

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU CONTRIBUCIÓN A LA MEJORA A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE UNA MUNICIPALIDAD DE PIURA – 2018

QUALITY MANAGEMENT AND ITS CONTRIBUTION TO IMPROVING THE SATISFACTION OF THE USER OF A MUNICIPALITY OF PIURA - 2018.

Omar José Paiva Peñaloza¹
Julio César Meca Viera²



Fecha de recepción : 15 junio 2018
Fecha de aceptación : 17 noviembre 2018
DOI : <https://doi.org/10.26495/rtzh1810.429447>

Resumen

En la presente investigación se consideró como objetivo general determinar si la gestión de la calidad del servicio contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad – 2018, el método que se aplicó para el estudio es deductivo, con un tipo de investigación Transeccional – causal, con un diseño de investigación no experimental transversal, debido a que las variables son: Gestión de la calidad del servicio y Satisfacción del usuario. Por otro lado, la recolección de datos se basó en un cuestionario de escala de medición Ordinal, arrojando como resultado de que el 40.5% de los encuestados establecen que la Gestión de la calidad del servicio se ve muy deficiente en la Municipalidad, y con respecto a la satisfacción del usuario señala que el 32.8% es regular, esto nos revelan que la gestión de calidad del servicio no se está implementando correctamente y esto resulta afectante para los usuarios de la municipalidad, para ellos se deben implementar estrategias para mejorar el nivel de los trabajadores, a través de capacitaciones continuamente y la implementación de la filosofía para optimizar la gestión de calidad, el mejoramiento de la infraestructura y equipos. Y como último punto se pudo concluir que la gestión de la calidad de la estrategia y la organización para los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad.

Palabras claves: Calidad, Gestión, Satisfacción, Servicio, Usuario.

1 Adscrito a la Escuela Académica de Administración, Pregrado, Universidad César Vallejo, Piura, Perú, email: opaiva@ucv.edu.pe ORCID 0000-0002-7392-6408

2 Adscrito a la Escuela Académica de Administración, Pregrado, Universidad César Vallejo, Piura, Perú, email: jmeca@ucv.edu.pe ORCID 0000-0001-5067-4298

Abstract

In the present investigation it was considered as a general objective to determine if the management of the quality of the service contributes to the level of satisfaction of the user of the Municipality - 2018, the method that was applied for the study is deductive, with a type of Transeccional investigation - causal, with a transversal non-experimental research design, because the variables are: Management of service quality and User satisfaction. On the other hand, the data collection was based on an Ordinal measurement scale questionnaire, as a result of which 40.5% of the respondents establish that the Management of the quality of the service is very deficient in the Municipality, and with respect to the satisfaction of the user indicates that 32.8% is regular, this shows us that the management of quality of the service is not being implemented correctly and this is affecting for the users of the municipality, for them strategies must be implemented to improve the level of the workers, through continuous training and the implementation of the philosophy to optimize quality management, the improvement of infrastructure and equipment. And as a last point it could be concluded that the management of the quality of the strategy and the organization for the users of the municipal service of user attention significantly influences the level of satisfaction of the user of the Municipality.

Keywords: Quality, Management, Satisfaction, Service, User.

1. Introducción

Arguedas y Cisneros (2013) señala que durante cuatro años atrás el Estado Peruano ha expresado interés en el crecimiento de una política que promueva la clase de atención al público en el servicio administrativo estatal y desde esa perspectiva ha generado un manual para mejorar el servicio en las entidades del servicio administrativo del sector público, en el cual se establecen diversas dimensiones para una atención de calidad, con la cual se manifiesta la importancia que el Estado está otorgando para aumentar el agrado de los usuarios de las instituciones públicas – como lo es el caso de las municipalidades – para que puedan contar con una adecuada orientación para su correspondiente implementación.

Paprocki (2017) ha analizado las ventajas que presenta la transparencia para las gestiones municipales, que ha sido fomentada, estudiada y propendida por numerosos organismos, que realizan propuestas y estudios para el logro de mayores grados y estándares de ella en las gestiones. Considerando cuatro experiencias concretas de promoción, acciones o modelos de administraciones transparentes llevados adelante por diferentes países, se ha definido un concepto completo de transparencia que puede ser aplicado a la gestión municipal, conteniendo este una serie de elementos fundamentales, que luego son transformados en variables, que a través de indicadores permiten evaluar el grado de transparencia de las gestiones. La valoración de los indicadores y su impacto en las variables permite evaluar la transparencia en las gestiones municipales, determinando si una administración es transparente o no, o bien el grado de transparencia de la misma, los avances o retrocesos que presentan en el tiempo, y su comparación con otras administraciones. Si cada variable vale un punto, y se relevan los indicadores que permiten observar la realidad y otorgarle un peso relativo, como resultado se obtendrá la valoración de la transparencia de la gestión municipal, la que podrá ser tomada como referencia para su comparación con otras gestiones, y con su evolución en el tiempo.

Así, una gestión municipal que obtenga 9 puntos presentará un alto grado de transparencia, mientras que una que obtenga valores más bajos, deberá trabajar en mejorar sus indicadores para aumentar la transparencia de su gestión y beneficiarse con las ventajas que ella aporta.

De esta forma, el análisis y la definición de las variables para la valoración de la transparencia en la administración municipal, sus indicadores, y la valoración e impactos de los mismos, permite realizar un avance para el estudio de la transparencia de las gestiones municipales, y así, sentar las bases para la posterior formulación de un modelo de administración transparente para municipios.

Tapia (2016) concluye en su estudio que se ha determinado que existe influencia significativa de la gestión del capital intelectual en los niveles de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno. Es decir, la satisfacción de los usuarios está sujeta a la calidad de atención en los servicios. En ese sentido, el estudio ha demostrado que no existe una adecuada calidad y por tanto los niveles de insatisfacción son elevados. Asimismo, la gestión del capital humano tiene una influencia negativa en los usuarios, dado que existen notorios niveles de apatía e indiferencia en la atención que se brinda al público. En cuanto a la gestión del capital estructural existe una influencia poco significativa en los niveles de satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno. Se debe considerar que una adecuada gestión del capital estructural logrará convertirse en pilar fundamental para generar satisfacción en los usuarios. Por otro lado, el capital de gerencia tiene una influencia negativa en los niveles de satisfacción de los usuarios. Las estrategias de contacto con el público son poco sensibles y existe un rechazo permanente. Si el capital de gerencia es manejado adecuadamente entonces los niveles de satisfacción en los usuarios serán mayores. Finalmente, la prestación de servicios tiene una influencia poco significativa en los niveles de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno. La calidad de atención no satisface las exigencias de la ciudadanía.

Actualmente el municipio distrital motivo de la investigación no reúne las condiciones necesarias como de infraestructura, mobiliario y equipamiento, personal de atención a la ciudadanía, entre otros, para brindar un servicio de calidad, los pobladores están descontentos con las autoridades ya que hay desinterés por el bienestar de la población. Por ello es importante conocer la calidad de la prestación que se ofrece en la Municipalidad Distrital de Piura, para conocer cuál es el nivel de clase de la atención en el mismo y por ende colaborar con el mejoramiento de los servicios que se brinda, buscar soluciones con el propósito de optimizarlo. Finalmente, en el contexto de este problema se debe considerar que el usuario, gracias al adelanto de la tecnología de la información, está más instruido de lo que está sucediendo en el mundo y este conocimiento conduce a una expectativa máxima de calidad al menor precio posible para los bienes y servicios que procura en mejora de su satisfacción personal. Por lo expresado en los párrafos precedentes, es necesario llevar a cabo una investigación que evalúe la gestión de la calidad del servicio y la contribución en el agrado del usuario de la Municipalidad Distrital de Piura - 2018.

Urbina (2014), en su tesis denominada "La clase de servicio y la satisfacción de los clientes de la Empresa: Corporación Norte S.A.C". Facultad de Ciencias Económicas

-Universidad Nacional de Trujillo. El propósito común de la investigación fue definir si la clase de prestación contribuye en la complacencia de los clientes de la organización Corporación S.A.C. La investigación fue descriptiva-transversal y se aplicó a 143 clientes de esa empresa, llegando a las siguientes conclusiones: seguridad y la disposición de solución aceptadas a modo de clase media, entretanto que la confianza y la empatía se evaluaron a manera de alta clase. En general, la percepción promedio de la calidad es media, por lo que los requerimientos de los clientes son medianamente cumplidos. Entre las limitaciones que impiden mejorar la satisfacción de los clientes se menciona el retraso en la elaboración del informe mensual sobre satisfacción del cliente, la inexistencia de buzón de sugerencias, el retraso en la producción de la página web y la no realización de una encuesta de satisfacción de clientes.

Enríquez (2014) en su tesis "Satisfacción del Cliente del departamento de recaudaciones y cobranzas de la Municipalidad de Ensenada", de la Facultad de Ciencias Económicas- La Plata- Argentina. La finalidad de la investigación fue evaluar la escala de complacencia de los clientes o usuarios de la prestación de Defensa del consumidor del Municipio de Ensenada en relación a 5 valores: piezas tangibles, seguridad del servicio, la efectividad de solución, confianza y empatía. Fue una investigación exploratoria y cuantitativa en una muestra de 250 usuarios de los servicios municipales, obteniéndose entre las conclusiones que la dimensión capacidad de respuesta es la de mayor consideración para los usuarios, ya que ponderan la actitud y la disposición de los trabajadores municipales para ayudar al usuario y brindarle el servicio correspondiente por sobre todas las demás dimensiones.

Rojas (2016) en su investigación titulada "Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chíncha, Región Ica, año 2016 tuvo como finalidad determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chíncha, Región Ica, año 2016. La investigación fue de tipo descriptiva, correlacional de diseño no experimental transversal la Población fue de 53 586 habitantes de acuerdo al censo nacional de 2007 Obteniendo de ella la muestra estudiada estuvo conformada por 138 pobladores del Distrito de Pueblo Nuevo. Llegando a las siguientes conclusiones: Existe correlación positiva alta de 0.859, entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario que se ofrece en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chíncha, Región Ica, año 2016. Para el 55.07% de los pobladores encuestados sobre calidad de servicio, solo califica en el nivel a veces, lo cual explicaría que la calidad de servicio también se ubique también en un nivel casi siempre, según la apreciación del 24.8% de los pobladores que participaron en el estudio, por cuanto se está validando la hipótesis general: "La calidad del servicio si influye en el grado de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, en el año 2016". La eficiencia y expectativas muestran una correlación positiva alta de 0.834, Concordante con lo anterior, el 32.6% de los encuestados sostiene que la eficiencia se evidencia como a veces, lo cual influiría en las expectativas de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chíncha, Región Ica, año 2016, que, según el 18.8% de los pobladores que participaron en el estudio solo califica como siempre. Validándose la Hipótesis específica 1: "La Eficiencia de la calidad del servicio tiene influencia en la Expectativa de los usuarios de la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chíncha, Region Ica, en el año 2016". La eficacia

de la calidad de servicio y fidelización muestran una correlación positiva alta de 0.850, Concordante con lo anterior, el 21% de los encuestados sostiene que la eficacia se evidencia como a veces, lo cual influiría en la fidelización de los usuarios de la de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chíncha, Región Ica, año 2016, que, según el 20.3% de los pobladores que participaron en el estudio solo califica como siempre.

Esta investigación tuvo como justificación, la relevancia social de este análisis se basa en que está destinado a beneficiar al usuario del servicio de la Municipalidad, ya que en la medida que esta institución del gobierno local mejore el grado de la calidad del servicio de atención a sus usuarios, esta mejoría puede constituirse en un referente para que otras administraciones municipales de la región mejoren la clase de la prestación de interés al beneficiario y en esa cadena de mejoras, los ciudadanos puedan demandar y recibir servicios de mejor calidad de las instituciones estatales, con lo cual se amplía y mejora del agrado de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio de las instituciones estatales en general. Asimismo, esta investigación contribuye al conocimiento de la administración pública, al brindar explicaciones sobre los grados de calidad del servicio municipal de atención a los usuarios y la influencia sobre el grado de satisfacción que tiene el usuario al realizar algún tipo de gestión en las oficinas de la institución municipal. La relevancia a nivel práctico se basa en el hecho de que, para la Municipalidad, es muy importante determinar la influencia que pueden tener los niveles de calidad del servicio municipal respecto al nivel de satisfacción de los usuarios que realizan algún tipo de gestión en sus oficinas, ya que a partir de estas medidas se pueden diseñar e implementar planes de acción conducentes para perfeccionar el servicio de atención a los usuarios de esta Municipalidad.

2. Material y métodos

El diseño de la investigación fue no experimental transversal. El tipo de investigación de acuerdo al fin que se persigue se trató de una investigación aplicada, porque sus datos fueron utilizados en respuesta a problemas reales. Por último, se trata de una investigación con un planteamiento cuantitativo ya que se utilizó estadística y encuestas, para el recojo de información.

El método de análisis de datos se realizó a través del uso del programa Software SPSS versión 24.0, que nos permitirá la tabulación de los datos obtenidos en las encuestas de los ciudadanos, la población está considerada por 19 884 ciudadanos y se obtuvo como muestra de 195 personas, a través de ellos se llegaron a realizar y sacar los resultados estadísticos en tablas y figuras.

3. Resultados

En el siguiente punto se describirán los resultados más trascendentes obtenidos de la investigación.

Tabla 1
Nivel de la gestión de la calidad del servicio de la Municipalidad – 2018

Dimensiones/Variable (n=195)	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Gestión de la calidad	2	1.0%	79	40.5%	50	25.6%	62	31.8%	2	1.0%
Calidad de la organización interna	29	14.9%	48	24.6%	48	24.6%	58	29.7%	12	6.2%
Conocimiento de los usuarios	37	19.0%	48	24.6%	60	30.8%	42	21.5%	8	4.1%
Accesibilidad a los usuarios	38	19.5%	25	12.8%	54	27.7%	52	26.7%	26	13.3%
Infraestructura para la atención	30	15.4%	49	25.1%	54	27.7%	56	28.7%	6	3.1%
Proceso de trámite de los usuarios	2	1.0%	36	18.5%	69	35.4%	86	44.1%	2	1.0%
Personal de atención a usuario	14	7.2%	48	24.6%	45	23.1%	68	34.9%	20	10.3%
Transparencia y acceso a la información	2	1.0%	63	32.3%	44	22.6%	72	36.9%	14	7.2%
Medición y satisfacción de los usuarios	27	13.8%	64	32.8%	56	28.7%	42	21.5%	6	3.1%
Respuesta a los reclamos y sugerencia: de los usuarios	25	12.8%	48	24.6%	56	28.7%	64	32.8%	2	1.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

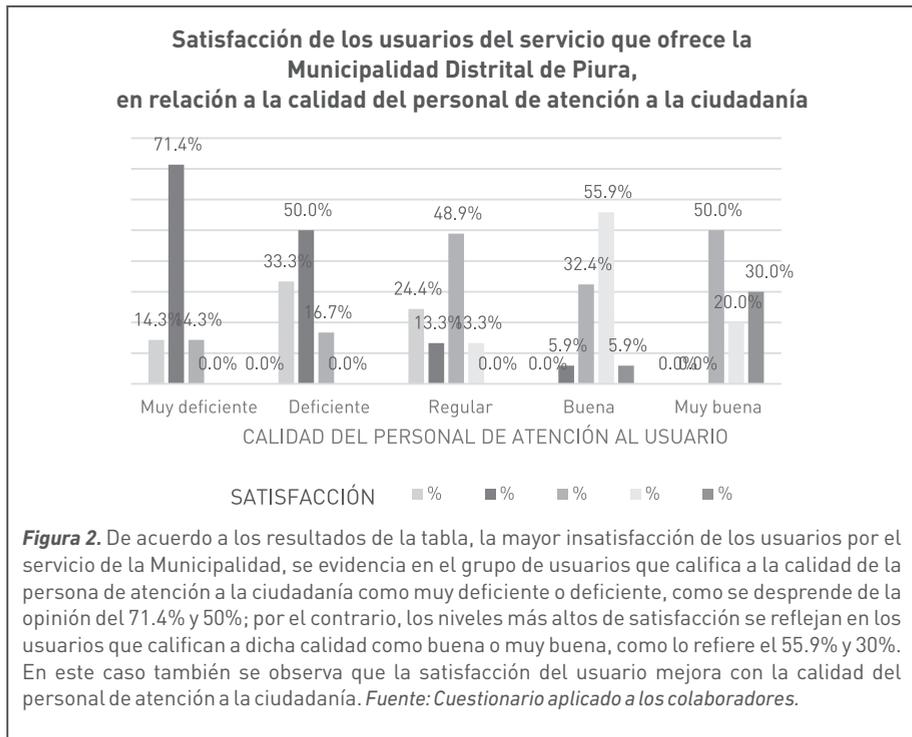
Los resultados de la tabla anterior muestran desde otra perspectiva el nivel de calidad de la gestión del servicio que brinda la Municipalidad Distrital de La Unión; se observa que sólo el 32.8% de los usuarios tienen una opinión favorable de la gestión de dicha institución, calificándola como buena o muy buena; otro 25.6% lo califica en un nivel regular mientras que el 41.5% lo considera deficiente. Estos niveles se repiten en cada una de las dimensiones de la gestión de la calidad; la calidad de la organización solo es calificada como buena o muy buena por el 35.9%. La calidad de los conocimientos de los usuarios, el nivel de accesibilidad a los mismos, la infraestructura y el proceso de trámite de los usuarios, es calificada como buena o muy buena por el 25.6%, 40%, 31.8% y 45.1%, respectivamente. También se encontró que la calidad del personal, la transparencia y acceso a la información, la medición y satisfacción a la información, la medición y satisfacción de los usuarios y la respuesta a los reclamos y sugerencias de los usuarios, son catalogadas como favorables (nivel bueno o muy bueno) por el 45.1%, 45.2%, 44.1%, 24.6% y 33.8%.

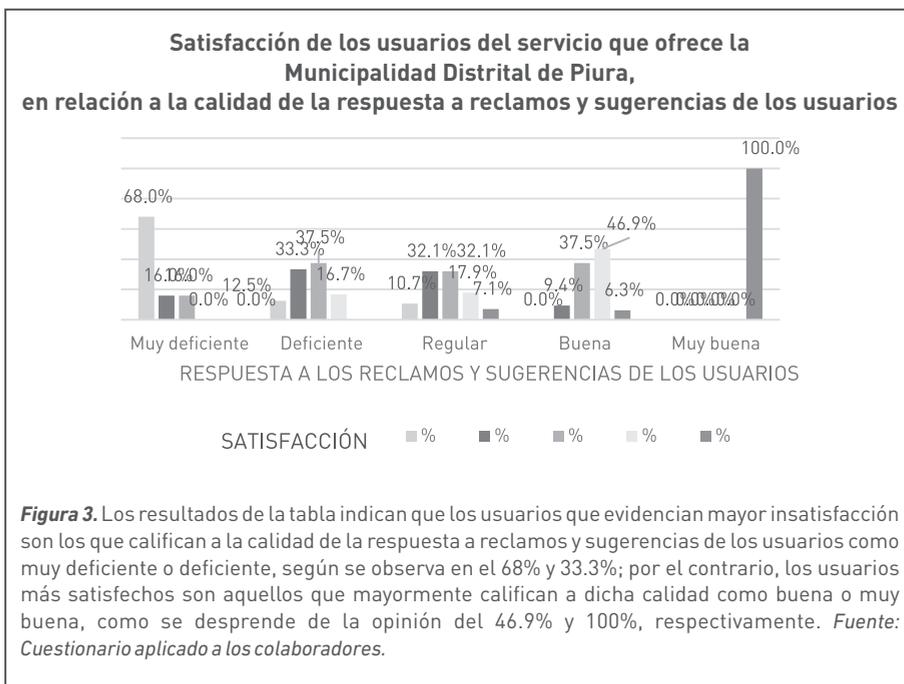
Tabla 2
Nivel de calidad de los servicios que ofrece la Municipalidad – 2018

Dimensiones/Variable (n=195)	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfacción del usuario	29	14.9%	44	22.6%	64	32.8%	48	24.6%	10	5.1%
Confiabilidad	43	22.1%	48	24.6%	38	19.5%	50	25.6%	16	8.2%
Capacidad de respuesta	24	12.3%	43	22.1%	64	32.8%	50	25.6%	14	7.2%
Seguridad	28	14.4%	29	14.9%	56	28.7%	66	33.8%	16	8.2%
Empatía	27	13.8%	36	18.5%	68	34.9%	46	23.6%	18	9.2%
Aspectos tangibles	2	1.0%	67	34.4%	68	34.9%	52	26.7%	6	3.1%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

La tabla anterior da cuenta de la satisfacción de los usuarios por el servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de Piura, desde una perspectiva diferente. Se observa que sólo el 29.7% se encuentra satisfecho o muy satisfecho por el servicio; esta poca satisfacción se evidencia en lo relacionado a la confiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, que solo evidencia dichos niveles de satisfacción en el 33.8%, 32.8%, 42%, 32.8% y 29.8%, respectivamente.





4. Discusión

La presente investigación tiene como objetivo determinar si la gestión de la calidad del servicio contribuye al nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018. Las instituciones prestadoras de servicio tienen como último fin, mejorar los servicios de atención al cliente a fin de satisfacer sus necesidades o expectativas; para ello las organizaciones modernas implementan diferentes estrategias, fundamentadas en la filosofía de la mejora continua en la calidad de sus operaciones. Uno de los grandes problemas a los que se enfrentan las instituciones públicas es falta de capacidad de respuesta para responder a las exigencias actuales y a las demandas de usuarios cada vez más exigentes. Por lo que primero es importante conocer cuáles son los problemas que enfrentan cuando van a solicitar los servicios de la municipalidad y como éstos repercuten en la satisfacción del usuario.

El primer objetivo de la investigación analiza la influencia de la gestión de la calidad de la estrategia y la organización para los usuarios del servicio municipal de atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Piura en el año 2018. Los resultados obtenidos concuerdan con los datos obtenidos por Gildemeister (2012) quien en su tesis realizada en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos encontró que solo un grupo de usuarios logran satisfacción en el servicio. Por su parte Bolton y Drew (1999) plantean su modelo de calidad de servicio

como una función de la insatisfacción de las expectativas, a través de las percepciones de niveles de satisfacción de los diferentes componentes del servicio, obteniéndose dicha calidad como una consecuencia de la satisfacción o insatisfacción del cliente o usuario.

El quinto objetivo específico determina la influencia de la gestión de la calidad del proceso de atención a la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018. Al respecto los resultados obtenidos son similares a los de Urbina (2014), en su tesis: La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Clientes de la Empresa: Corporación Norte S.A.C, donde obtuvo que los requerimientos de los clientes son medianamente cumplidos, ante lo cual los procesos ameritan atención y acciones correctivas que mejoren la calidad. De acuerdo con Solórzano y Aceves (2013), la calidad de servicio al cliente es muy importante la buena atención, ambientes adecuados, atención personalizada y eficiencia en el servicio. Los resultados del estudio, en la figura 1 nos muestran que los usuarios más insatisfechos son los que califican a la calidad del proceso de atención a la ciudadanía como muy deficiente o deficiente, de acuerdo a la opinión del 100% y 61.1%. En cambio, los dos usuarios que manifiestan mayor satisfacción, son los que también califican a la calidad del proceso de atención como muy buena, según se observa en el 100%. Los resultados evidencian que en la medida que mejora la calidad del proceso de atención a la ciudadanía, mejora la satisfacción de los usuarios del servicio de la Municipalidad Distrital de La Unión. Puede explicarse en la medida que en la municipalidad actualmente no ha implementado un servicio de pago descentralizado (Internet, telefonía fija o celular) para los diferentes trámites, de tal forma que se puedan ofrecer diversas modalidades de pago al usuario. Asimismo, no se han implementado medios virtuales para acceder a los formularios con su respectivo instructivo de cómo deben ser llenados. Finalmente, la municipalidad no ha simplificado y costado las metodologías que le permita hacer uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para mejorar los trámites y servicios ofrecidos a los usuarios.

En el sexto objetivo específico se determinará la influencia de la gestión de la calidad del personal de atención a la ciudadanía del servicio municipal de atención al usuario en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión - 2018. Los resultados obtenidos son congruentes a los obtenidos por Urbina (2014), en su tesis "La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Clientes de la Empresa: Corporación Norte S.A.C", entre las limitaciones que impiden mejorar la satisfacción de los clientes se tiene el retraso en la elaboración del informe mensual sobre satisfacción del cliente y la no realización de una encuesta de satisfacción de clientes. Por otra parte, Gronroos (2009) plantea que el servicio de la calidad es una mezcla de varios factores entre los cuales: la comunicación "boca-a-oido", la imagen organizacional y los requerimientos del usuario. Los resultados de la figura 2, muestran que la mayor insatisfacción de los usuarios por el servicio de la Municipalidad Distrital de La Unión, se evidencia en el grupo de usuarios que califica a la calidad del personal de atención a la ciudadanía como muy deficiente o deficiente, como se desprende de la opinión del 71.4% y 50%; por el contrario, los niveles más altos de satisfacción se reflejan en los usuarios que califican a dicha calidad como buena o muy buena, como lo refiere el 55.9% y 30%. En este caso también se observa que la satisfacción del usuario mejora con la

calidad del personal de atención a la ciudadanía. Estos resultados pueden explicarse en la medida que en la municipalidad actualmente no ha implementado la Jefatura de atención a los usuarios ni ha definido un perfil de competencias específicas para realizar las funciones del personal que atiende en la plataforma de atención a los usuarios, además de los canales de atención establecidos. Asimismo, el personal de atención a los usuarios no ha sido convocado a un proceso de selección y contratación para realizar las actividades de atención a los usuarios en la plataforma. Tampoco se ejecutan los programas de capacitación para el recurso humano responsable de la atención a los usuarios sobre la base del Plan de Desarrollo de las Personas. Por otra parte, la municipalidad no facilita la prestación de servicios para grupos vulnerables ni ha implementado canales de atención que operen más de 8 horas del día, todos los días.

El último objetivo específico consiste en determinar la influencia de la gestión de la calidad de la respuesta a reclamos y sugerencias de los usuarios del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión - 2018. Los resultados obtenidos son opuestos a los obtenidos por Enríquez (2014) en su tesis Satisfacción del Cliente del departamento de recaudaciones y cobranzas de la Municipalidad de Ensenada. La capacidad de respuesta es la de mayor importancia para los usuarios, ya que da mayor énfasis a la disposición para ayudar a los usuarios y brindarles un servicio de calidad. Según el concepto por Camisón (2006), la satisfacción del usuario se puede lograr si es que se efectúa un seguimiento permanente por parte de la organización respecto de las necesidades, requerimientos, reacción de los usuarios en relación a las políticas organizacionales, quejas y/o reclamos de los usuarios, calidad dentro de la institución. La información que se recoja de los usuarios permitirá el diseño y mejoramiento continuo del servicio que la organización entrega a los usuarios. De acuerdo a los resultados encontrados en la figura 3, indican que los usuarios que evidencian mayor insatisfacción son los que califican a la calidad de la respuesta a reclamos y sugerencias de los usuarios como muy deficiente o deficiente, según se observa en el 68% y 33.3%; por el contrario, los usuarios más satisfechos son aquellos que mayormente califican a dicha calidad como buena o muy buena, como se desprende de la opinión del 46.9% y 100%, respectivamente. También es importante para lograr mejora la satisfacción del usuario, que la municipalidad implemente canales de recepción de reclamos y sugerencias, que exista un procedimiento para atender los reclamos y sugerencias.

También hay coincidencia con los resultados encontrados por Inca (2015), quien en su investigación encontró una correlación positiva y moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

Hermosa (2015) llegó a la misma conclusión general que la presente investigación, encontrando que la satisfacción del cliente se encuentra influenciada por la calidad del servicio que ofrece la organización donde se hizo el estudio.

5. Conclusiones

- La gestión de la calidad de la estrategia y la organización para los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye significativamente en el

nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad – 2018, y lo explica aproximadamente en un 66.9%.

- La calidad del conocimiento que tienen los trabajadores acerca de los usuarios influye significativamente el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad – 2018, explicándolo aproximadamente en un 48.9%.
- La accesibilidad y la existencia de diversos canales de atención a la ciudadanía influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad – 2018, en un 38.8%.
- La gestión de la calidad de la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención al usuario influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad – 2018, explicándolo aproximadamente en un 46.6%.
- La calidad del proceso de atención a la ciudadanía influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad – 2018, logrando explicarla en un 37.6%
- La calidad del personal de atención a la ciudadanía influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad – 2018, explicándolo aproximadamente en un 48.4%.
- La calidad de la transparencia y el acceso a la información pública del servicio municipal de atención al usuario influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad – 2018, logrando explicarla en un 59.4%.
- La calidad del servicio de medición de la gestión del servicio municipal de atención al usuario sobre el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad – 2018, logrando explicarlo en un 41.5%.
- La calidad de la respuesta a reclamos y sugerencias de los usuarios influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad – 2018, explicándola en un 32.5%.
- La gestión de la calidad de la municipalidad influye significativamente en la satisfacción del usuario, logrando explicarla en un 69.2%.

6. Referencias

Arguedas, C. y Cisneros, C. (2013). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública*. Lima, Perú: Editorial Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Bolton, R. y Drew, J. (1999). *Un Modelo multietapa de la calidad del servicio y la evaluación del cliente*. New York, Estados Unidos: McGraw-Hill.

- Camisión, C. (2006). *Gestión de la calidad. Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España - Madrid: Editorial Pearson.
- Enríquez, J. (2014). *Satisfacción del Cliente del Departamento de Recaudaciones y Cobranzas de la Municipalidad de Ensenada*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de la Plata. La Plata- Argentina. Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/45475/Documento_completo.pdf?sequence=5
- Gildemeister R. (2012). *Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Región La libertad*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo- Perú. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2522/gildemeister_rolald.pdf?sequence=1
- Gronroos, Ch. (2009). *Marketing de servicios*. Río de Janeiro, Brasil: Editorial Campus.
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hermosa, L. (2015). *Estudio de la calidad del servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana-2015*. (Tesis de Pre grado). Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú.
- Inca. M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. (tesis pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas. Pacucha-Andahuaylas. Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/225>
- Paprocki, L. M. (2017). Análisis de las variables para la valoración de la transparencia en la Administración De Municipios. *SCIELO*, 1. Disponible en: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082017000100001
- Rojas, G. W. (2016) Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016. (Tesis de Posgrado). Universidad Privada San Juan Bautista. Lima – Perú. Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1390/TI-MGEE-William%20Jesus%20Rojas%20Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Solórzano, M. y Aceves, J. (2013). Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente. *Revista El Buzón De Pacioli*, Año XIII, No. 82, Julio-Septiembre 2013. Instituto Tecnológico de Sonora. Ciudad Obregón, Sonora, México.
- Tapia, C, 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. *Scielo*, 14. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n1/a01v7n1.pdf>
- Urbina, S. (2015). *La Calidad de Servicio y la satisfacción de los clientes de la Empresa: Corporación Norte S.A.C – Ciudad Trujillo 2014*. (Tesis de Pre grado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo- Perú. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/973>