidad de la atención y el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota existe una relación significativa, y concluyó que la calidad de la atención por parte del personal de dicha institución es aceptable, dado a que las relaciones entre los responsables del programa con las representantes de las organizaciones es buena, se realizan capacitaciones al personal sobre temas de atención al cliente y tratan de dar solución a los problemas o dudas que el usuario tiene. Asimismo, el grado de satisfacción de los usuarios es débil, pero si es aceptable por los usuarios (Núñez, 2018).

En 2019, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo - causal y diseño no experimental de corte transversal, cuya población de estudio fue de 73 usuarios; la investigación determinó que la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en la zona registral N° IV de Registros Públicos de Iquitos, año 2018, y concluyó que en cuanto a la dimensión personal calificado según los usuarios calificaron como regular, ya que los trabajadores se encuentran con la capacidad de asumir dichos cargos y son responsables; asimismo, la prestación de servicio en dicha entidad es buena, ya que se cuenta con lo necesario para la atención, el personal muestra apariencia pulcra y son amables y cordiales con los usuarios, y en cuanto a la dimensión infraestructura, los usuarios señalaron que es adecuada, debido a que las oficinas se encuentran en buen estado, los equipos son modernos (Chavarry, 2019).

En 2017, se desarrolló una investigación de tipo cualitativa y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 100 usuarios; la investigación determinó que el proceso de contratación de los

empleados ocasiona bajo rendimiento laboral y esto se puede evidenciar la mala atención a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montalvo, y concluyo que los clientes manifestaron en su gran mayoría que se demoran entre 10 – 15 minutos en realizar un trámite; los usuarios además indican que la atención brindada por los servidores es regular, los funcionarios municipales no brindan un buen trato y que no se realizan capacitaciones sobre la atención al cliente (Cisneros, 2017).

En 2015, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 80 usuarios; la investigación determino que los procesos de comunicación tienen una relación con la calidad de atención al usuario del GAD Municipal Santa Ana de Cotacachi, y concluyo que la calidad de atención es deficiente, esto debido a que algunos funcionarios del GAD de Santa Ana de Cotacachi no están capacitados para desempeñar algunos cargos, porque no tienen paciencia y no brindan las facilidades para la gestión que realizan, así mismo, la imagen que brindan los funcionarios a los ciudadanos nos les brinda confianza ni seguridad, ya que les falta buena atención al cliente, nunca brindan información de manera clara y precisa, no ofrecen buen trato y amabilidad; por lo tanto se propuso un guía que sirva de consulta para determinar cómo actuar frente a la falta de comunicación y la mala atención (Haro, 2017).

## **1.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Teoría el modelo Gaps de calidad de servicio**

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) determinaron cinco brechas en la calidad de la atención que empujan a la mala calidad de los servicios proporcionada por una asociación. Las brechas se examinan a continuación: Brecha 1 - la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de la empresa sobre las expectativas del cliente; Brecha 2: la brecha entre el diseño del servicio y los estándares: la percepción

de la empresa sobre las expectativas del cliente y el diseño del servicio impulsado por el cliente y estándares; Brecha 3 - la brecha de rendimiento: la diferencia entre el diseño y los estándares del servicio impulsado por el usuario y la prestación de servicios; Brecha 4 - la brecha de comunicación: la diferencia entre la prestación de servicios y la comunicación con el cliente y externa; y Brecha 5: la brecha del cliente: la diferencia entre las expectativas del usuario y percepción de los servicios prestados por la organización.

Cronin & Taylor (1994), señalaron que los cuatro primeros se denominan brecha de proveedores, lo que provoca una brecha de usuarios (5). Para cerrar la brecha del cliente, el proveedor primero debe llenar los primeros cuatro vacíos en el orden descrito anteriormente. Saber esto permitirá a la empresa de servicios brindar un nivel constante de calidad de atención que cumpla o supere las expectativas del cliente, lo que permitirá a los usuarios repetir las visitas. El modelo muestra que la calidad de la atención es la diferencia entre las expectativas del cliente y la percepción del cliente sobre el servicio real brindado, esta diferencia se denomina brecha y es un obstáculo para lograr la calidad (Cauchick & Eid, 2004).

### **Definiciones teóricas sobre la calidad de atención**

Sin clientes no hay empresa, por lo que satisfacer las necesidades de los usuarios es la clave para retener a los clientes. Para brindar servicios de alta calidad, toda la organización debe ser penetrada, es decir, todos los empleados deben comprender y estar comprometidos con la satisfacción del cliente y el éxito de la empresa. Según Ugarte (2018), define calidad de atención en las empresas “es evaluada para destacar la forma en la que atienden a los clientes y futuros clientes, brindando confianza y profesionalismo para satisfacer sus necesidades de cada persona” (p. 20).

Por su parte, García (2018) define calidad en la atención al usuario como “una herramienta estratégica que permite a los competidores brindar valor agregado a los clientes” (p. 23). En cuanto a Gálvez

(2017), determina que la calidad del servicio al cliente significa brindar un servicio eficiente, rápido y amigable. En otras palabras, el servicio al cliente es la mejor manera de mantener a los clientes regresando, asegurando así el éxito a largo plazo. Asimismo, Verde, Castañeda, Meléndez, Gómez, y Tapia (2018) sostuvieron que la calidad de atención al usuario radica en hacer que los clientes estén felices y satisfechos, ya que esto es fundamental para que la empresa retenga a los clientes existentes. La calidad de la atención suele referirse a la comparación entre las expectativas del usuario sobre el servicio y el desempeño de la empresa (Aroquipa, 2018, p. 26). (Haro, 2017). Por lo tanto, podemos definir la calidad de la atención como la percepción del usuario de cómo nuestros servicios cumplen con sus expectativas; los servicios que brindamos y las expectativas que ayudamos a crear son aspectos importantes de la calidad

### **Estrategias de calidad en la atención al cliente**

La calidad en la atención al usuario se compone de una serie de estrategias básicas para asegurar la completa satisfacción del cliente, garantizando así la vida de la empresa. Estas estrategias se pueden resumir en las cuatro principales acciones señaladas por Verde, Castañeda, Meléndez, Gómez, y Tapia (2018): planificar e implementar medidas de mejora que satisfagan las necesidades de los clientes, sensibilizar sobre los impactos directos e indirectos que tiene sus acciones en la satisfacción del cliente; retroalimentación continua del grado de satisfacción para poder planificar mejoras en los productos o servicios, y finalmente, la gestión sistemática de la relación con el cliente.

### **Beneficios de brindar calidad de atención a los usuarios**

Según Estrada (2017) y Aroquipa (2018), señalaron que los beneficios potenciales para la empresa o una entidad al proporcionar un alto nivel de calidad de atención al usuario incluyen: (i) *Fidelización del cliente*: es más probable que sea una fuente de negocios repetidos y que recomiende el negocio a amigos y familiares; (ii) *Imagen pública*

*mejorada*: ayuda a construir una marca y brinda protección si hay un desliz en el servicio al cliente; (iii) *Fuerza laboral más eficaz*: los clientes satisfechos ayudan a crear un entorno de trabajo positivo; (iv) *La satisfacción del usuario*: los clientes satisfechos recomendarán el negocio a otros a través de boca a boca o medios de comunicación social; (v) Diferenciación con respecto a la competencia; y, (vi) Ahorro en gestión de quejas y reclamaciones.

### **Principios de la atención al cliente**

Para lograr el mayor éxito, asegurarse de que cada empleado esté centrado en el cliente, utilizando principios y políticas de cuidado para definir claramente las expectativas de la empresa. Por su parte, Ovando (2015) menciona que el papel que cumple la calidad en la atención es comprometerse con cuatro principios básicos, las cuales son: *Confiabilidad* (significa servicio exacto y seriedad); *Sorpresa* (es algo que sucede cuando se da más de lo que se espera); *Responda con prontitud* (ayudar a los usuarios a sentirse valorados y apreciados); *Sonrisa* (puede hacer maravillas para aliviar la tensión y crear una experiencia positiva); *Recuperación* (implica ganarse nuevamente la confianza del usuario en caso de que el servicio haya sido deficiente; implica prestar apoyo al servicio); *Respeto* (trate a cada usuario con respeto); *Escucha* (funciona de maravilla para generar confianza y seguridad en que algo se hará de manera oportuna) y, *Equidad* (se traduce en reglas iguales de juego para el usuario y la empresa; (párr. 16).

Según Ugarte (2018), menciona que los empleados no siempre saben cómo brindar un servicio al cliente de calidad, pero los gerentes pueden garantizar que los empleados brinden el más alto nivel de atención al cliente al compartir estos principios básicos de servicio al cliente. Como principio de atención al usuario, se determina que los usuarios son personas que valoran la calidad cuando reciben atención (García, 2018).

## **Evaluación de calidad de atención**

Según Siesquén (2018), la calidad de atención se evalúa en base de seis componentes, los procesos del servicio, recursos humanos, fiabilidad, seguridad, empatía y por último está la infraestructura, cada uno de estas dimensiones posee una serie de indicadores que permiten un mejor análisis para la variable.

**Procesos del servicio:** hace referencia a las actitudes que el trabajador muestra al momento de tener contacto con el cliente, la cual este está encargado de evaluar tomando en cuenta la percepción de dichos comportamientos y la manera de actuar durante el proceso de atención (Siesquén, 2018). En este elemento se consideran los siguientes indicadores:

- *Tiempo oportuno.* Se refiere al tiempo que el usuario esperó para recibir el servicio es el adecuado o lo establecido por la institución.
- *Rapidez de los empleados.* Los trabajadores brindan un servicio rápido y oportuno a los usuarios durante su atención.
- *Horarios de atención.* Los horarios de atención de la organización son los convenientes y están de acuerdo a los usuarios.

**Recursos Humanos:** el capital humano para toda empresa o institución es un elemento fundamental, ya que de ellos dependen la satisfacción de los usuarios (Siesquén, 2018). Por lo tanto, para optimizar el capital humano hay que expandir los conocimientos, habilidades y capacidades de cada trabajador y hay que hacerlo en línea con los objetivos logrando así una mejor atención al cliente.

- *Comunicación.* Los trabajadores mantienen a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender y el tiempo de demora para cualquier trámite.
- *Presentación del personal.* Los trabajadores de la organización se encuentran adecuadamente presentables para atender a un usuario.

- *Orientación de necesidades específicas del usuario.* Hace referencia si la organización cuenta con el capital humano suficiente y con la capacidad de informar y orientar a los usuarios.
- *Capacitación y actualización.* Consiste si los trabajadores de la organización se encuentran capacitados y actualizados en temas de atención al usuario.

**Fiabilidad:** este elemento es importante al momento de brindar un servicio al usuario, puesto que se debe cumplir con lo que se le ofrece con exactitud y puntualidad. A continuación, se toman en cuenta dos indicadores:

- *Interés y preocupación.* Consiste en que los trabajadores muestran interés y preocupación por brindar una mejor atención al usuario.
- *Disposición permanente en ayudar a los usuarios.* Hace referencia si el trabajador está dispuesto en ayudar al usuario en cualquier problema o lo que necesita (Siesquén, 2018).

**Seguridad:** hace referencia al conocimiento y cortesía por parte de los empleados, y su capacidad para inspirar confianza a los usuarios durante su atención de algún servicio solicitado (Siesquén, 2018). Este elemento involucra los siguientes indicadores:

- *Servicio cuidadoso y fiable.* En el momento que el usuario requiera un servicio, el trabajador es capaz de inspirar confianza con sus conocimientos y es cuidadoso con lo que realiza.
- *Información adecuada.* Consiste en que los trabajadores ofrecen información clara y precisa durante cualquier consulta o el servicio que se brinda.

**Empatía:** este elemento representa la destreza y la práctica de la organización para lograr una atención personalizada, con cortesía, respetuosa y amabilidad durante y después de brindar el servicio. En este elemento se consideran los siguientes indicadores

- *Amabilidad en la atención.* Los trabajadores de la organización demuestran un trato amable y cortés con los usuarios.
- *Habilidades comunicativas:* consiste en que los trabajadores deben desarrollar habilidades comunicativas, para que el usuario pueda comprenderle.
- *Respeto:* los trabajadores son respetuosos al momento de atenderlos, ya que el usuario es la persona más valiosa.
- *Atención personalizada.* La organización tiene trabajadores que brindan atención personalizada adecuada, que permita satisfacer sus inconvenientes. (Siesquén, 2018)

**Infraestructura:** este último elemento consiste en la apariencia de las instalaciones que la organización presenta para brindar un servicio, es decir, permite que el usuario haga uso de estos establecimientos y así lograr satisfacer sus expectativas. Por lo tanto, este elemento se toma en cuenta los siguientes indicadores:

- *Instalaciones de atención.* Es importante que en la organización sus instalaciones físicas seas optimas, para así lograr sentir especial al usuario.
- *Equipamiento.* El personal deberá contar con los equipos y materiales adecuados y necesarios, que permita brindar un mejor servicio al usuario.
- *Visibilidad adecuada de servicios a brindar.* La organización deberá contar con los materiales que estén al alcance de los usuarios, como los folletos, cartillas, trípticos informativos, etc., para que el cliente haga uso.
- *Ambiente de atención.* Las oficinas y las salas de espera para la atención, deben estar ventilados, cómodos y limpios. (Siesquén, 2018)

### **2.2.2. Teoría de la Atribución Causal**

Esta teoría propuesta por Dabholkar (1995), menciona que los usuarios ven los resultados de las compras desde la perspectiva del éxito o el

fracaso. Los motivos de satisfacción se atribuyen a factores internos como la percepción del usuario en el momento de la compra, así como a factores externos como dificultad en la compra, otros sujetos o la suerte. Según Brooks (1995) confirmó que la teoría de la atribución explica "cómo las personas explican las causas de la conducta y las consecuencias de los eventos propios y ajenos" (p. 98). La atribución está relacionada con las motivaciones de las personas y afecta su relación con el mundo, comportamientos, estrategias y relaciones, especialmente en la vida diaria, así como en el entorno de aprendizaje y entorno laboral (Greenwell, Fink, & Pastore, 2002).

Cuando el orden causal de evaluación es desde la satisfacción del usuario hasta la calidad del servicio, y el usuario ha recibido un buen servicio, este puede ser el mejor resultado para la empresa. Los usuarios estarán encantados y es probable que lo sean de por vida (Schlossberg, 1993). Después de evaluar la experiencia a un nivel altamente emocional, los usuarios convertirán esta emoción en cognición para convencerse a sí mismos de continuar regresando. Para la empresa, el peor resultado es que si el usuario está insatisfecho, el usuario puede sentirse frustrado o disgustado, formará una cognición duradera basada en esta emoción, y la empresa perderá esta emoción para siempre, y que además este usuario se involucre en gran medida en el boca a boca negativo (Oliver, 1980).

### **Definiciones teóricas de satisfacción de los usuarios**

La satisfacción del usuario debe ser el foco principal de la organización, porque los clientes impulsan el desarrollo y crecimiento de empresas, organizaciones e instituciones públicas y privadas. La recopilación de datos de satisfacción del usuario puede ayudar a su empresa a determinar qué productos, servicios y procesos internos funcionan bien y qué áreas necesitan mejoras o cambios completos. En cuanto a Vera, Arteaga, y Palacios (2020), definen la satisfacción del usuario como "una métrica que determina qué tan satisfechos están los clientes con los productos, servicios y capacidades de la empresa" (p. 9). En otras

palabras, la satisfacción del cliente incluye la calidad percibida por los clientes, los valores y expectativas de la empresa y los productos ofrecidos. Por su parte, Dandes y Daniati (2018) la definen la satisfacción como aquella percepción del usuario sobre el grado en que sus necesidades y deseos han sido plenamente satisfechos.

La satisfacción del usuario es un concepto abstracto que involucra factores como la calidad del producto, la calidad del servicio brindado, la atmósfera del lugar donde se compra el producto o servicio y el precio del producto o servicio. Pakurár, Haddad, Nagy, Popp, & Oláh (2019) señalan que tradicionalmente la satisfacción fue vista como una transacción específica, un juicio inmediato de evaluación post compra o post servicio de una reacción afectiva. En tanto que, en una perspectiva más global, se considera la satisfacción como una evaluación general basada en la experiencia de compra o consumo total de los productos o servicios en el tiempo (Chavarry, 2019, p. 25). La satisfacción, por tanto, se concibe como la confirmación de las expectativas (Alqahtani & Farrajo, 2016); vale decir, que el estado psicológico final del cliente, será cuando sienta la sensación de aceptación o rechazo de las expectativas, y éstas se unan con los sentimientos previos acerca de la experiencia del usuario (Afthanorhan, Awang, Rashid, Hazimi, & Ghazali, 2019).

### **Importancia de la satisfacción del usuario**

Por su parte, Aroquipa (2018) sostuvo que la medición de la satisfacción del usuario puede indicar dónde le está yendo bien a la empresa y dónde se esfuerza por cumplir con las expectativas de las personas. Si la satisfacción del cliente es baja, la empresa debe buscar soluciones rápidamente, y una alta satisfacción del cliente indica que a los clientes les gustará su experiencia en la empresa. Para medir la satisfacción del usuario es necesario predeterminar la naturaleza de la satisfacción del cliente, es decir, los factores que constituyen esta satisfacción y su importancia relativa (Tapia, 2016).

## **Características de la satisfacción del usuario**

Según Hurtado (2017) la satisfacción del usuario tiene las siguientes características: a) se resuelve desde la perspectiva del cliente, no desde la organización; b) depende de los resultados que el usuario obtenga con el artículo o servicio; c) está basado en la percepción del cliente, no necesariamente la realidad; e) puede verse afectado por personas que afectan directamente al cliente; en general, f) depende de la perspectiva en la que el usuario estaba obteniendo este producto o servicio.

## **Los elementos de la satisfacción e insatisfacción**

Según Applegate citado por Núñez (2018), señala que existen cuatro elementos en la evaluación de la satisfacción: “la relevancia, la pertinencia, la precisión y la compilación o recopilación” (p. 16). Los cuatro elementos involucrados en la satisfacción del sujeto en cuestiones de información se pueden articular en dos grupos: a) *La pertinencia y la relevancia* tienen que ver con la información proporcionada por la biblioteca al momento de darle al sujeto la información, a través de un documento, en respuesta su necesidad y comportamiento informativo (Núñez, 2018, p. 16). b) *La precisión y la recopilación* se refieren a la búsqueda de la información. (Núñez, 2018, p. 16). Como puede observarse, la pertinencia y la relevancia corresponden a satisfacer las necesidades de información; la precisión y la recopilación a satisfacer el comportamiento informativo, que por consecuencia, tenderían también a satisfacer las necesidades; los cuatro elementos juntos, conjugados, llevan a la satisfacción, ya sea positiva o negativa (insatisfacción).

## **Niveles de satisfacción**

después de que un usuario realiza una compra o servicio, experimentará uno de los tres niveles de satisfacción, que pueden ser beneficiosos o perjudiciales para cualquier organización, que incluyen: 1) *Insatisfacción*: esto sucede cuando el desempeño percibido del servicio no cumple con las expectativas del cliente. 2) *Satisfacción*: la

satisfacción ocurre cuando el desempeño percibido del servicio coincide con las expectativas del cliente. 3) *Complacencia*: ocurre cuando el desempeño percibido excede las expectativas del cliente.

Es decir, en base a estos tres niveles de satisfacción del cliente se puede conocer la fidelidad a la marca o empresa, es decir, los usuarios insatisfechos no esperasen más tiempo y se cambiara de marca; además, los usuarios satisfechos seguirán siendo leales, pero hasta que otra entidad les brinde una oferta mejor, en cambio un usuario complacido será fieles a la marca porque han superado sus expectativas.

### **Evaluación de la satisfacción del usuario**

Por lo tanto, la satisfacción del cliente es un paso importante para ganar la lealtad del cliente, por lo que es imprescindible contar con estrategias mercadológicas fundamentadas lograr la satisfacción. La variable satisfacción del usuario se evaluará mediante cinco dimensiones según los señalado por Burgos y Morocho (2020):

**Calidad funcional percibida.** Esta dimensión muestra la expresión que el cliente ha experimentado el servicio en relación a la forma en como ha sido atendido o como le han prestado el servicio los trabajadores de la organización.

- *Atención percibida*, se refiere a todo aquello que percibe un usuario cuando es atendido por un trabajador.
- *Solución de quejas o dudas*, consiste en el si el personal debe lograr solucionar sus quejas y dudas por parte del usuario.
- *Comprensión de las necesidades e intereses*, significa que los trabajadores deben considerar las necesidades de los usuarios para obtener un cierto grado de satisfacción.
- *Seguridad*, significa que el usuario percibe que el personal brinda seguridad al momento de realizar cualquier documentación.

- *Buen servicio*, significa que el usuario compara la entidad con otras entidades en cuanto al servicio, es decir si es la mejor (Burgos y Morocho, 2020).

**Calidad técnica percibida.** Esta dimensión se refiere al proceso establecido para la atención de un determinado servicio, dándose así el empleo de un proceso técnico para la eficiente atención al usuario (Burgos y Morocho, 2020).

- Mejoras en el servicio, los usuarios observan esfuerzos de mejora continua, manteniendo así la ventaja competitiva de la entidad.
- Calidad del servicio, es el proceso mediante el cual recibe un servicio o producto el usuario
- Atención esperada, consiste el usuario percibe si la atención que le brindo el trabajador fue la esperada.

**Valor percibido.** Esta definición hace referencia a la valoración global que hace el usuario hace por el servicio que le ofrece la organización, es decir, el precio que un cliente está dispuesto a pagar por un producto o servicio.

- *Confiabilidad*, es la experiencia que realiza un usuario al momento de la atención que el trabajador brinda, ya sea que le inspire confianza o se sintió insatisfecho.
- *Precios apropiados*, consiste en que los precios deben estar acorde al servicio prestado y si son adecuados.
- *Solución rápida de problemas*, el usuario evidencia que el personal trata de dar solución a su problema durante su atención (Burgos y Morocho, 2020).

**Confianza.** Esta dimensión se refiere a la atención correcta y oportuna que se realiza dentro de un determinado tiempo, por parte del personal de la entidad, en la atención de un servicio de una manera considera y amínica (Burgos y Morocho, 2020).

- *Fidelidad*, consiste en el usuario sabe que no tendrá problemas con los servicios recibidos por la entidad, por lo que le es leal y habla cosas positivas.
- *Servicio innovador*, el usuario evidencia que el personal cuenta con los tecnología actualizada e innovadora.
- *Compromiso*, consiste en que los trabajadores se comprometen con lo que el cliente necesita y se preocupan por satisfacerles.
- *Logro de objetivos*, consiste si los objetivos organizaciones se adaptan a los procesos de atención y el servicio que se ofrece.

**Expectativas:** esta dimensión se refiere a los resultados que el usuario expresa cuando obtiene el servicio o producto, es decir si este servicio o producto cumple con sus expectativas.

- *Asistencia personal*, cosiste en si la entidad invierte en brindar una atención personalizada a los usuarios especiales.
- *Información clara y precisa*, el trabajar imparte de mara clara, precisa y en el leguaje adecuado para que el usuario comprenda mejor el mensaje.
- *Conocimiento de los servicios*, el personal posee los conocimientos acerca de los servicios prestados en la entidad (Burgos y Morocho, 2020).

### 1.3. Definición de términos básicos

**Atención al usuario.** Es un componente de las herramientas de marketing, ya está encargada de lograr entablar contacto con el cliente, mediante diferentes canales de comunicación, ya sea antes, durante y después de la venta o el servicio, pero su objetivo es lograr satisfacer a los clientes (Aroquipa, 2018).

**Calidad:** Se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de cualidad (Ugarte, 2018).

**Complacencia.** es el estado que un usuario experimenta cuando adquiere u opta por un servicio, y este logra superar sus expectativas.

**Empatía.** Es la capacidad de sentir las emociones de otras personas, junto con la capacidad de imaginar lo que otra persona podría estar pensando o sintiendo (Ovando, 2015).

**Insatisfacción.** Es el estado de estar insatisfecho o descontento, malestar procedente de la falta de gratificación, o de deseos y expectativas decepcionados por parte de una persona en cuanto a un producto o servicio (Alqahtani & Farrajo, 2016).

**Satisfacción.** Es un sentimiento que uno tiene cuando ha satisfecho una necesidad o un deseo. Por otra parte, debemos decir que la satisfacción dispone de una gran cuota de subjetividad porque básicamente las personas somos todas diferentes y no sentiremos la misma satisfacción ante la obtención de los mismos resultados (Chavarry, 2019).

**Usuario:** Es aquella persona quien utiliza cualquier tipo de producto o servicio. Es decir, es para quien se crean o se diseñan tanto los productos como los servicios que pueda ofrecer una empresa. Y de ello extrae un beneficio funcional (García, 2018).

## CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

### 2.1 Variables y su operacionalización

#### Variables

**Variable 1:** La calidad de atención es el acto de como el personal se desenvuelve al momento de interactuar con el cliente, ya que este tiene que lograr que el cliente quede satisfecho (Siesquén, 2018).

Variable 2: Burgos y Morocho (2020) define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (p. 23).

#### Definición operacional

**Variable 1:** La presente variable se evaluó mediante una encuesta, la cual se formuló en función a las dimensiones e indicadores.

**Variable 2:** Del mismo la presente variable se evaluó mediante una encuesta, la cual se formuló en función a las dimensiones e indicadores.

### 2.2 Formulación de la hipótesis

#### Hipótesis general

**Hi:** La relación es significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021.

#### Hipótesis específicas

**Hi<sub>1</sub>:** La relación que existe entre los procesos de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021, es significativa.

**Hi<sub>2</sub>:** La relación que existe entre los recursos humanos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021, es significativa.

**Hi<sub>3</sub>:** La relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021, es significativa.

**Hi<sub>4</sub>:** La relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021, es significativa.

**Hi<sub>5</sub>:** La relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021, es significativa.

**Hi<sub>6</sub>:** La relación que existe entre la infraestructura y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021, es significativa.

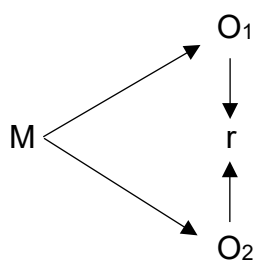
## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

En el presente informe de investigación, el tipo de investigación fue descriptiva correlacional, dado a que el presente estudio pretende dar solución a la problemática existente entre las variables calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2020, y las que representan el comportamiento de la misma, demostrando su desarrollo en un lugar y momento dado. Asimismo, se logró determinar la relación entre ambas variables, procedimiento que será contrastada de manera estadística (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Por otro lado, la investigación se abordó bajo un diseño no experimental, ya que ninguna de las variables sufrió modificación en su comportamiento, por lo que estas fueron analizadas y evaluadas en su estado natural, es decir, fueron analizadas de acuerdo a sus dimensiones e indicadores (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Precisamente, el esquema del diseño se muestra de la siguiente manera:



Donde:

- M: Usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan
- O<sub>1</sub>: Calidad de atención
- O<sub>2</sub>: Satisfacción de los usuarios
- r: Relación entre las variables

### 3.2. Población y muestra

**Población:** la población en el presente estudio estuvo conformada por los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Juan, quienes suman una totalidad 1 452 usuarios, los cuales fueron los principales informantes para la investigación.

**Muestra:** De tal manera, en visto de tener una población amplia, se procedió a calcular la muestra de dicha cantidad, ya que solo se considera como objeto de estudio a un grupo representativo.

Datos:

(Z) Nivel de confianza: 1.96 =95%

(p) Probabilidad: 60%= 0.6

(q) (1 - p) = 0.4

(d) Margen de error: 5% = 0.05

(N) Población: 1 452

Formula:

$$n = \frac{NZ^2 p q}{(N - 1)d^2 + Z^2 p q}$$
$$n = \frac{1\ 452 (1.96)^2 (0.6)(0.4)}{(1\ 452 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.6)(0.4)}$$
$$n = \frac{1338.720768}{4.55}$$
$$n = 294$$

La muestra estuvo compuesta por 294 usuarios de la Municipalidad Distrital de San Juan.

### 3.3. Técnicas e instrumentos

La técnica que se empleó para recolección de datos en el presente estudio fue la encuesta, pues a través de ella se formularon preguntas

que estuvieron relacionadas directamente con las dimensiones e indicadores de cada una de las variables de estudio.

Para el presente estudio se empleó como instrumento el cuestionario de preguntas, la cual tiene como propósito recopilar datos perceptivos para determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Juan.

Asimismo, para estimar la confiabilidad del instrumento, se pasó por el programa SPSS y mediante el alfa de Cronbach se determinó el nivel de confiabilidad, cuyo valor para que tenga la consistencia de aplicabilidad debe estar lo más cercano al 1.

#### **3.4. Procedimientos de recolección de datos**

Para el procedimiento de recolección de datos, se realizó de la siguiente manera: Se solicitó autorización al responsable de la Municipalidad Distrital de San Juan para realizar la presente investigación en dicha institución, para luego capacitar a 2 encuestadores, quienes fueron los responsables de aplicar los instrumentos de recolección de datos a la muestra correspondiente. Asimismo, se mantuvo la anonimidad, confiabilidad y el consentimiento informado para su participación de los usuarios encuestados.

#### **3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos**

Para el procesamiento y el análisis de los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los usuarios en el presente estudio se empleó el programa SPSS 24; asimismo, el programa de Excel se ejecutaron las tabulaciones mediante tablas y figuras, las cuales estas tuvieron que ser analizadas e interpretadas que ayudara a observar el comportamiento de las dos variables calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Juan, y finalmente conocer la correlación que existe entre ambas.

### **3.6. Aspectos éticos**

Con la presente investigación se pretende respetar los derechos de autor por lo que se aplicó las Normas APA 6<sup>a</sup> ed. para su respectivo desarrollo, en otras palabras, se ha aplicado las distintas modalidades de citas para evitar el plagio. Por otro lado, se ha tenido en cuenta la privacidad y confidencialidad de los datos obtenidos en las encuestas, así mismo se ha tenido en cuenta el anonimato de las respuestas recogidas en el cuestionario.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### Análisis descriptivo

Tabla 1

#### Calidad de atención

	Pésima		Mala		Regular		Buena		Óptima	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Proceso del servicio	54	18.4%	55	18.7%	83	28.2%	52	17.7%	50	17.0%
Recursos humanos	60	20.4%	54	18.4%	92	31.3%	43	14.6%	45	15.3%
Fiabilidad	57	19.4%	60	20.4%	87	29.6%	50	17.0%	40	13.6%
Seguridad	49	16.7%	63	21.4%	82	27.9%	47	16.0%	53	18.0%
Empatía	55	18.7%	55	18.7%	88	29.9%	48	16.3%	48	16.3%
Infraestructura	53	18.0%	55	18.7%	88	29.9%	47	16.0%	51	17.3%
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<b>55</b>	<b>18.7%</b>	<b>57</b>	<b>19.4%</b>	<b>87</b>	<b>29.6%</b>	<b>48</b>	<b>16.3%</b>	<b>47</b>	<b>16.0%</b>

Fuente aplicada a los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Juan.

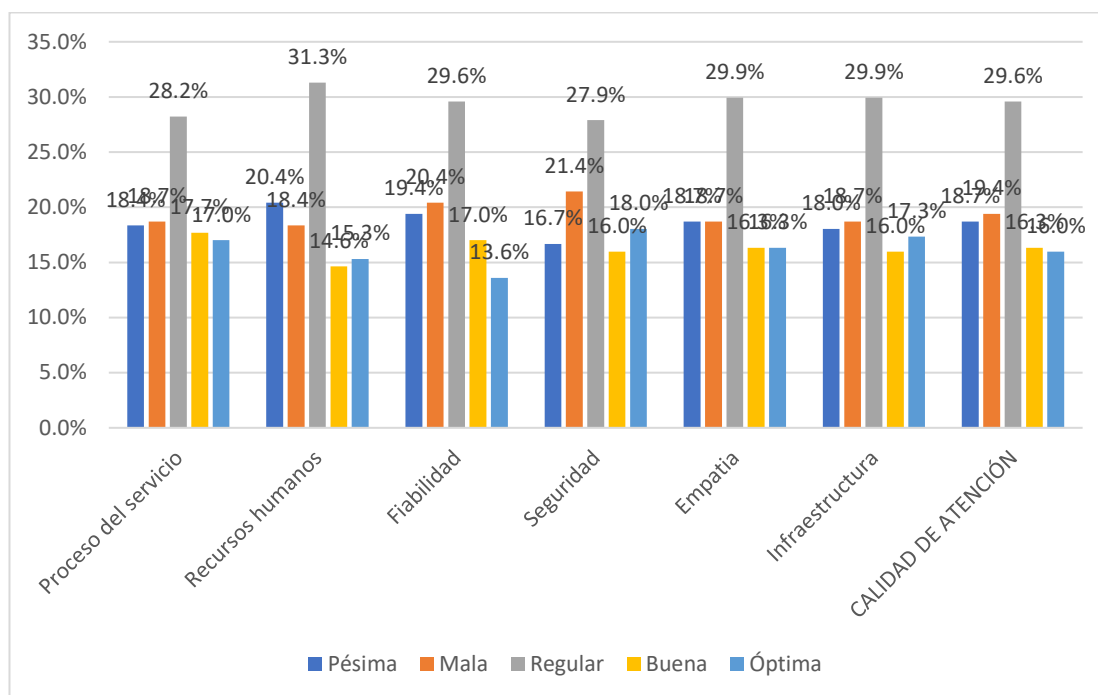


Gráfico 1. Calidad de atención

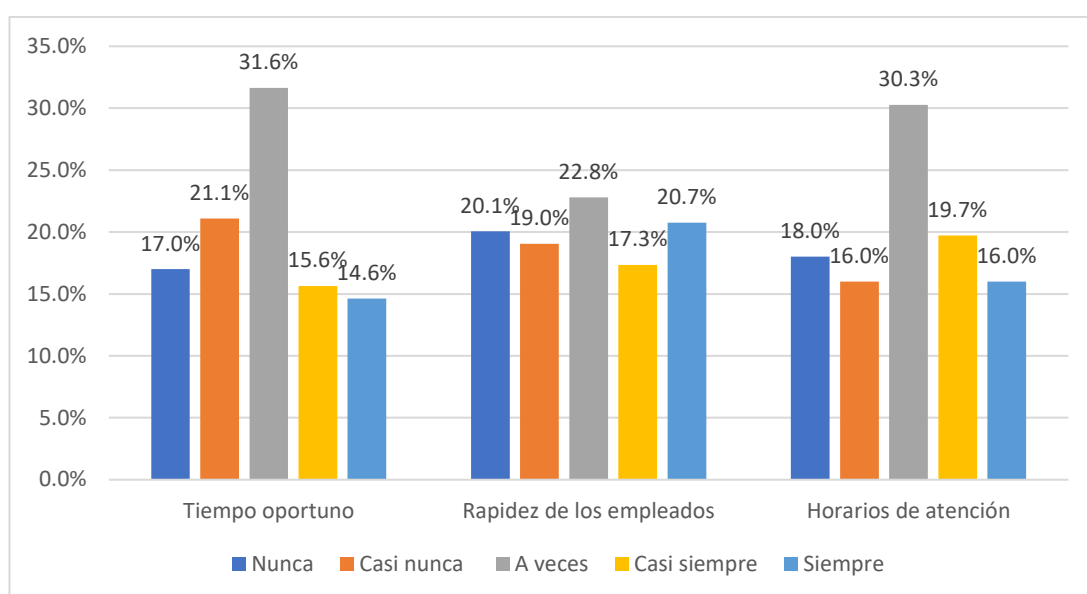
Según la percepción usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, en el año 2021, se observa que el 29.6% de la calidad de atención es regular, asimismo el 19.4% mala, y un 16.0% optima. Situación que se debe a diversas deficiencias que se identifican al analizar cada uno de las dimensiones e indicadores evaluados en la variable, tal y como se evidencia a continuación:

Tabla 2

*Procesos del servicio*

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Tiempo oportuno	50	17.0%	62	21.1%	93	31.6%	46	15.6%	43	14.6%
Rapidez de los empleados	59	20.1%	56	19.0%	67	22.8%	51	17.3%	61	20.7%
Horarios de atención	53	18.0%	47	16.0%	89	30.3%	58	19.7%	47	16.0%

Fuente aplicada a los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Juan.



*Gráfico 2. Procesos del servicio*

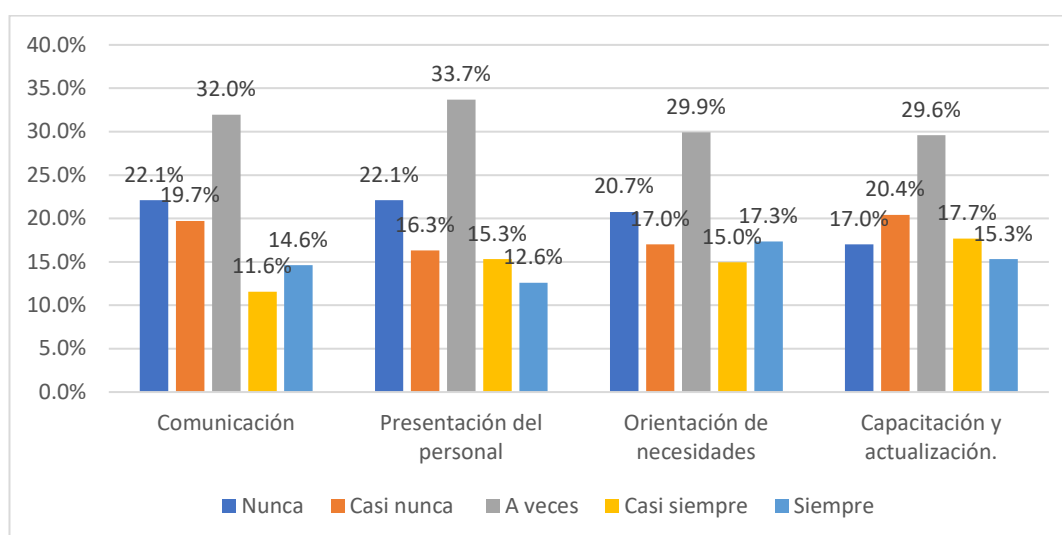
Tal como se logra observar en la tabla y gráfico el comportamiento de la dimensión procesos del servicio, el 31.6% indicaron que a veces el tiempo oportuno que el usuario recibe es el adecuado o lo establecido por la institución, asimismo, el 21.1% casi nunca y el 15.6% casi siempre. Además, el 22.8% indicaron que a veces los trabajadores brindan un servicio rápido y oportuno a los usuarios durante su atención, como también el 20.7% siempre, y el 19.0% casi nunca. Por último, el 30.3% indicaron que a veces los horarios de atención de la organización son los convenientes y están de acuerdo a los usuarios, también el 19.7% casi siempre, y un 16.0% siempre.

Tabla 3

*Recursos Humanos*

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Comunicación	65	22.1%	58	19.7%	94	32.0%	34	11.6%	43	14.6%
Presentación del personal	65	22.1%	48	16.3%	99	33.7%	45	15.3%	37	12.6%
Orientación de necesidades	61	20.7%	50	17.0%	88	29.9%	44	15.0%	51	17.3%
Capacitación y actualización.	50	17.0%	60	20.4%	87	29.6%	52	17.7%	45	15.3%

Fuente aplicada a los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Juan.



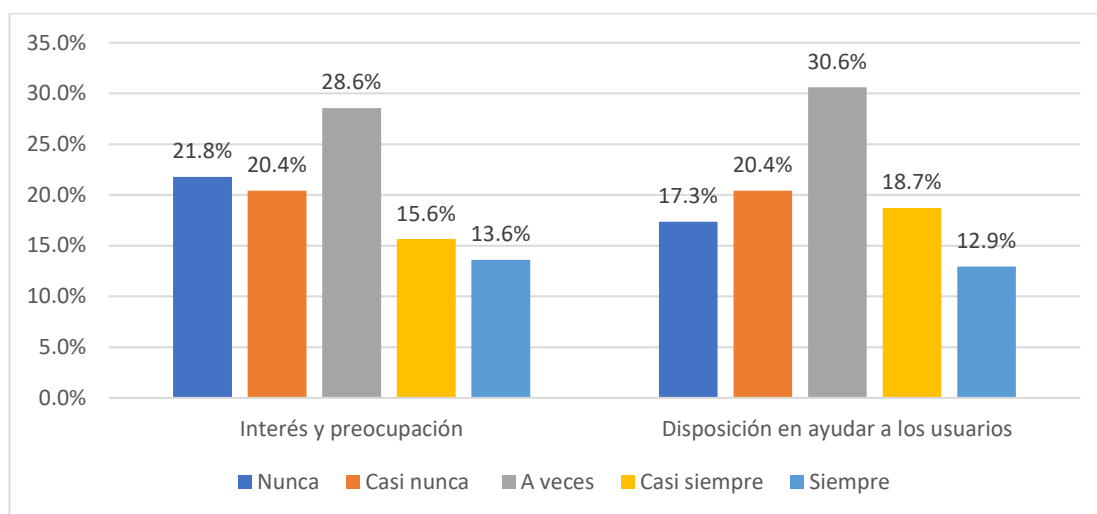
**Gráfico 3. Recursos Humanos**

Como se observa en el gráfico y tabla 3, se evidencia que el 32.0% a veces mantienen a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender y el tiempo de demora para cualquier trámite, como también el 19.7% casi nunca, y el 14.6% siempre. Por otro lado, el 33.7% de los trabajadores de la institución a veces se encuentran presentables para atender a un usuario, además el 16.3% casi nunca, y el 15.3% casi siempre. Por otra parte, el 29.9% a veces la organización cuenta con el capital humano suficiente y con la capacidad de informar y orientar a los usuarios, pero el 20.7% nunca, y el 17.3% siempre. De igual importancia el 29.6% a veces se encuentran capacitados y actualizados en temas de atención al usuario, sin embargo, el 20.4% casi nunca, y el 17.3% casi siempre.

Tabla 4  
*Fiabilidad*

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Interés y preocupación	64	21.8%	60	20.4%	84	28.6%	46	15.6%	40	13.6%
Disposición en ayudar a los usuarios	51	17.3%	60	20.4%	90	30.6%	55	18.7%	38	12.9%

Fuente aplicada a los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Juan.



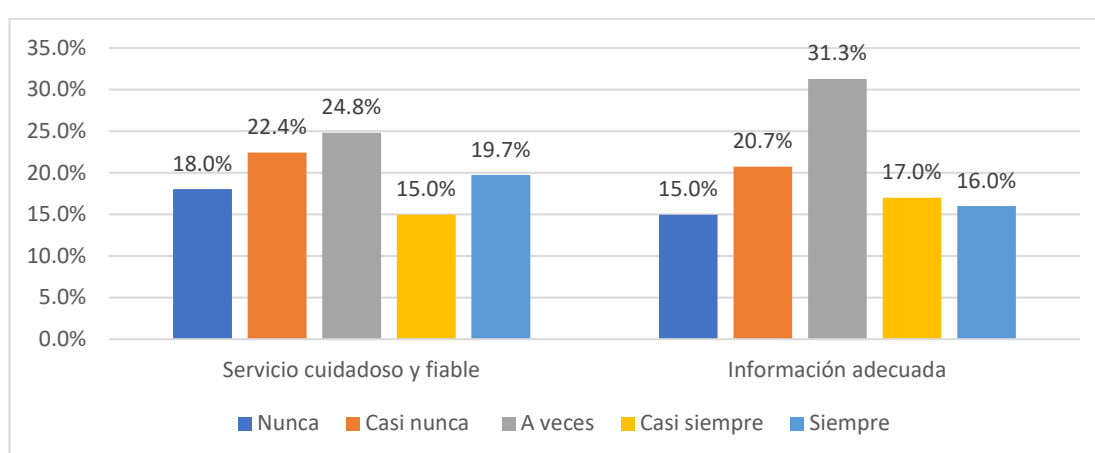
**Gráfico 4.** Fiabilidad

Se logra observar en la dimensión fiabilidad del gráfico y tabla 4 que, el 28.6% a veces muestran interés y preocupación por brindar una mejor atención al usuario, pero 21.8% nunca, y el 20.4% casi nunca. Asimismo, el 30.6% a veces está dispuesto en ayudar al usuario en cualquier problema o lo que necesita, sin embargo, el 20.4% casi nunca y el 18.7% casi siempre.

Tabla 5  
*Seguridad*

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Servicio cuidadoso y fiable	53	18.0%	66	22.4%	73	24.8%	44	15.0%	58	19.7%
Información adecuada	44	15.0%	61	20.7%	92	31.3%	50	17.0%	47	16.0%

Fuente aplicada a los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Juan.



*Gráfico 5. Seguridad*

Según la percepción de los usuarios se observa el comportamiento de la dimensión seguridad que, el 24.8% a veces en el momento que el usuario requiera un servicio, el trabajador es capaz de inspirar confianza con sus conocimientos y es cuidadoso con lo que realiza, aunque el 22.4% casi nunca, y el 19.7% siempre. No obstante, el 31.3% a veces los trabajadores ofrecen información clara y precisa durante cualquier consulta o el servicio que se brinda, 20.7% casi nunca, y el 17.0% casi siempre.

Tabla 6  
Empatía

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Amabilidad en la atención.	5	20.1	5	19.4	8	28.9	3	12.9	5	18.7
Habilidades.	5	18.0	5	18.0	8	30.3	5	17.7	4	16.0
Respeto	5	19.0	5	18.7	8	28.9	5	19.0	4	14.3
Atención personalizada a los clientes	5	18.4	4	16.7	9	31.6	4	15.3	5	18.0

Fuente aplicada a los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Juan.

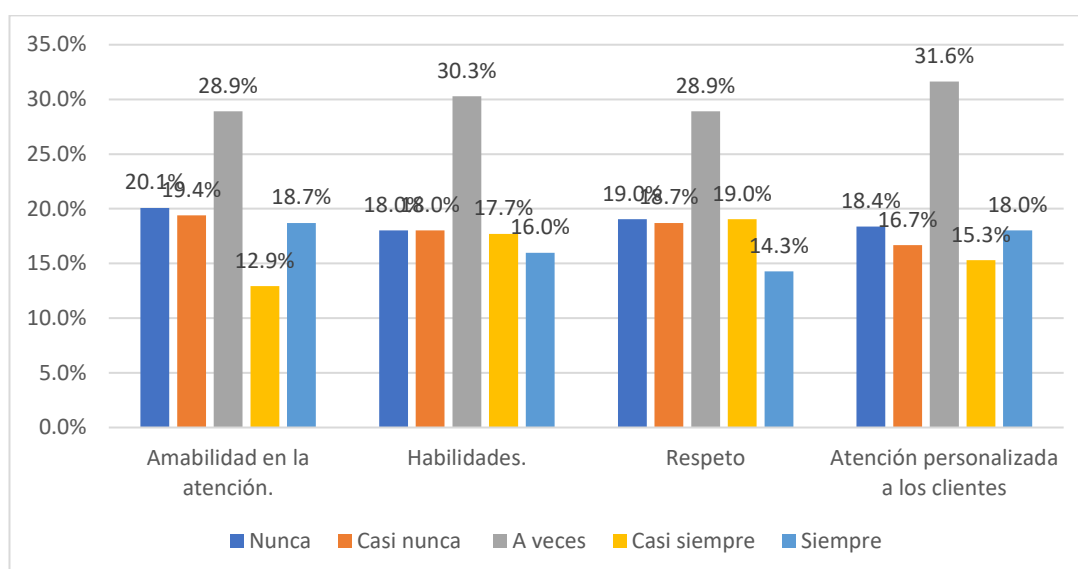


Gráfico 6. Empatía

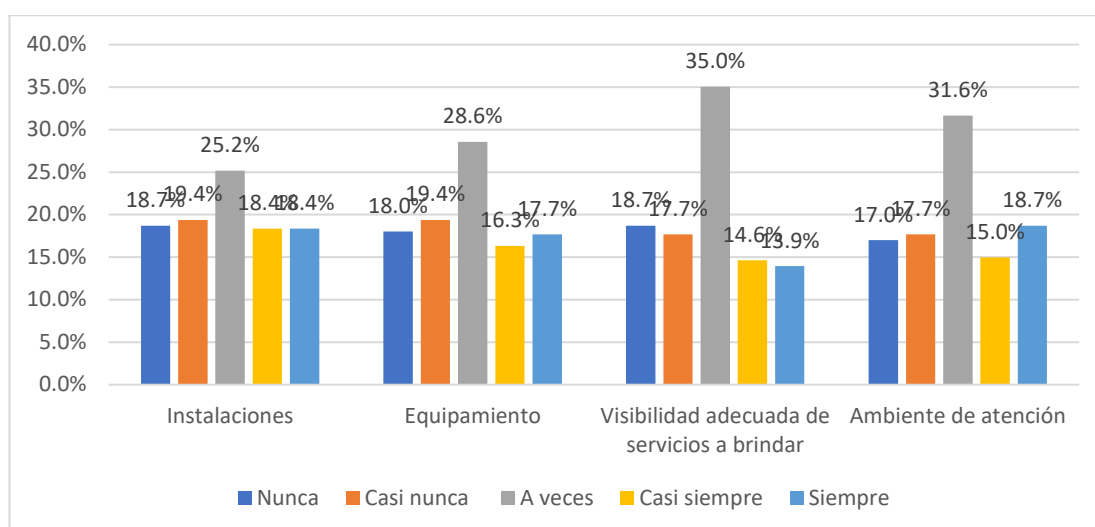
Se observa en el gráfico y figura 6 que, el 28.9% a veces demuestran un trato amable y cortés con los usuarios, pero 20.1% nunca, y el 19.4% casi nunca. Además, el 30.3% a veces los trabajadores desarrollan habilidades comunicativas para que el usuario pueda comprenderle, como también el 18.0% casi nunca, 18.0% nunca. Por otro lado, el 28.9% a veces son respetuosos al momento de atenderlos ya que el usuario es la persona más valiosa, pero el 19.0% casi siempre, y el 19.0% casi nunca. Finalmente, el 31.6% a veces brinda atención personalizada adecuada la cual permite satisfacer inconvenientes de los usuarios, en cambio el 18.4% nunca, y el 18.0% siempre.

Tabla 7

*Infraestructura*

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Instalaciones	55	18.7%	57	19.4%	74	25.2%	54	18.4%	54	18.4%
Equipamiento	53	18.0%	57	19.4%	84	28.6%	48	16.3%	52	17.7%
Visibilidad adecuada de servicios a brindar	55	18.7%	52	17.7%	103	35.0%	43	14.6%	41	13.9%
Ambiente de atención	50	17.0%	52	17.7%	93	31.6%	44	15.0%	55	18.7%

Fuente aplicada a los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Juan.



**Gráfico 7. Infraestructura**

Según la percepción de los usuarios encuestados con respecto a la dimensión infraestructura se observa que, el 25.2% indican que a veces en sus instalaciones de la Municipalidad Distrito San Juan son óptimas la cual hace sentir especial al usuario, asimismo el 19.4% casi nunca, y el 18.7% nunca. Por otro lado, el 28.6% a veces cuentan con los equipos y materiales adecuados y necesarios que permita brindar un mejor servicio al usuario, como también, el 19.4% casi nunca, y el 18.0% nunca. Sin embargo, el 35.0% a veces cuenta con materiales al alcance de los usuarios, como los folletos, cartillas, trípticos informativos para que el cliente haga uso, aunque el 18.7% nunca, y el 17.7% casi nunca. Además, el 31.6% indican que a veces las oficinas y las salas de espera para la atención están ventilados cómodos y limpios, pero el 17.7% casi nunca, y el 17.0% nunca.

## Conocer satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrito de san juan, 2021.

Tabla 8

### Satisfacción del usuario

	Muy baja		Baja		Media		Alta		Muy alta	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Calidad funcional percibida	5	20.1%	5	19.7%	9	30.6%	4	15.0%	4	14.6%
Calidad técnica percibida	5	19.0%	5	20.1%	8	28.2%	4	16.7%	4	16.0%
Valor percibido	6	21.4%	5	19.4%	8	27.2%	5	17.0%	4	15.0%
Confianza	5	18.0%	6	20.4%	8	28.9%	4	15.6%	5	17.0%
Expectativas	6	20.4%	5	19.4%	8	27.9%	4	15.3%	5	17.0%
<b>SATISFACCIÓN</b>	<b>5</b>	<b>19.7%</b>	<b>5</b>	<b>19.7%</b>	<b>8</b>	<b>28.6%</b>	<b>4</b>	<b>16.0%</b>	<b>4</b>	<b>16.0%</b>

Fuente aplicada a los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Juan.

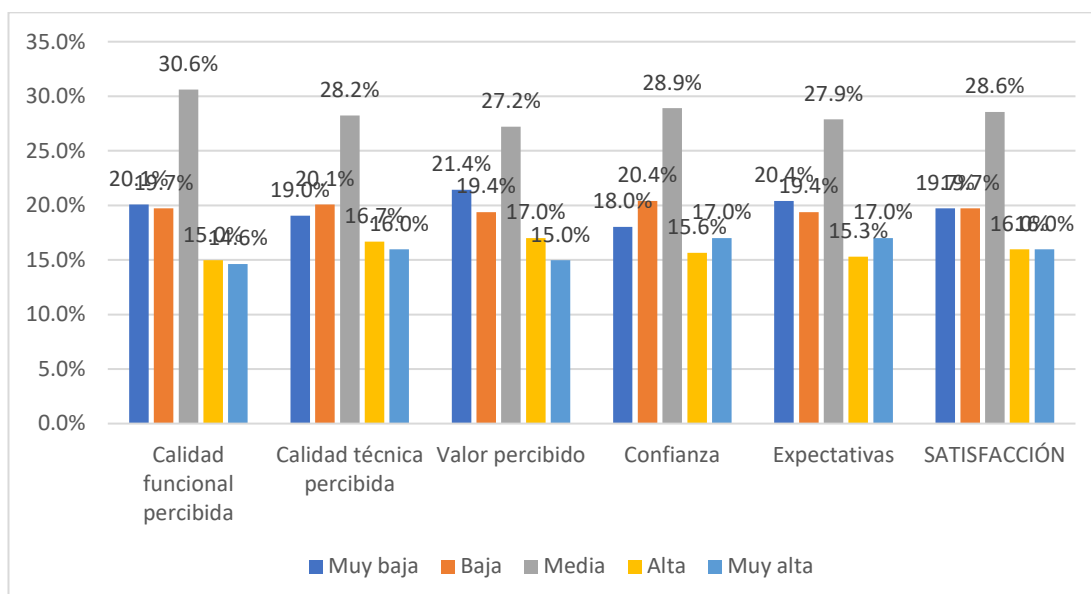


Gráfico 8. Calidad funcional percibida

Según la percepción de los usuarios de la Municipalidad Distrital San Juan, en el año 2021, se observa que el 28.6% de la satisfacción del usuario es media, asimismo el 19.7% baja, y el 19.7% muy baja. Situación que se debe a diversas deficiencias que se identifican al analizar cada uno de las

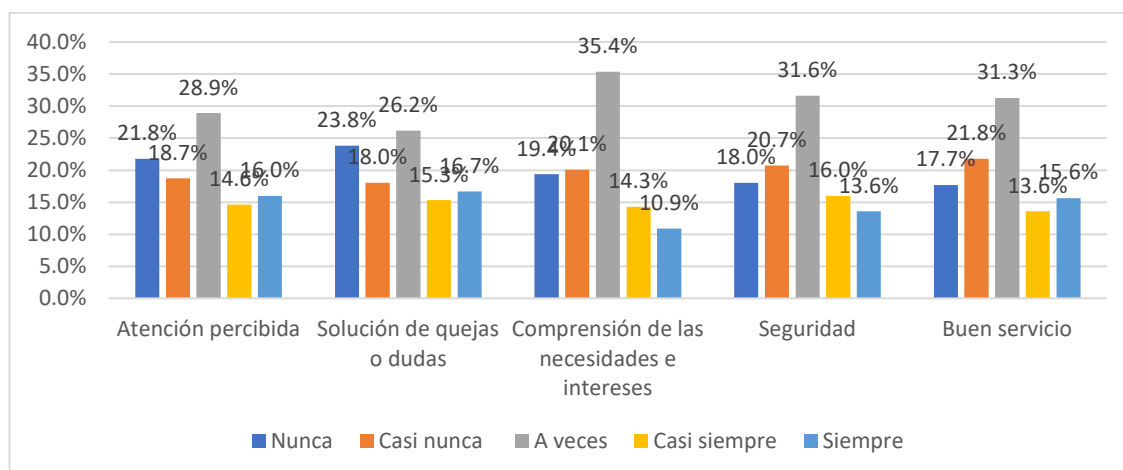
dimensiones e indicadores evaluados en la variable, tal y como se evidencia a continuación:

Tabla 9

*Calidad funcional percibida*

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Atención percibida	64	21.8%	55	18.7%	85	28.9%	43	14.6%	47	16.0%
Solución de quejas o dudas	70	23.8%	53	18.0%	77	26.2%	45	15.3%	49	16.7%
Comprensión de las necesidades e intereses	57	19.4%	59	20.1%	104	35.4%	42	14.3%	32	10.9%
Seguridad	53	18.0%	61	20.7%	93	31.6%	47	16.0%	40	13.6%
Buen servicio	52	17.7%	64	21.8%	92	31.3%	40	13.6%	46	15.6%

Fuente aplicada a los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Juan.



**Gráfico 9.** Calidad funcional percibida

Tal como se logra observar en la tabla y gráfico 9 el comportamiento de la dimensión calidad funcional percibida, el 28.9% indicaron que a veces el usuario percibe la atención que le brinda un trabajador, asimismo, el 21.8% nunca y el 18.7% casi nunca. Además, el 26.2% indicaron que a veces los trabajadores solucionan las quejas y dudas que tienen los usuarios, como también el 23.8% nunca, y el 18.0% casi nunca. Por otra parte, el 35.4% indicaron que a veces consideran las necesidades de los usuarios para obtener un cierto grado de satisfacción, también el 20.1% casi nunca, y un 19.4% nunca. No obstante, el 31.6% a veces el usuario percibe que el personal brinda seguridad al momento de realizar cualquier documentación,

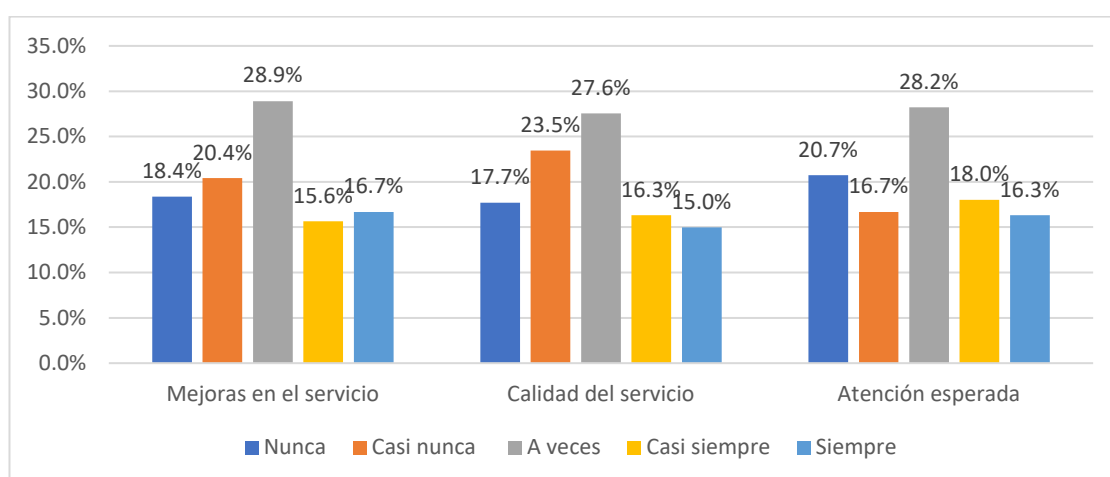
por otro lado, el 20.7% casi nunca, y el 18.0% nunca. También, el 31.3% a veces el usuario compara la entidad con otras entidades en cuanto al servicio, para ver si la mejor, además el 21.8% casi nunca, y el 17.7%.

Tabla 10

*Calidad técnica percibida*

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Mejoras en el servicio	54	18.4%	60	20.4%	85	28.9%	46	15.6%	49	16.7%
Calidad del servicio	52	17.7%	69	23.5%	81	27.6%	48	16.3%	44	15.0%
Atención esperada	61	20.7%	49	16.7%	83	28.2%	53	18.0%	48	16.3%

Fuente aplicada a los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Juan.



*Gráfico 10. Calidad técnica percibida*

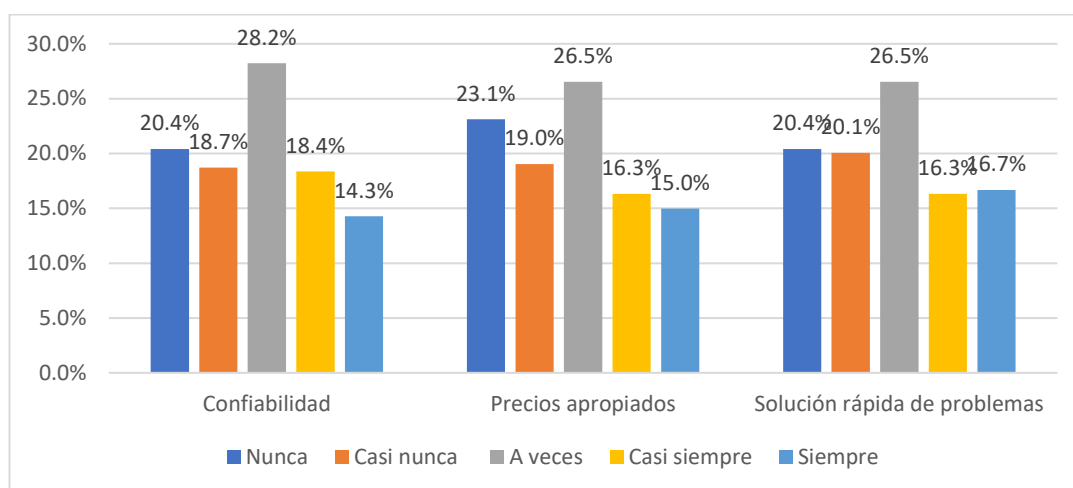
Como se observa en el gráfico y tabla 10 que, el 28.9% a veces los usuarios observan esfuerzos de mejora continua, manteniendo así la ventaja competitiva de la entidad, como también el 20.4% casi nunca, y el 18.4% nunca. Por otro lado, el 27.6% a veces el usuario recibe una excelente calidad de servicio por parte de los trabajadores, además el 23.5% casi nunca, y el 17.7% nunca. Por último, el 28.2% a veces el usuario percibe si la atención que le brindo el trabajador fue la esperada, pero el 20.7% nunca, y el 18.0% casi siempre.

Tabla 11

*Valor percibido*

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Confiabilidad	60	20.4%	55	18.7%	83	28.2%	54	18.4%	42	14.3%
Precios apropiados	68	23.1%	56	19.0%	78	26.5%	48	16.3%	44	15.0%
Solución rápida de problemas	60	20.4%	59	20.1%	78	26.5%	48	16.3%	49	16.7%

Fuente aplicada a los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Juan.



**Gráfico 11. Valor percibido**

Se logra observar en la dimensión valor percibido del gráfico y tabla 11 que, el 28.2% indica que a veces que el trabajador al momento de la atención inspira confianza al usuario, pero el 20.4% nunca, y el 18.7% casi nunca. Asimismo, el 26.5% indican que a veces los precios están acorde al servicio prestado y son adecuados, sin embargo, el 23.1% nunca y el 19.0% casi nunca. Finalmente, el 26.5% a veces el usuario evidencia que el personal trata de dar solución a su problema durante su atención, pero el 20.4% nunca, y el 20.1% casi nunca.

Tabla 12  
Confianza

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Fidelidad	49	16.7%	61	20.7%	86	29.3%	48	16.3%	50	17.0%
Servicio Innovador	53	18.0%	65	22.1%	85	28.9%	46	15.6%	45	15.3%
Compromiso	54	18.4%	62	21.1%	82	27.9%	46	15.6%	50	17.0%
Logro de objetivos	57	19.4%	50	17.0%	87	29.6%	45	15.3%	55	18.7%

Fuente aplicada a los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Juan.

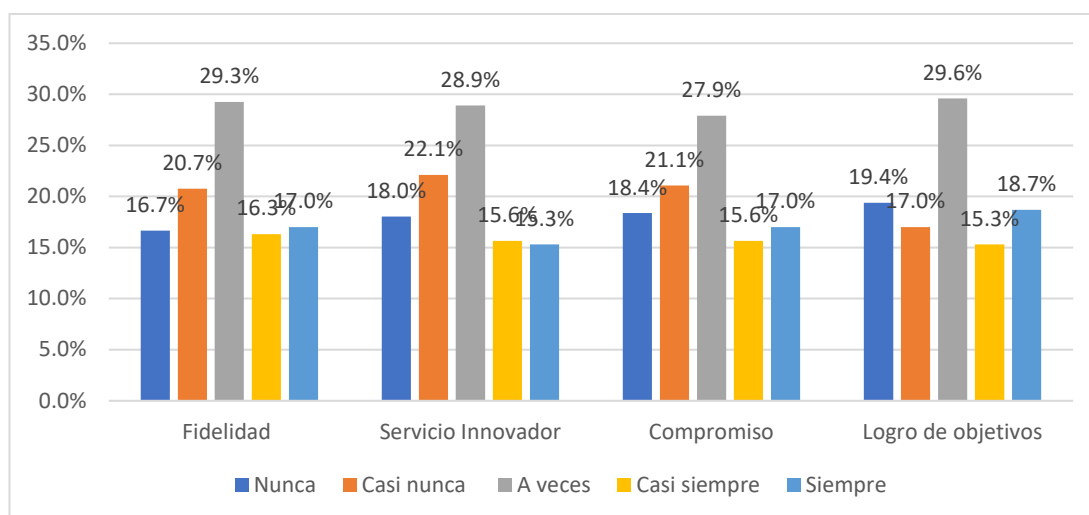


Gráfico 12. Confianza

Según la percepción de los usuarios encuestados con respecto a la dimensión confianza se observa que, el 29.3% indican que a veces saben que no tendrán problemas con los servicios recibidos por la entidad, por lo que le es leal y habla cosas positivas, asimismo el 20.7% casi nunca, y el 17.0% siempre. Por otro lado, el 28.9% a veces el usuario evidencia que el personal cuenta con los tecnología actualizada e innovadora, como también, el 22.1% casi nunca, y el 18.0% nunca. Sin embargo, el 27.9% a veces los trabajadores se comprometen con lo que el cliente necesita y se preocupan por satisfacerles, aunque el 21.1% casi nunca, y el 18.4% nunca. Además, el 29.6% indican que a veces los objetivos de la organización se adaptan a

los procesos de atención y el servicio que se ofrece, pero el 19.4% nunca, y el 18.7% siempre.

Tabla 13  
*Expectativas*

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Asistencia personal	62	21.1%	53	18.0%	88	29.9%	46	15.6%	45	15.3%
Información clara y precisa	64	21.8%	58	19.7%	69	23.5%	51	17.3%	52	17.7%
Conocimiento de los servicios	56	19.0%	59	20.1%	88	29.9%	38	12.9%	53	18.0%

Fuente aplicada a los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Juan.

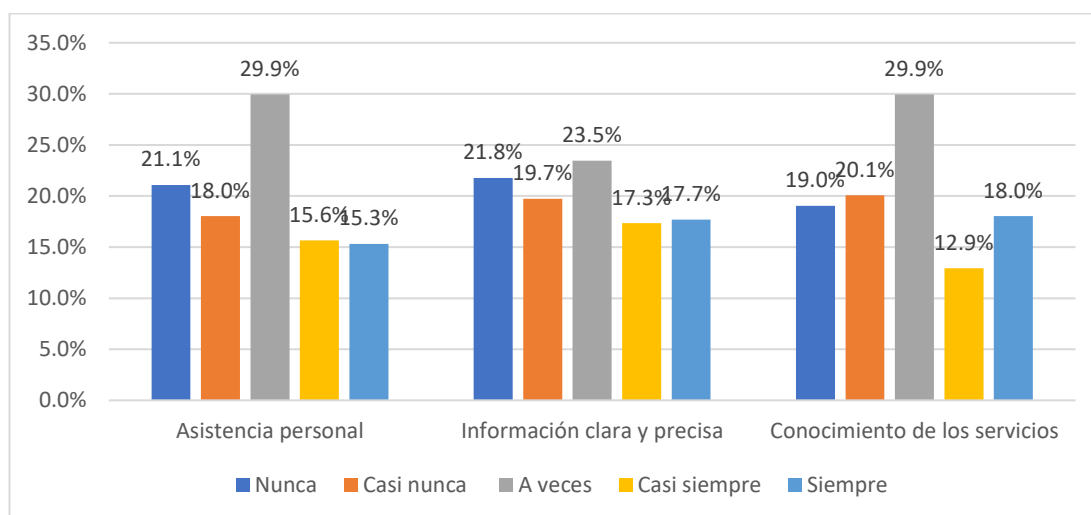


Gráfico 13. *Expectativas*

Se observa en el gráfico y figura 13 que, el 29.9% a veces la Municipalidad invierte en brindar una atención personalizada a los usuarios especiales, pero 21.1% nunca, y el 18.0% casi nunca. Además, el 23.5% indica que a veces el trabajador comparte de manera clara y precisa el lenguaje para que el usuario comprenda mejor el mensaje, como también el 21.8% nunca, y el 19.7% casi nunca. Finalmente, el 29.9% indican que a veces el personal posee los conocimientos acerca de los servicios prestados en la entidad, pero el 20.1% casi siempre, y el 18.0% siempre.

## Resultado inferencial

Tabla 14

### *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,170	294	,000
D1 Procesos del servicio	,128	294	,000
D2 Recursos humanos	,149	294	,000
D3 Fiabilidad	,116	294	,000
D4 Seguridad	,140	294	,000
D5 Empatía	,129	294	,000
D6 Infraestructura	,138	294	,000
Satisfacción del usuario	,170	294	,000

Como se logra apreciar en la tabla 14, los datos procesados no presentan una distribución normal, pues de acuerdo al estadístico Kolmogorov-Smirnov se ha calculado una significancia de 0.000 para las dos variables en estudio al igual que las dimensiones de la primera variable, situación que nos llevó a utilizar el estadístico de correlación Rho de Spearman para realizar las pruebas de hipótesis.

## Hipótesis general

Tabla 15

### *Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios*

		Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,852
		N	,000
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	294
		Sig. (bilateral)	,852
		N	,000

Respecto al objetivo general, se identifica una significancia de 0.000, la cual permite rechazar la hipótesis nula, para poder aceptar la hipótesis de investigación, pues establece que, la relación es significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021. Al mismo tiempo, se ha identificado una relación de 0.852 siendo esta positiva a nivel considerable.

### Hipótesis específica 1

Tabla 16

*Relación entre los procesos de servicios y la satisfacción de los usuarios*

			Proceso del servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Proceso del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,769
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del usuario	N	294	294
		Coeficiente de correlación	,769	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	294	294	

En la tabla 16, se observa una 0.000 que al ser menor al p-valor esperado se rechaza la hipótesis, optando por la aceptación de la hipótesis de investigación, la misma que determina que, la relación es significativa entre el proceso del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021. Relación de 0.769 la cual es positiva a un nivel considerable.

### Hipótesis específica 4

Tabla 17

*Relación entre los recursos humanos y la satisfacción de los usuarios*

			Recursos humanos	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,747
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del usuario	N	294	294
		Coeficiente de correlación	,747	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	294	294	

Del mismo modo, en la tabla 17 se logra observar que el nivel de significancia es de 0.000, la cual conlleva a aceptar la hipótesis de investigación, pues establece que, la relación es significativa entre los recursos humanos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021. Relación de 0.747 la cual es positiva a un nivel considerable.

### Hipótesis específica 3

Tabla 18

*Relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios*

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,713
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	294	294
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,713	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	294	294

Asimismo, en la tabla 18 se observa una significancia de 0.000 incide que al ser menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación, la cual determina que, la relación es significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021. Relación de 0.713 la cual es positiva y considerable.

Tabla 19

*Relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios*

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,693
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	294	294
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,693	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	294	294

Por otro lado, se evidencia una significancia de 0.000, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, pues establece que la relación es significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021. Relación de 0.693 la cual es positiva y considerable.

Tabla 20

*Relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios*

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,778
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	294	294
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,778	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	294	294

En la tabla 20 se evidencia una significancia de 0.000, la cual nos lleva a rechazar la hipótesis nula, por ende, aceptar la hipótesis de investigación, pues como lo detalla, la relación es significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021. Relación de 0.778 que es calificada positiva y considerable.

Tabla 21

*Relación entre la infraestructura y la satisfacción de los usuarios*

			Infraestructura	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Infraestructura	Coeficiente de correlación	1,000	,775
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	294	294
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,775	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	294	294

Por último, en la tabla 21 se observa un grado de significancia de 0.000 que como ya es de esperar se acepta la hipótesis de investigación la cual determina que, la relación es significativa entre la infraestructura y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021. Que dado el coeficiente de correlación de 0.775 se infiere que la relación es positiva considerable.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Dada la investigación realizada a partir de la percepción de los usuarios, se ha identificado que la relación entre las variables es considerable y significativa, es decir, existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del distrito de San Juan, confirmada a través del estadístico Rho de Spearman con una significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.852, puesto que, al mantener una regular calidad de atención la satisfacción de los usuarios será media, tal y como se muestra en los resultados del estudio. Ante ello, Gálvez (2017) a través de su investigación explicaron que existe una correlación positiva moderada  $r=0,656$  entre la calidad de atención y la satisfacción del contribuyente. Una situación similar se evidencia en la investigación Estrada (2017), quien entre sus conclusiones pone en evidencia que, si existe relación significativa entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Rázuri ( $p < 0.05$ ). Núñez (2018) por su parte, expone resultados similares, pues ha demostrado que, entre la variable calidad de la atención y el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota existe una relación significativa, pero débil.

Respecto a lo expuesto anteriormente Gálvez (2017) así como Estrada (2017) demuestran que, además de existir relación entre las variables, la calidad de atención al ser deficiente y satisfacción de los usuarios fue bajo, resultados que se asemejan a la investigación actual, ya que ciertas deficiencias se ha encontrado en la misma, por lo tanto, se puede deducir que estas variables pueden comportarse de manera viceversa, es decir, al mantener una óptima calidad de atención la satisfacción será alta, situación que se evidencia en la investigación de Núñez (2018) pues explica que la calidad de atención es óptima por ende la satisfacción presenta un nivel aceptable.

## CAPÍTULO V: PROPUESTA

Actualmente, en la Municipalidad Distrital de San Juan ha presentado ciertas falencias en cuanto a la calidad de atención, la misma que viene afectando el nivel de satisfacción de los usuarios, ya que no existe una buena atención a la hora de realizar trámites o documentación en dicha entidad, la cual genera una baja insatisfacción de los usuarios. De acuerdo a la situación actual, se presenta las siguientes propuestas que mejoraran la calidad de atención de los usuarios en la Municipalidad, pues mediante las actividades planteadas permitirán obtener resultados eficientes, como también permitirá que otras entidades puedan emplearla.

<b>Objetivos</b>	<b>Acciones Actividades</b>	<b>Responsables</b>
Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de equipos modernos para una mejora continua de sus procesos.</li> <li>- Alinear la actitud y aptitud de los empleados de ventanilla con la misión, visión, valores y objetivos institucionales.</li> <li>- Realizar un taller de capacitación para una correcta atención de los usuarios.</li> <li>- Proporcionar un ambiente de trabajo adecuado en la Municipalidad Distrital de San Juan.</li> <li>- Diseñar una adecuada vestimenta que mejore la apariencia del trabajador.</li> </ul>	Gerente Municipal
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programar un curso de atención al cliente, para los trabajadores de dicha entidad.</li> <li>- Considerar las necesidades y expectativas de los usuarios en el modelo propuesto.</li> <li>- Mantener el ambiente de la Municipalidad óptimas condiciones en cuanto a limpieza.</li> </ul>	Jefe de Recursos Humanos
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los empleados deben aplicar la forma correcta de contestar las llamadas de los usuarios brindando información de forma clara y precisa.</li> </ul>	Jefe Recursos Humanos
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar adecuadamente los protocolos de bioseguridad vigentes.</li> <li>- Implementar un sistema de seguridad para los archivos informáticos.</li> </ul>	Gerente de administración

Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar actividades comunicativas para que el usuario pueda comprender a la hora de la atención.</li> <li>- Fortalecer las normas de convivencia en los trabajadores para mejorar la relación con los usuarios.</li> </ul>	Jefe de Recursos Humanos
Profesionalismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar los procesos de selección del personal de la Municipalidad, mediante el uso de perfiles de competencia.</li> </ul>	Jefe de Recursos Humanos
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar los servicios de información tanto para los empleados como para el cliente externo.</li> <li>- Definir políticas y mecanismos para mejorar la comunicación entre los funcionarios y los trabajadores.</li> </ul>	Jefe de Recursos Humanos

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES**

Respecto a los resultados analizados la investigación realizada en la Municipalidad Distrital de San Juan, ha logrado concluir que:

La calidad de atención se relaciona considerable y significativamente con la satisfacción del usuario, lo cual ha sido contrastada por una significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación ( $\rho$ ) de 0.852, es decir, el nivel de satisfacción depende directamente de la calidad de atención ofrecida por la institución, pues al ser esta última regular, la satisfacción de igual manera presentará un nivel medio.

Asimismo, se determinó que el proceso del servicio se relaciona considerable y significativamente con la satisfacción del usuario, la misma que ha sido contrastada por una significancia de 0.000 y una relación ( $\rho$ ) de 0.769, es decir la satisfacción dependerá de la eficiencia de la atención ofrecida por el personal.

Además, se determinó que la dimensión recursos humanos se relaciona considerable y significativamente con la satisfacción del usuario, instancia que ha sido contrastada por una significancia de 0.000 y una relación de 0.747, ello infiere que la eficiencia de los recursos humanos determinará el nivel de satisfacción.

Al mismo tiempo, se determinó que la fiabilidad se relaciona considerable y significativamente con la satisfacción del usuario, ello se ha contrastado con una significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.713, es decir, el nivel de satisfacción se verá influenciado por la fiabilidad de la atención.

De igual modo, la seguridad se relaciona considerable y significativamente con la satisfacción del usuario, la misma que fue contrastada por una significancia de 0.000 y una relación de 0.693, es decir, la seguridad de la atención será determinante para el nivel de satisfacción del usuario.

Del mismo modo, la empatía se relaciona considerable y significativamente con la satisfacción del usuario, la misma que fue contrastada por una significancia de 0.000 y una relación de 0.778, es decir, la empatía del personal determinará el nivel de satisfacción del usuario.

Por último, la infraestructura se relaciona considerable y significativamente con la satisfacción del usuario, pues fue contrastada por una significancia de 0.000 y una relación de 0.775, es decir, las condiciones de la infraestructura para la atención serán determinante para el nivel de satisfacción del usuario.

## **CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la Municipalidad del Distrito de San Juan mejorar la calidad de servicio que brinda a los usuarios, mediante una atención adecuada y oportuna de acuerdo a sus necesidades, asimismo brindar acceso y facilidad para solucionar los problemas de forma rápida, la cual va a traer consigo un buen servicio y una excelente satisfacción.

Se recomienda al gerente Municipal monitorear constantemente la atención que brinda el personal en cada área, con el fin de poder comprobar su buen desempeño, el mismo que dará solución a sus quejas y dudas del usuario, además de brindar seguridad y confianza cuando realiza algún trámite.

Se recomienda realizar charlas y campañas de capacitación al personal sobre temas de gestión de calidad y atención, en convenios con otras entidades especializadas en el tema, ya que de ellos depende la satisfacción del usuario.

Se recomienda al gerente municipal hacer reconocimientos y dar incentivos a los trabajadores que destacaron mejor su labor de atención al usuario, de ese modo mejorara el clima laboral y motivara a sus demás compañeros a mejorar su servicio y obtener recompensas.

Se recomienda a la Municipalidad implementar acciones de mejora para optimizar la gestión de procesos, la cual permitirá la obtención de resultados favorables a la atención del usuario.

Se recomienda implementar equipos tecnológicos modernos, con la finalidad de que los usuarios tengan fácil acceso a la plataforma virtual para realizar sus trámites y consultas de manera rápida.

Se recomienda implementar un buzón de sugerencias donde los usuarios puedan dar a conocer su punto de vista y sugerir necesidades primordiales.

## CAPÍTULO VIII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Hazimi, F., & Ghazali, P. L. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*, 9(1), 13-24. doi:<http://dx.doi.org/10.5267/j.msl.2018.11.004>
- Alqahtani, S. S., & Farrajo, H. (2016). Customer satisfaction with mobile services in telecommunication companies. *Journal of Competitiveness Studies*, 24(3), 128-144. Obtenido de <https://search.proquest.com/openview/c67ab6d149f47fec6b89a1cce4fd8df8/1?pq-origsite=gscholar&cbl=32907>
- Aroquipa, E. S. (2018). *Calidad de atención y satisfacción de los clientes que acuden al Banco de la Nación Agencia Ayaviri 2016*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8744/ART%c3%8dCULO%20CIENT%c3%8dFICO.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Brooks, R. (1995). *Internal service quality*. Bradford, Inglaterra: Internacional.
- Burgos, S. V., & Morocho, T. C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22 - 39. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Cauchick, P. A., & Eid, G. (2004). Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. *Revista Produção*, 14(1), 12 - 30. Obtenido de <https://www.scielo.br/pdf/prod/v14n1/v14n1a03>
- Chavarry, F. (2019). *La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la zona Registral N° IV de Registros Públicos de Iquitos*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3746/TM%20AD-Gp%204710%20C1%20-%20Chavarry%20Rojas%20Fidel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cisneros, D. A. (2017). *Proceso de Contratación del Personal del Municipio del Cantón Montalvo y la Atención al Usuario*. Tesis de pregrado,

Universidad Técnica de Babahoyo, Montalvo, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/2593/-E-UTB-FAFI-INGCOM-000058.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cronin, J., & Taylor, S. (1994). SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125-131. doi:<https://doi.org/10.1177/002224299405800110>

Dabholkar, P. (1995). A Contingency Framework For Predicting Causality Between Customer Satisfaction and Service Quality. *Advances in Consumer Research*, 22, 101-108. Obtenido de <https://www.acrwebsite.org/volumes/7677/volumes/v22/NA-22>

Dandes, S. R., & Daniati, P. (2018). Testing on real use and user satisfaction enterprise resource planning on banking companies in west sumatera. *Menara Ekonomi*, 4(3), 10 - 17. doi:<https://doi.org/10.31869/me.v4i3.972>

Estrada, E. S. (2017). *Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario – Municipalidad distrital Rázuri, 2017*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11800/estrada\\_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11800/estrada_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gálvez, B. D. (2017). *Calidad de atención y su relación con la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de Puente Piedra, año 2017*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15275/G%c3%a1lvez\\_ABD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15275/G%c3%a1lvez_ABD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

García, C. D. (2018). *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes del Sector Servicios, Estaciones de Servicios, distrito de Iquitos, año 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Pucallpa, Perú. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6003/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_ATENCION\\_AL\\_CLIENTE\\_GARCIA\\_DAVILA\\_CLAUDIA\\_DIANA.pdf?sequence=4](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6003/GESTION_DE_CALIDAD_ATENCION_AL_CLIENTE_GARCIA_DAVILA_CLAUDIA_DIANA.pdf?sequence=4)

- Greenwell, C., Fink, J., & Pastore, D. (2002). Assessing the Influence of the Physical Sports Facility on Customer Satisfaction within the Context of the Service Experience. *Sport Management Review*, 5(2), 129-148. Obtenido de [https://doi.org/10.1016/S1441-3523\(02\)70064-8](https://doi.org/10.1016/S1441-3523(02)70064-8)
- Haro, M. d. (2017). *Análisis de los procesos de comunicación y su relación con la calidad de atención al cliente del GAD Municipal Santa Ana de Cotacachi año 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Técnica del Norte. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8447/1/05%20FECYT%203355%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. Obtenido de [https://www.academia.edu/41957962/METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_LAS\\_RUTAS\\_CUANTITATIVA\\_CUALITATIVA\\_Y\\_MIXTA](https://www.academia.edu/41957962/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA)
- Hurtado, J. (3 de diciembre de 2017). *Elementos que conforman la satisfacción al cliente*. Recuperado el 31 de enero de 2019, de Question Pro: <https://www.questionpro.com/blog/es/elementos-de-la-satisfaccion-al-cliente/>
- Martínez, V. (2014). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. España: ESIC Editorial.
- Núñez, M. L. (2018). *Calidad de la atención y el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29043/Nu%c3%b1ez\\_DM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29043/Nu%c3%b1ez_DM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Oliver, R. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. doi:<https://doi.org/10.2307/3150499>
- Ovando, B. (22 de 6 de 2015). *Calidad en el servicio al cliente. Cómo llevarla a la práctica*. Obtenido de [gestiopolis:](http://gestiopolis.com)

<https://www.gestiopolis.com/calidad-en-el-servicio-al-cliente-como-llevarla-a-la-practica/>

- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(3), 2-24. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/su11041113>
- Parasuraman, P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *Journal of Marketing*, 49, 41 - 50. doi:<https://doi.org/10.2307/1251430>
- Perú Retail. (30 de Marzo de 2017). *La importancia de la atención al cliente en el comercio minorista*. Obtenido de Noticias Retail: <http://www.peru-retail.com/importancia-atencion-al-cliente-comercio-minorista>
- Rosales, S. (Julio de 2014). <http://www.arellanomarketing.com/inicio/jalado-en-atencion-a-los-clientes/>. Obtenido de Arrellano Marketing: <http://www.arellanomarketing.com/inicio/jalado-en-atencion-a-los-clientes/>
- Schlossberg, H. (1993). Dawning of the Era of Emotion. *Marketing News*, 27(4), 1 - 13.
- Siesquén, C. L. (2018). *El uso de normas de calidad de servicios de atención y la satisfacción del usuario del Banco de la Nación*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26186/Siesqu%C3%A9n\\_MCL.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26186/Siesqu%C3%A9n_MCL.pdf?sequence=1)
- Tapia, M. O. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 7(1), 5-15. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n1/a01v7n1.pdf>
- Ugarte, A. (2018). *Percepción del usuario y la calidad de atención en la Institución Educativa Huanta. Ayacucho, 2017*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Ayacucho, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19678/ugarte\\_ma.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19678/ugarte_ma.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Vera, M. P., Arteaga, L. A., & Palacios, N. (2020). Valoración de la satisfacción del usuario en los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jama, Ecuador. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 4(1), 1-13. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2020/10/servicios-gobierno.pdf>
- Verde, H. A., Castañeda, J. A., Meléndez, J. L., Gómez, R. M., & Tapia, C. D. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Salaverry. *Revista Investigación Estadística*, 1(1), 1-7. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/REDIES/article/view/2788>

# **ANEXOS**

## 1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
<p style="text-align: center;">Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021.</p>	<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021?</p> <p><b>Problemas específicas</b> ¿Cuál es la relación que existe entre los procesos de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre los recursos humanos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Conocer la relación entre los procesos de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021. Conocer la relación entre los recursos humanos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021. Conocer la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021. Conocer la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021. Conocer la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de la</p>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>Hi:</b> La relación es significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> <b>Hi<sub>1</sub>:</b> La relación que existe entre los procesos de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021, es significativa. <b>Hi<sub>2</sub>:</b> La relación que existe entre los recursos humanos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021, es significativa. <b>Hi<sub>3</sub>:</b> La relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021, es significativa. <b>Hi<sub>4</sub>:</b> La relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021, es significativa.</p>	<p><b>Tipo de estudio:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño de estudio:</b> No experimental</p>	<p><b>Población:</b> estuvo conformada por los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Juan, quienes suman una totalidad 1 452 usuarios.</p> <p><b>Muestra:</b> estuvo compuesta por 294 usuarios de la Municipalidad Distrital de San Juan.</p> <p><b>Procesamiento de datos:</b> Programa SPSS Programa de Excel</p>	<p><b>Instrumento:</b> El cuestionario</p>

<p>Municipalidad Distrito de San Juan, 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la infraestructura y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021?</p>	<p>Municipalidad Distrito de San Juan, 2021. Conocer la relación entre la infraestructura y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021.</p>	<p><b>Hi<sub>5</sub></b>: La relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021, es significativa. <b>Hi<sub>6</sub></b>: La relación que existe entre la infraestructura y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2021, es significativa.</p>			
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

## 2. Tabla de operacionalización de variables

Variable 1	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Calidad de atención	La calidad de atención es el acto de como el personal se desenvuelve al momento de interactuar con el cliente, ya que este tiene que lograr que el cliente quede satisfecho (Siesquén, 2018)	La presente variable se evaluó mediante una encuesta, la cual se formuló en función a las dimensiones e indicadores.	Procesos del servicio	Tiempo oportuno	El tiempo que esperó para recibir el servicio fue el adecuado	El cuestionario
				Rapidez de los empleados	Los trabajadores de la municipalidad ofrecen un servicio rápido y eficiente	
				Horarios de atención	La municipalidad tiene horarios de atención convenientes para los usuarios	
			Recursos Humanos	Comunicación	Los trabajadores de la municipalidad comunican el tiempo establecido para cada trámite.	
				Presentación del personal	Los trabajadores de la Municipalidad están adecuadamente presentables.	
				Orientación de necesidades	La municipalidad cuente con el personal suficiente para informar y orientar a los usuarios	
				Capacitación y actualización.	Los trabajadores de la Municipalidad están capacitados y actualizados en la atención	
			Fiabilidad	Interés y preocupación	Los trabajadores de la municipalidad muestran interés y preocupación por brindar una mejor atención.	
				Disposición en ayudar a los usuarios	Los trabajadores de la municipalidad siempre están dispuestos a ayudar.	
			Seguridad	Servicio cuidadoso y fiable	Los trabajadores de la Municipalidad inspiran confianza y seguridad al brindar el servicio	
				Información adecuada	Los trabajadores brindan información clara y precisa de los servicios.	
			Empatía	Amabilidad en la atención.	Los trabajadores de la municipalidad demuestran un trato amable y cortés con los usuarios.	
				Habilidades.	Los trabajadores de la municipalidad tienen buenas habilidades comunicativas	
				Respeto	Los trabajadores de la municipalidad son respetuosos durante la atención del servicio.	
				Atención personalizada a los clientes	El personal de la municipalidad brinda una atención individualizada	
			Infraestructura	Instalaciones	Las instalaciones cuentan con modernos equipos tecnológicos.	
Equipamiento	La municipalidad cuenta con equipos de apariencia moderna					
Visibilidad adecuada de servicios a brindar	Los materiales como folletos, señalizaciones, entre otros, son visibles y están bien ubicados.					
Ambiente de atención	Las oficinas son cómodas y siempre están limpias.					

Variable 2	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Satisfacción del usuario	Burgos y Morocho (2020) define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (p. 23).	Del mismo la presente variable se evaluó mediante una encuesta, la cual se formuló en función a las dimensiones e indicadores.	Calidad funcional percibida	Atención percibida	La Municipalidad le da el servicio que usted espera.	El cuestionario
				Solución de quejas o dudas	Los trabajadores de la Municipalidad han solucionado sus quejas o dudas.	
				Comprensión de las necesidades e intereses	Los trabajadores de la Municipalidad conocen sus necesidades e intereses.	
				Seguridad	Los trabajadores le brindan seguridad cuando realiza alguna documentación.	
				Buen servicio	La municipalidad brindad un buen servicio a comparación de otras municipalidades.	
			Calidad técnica percibida	Mejoras en el servicio	Observa mejoras en el servicio brindado por la Municipalidad	
				Calidad del servicio	Los servicios que ofrece la municipalidad son de calidad	
				Atención esperada	Los servicios prestados por la Municipalidad satisfacen sus expectativas.	
			Valor percibido	Confiabilidad	El personal que le atendió, le brindo confianza en todo momento.	
				Precios apropiados	Los precios están acorde al servicio prestado por la municipalidad	
				Solución rápida de problemas	El personal trata de dar solución a los problemas que se presenta durante la atención.	
			Confianza	Fidelidad	Al acudir a la Municipalidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos	
				Servicio Innovador	La municipalidad es innovadora y con visión de futuro	
				Compromiso	La municipalidad muestra preocupación por las necesidades de sus clientes	
				Logro de objetivos	Los servicios prestados por la Municipalidad están cerca a los objetivos propuestos	
			Expectativas	Asistencia personal	Los servicios ofrecidos por la Municipalidad se adaptan a sus necesidades como usuario	
Información clara y precisa	El personal de la Municipalidad es claro en las explicaciones o informaciones dadas					
Conocimiento de los servicios	El personal de la Municipalidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados					

### 3. Instrumentos de recolección de datos

#### ENCUESTA – CALIDAD DE ATENCION

Con la finalidad de evaluar la variable calidad de atención de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2020, se aplica el siguiente cuestionario de preguntas, por lo que se le pide total sinceridad y respuesta de acuerdo a la siguiente escala de medición:

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

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	<b>Procesos del servicio</b>					
1	El tiempo que esperó para recibir el servicio fue el adecuado	1	2	3	4	5
2	Los trabajadores de la municipalidad ofrecen un servicio rápido y eficiente	1	2	3	4	5
3	La municipalidad tiene horarios de atención convenientes para los usuarios	1	2	3	4	5
	<b>Recursos Humanos</b>					
4	Los trabajadores de la municipalidad comunican el tiempo establecido para cada trámite.	1	2	3	4	5
5	Los trabajadores de la Municipalidad están adecuadamente presentables.	1	2	3	4	5
6	La municipalidad cuente con el personal suficiente para informar y orientar a los usuarios	1	2	3	4	5
7	Los trabajadores de la Municipalidad están capacitados y actualizados en la atención	1	2	3	4	5
	<b>Fiabilidad</b>					
8	Los trabajadores de la municipalidad muestran interés y preocupación por brindar una mejor atención.	1	2	3	4	5
9	Los trabajadores de la municipalidad siempre están dispuestos a ayudar.	1	2	3	4	5
	<b>Seguridad</b>					
10	Los trabajadores de la Municipalidad inspiran confianza y seguridad al brindar el servicio	1	2	3	4	5
11	Los trabajadores brindan información clara y precisa de los servicios.	1	2	3	4	5
	<b>Empatía</b>					
12	Los trabajadores de la municipalidad demuestran un trato amable y cortés con los usuarios.	1	2	3	4	5
13	Los trabajadores de la municipalidad tienen buenas habilidades comunicativas	1	2	3	4	5
14	Los trabajadores de la municipalidad son respetuosos durante la atención del servicio.	1	2	3	4	5

<b>15</b>	El personal de la municipalidad brinda una atención individualizada	1	2	3	4	5
	<b>Infraestructura</b>					
<b>16</b>	Las instalaciones cuentan con modernos equipos tecnológicos.	1	2	3	4	5
<b>17</b>	La municipalidad cuenta con equipos de apariencia moderna	1	2	3	4	5
<b>18</b>	Los materiales como folletos, señalizaciones, entre otros, son visibles y están bien ubicados.	1	2	3	4	5
<b>19</b>	Las oficinas son cómodas y siempre están limpias.	1	2	3	4	5

## ENCUESTA – SATISFACCIÓN AL USUARIO

Con la finalidad de evaluar la variable satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrito de San Juan, 2020; se aplica el siguiente cuestionario de preguntas, por lo que se le pide total sinceridad y responda de acuerdo a la siguiente escala de medición:

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

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	<b>Calidad funcional percibida</b>					
1	La Municipalidad le da el servicio que usted espera.	1	2	3	4	5
2	El personal de la Municipalidad ha solucionado sus quejas o dudas.	1	2	3	4	5
3	El personal de la Municipalidad conoce sus necesidades e intereses.	1	2	3	4	5
4	El personal le brinda seguridad cuando realiza alguna documentación.	1	2	3	4	5
5	La municipalidad brindad un buen servicio a comparación de otras municipalidades.	1	2	3	4	5
	<b>Calidad técnica percibida</b>					
6	Ha observa mejoras en el servicio brindado por la Municipalidad	1	2	3	4	5
7	Los servicios que ofrece la municipalidad son de calidad	1	2	3	4	5
8	Los servicios prestados por la Municipalidad satisfacen sus expectativas.	1	2	3	4	5
	<b>Valor percibido</b>					
9	El personal que le atendió, le brindo confianza en todo momento.	1	2	3	4	5
10	Los precios están acorde al servicio prestado por la municipalidad.	1	2	3	4	5
11	El personal trata de dar solución a los problemas que se presenta durante la atención.	1	2	3	4	5
	<b>Confianza</b>					
12	Al acudir a la Municipalidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos	1	2	3	4	5
13	La municipalidad es innovadora y con visión de futuro	1	2	3	4	5
14	La municipalidad muestra preocupación por las necesidades de sus clientes	1	2	3	4	5
15	Los servicios prestados por la Municipalidad están cerca a los objetivos propuestos	1	2	3	4	5
	<b>Expectativas</b>					
16	Los servicios ofrecidos por la Municipalidad se adaptan a sus necesidades como usuario	1	2	3	4	5

<b>17</b>	El personal de la Municipalidad es claro en las explicaciones o informaciones dadas	1	2	3	4	5
<b>18</b>	El personal de la Municipalidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados	1	2	3	4	5

## 4. Estadística complementaria

### Análisis de fiabilidad (Alfa de Cronbach)

#### Variable 1: Calidad de atención

##### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	294	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	294	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	19

#### Variable 2: Satisfacción del usuario

##### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	294	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	294	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	18

## 5. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:

.....  
.....

....., del Sr. .... tiene como objetivo medir la planificación estratégica y la competitividad institucional

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

**Nombre del participante:**

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable

**6. Constancia de aprobación del comité de ética.**