

## Calidad percibida y Satisfacción con el servicio de atención en la oficina de la Unidad Local de Empadronamiento-Municipalidad provincial de Huaura - 2019

### Perceived quality and Satisfaction with the attention service in office of the Local Registration Unit-Provincial of Huaura- 2019

Autores: Gil Quevedo, Walter Stalin<sup>1</sup>; Cornelio Vicuña, Moises<sup>1</sup>; Guillermo Agama, Fernando F.<sup>1</sup>; Rodríguez Carranza, Jaime<sup>2</sup>.

#### RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el grado de relación entre la calidad percibida y la satisfacción con el servicio de atención de la oficina de la unidad local de empadronamiento de Huaura, 2019. **Métodos:** Investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental, de corte transversal, Nivel de correlacional de enfoque cuantitativo, La muestra estuvo conformada por 130 usuarios de la oficina de la ULE-Municipalidad provincial de Huaura -Huacho. A quienes se les aplicó un cuestionario de calidad percibida y satisfacción de 19 ítems cuya consistencia interna global alcanza 0,947 mediante alfa de Crombach. **Resultados:** El valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman demuestra que a nivel de Hipótesis general existe una correlación positiva moderada  $r = 0,495$ , a nivel de Hipótesis específicas las relaciones entre fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad y la satisfacción resultaron tener una magnitud baja mientras que la empatía y los tangibles obtuvieron una correlación moderada con la satisfacción. **Conclusión:** Se demostró la existencia de una relación positiva de magnitud moderada entre ambas variables. Así, la satisfacción que experimentan los usuarios se eleva cuando mayor sea la calidad del servicio relacionado a las dimensiones empatía y los factores tangibles del servicio de atención de la oficina de la ULE de la Municipalidad provincial de Huaura

**Palabras claves:** calidad percibida del servicio, calidad de servicio, satisfacción del usuario.

#### ABSTRACT

**Objective:** To determine the degree of relationship between perceived quality and satisfaction with the attention service of the office local registration unit of Huaura city hall in 2019. **Methods:** Applied type research, non-experimental design, cross-sectional, Level of correlation of quantitative approach, the sample consisted of 130 users of the office of the ULE-Huaura city hall. To those who applied a questionnaire of perceived quality and satisfaction of 19 items whose overall internal consistency reaches 0.947 through Crombach's alpha. Results: Spearman's Rho correlation coefficient value shows that at the general hypothesis level there is a moderate positive correlation  $r = 0.495$ , at the specific hypothesis level the relationships between reliability, responsiveness and safety and satisfaction were found to have a low magnitude while empathy and tangibles had a moderate correlation with satisfaction. **Conclusion:** The existence of a positive relationship of moderate magnitude between both variables was demonstrated. Thus, the satisfaction experienced by users is relatively high when the quality of the service related to the empathy dimensions and the tangible factors of the ULE office in Huaura provincial city hall is higher.

**Keywords:** perceived quality of service, quality of service, user satisfaction.

#### INTRODUCCIÓN

La llegada de la nueva gestión pública a la administración del estado marcó un hito importante en la forma como se administran los servicios y bienes del gobierno, sumado a los nuevos paradigmas de calidad, la gestión pública aparece como una alternativa a la mala administración en el gobierno. En el Perú, la aplicación de la gestión pública orientada a resultados al servicio del ciudadano se establece con la aprobación del DS 004-2013-PCM, que incorpora entre sus principios la orientación al ciudadano con la premisa "la razón de ser de la gestión pública es servir al ciudadano". (Política Nacional de Modernización del Estado, 2013)

Comúnmente los servicios del estado tienden a ser catalogados por los ciudadanos como servicios de mala calidad, como una suerte de opinión heredada de las décadas anteriores, no obstante, el panorama actual de la política pública nos demuestra un intento por mejorar, al menos en ciertos aspectos la forma como se brinda el servicio.

La presente investigación se desarrolló en la oficina de la Unidad Local de Empadronamiento (ULE) que depende la Municipalidad Provincial de Huaura. dicha oficina brinda servicios transaccionales y de trámites vinculados al Sistema de focalización de Hogares (SISFOH), Además, es necesario señalar que la naturaleza del servicio de atención hace que la cantidad de usuarios que se atienden en la oficina se vea reducida a una frecuencia diaria de aproximadamente seis ciudadanos que se sirven de los servicios transaccionales como trámites de expedientes, gestión de solicitudes y brindan la información necesaria que el usuario debe conocer para acceder al sistema de focalización.

El Sistema de Focalización de Hogares - SISFOH, se encarga de focalizar a familias y hogares de escasos recursos económicos y en situación de vulnerabilidad, para que puedan solicitar su acceso a los diferentes programas de inclusión social que el Estado brinda a Nivel Nacional. Para ello recoge la información a través de las unidades Locales de empadronamiento (ULE) acerca de las características socioeconómicas de los hogares para identificar a potenciales

Recibido:03/10/2020 - Aprobado:17/11/2020

usuarios de los programas nacionales siendo la unidad responsable de recibir e impulsar el trámite de las solicitudes de clasificación socio económica (CSE), ante la Dirección de Operaciones de Focalización (DOF), mediante el empadronamiento a los usuarios, de este modo como potencial usuario podrá acceder a los programas sociales y de subsidios del Estado.

Por otro lado, son los gobiernos locales quienes implementan la apertura de las oficinas encargadas de brindar la información necesaria acerca del empadronamiento, es decir, a la actualidad cada municipalidad debe tener instalada una oficina encargada de recepcionar las solicitudes de atención, focalización, empadronamiento y actualización que son requisitos para poder acceder cualquier Programa Nacional (Pensión 65, Beca 18, Pronabec, seguro Integral de Salud - SIS) son realizados en la ULE) .La información obtenida en este proceso es enviada al Ministerio de Desarrollo en Inclusión social (MIDIS) , institución que se encarga de clasificación socioeconómica y administra el uso de uso del servicio de consulta web del Padrón General de Hogares (PGH) , de tal manera que permitirá al personal de cualquier programa verificar en tiempo real la clasificación socioeconómica de un usuario.

Es precisamente en las municipalidades a nivel nacional según el ranking de atención al ciudadano 2013 (Ciudadanos al día, 2013) presentó datos de satisfacción en 2010. Siendo el 56% de los ciudadanos atendidos en las municipalidades distritales de Lima y Callao se encontró satisfecho con el servicio de atención. Si bien esta cifra no es muy alentadora, se encuentra por encima de la satisfacción a nivel nacional (incluye municipios provinciales, municipalidades distritales de Lima y Callao, ministerios y otros organismos públicos) que se ubica en 51%. En comparación con lo registrado en el RankinCAD 2010, se observa una mejoría del 6% o lo que es lo mismo 3 puntos porcentuales (de 53% a 56%). (Ciudadanos al día, 2013, p.1)

El RankinCAD no permite conocer las principales preocupaciones respecto a las entidades públicas y se pudieron identificar los principales problemas percibidos por los ciudadanos en las municipalidades distritales de Lima y Callao: falta de comprensión del problemas por parte del personal (27%), lentitud en resolver trámites y gestiones (25%), descoordinación entre oficinas y departamentos (21%), falta de interés del personal (17%), excesivos trámites y requisitos (16%), entre otros. (Ciudadanos al día, 2013) Sin duda, estas estadísticas reflejan la percepción de las municipalidades en general entonces, podemos suponer que a nivel nacional en las instituciones públicas existe una serie de problemas relacionados con la opinión acerca de la satisfacción con los servicios de atención que brindan las oficinas administrativas del gobierno, es por ello que la opinión ciudadana refleja una insatisfacción general con los servicios que se brindan por el gobierno.

Hasta donde se puede observar el problema de la insatisfacción con los servicios públicos es un problema difícil de solucionar en el país, los sondeos y columnas de opinión evidencian un gran problema ,aunque ciertas áreas del gobierno están empezando a implementar medidas de

evaluación constante de calidad, es de resaltar que el área de atención al usuario es un área con mayor problema en cuanto a calidad y es el motivo de insatisfacción , Ipsos Perú informó para el diario El Comercio que solo en Lima metropolitana la desconfianza hacia las municipalidades distritales es de 54,0; mientras que la desconfianza con las municipalidades provinciales es de 53,0 (Mejía, 2015) , Por otro lado, otras investigaciones a nivel de Latinoamérica indican que existe una insatisfacción con la calidad de los servicios de trámites, cuyo promedio regional de satisfacción es de 4,8 en escala del 1 al 10. (Pareja, Fernández, Blanco, Thoebald, & Martínez, 2016).

Recientemente, la CEPAL (2016) planteó la necesidad de crear instituciones sólidas que respondan a las necesidades del ciudadano, así como eficaces y transparentes, garantizando la adopción de decisiones participativas. Donde se observa particularmente que los ODS responden a las necesidades del ciudadano es decir su satisfacción para lograr un desarrollo sostenible, en concordancia con las actuales normas ISO 9000 de calidad enfocadas al cliente. Así, las instituciones se ven forzadas a adoptar medidas de gestión de calidad y determinar los métodos correspondientes para obtener información de la satisfacción de los ciudadanos. Uno de estos métodos es la consulta directa al usuario del servicio. Por lo tanto, para poder revertir esta situación es sumamente necesario entender la relación del conjunto de variables y subvariables involucradas dentro del contexto de la satisfacción del ciudadano con el servicio de atención al usuario de la Oficina de la ULE de la Municipalidad Provincial de Huaura, lo que nos lleva a hacernos la pregunta ¿Qué tanto se relaciona la variable calidad percibida de servicio de atención y la satisfacción del usuario que es atendido por el personal de la oficina de LA ULE ?, En que magnitud afectan la satisfacción del usuario : la correcta ejecución del servicio , la rapidez de la atención, la seguridad que trasmite el servidor, el trato del personal y finalmente el espacio y los elementos tangibles involucrados en el servicio.

Ante este escenario, es de suma importancia que la oficina de pensión 65 conozca la opinión del usuario en cuanto a cómo perciben ellos el servicio de intención brindado en dicha oficina para poder diseñar estrategias para mejorar la forma como se atiende a los ciudadanos y como ellos perciben los servicios de las oficinas en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal y a nivel en general. Para ello debe considerar los estudios previos a nivel internacional. Dichos estudios son investigaciones que permiten diseñar estrategias en base a los datos recopilados con instrumentos para medir las expectativas de los usuarios a fin de estandarizarlas y recopilar periódicamente datos sobre la cantidad de usuarios de los servicios de transacciones y descubrir cuáles son los factores que impiden que los usuarios queden satisfechos con el actual servicio.

Considerando lo expuesto anteriormente, nuestra investigación pretendió determinar el grado de relación entre la calidad percibida y la satisfacción con el servicio de atención de la oficina de la ULE de la Municipalidad provincial de Huaura, 2019. Teniendo como supuesto que existe una baja magnitud de relación entre dichas variables. Para ello

iniciamos revisando los conceptos y constructos teóricos de Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1985) y Cronin y Taylor (1994). los estudios previos dentro del contexto del marketing privado observaron el vínculo entre las variables (Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1985; Cronin y Taylor.;1994) siendo referentes teóricos también citados para algunas investigaciones en el contexto del sector público (Pareja, Fernández, Blanco, Thobald, y Martínez, 2016; Ramos,2017; Lobato y colabs., 2011; Espitia y Saénz ,2015; Alén y Fraiz, 2006; Morillo, 2009; Ibarra y Casas , 2015), así como en gobiernos locales (Atao, 2016; y Guillermo, 2018) y en sector de salud (Córdova, 2015) muestran grados de correlación entre las variables en cuestión. No obstante, la complejidad de los contextos es muy variable y determina la variabilidad de los resultados y la metodología a emplear.

## MÉTODOS Y MATERIALES

La presente investigación se enmarca dentro del paradigma cuantitativo, porque describe, explica y predice los fenómenos, existe una realidad única, el mundo es concebido como externo al investigador; de diseño no experimental, ya que no se manipulará la variable calidad de servicio para hacer cambios en la variable satisfacción del usuario (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

### *Población*

Debido a la naturaleza de los servicios públicos en esta investigación, estuvo constituido por un número indefinido. La población de estudio estuvo conformada por el total de los usuarios externos que realizaron alguna transacción trámites, solicitudes y/o consultas en la oficina ULE.

### *Muestra*

Los datos se obtuvieron de entrevistas personales realizadas a 130 unidades de análisis, que se asumieron considerando el flujo de visitas realizadas por día durante el periodo de aplicación. Metodología usada por entidades del estado para la elección de sujetos en estudios de procesos transaccionales. (Minsa, 2012)

### *Técnicas de recolección de datos*

#### *Del instrumento*

Para cumplir con los objetivos de la investigación el instrumento fue diseñado en base a las dimensiones sistema Servqual propuesto por Parasuraman, Berry y Zeithaml (1985), modificando la escala original a una escala Likert de 5 puntuaciones para ajustarla a los requerimientos de la presente; y un instrumento de medición de satisfacción general con el servicio propuesta según (Ibarra & Casas, 2015; Gobierno de Navarra, 2009).

Finalmente, nuestro instrumento de medición quedó compuesto por un total de 19 ítems, distribuidos en 18 ítems la dimensión percepción de calidad y 1 ítem global de percepción de satisfacción, cuya consistencia interna global alcanzó el 0,947 mediante alfa de Crombach.

#### *De la encuesta*

El proceso de recolección de datos se llevó a cabo en dos momentos

En la primera etapa de Pretest o pilotaje se buscó identificar puntos débiles de nuestro instrumento para hacer las posibles mejoras, el equipo acordó, que si los ajustes al cuestionario resultaban de bajo impacto, se aceptarían los datos como parte del estudio. El resultado de esta prueba en 19 unidades de análisis nos ayudó a identificar cambios menores de redacción.

En la segunda etapa, se hizo la encuesta propiamente dicha *El instrumento*.

El instrumento estuvo compuesto por; Componente Calidad de Servicio, distribuido en 16 proposiciones que intentan recopilar información acerca de las expectativas que el usuario tiene de un servicio de calidad usando para ello los factores desarrollados por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985): Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Aseguramiento: y Empatía. Medidos en una escala de cinco puntuaciones que va desde muy en desacuerdo hasta muy de acuerdo.

El componente para medir las satisfacción consta de un ítem de satisfacción general con el servicio que se midió en base a una escala de diez puntuaciones (Ibarra & Casas, 2015; Gobierno de Navarra, 2009)

#### *Técnicas de procesamiento de la información*

El análisis de los datos se realizó a través del software estadístico SPSS v.25, para definir el tipo de variable y escala que usaran los datos e información obtenida de las unidades de muestreo.

La Estadística inferencial sirvió para determinar el cumplimiento de las hipótesis de normalidad de datos (Kolmogorov-Smirnov), así como las hipótesis de investigación (Coeficiente de Correlación Rho de Spearman).

El procesamiento de la información se desarrolló en cinco etapas:

En la primera etapa, se ejecutó el análisis de consistencia interna mediante el alfa de Crombach, luego de la aplicación del pretest del instrumento y después del levantamiento de las observaciones menores y la aplicación definitiva del instrumento.

En la segunda etapa, se procedió al proceso de codificación los cuestionarios para proceder con el ingreso de los datos al Software Microsoft Excel que sirvió de apoyo en esta etapa antes de trasladarla información al SPSS.

En la tercera etapa, Se realizó el análisis de normalidad y en base a los resultados, se eligió el estadístico de prueba Rho de Spearman en el SPSS v.25.

En la cuarta etapa, se ejecutó el comando de correlaciones estadísticas para comprobar las hipótesis y se tabularon los datos recogidos en el SPSS v. 25.

#### *Hipótesis*

##### *Hipótesis General*

H1 La calidad percibida tiene una baja magnitud de relación con la satisfacción con la atención de la oficina de la ULE de la Municipalidad provincial de Huaura, 2019.

#### Hipótesis Específicas

H1 La fiabilidad demostrada en la prestación del servicio tiene una baja magnitud de relación con la satisfacción con la atención de la oficina de la ULE.

HE1 La capacidad de respuesta al prestar el servicio tiene una baja magnitud de relación con la satisfacción con la atención de la oficina de la ULE.

HE1 La seguridad en la prestación del servicio tiene una baja magnitud de relación con la satisfacción en la atención de la oficina de la ULE-

HE<sub>1</sub> La empatía mostrada en la prestación del servicio tiene una baja magnitud de relación con la satisfacción en la atención de la oficina de la ULE.

HE<sub>1</sub> Los elementos tangibles del servicio tienen una baja magnitud de relación con la satisfacción en la atención de la oficina de la ULE.

## RESULTADOS

Contraste de las hipótesis de normalidad

Tabla 1. Prueba de Normalidad de K-S

|                   | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |     |      |
|-------------------|---------------------------------|-----|------|
|                   | Estadístico                     | gl  | Sig. |
| Fiabilidad        | ,220                            | 130 | ,000 |
| Cap. de respuesta | ,366                            | 130 | ,000 |
| Seguridad         | ,342                            | 130 | ,000 |
| Empatía           | ,392                            | 130 | ,000 |
| Tangibles         | ,410                            | 130 | ,000 |
| Calidad Percib.   | ,214                            | 130 | ,000 |
| Satisfacción      | ,255                            | 130 | ,000 |

Nota: a. Corrección de significación de Lilliefors

Para la mayoría de los resultados los datos ofrecen valores  $p \leq 0,00$ , no obstante, se evidencian conjuntos de datos de la variable no tiene distribución normal  $p \geq 0,000$ .

#### Contraste de las Hipótesis de Investigación

De las cinco hipótesis específicas (HE) : En las hipótesis de investigación (HE1, HE2 y HE3) los datos demuestran correlaciones positivas de baja magnitud.

En las hipótesis de investigación (HE4 y HE5) se demuestra correlaciones positivas de magnitud ligeramente moderada.

Tabla 2. Resumen de correlaciones

|      | N.  | Sig. | R-S    |
|------|-----|------|--------|
| HE 1 | 130 | 0,05 | ,364** |
| HE 2 | 130 | 0,05 | ,277** |
| HE 3 | 130 | 0,05 | ,409** |
| HE 4 | 130 | 0,05 | ,433** |
| HE 5 | 130 | 0,05 | ,422** |
| HG   | 130 | 0,05 | ,495** |

\*.  $p < 0,05$

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

. Nivel de confianza

N . Número de casos validos

R-S. Valor otorgado por el coeficiente Rho Spearman para cada factor

A nivel de Hipótesis General, al igual que los dos últimos casos, el coeficiente de correlación muestra una magnitud ligeramente moderada.

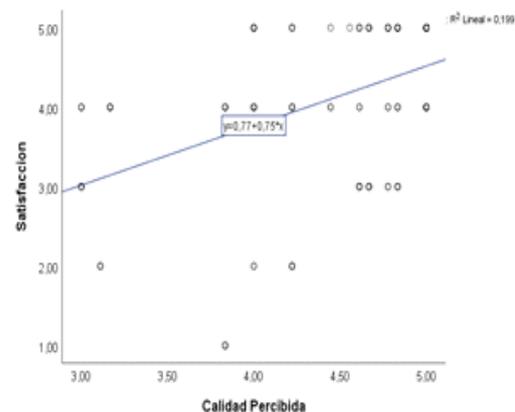


Figura 1. Dispersión simple entre calidad percibida por satisfacción Hipótesis General

Tabla 3. Correlaciones fiabilidad por satisfacción.

|              |                             | Fiabili_ | Satisfac_ |
|--------------|-----------------------------|----------|-----------|
|              |                             | dad      | ción      |
| Fiabilidad   | Coefficiente de correlación | 1,000    | ,364**    |
|              | Sig. (bilateral)            |          | ,000      |
|              | N                           | 130      | 130       |
| Satisfacción | Coefficiente de correlación | ,364**   | 1,000     |
|              | Sig. (bilateral)            | ,000     |           |
|              | N                           | 130      | 130       |

Nota: \*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

A nivel de Hipótesis general. Evidenciamos la existencia de una correlación con una significancia  $p = 0,000$ ,  $< 0,05$  y un coeficiente de correlación positivo de  $r_s = 0,495$ , por lo tanto, puede considerarse de magnitud ligeramente moderada. Lo que demuestra que la variable calidad percibida se correlaciona directamente y con una magnitud ligeramente baja con la satisfacción del usuario, con la atención de la oficina de la ULE-Municipalidad provincial de Huaura, 2019.

**Tabla 4** Correlaciones fiabilidad por satisfacción.

|              |                             | Fiabilidad | Satisfacción |
|--------------|-----------------------------|------------|--------------|
| Fiabilidad   | Coefficiente de correlación | 1,000      | ,364**       |
|              | Sig. (bilateral)            |            | ,000         |
|              | N                           | 130        | 130          |
| Satisfacción | Coefficiente de correlación | ,364**     | 1,000        |
|              | Sig. (bilateral)            | ,000       |              |
|              | N                           | 130        | 130          |

Nota: \*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Primera Hipótesis. El factor fiabilidad se correlaciona directa y positivamente con la satisfacción del usuario, con un nivel de significancia  $p = 0,000$ ,  $< 0,05$ . Y un coeficiente de correlación de  $r_s = 0,364$ , por lo tanto, puede considerarse de magnitud baja.

**Tabla 5.** Correlaciones capacidad de respuesta por satisfacción

|                        |                             | Capacidad de respuesta | Satisfacción |
|------------------------|-----------------------------|------------------------|--------------|
| Capacidad de respuesta | Coefficiente de correlación | 1,000                  | ,227**       |
|                        | Sig. (bilateral)            |                        | ,001         |
|                        | N                           | 130                    | 130          |
| Satisfacción           | Coefficiente de correlación | ,227**                 | 1,000        |
|                        | Sig. (bilateral)            | ,000                   |              |
|                        | N                           | 130                    | 130          |

Nota: \*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Segunda Hipótesis. La capacidad de respuesta del personal se correlaciona directa y positivamente con la satisfacción del usuario, con un nivel de significancia  $p = 0,001$ ,  $< 0,05$ . Y un coeficiente correlación de  $r_s = 0,277$ , por lo tanto, puede considerarse de magnitud baja.

**Tabla 6.** Correlaciones seguridad por satisfacción

|                        |                             | Capacidad de respuesta | Satisfacción |
|------------------------|-----------------------------|------------------------|--------------|
| Capacidad de respuesta | Coefficiente de correlación | 1,000                  | ,409**       |
|                        | Sig. (bilateral)            |                        | ,000         |
|                        | N                           | 130                    | 130          |
| Satisfacción           | Coefficiente de correlación | ,409**                 | 1,000        |
|                        | Sig. (bilateral)            | ,000                   |              |
|                        | N                           | 130                    | 130          |

Nota: \*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tercera Hipótesis. La seguridad brindada por el personal se correlaciona directa y positivamente con la satisfacción del usuario. Con un nivel de significancia bilateral de  $p = 0,000$ ,  $< 0,05$ . Y un coeficiente de correlación de  $r_s = 0,409$ , por lo

tanto, puede considerarse de magnitud baja.

**Tabla 7.** Correlaciones empatía por satisfacción

|                        |                             | Capacidad de respuesta | Satisfacción |
|------------------------|-----------------------------|------------------------|--------------|
| Capacidad de respuesta | Coefficiente de correlación | 1,000                  | ,433**       |
|                        | Sig. (bilateral)            |                        | ,000         |
|                        | N                           | 130                    | 130          |
| Satisfacción           | Coefficiente de correlación | ,433**                 | 1,000        |
|                        | Sig. (bilateral)            | ,000                   |              |
|                        | N                           | 130                    | 130          |

Nota: \*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Cuarta Hipótesis. La empatía se correlaciona positiva y directamente con la satisfacción del usuario. Con un nivel de significancia de  $p = 0,000$ ,  $< 0,05$ . Y un coeficiente de correlación de  $r_s = 0,433$ , por lo tanto, puede considerarse de magnitud ligeramente moderada.

**Tabla 8.** Correlaciones tangibles por satisfacción

|                        |                             | Capacidad de respuesta | Satisfacción |
|------------------------|-----------------------------|------------------------|--------------|
| Capacidad de respuesta | Coefficiente de correlación | 1,000                  | ,422**       |
|                        | Sig. (bilateral)            |                        | ,000         |
|                        | N                           | 130                    | 130          |
| Satisfacción           | Coefficiente de correlación | ,422**                 | 1,000        |
|                        | Sig. (bilateral)            | ,000                   |              |
|                        | N                           | 130                    | 130          |

Nota: \*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaborado en base a los datos obtenidos de la aplicación del instrumento.

Quinta Hipótesis. Los elementos tangibles se correlacionan positiva y directamente con la satisfacción del usuario. Con un nivel de significancia de  $p = 0,000$ ,  $< 0,05$ . Y un coeficiente de correlación de  $r_s = 0,422$ , por lo tanto, puede considerarse de magnitud ligeramente moderada.

## DISCUSIÓN

El propósito de este estudio fue determinar el grado de relación entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario de los servicios de atención de la oficina de la ULE de la Municipalidad provincial de Huaura. fueron utilizados los elementos de análisis dimensional según Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) en su sistema Servqual modificados para la presente ajustándola a la realidad en las oficinas de los servicios de atención en el contexto de la subgerencia de la oficina de la ULE de la Municipalidad provincial de Huaura.

A nivel de Hipótesis general los resultados confirman la existencia de una correlación positiva de magnitud moderada entre las variables calidad percibida y satisfacción del usuario, esto apunta a que el usuario percibe que el servicio brindado en dichas oficinas resultan en buenos niveles de satisfacción como

lo plantean teóricamente Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) dentro del contexto del marketing privado y como coinciden muchas investigaciones realizadas posteriormente, siendo referentes teóricos para algunas investigaciones en el contexto de las diversas áreas públicas, citando estudios en el sector público como Pareja, Fernández, Blanco, Thoebald, y Martínez, (2016) Ramos (2017), Lobato y colab. (2011), Espitia y Saenz (2015), Alén y Fraiz (2006), Morillo (2009) Ibarra y Casas (2015).

Los resultados del análisis

El resultado en cada uno de los análisis de correlación demuestra la existencia de correlaciones entre cada una de las dimensiones de la primera variable calidad percibida (Fiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento, empatía y elementos tangibles) con la variable satisfacción, se evidencia una correlación positiva de magnitud moderada entre las dimensiones empatía y tangibles y magnitudes relativamente bajas en relación a las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad con respecto de la satisfacción.

Al respecto, la presente investigación coincide con las investigaciones de Pareja, Fernández, Blanco, Thoebald, y Martínez, (2016), Espitia y Saenz (2015), Alén y Fraiz (2006), Morillo (2009), Guillermo (2018), Córdova (2015), Atao (2016) Luján (2011) y Tello (2015) al demostrar una clara correlación entre variables, sin duda el contexto juega un papel importante en esta sin embargo existe una clara tendencia a que un usuario satisfecho relacione esa satisfacción con cada uno de los componentes del servicio y es en este punto donde los resultados varían de acuerdo a las particularidades del servicio.

En cuanto a la naturaleza del servicio en este punto nuestra investigación solo abarca los servicios transaccionales como trámites, solicitudes, y respecto a esto coincide la presente investigación presenta características muy similares con Pareja, Fernández, Blanco, Thoebald, y Martínez, (2016), Atao (2016) y Guillermo (2018) encontraron evidencia de correlación a nivel general e hipótesis específica.

Pareja, Fernández, Blanco, Thoebald, y Martínez, (2016), encontraron una fuerte relación entre cada una de las dimensiones de la calidad con la satisfacción de los usuarios de los servicios de trámites, por su parte Guillermo (2018) la existencia de una relación positiva entre las variables, además encuentra que las percepciones en torno a la calidad de servicio es de 6,42, mientras que la satisfacción alcanza el 6,54 (en escala de 1 al 7) nivel global los resultados obtenidos corroboran. Atao (2016) afirma que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social.

En otros campos de estudio, Alén y Fraiz (2006) demuestran influencia significativa. Así se demuestra que la calidad de servicio es un antecedente importante de la satisfacción sobre la que ejerce una influencia clara y significativa Morillo (2009) a partir del análisis estadístico inferencial bivariado, la existencia de una asociación positiva entre los niveles de satisfacción del usuario de dichos servicios y la calidad del servicio medida a través de la escala

En investigaciones de cualitativas, Espitia y Saenz (2015), Córdova (2015) miden evalúan los porcentajes de satisfacción e insatisfacción.

Espitia y Saenz (2015) los datos obtenidos arrojaron la percepción de calidad de atención percibida por el adulto mayor en servicios de medicina especializada del Hospital Santa Rosa de Tenjo durante los meses junio y julio fueron buena en general. Luján (2011) demuestra el mayor porcentaje del grado de satisfacción global de los usuarios corroborando corrobora la hipótesis de un vínculo directo entre ambas variables.

Córdova (2015) la existencia de una relación significativa entre el nivel de calidad de atención y el grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina.

Además otras investigaciones como la de Tello (2015) ponen en evidencia que nivel de satisfacción del adulto mayor es proporcional respecto al tipo de funcionamiento familiar ya que la familia ocupa un valor importante en la vida del adulto mayor sobre todo en el desarrollo de su satisfacción como persona logrando así una mayor integración con sus miembros y entorno familiar.

Finalmente, cabe mencionar que estas relaciones no explican la totalidad de la relación puesto que los valores estadísticos observados fluctúan entre magnitudes bajas y moderadas, además estas magnitudes de correlación no explican la causalidad debido a la complejidad de factores que se encuentran inmersos en la realidad de las relaciones sociales y ambientales que influyen a su vez en los estados de ánimo de quien brinda el servicio y quien lo recibe.

## REFERENCIAS.

- la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. Su evaluación en el ámbito del turismo Termal. *La revista de investigaciones Europeas de dirección de la Empresa*, 12(1), 257-272.
- Atao, M. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Sub gerencia de Desarrollo Económico y social, de la Municipalidad distrital de San Jerónimo – 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas - Perú.
- CEPAL. (2016). *Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Naciones Unidas, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Santiago de Chile: Publicación de las Naciones Unidas. Obtenido de [www.un.org/sustainabledevelopment/es](http://www.un.org/sustainabledevelopment/es)
- Ciudadanos al día (2013). Atención al Ciudadano en Municipalidades Distritales de Lima y Callao-2013. *Boletín Cad (155)*. Obtenido de [http://www.ciudadanosaldia.org/publicaciones/boletines-cad/item/download/32\\_0fdc3e01c5dde3571f57036d1b72e3ab.html](http://www.ciudadanosaldia.org/publicaciones/boletines-cad/item/download/32_0fdc3e01c5dde3571f57036d1b72e3ab.html)
- Córdova, L. (2015). *Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja – 2015*. Rioja, San Martín - Perú.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125-131. Obtenido de [https://www.jstor.org/stable/1252256?seq=1#fndtn-page\\_scan\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/1252256?seq=1#fndtn-page_scan_tab_contents)
- Espitia, H., y Saénz, H. (2015). *Percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención en servicios de medicina especializada del Hospital Santa Rosa de Tenjo durante los meses junio y julio del año 2015*. Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales U.D.C.A. – Bogotá DC, Facultad de Ciencias de la Salud – Programa Medicina Humana, Bogotá. Obtenido de <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/568/1/Trabajo%20de%20Grado%20HARRY%20y%20HECTOR%20FINAL.pdf>
- Estudio del proceso de descentralización (Contraloría General de la República 2014).
- Gobierno de Navarra. (2009). *Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados*. Obtenido de <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/5A006CFC-7EBC-4A3F-9FA5-4574ADA817D>
- Guillermo A., F. (2018). *Calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, 2018*. Tesis de Posgrado, Universidad José Faustino Sánchez Carrión, Escuela de Posgrado, Huacho.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). DF. México, México: Mc Graw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Ibarra, L., y Casas, E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, 1(60), 229-260. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/273479008\\_Aplicacion\\_del\\_modelo\\_Servperf\\_en\\_los\\_centros\\_de\\_atencion\\_Telcel\\_Hermosillo\\_una\\_medicion\\_de\\_la\\_calidad\\_en\\_el\\_servicio](https://www.researchgate.net/publication/273479008_Aplicacion_del_modelo_Servperf_en_los_centros_de_atencion_Telcel_Hermosillo_una_medicion_de_la_calidad_en_el_servicio)
- Lobato, O., Serrato, H., Rivera, H., Gómez, E., León, C., y Cervantes, P. (2011). *Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario (IMSU), Reporte final del IMSU-Programas Sociales Mexicanos 70 y más*. Investigación, Universidad Iberoamericana Ciudad de México, Obtenido de [http://www.normateca.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/EvaluacionProgramasSociales/Otras\\_Evaluaciones/ESatisfaccion\\_Beneficiarios/REPORTE\\_70YMAS.pdf](http://www.normateca.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/EvaluacionProgramasSociales/Otras_Evaluaciones/ESatisfaccion_Beneficiarios/REPORTE_70YMAS.pdf)
- Luján, J. (2011). *Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicios de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional del Híjano*. Tesis Maestría, Universidad Garcilaso de la Vega, Escuela de Posgrado.
- Mejía, M. (2015). Tremenda desconfianza: opinión ciudadana sobre las instituciones. *EL Comercio*. Recuperado el Setiembre de 2017, de <https://elcomercio.pe/politica/actualidad/tremenda-desconfianza-opinion-ciudadana-instituciones>
- Ministerio de Salud. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Ministerio de Salud, Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Lima: MINSA. Recuperado el Octubre de 2017, de <http://www.minsa.gob.pe/bvsminsa.asp>
- Morillo, M. d. (2009). Calidad en el servicio y la satisfacción del usuario e instituciones financieras del municipio libertador del estado Mérida. *Economía*, XXXIV (27), 199-223. Recuperado el abril de 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=195614958009>
- Municipalidad Provincial del Callao. (2015). *Informe estadístico municipal*. Informe, Municipalidad Provincial del Callao, Lima. Recuperado el 15 de Octubre de 2018
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. Recuperado el Diciembre de 2016, de [https://www.academia.edu/2034994/A\\_conceptual\\_model\\_of\\_service\\_quality\\_and\\_its\\_implications\\_for\\_future\\_research](https://www.academia.edu/2034994/A_conceptual_model_of_service_quality_and_its_implications_for_future_research)

- Parasuraman, A., Zethaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service of Quality. *The Marketing Science Institute*, 64(1), 23. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality)
- Pareja, A., Fernández, C., Blanco, B., Thoebald, K., y Martínez, A. (2016). *Simplificando vidas: Calidad y satisfacción con los servicios públicos*. Banco Interamericano de Desarrollo, Sector de Instituciones para el Desarrollo. 1300 New York Avenue, N.W ,Washington, D.C. 20577: A & S Information Specialists, LLC. doi:<http://dx.doi.org/10.18235/0000538>
- Política Nacional de Modernización del Estado, DS 004-2013-PCM (Presidencia del Consejo de Ministros 9 de Enero de 2013). Recuperado el agosto de 2017
- Ramos, V. (2017). *Evaluación de satisfacción de la casa del adulto mayor y su familia en Culhuacán, ciudad de México*. Instituto Politécnico Nacional, Secretaría de Investigación y Posgrado, México. Obtenido de [https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/24015/1/2017\\_Valeria%20Ramos%20Real.pdf](https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/24015/1/2017_Valeria%20Ramos%20Real.pdf)
- Tello, M. J. (2015). *Nivel de satisfacción del adulto mayor con respecto al tipo de funcionamiento familiar en un centro de atención de salud del Minsa. 2014*. Lima - Perú.