



ORIGINAL

Quality of service and citizen satisfaction in a Lima district municipality

Calidad de atención y la satisfacción de los ciudadanos en un municipio distrital de Lima

Axel Jonathan Ortiz Llana¹, Jorge Arturo Zapana Ruiz¹, Brian Andreé Meneses Claudio¹  

¹Universidad Tecnológica del Perú. Perú.

Citar como: Ortiz Llana AJ, Zapana Ruiz JA, Meneses Claudio BA. Quality of service and citizen satisfaction in a Lima district municipality. Southern Perspective / Perspectiva Austral 2023; 1:17. <https://doi.org/10.56294/pa202317>.

Recibido: 04-02-2023

Revisado: 23-04-2023

Aceptado: 17-06-2023

Publicado: 18-06-2023

Editor: Misael Ron 

ABSTRACT

In the context of a district municipality in Lima in 2023, quality of care and citizen satisfaction are vital areas of study to understand the effectiveness of local government policies. This research approach dives into assessing how public services, municipal administration, and citizen interactions intertwine to influence the overall perception of inhabitants regarding the quality of services received. Exploring citizen satisfaction involves analyzing how different initiatives, programs and local government management impact residents' daily lives, well-being and trust in institutions. This study seeks to identify factors that influence the perception of quality of care, addressing the effectiveness of implemented policies and their alignment with the expectations and needs of the community, thus contributing to the continuous improvement of municipal services and the citizen experience.

Keywords: Quality of Attention; Citizen Satisfaction; Local Governmental Policies; Municipal Services.

RESUMEN

En el contexto de un municipio distrital de Lima en 2023, la calidad de atención y la satisfacción de los ciudadanos son áreas de estudio vitales para entender la eficacia de las políticas gubernamentales locales. Este enfoque de investigación se sumerge en la evaluación de cómo los servicios públicos, la administración municipal y las interacciones ciudadanas se entrelazan para influir en la percepción general de los habitantes respecto a la calidad de los servicios recibidos. Explorar la satisfacción ciudadana implica analizar cómo las diferentes iniciativas, programas y la gestión del gobierno local impactan la vida cotidiana de los residentes, su bienestar y su confianza en las instituciones. Este estudio busca identificar factores que influyen en la percepción de calidad de atención, abordando la efectividad de las políticas implementadas y su alineación con las expectativas y necesidades de la comunidad, contribuyendo así a la mejora continua de los servicios municipales y la experiencia ciudadana.

Palabras clave: Calidad de Atención; Satisfacción Ciudadana; Políticas Gubernamentales Locales; Servicios Municipales.

INTRODUCCIÓN

Un estudio realizado por América Móvil México se investigó la medición de la calidad en el servicio de telefonía móvil el cual presentaba problemas con el servicio recibido, las pocas promociones y su mal tiempo de atención con los clientes frente a una solución.⁽¹⁾ En el estudio de Martínez⁽²⁾ busca determinar el impacto tanto en la satisfacción del cliente frente a la calidad de atención y satisfacción del cliente, es por ello que se realizó una fase de encuestas a 180 clientes de distintas compañías en la Ciudad de México, se comprobó que

el 70 %. De los clientes se encuentran insatisfechos.⁽³⁾

Debido a la falta de estos atributos en consiguiente: Falta de amabilidad en la atención al cliente, poca variedad de las promociones ofrecidas para descuentos y enriquecimiento de la oferta, demora en la atención del personal en los centros de atención al cliente, poco eficientes en la solución de problemas por parte del personal y la compañía y lo empático del personal que proporciona atención.⁽⁴⁾ Se espera continuas mejoras del servicio móvil que presenta dicha compañía frente a las competencias que buscan estrategias continuas.⁽⁵⁾

En el análisis de mejora del servicio de Banco Falabella Chile presenta indicios de mejora frente a los problemas que ha llevado durante estos últimos años, los cuales se centran principalmente en la resolución de quejas, falta de canales de comunicación múltiple y su servicio al cliente ineficiente, para este análisis se utilizó el Net Promoter Score (NPS) como métrica principal para evaluar la satisfacción de los clientes.⁽⁶⁾ Según los resultados de la encuesta el 28 % de los clientes expresaron insatisfacción frente a largos tiempos de espera en la atención al cliente, continuos problemas técnicos en el sistema de las páginas y apps del mismo banco y alguno de los encuestados menciono haber presentado en alguna oportunidad problemas de seguridad y privacidad de sus datos personales.^(7,8)

En cuanto al ámbito nacional, la atención al público dentro de las organizaciones gubernamentales no es bien percibidas por parte de las personas que las reciben debido a muchas falencias con las que cuenta el servicio que se solicita.⁽⁹⁾ Para analizar esto, Mamani y Vilca⁽¹⁰⁾ observan que en el sur de nuestro país, específicamente en la municipalidad de Puno mediante un estudio realizado se definió que los usuarios no están satisfechos con los servicios que prestan las bibliotecas municipales de dicha gestión, teniendo en cuenta que un 62 % de las personas encuestadas está insatisfecha por la atención recibida en esos centros, esto se debe a tres principales razones: la limitada conectividad de internet con la que cuentan esa zona, por lo que hacer una búsqueda digital de algún material resulta una tarea complicada y engorrosa haciendo perder preciado tiempo para la investigación, la poca existencia de material bibliográfico en dichas bibliotecas y que a su vez también estén actualizadas, ya que es conocido que el apoyo del gobierno central muchas veces es casi nulo en cuanto a material que sirva de aprendizaje para esas zonas y finalmente, la tecnología antigua que aún persiste en aquellos centros, teniendo computadoras antiguas las cuales podrían considerarse el único aparato tecnológico dentro de las instalaciones de las bibliotecas estudiadas, por ende la satisfacción del usuario es pésima haciendo que los pobladores ya no quieren acudir a dichas municipalidades.^(11,12,13,14)

Dentro del ámbito local, uno de los distritos más poblados dentro de Lima Norte es el de la municipalidad de los Olivos, en donde la mala gestión se percibe cada vez que se camina por el distrito viendo basura por las calles, pistas destruidas, inseguridad en sus calles, es así que los vecinos olivenses acuden a la municipalidad a solicitar que esto se arregle, grata es su sorpresa al encontrarse que cuando los servidores públicos los atienden, estos lo hacen de un forma con la que el vecino sale descontento o incluso indignado con la atención recibida, ya sea por la poca agilidad con la que se gestionan sus trámites, así como la falta de capacitación y empatía por parte del trabajador municipal para resolver sus inconvenientes o la excesiva cantidad de requisitos que se pide dentro de la institución gubernamental para solicitar alguna documentación, por lo que el usuario se retira completamente insatisfecho con la atención recibida y esto ocasiona que se genere una ola de críticas que se extiende entre todos los vecinos del distrito provocando que las personas no quieran acudir a la municipalidad a gestionar sus trámites debido a que saben que será una experiencia tormentosa.

MÉTODOS

El presente trabajo de investigación es de tipo básico, ya que en influencia a diversos autores se buscará medir una determinada influencia representando su desarrollo objetivo en la recopilación de datos y también en las informaciones, según Claire⁽¹⁵⁾ es una búsqueda informativa la cual interpretara problemas y a su vez hipótesis para que así se obtenga una investigación más profunda. Además, este tipo de información busca continuar con el proceso de descubrir nuevos conocimientos debido a que sirve como punto de partida para el análisis investigativo.

Esta investigación se ha desarrollado con el enfoque cuantitativo, ya que recolectare datos mediante distintas técnicas estadísticas para medir las variables y darle respuesta a la hipótesis que se plantea en la investigación. Sobre esto, Hernández⁽¹⁶⁾ menciona que la técnica del enfoque cuantitativo debe ser enfocado en el conocimiento para que así se pueda llegar a un punto imparcial, logrando así un proceso que a través de la estimación numérica y el análisis inferencial se logre probar una hipótesis que había sido formulado anteriormente. Asimismo, Guerrero⁽¹⁷⁾ dice que gracias a la investigación cuantitativa se va a contrastar las hipótesis planteadas en una investigación, debido a la recolección de datos objetivos de esta se va a aceptar o rechazar dichas hipótesis contando así con un grado de seguridad gracias a los datos recolectados, pasando a poder desarrollar sus conclusiones respectivas.

En ese sentido, el alcance en esta investigación es correlacional, ya que se da cuando se comienza a estudiar un acontecimiento actual mediante la observación del comportamiento de dos variables dentro de un grupo en específico con esta investigación se intercepta entre la influencia entre calidad de atención y satisfacción del

cliente. Según Hernández⁽¹⁸⁾ afirma que el estudio correlacional está basado en la observación de la dinámica de las variables dentro del problema de investigación para poder establecer un grado de influencia entre estas mismas en un contexto particular, pero se debe tener en cuenta que en este tipo de investigaciones solo se examinan la influencia entre variables y que no implica una existencia causada entre ellas. De igual modo, Mejía⁽¹⁹⁾ nos señala que la investigación correlacional llega a ser un tipo de investigación no experimental en donde los investigadores buscan la medición de dos variables y se gestiona una influencia que pueda ser de forma estadística entre las mismas sin que se le llegue a la necesidad de incluir variables de maneras externas para así llegar a conclusiones relevantes.

Para esta investigación se realizará de forma no experimental transversal, ya que el presente estudio solo se analizará y se solidificará, mas no se cambiará dentro de un específico momento centrada en la línea del tiempo. Según Fresno⁽²⁰⁾ dice que las investigaciones no experimentales son aquellas en donde los investigadores no intentan intervenir en el hecho que se está analizando en particular y se restringe solamente a la observación del fenómeno dentro del grupo que está siendo estudiado. Asimismo, Joaquín⁽²¹⁾ nos señala que la investigación no experimental es aquella en la que no puede ser controlada ni manipulada según sus variables de estudio, ya que para desarrollar una investigación en dicho contexto los autores se limitan a estudiar los fenómenos bajo investigación en un ambiente natural, recolectando así la información para el análisis posterior.

En el desarrollo de los antecedentes se descubrieron diferentes métodos que llegan a resaltar el enfoque cuantitativo, para este trabajo de investigación se detalla la encuesta como método, la cual recolectara datos de un grupo de estudio para luego analizarlos y sacar conclusiones de dicha recolección. Según García⁽²²⁾ dice que la encuesta es un método que ayudara con la recolección de datos tanto oral y escrita con el propósito de estudiar el siguiente fenómeno a actualizar y que para esto los sujetos estudiados deben responder con total sinceridad y seriedad.

La encuesta ha sido la técnica elegida para la investigación, la cual recolecta datos de un grupo de estudio para luego analizarlos y sacar conclusiones de dicha recolección. Ackerman⁽²³⁾ menciona que la encuesta es utilizada para conocer información sobre alguna problemática como las opiniones o actitudes de los grupos de personas que están siendo investigados, en influencia a este es todo aquello que el investigador a simple vista no puede observar, Por otro lado, García⁽²⁴⁾ dice que la encuesta es un método utilizado para la recolección de datos que puede ser tanto oral y escrito con el propósito final de estudiar un fenómeno.

Asu vez, esta investigación usará el cuestionario como instrumento, el cual está estructurada por preguntas para estudiar y analizar las variables establecidas del trabajo, el cual será adaptado de otras investigaciones. Hernández⁽²⁵⁾ señala que los cuestionarios deben estar bien revisados para que estos tengan claridad en las preguntas y así evitar malinterpretaciones.

De manera inicial se realizará encuestas según el muestreo obtenido en la influencia diaria de ciudadanos que se acercan a solicitar servicios al personal en la municipalidad de Los Olivos dentro del rango horario de las 8:00 am y las 1:00 pm según lo señala el Subgerente de Atención al Ciudadano de la entidad que se está estudiando debido a que la atención en ese horario es priorizada por la afluencia de ciudadanos.

Las respuestas que son brindadas por los encuestados serán recolectados y actualizados de forma ordenada en forma alfabética según el apellido en una hoja de Excel, al momento de obtener los resultados será procesada la información obtenida y en la cual su análisis será evidenciado en un muestreo estadístico que dará una obtención mayor de credibilidad en la investigación.

La presente investigación se compromete a salvaguardar la privacidad y la confidencialidad de la información proporcionada por los participantes encuestados. Se asegurará de que los datos sean tratados de manera anónima y que no se divulgue ninguna información que pueda comprometer la privacidad o actuación de los encuestados en el cuestionario.

En consonancia con los lineamientos de la institución académica a la que pertenece el autor, la Universidad Tecnológica del Perú, se cumplirán estrictamente las normativas del formato de citación APA en su 7ª edición. Además, se garantizará que el porcentaje de similitud del trabajo, según los estándares académicos, se mantenga por debajo del límite del 20 % establecido para evitar cualquier forma de plagio.

Es fundamental destacar que todo el contenido del documento se basa en fuentes debidamente citadas y se realiza un esfuerzo constante para respetar y dar crédito a las contribuciones de otros autores. Se realizará un adecuado parafraseo cuando sea necesario, garantizando la integridad académica del trabajo y evitando la apropiación indebida de ideas. Esto se reflejará en la verificación de originalidad a través de herramientas como Turnitin.

RESULTADOS

Los siguientes datos son extraídos por medio de la encuesta que se aplicó a 104 trabajadores que participaron en la investigación.

Tabla 1. Frecuencia de la Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	13,5
Medio	77	74,0
Alto	13	12,5
Total	74	100

Como se muestra en la tabla 1, el 74 % de los que son encuestados considera que la calidad de servicio se encuentra en un nivel medio, ya que interpreta mejoras y cambios en la misma variable. Seguido de un 13,5 % que se llega a considerar como nivel bajo ya que hay una continua serie de fallos que resaltan para los encuestados, finalmente el porcentaje menor es el nivel alto con un 12,5 % ya que cierto grupo consideraba como aplicable las medidas tomadas dentro de la variable.

Tabla 2. Frecuencia de las dimensiones de Calidad de Servicio

Nivel	D1 Elementos Tangibles		D2 Capacidad de Respuesta		D3 Dimensión de Empatía	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	14,4	21	20,2	24	23,1
Medio	65	62,5	60	57,7	57	54,8
Alto	24	23,1	23	22,1	23	22,1
Total	104	100	104	100	104	100

En la tabla 2, las dimensiones de elementos tangibles se encuentran en un nivel medio de 62,5 % según los encuestados, continuando con un 23,1 % que indica en el nivel bajo debido a la observación que tienen los encuestados al momento de decidir y con un nivel alto está representado por un 14,4 %; la capacidad de respuesta está en un nivel medio según el 57,7 % de encuestados, le sigue con un porcentaje el nivel bajo quien tiene un 22,1 % debido a que acontecen tiempos lentos en muchos procesos y en el nivel alto con un 20,2 %; La empatía muestra una secuencia con un nivel medio de 54,8 % que luego le sigue el nivel bajo con un 23,1 % y finalmente el nivel alto con un 22,1 % debido a que aún se muestra malos gestos, tonos entre otros que demuestran al cliente el nivel de tolerancia de los trabajadores de la municipalidad.

Tabla 3. Frecuencia de Satisfacción del cliente

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	11,5
Medio	75	72,1
Alto	17	16,3
Total	74	100

La tabla 3 demuestra que la variable desempeño mantiene un nivel medio con el 72,1 % la otra parte de encuestados ubica un nivel alto del 16,3 % y finalmente un nivel bajo con un 11,5 %, por este lado podemos observar que varía una parte pequeña de personas que no se sienten satisfechas al terminar su gestión con la municipalidad.

Tabla 4. Frecuencia de las dimensiones de Satisfacción del cliente

Nivel	D1 Las expectativas		D2 Rendimiento percibido		D3 Niveles de satisfacción	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	15,4	24	23,1	18	17,3
Medio	59	56,7	61	58,7	60	57,7
Alto	29	27,9	19	18,3	26	25,0
Total	104	100	104	100	104	100

Las dimensiones de satisfacción del cliente muestran ciertas tendencias que son similares, pues comenzando con la primera dimensión se visualiza en la tabla 4 un nivel medio de 56,7 % según los encuestados tienen

ciertas dudas al momento de recibir el trato, seguido de ello se encuentra un 27,9 % en nivel alto y posterior un 15,4 % en el nivel bajo por malas expectativas que tuvieron los entrevistados; el rendimiento percibido tiene un inicio del 58,7 % de encuestados como nivel medio, luego con un nivel bajo de 23,1 % sienten que aun el rendimiento de los trabajadores no es suficiente para cumplir las bases necesarias y por ultimo con un nivel alto del 18,3 %; en niveles de satisfacción con un nivel medio esta el 57,7 % en relación a nivel alto con un 25 % y en nivel bajo con un 17,3 %.

Hipótesis General

H0: la calidad de servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en una municipalidad de Lima Norte, 2023.

HA: la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en una municipalidad de Lima Norte, 2023.

Correlaciones			Calidad de Servicio	Satisfacción del Cliente
Rho de Spearman	Sumatoria de la variable Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	0,541**
		Sig. (bilateral)		<0,001
		N	104	104
	Sumatoria de la variable Satisfacción del Cliente	Coeficiente de correlación	0,541**	1,000
		Sig. (bilateral)	<0,001	
		N	104	104

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

Se considera como correlación ambas variables debido a que tras la observación detallada de la calidad que se obtiene en la municipalidad de Lima Norte esta misma puede darnos como resultado una evaluación por parte del cliente final quien decidirá si está satisfecho luego de haber pasado por los parámetros necesarios que tiene la entidad en sus procesos diarios en la atención.

Hipótesis específica 1

H0: los elementos tangibles no se relaciona significativamente con las expectativas en una municipalidad de Lima Norte, 2023.

HA: los elementos tangibles se relaciona significativamente con las expectativas en una municipalidad de Lima Norte, 2023.

Correlaciones			Elementos Tangibles	Las Expectativas
Rho de Spearman	Sumatoria de la variable Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	0,355**
		Sig. (bilateral)		<0,001
		N	104	104
	Sumatoria de la variable Las Expectativas	Coeficiente de correlación	0,355**	1,000
		Sig. (bilateral)	<0,001	
		N	104	104

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

Se considera que en ambas dimensiones no se encuentra una relación significativamente alta pero aun así mantiene una postura solida al momento de determinar los elementos tangibles de acorde a las expectativas del cliente.

Hipótesis específica 2

H0: la capacidad de respuesta no se relaciona significativamente con el rendimiento percibido en una municipalidad de Lima Norte, 2023.

HA: la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con el rendimiento percibido en una municipalidad de Lima Norte, 2023.

Tabla 8. Resultado correlacional entre Capacidad de Respuesta y Rendimiento Percibido

Correlaciones			Capacidad de Respuesta	Rendimiento Percibido
Rho de Spearman	Sumatoria de la variable Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	0,260**
		Sig. (bilateral)		<0,001
		N	104	104
	Sumatoria de la variable Rendimiento Percibido	Coeficiente de correlación	0,260**	1,000
		Sig. (bilateral)	<0,001	
		N	104	104

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

Se considera que dentro de los niveles son muy bajos, sin embargo, la capacidad de respuesta es un hábito fundamental que debe ser evaluado para la satisfacción final del cliente debido a que con la misma se nota el rendimiento percibido por el cliente.

Hipótesis específica 3

H0: la empatía no se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción del cliente en una municipalidad de Lima Norte, 2023.

HA: la empatía no se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción del cliente en una municipalidad de Lima Norte, 2023.

Tabla 9. Resultado correlacional entre Empatía y Niveles de Satisfacción

Correlaciones			Empatía	Niveles de Satisfacción
Rho de Spearman	Sumatoria de la variable Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	0,382**
		Sig. (bilateral)		<0,001
		N	104	104
	Sumatoria de la variable Niveles de Satisfacción	Coeficiente de correlación	0,382**	1,000
		Sig. (bilateral)	<0,001	
		N	104	104

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

Se considera un nivel bajo a medio debió a que la empatía es un factor fundamental debería ser un estímulo para que pueda ser considerado como el nivel de satisfacción final del cliente.

DISCUSIÓN

De acuerdo con la investigación realizada, este estudio concluye que efectivamente existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en una Municipalidad distrital de Lima Norte en el año 2023. Los resultados revelan un grado de significancia del 0,001 y un coeficiente de correlación de 0,541.^(26,27,28,29) Esta relación se identifica como moderada, lo cual sugiere que cuando los individuos experimentan una atención deficiente dentro de la entidad municipal, su nivel de satisfacción respecto a dicha atención disminuye.^(30,31) Esto confirma de manera directa la conexión entre estas dos variables, obtenida a través de encuestas diseñadas para recopilar diversas opiniones de quienes utilizaron los servicios municipales.⁽³²⁾

Es relevante señalar que Pérez⁽³³⁾ respalda esta conclusión al indicar en su investigación que las variables de calidad de servicio y satisfacción del cliente mantienen un vínculo directo moderado, con un grado de

significancia de 0,001 y un coeficiente de Rho Spearman de 0,589.⁽³⁴⁾ La información respaldada por su encuesta demuestra que las personas suelen recibir una atención no tan satisfactoria por parte de los trabajadores del servicio teleoperador, lo que lleva a muchos clientes a expresar su descontento con la atención recibida.^(35,36,37,38) De manera similar, la investigación de Glitch⁽³⁹⁾ señala una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción en una compañía aérea, con un grado significativo de 0,001 y un coeficiente de Rho Spearman de 0,723.⁽⁴⁰⁾ Este hallazgo sugiere una relación directa alta entre las variables, respaldada por las opiniones de las personas que han experimentado una calidad de atención deficiente por parte de la aerolínea, resultando en una insatisfacción generalizada.⁽⁴¹⁾

De manera similar, este estudio llega a la conclusión de que existe una relación significativa entre los elementos tangibles y las expectativas de una Municipalidad en un distrito de Lima Norte en 2023. Los resultados revelan un grado de significancia de 0,001 y un coeficiente de Rho Spearman de 0,541, indicando una conexión significativa y alta entre estas variables. Este hallazgo se fundamenta en las respuestas de las encuestas, donde los participantes señalan que la capacidad de respuesta por parte de los trabajadores municipales es insatisfactoria. Las razones incluyen la falta de ayuda para resolver problemas, la lentitud en el trámite de gestiones y la aparente falta de interés en atender las necesidades de los ciudadanos. Estas experiencias contribuyen a la insatisfacción general de la población con los servicios municipales.^(42,43)

Adicionalmente, Flores⁽⁴⁴⁾ sostiene en su investigación sobre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en una comisaría que existe una relación alta entre estas variables, respaldada por un grado de significancia de 0,001 y un coeficiente Rho Spearman de 0,812. Los datos recopilados a través de encuestas revelan que la calidad de atención dentro de esta institución es percibida como deficiente por parte del personal, lo que impacta negativamente en la satisfacción de los usuarios.^(45,46) Asimismo, Pérez Soto⁽⁴⁷⁾ en su estudio sobre las mismas variables en un centro de salud público concluye que la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario es significativa, con un grado de significancia de 0,000 y un coeficiente Spearman de 0,778. La falta de atención oportuna por parte del personal de salud resulta en una alta insatisfacción por parte de los usuarios.

En la investigación, se llega a la conclusión de que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y el rendimiento percibido de un Municipio distrital de Lima Norte en 2023. El grado de significancia es de ,008, y el coeficiente de Spearman es de 0,260, indicando una conexión poco significativa y baja. Estos datos se sustentan en los cuestionarios utilizados, donde los participantes expresan que los trabajadores municipales no los tratan adecuadamente, señalando demoras en la atención y una actitud poco favorable por parte del personal.^(48,49,50)

Finalmente, en esta investigación se confirma que existe una relación entre la empatía y los niveles de satisfacción en un Municipio distrital de Lima Norte en 2023. El grado de significancia es de 0,001, y el coeficiente de Spearman es de 0,382, demostrando una relación significativa y alta. Esta conclusión se respalda con los cuestionarios aplicados, donde los encuestados indican que la falta de comunicación y la falta de trato empático por parte de los trabajadores municipales generan desconfianza y afectan negativamente sus evaluaciones finales sobre el desempeño de los trabajadores.

CONCLUSIONES

En lo que respecta a la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, los resultados de la Tabla 6 confirman la existencia de una conexión entre ambas variables. El grado de significancia de 0,001, menor a 0,005, respalda la validez de la hipótesis. Además, se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0,541, indicando una relación significativamente moderada. Por lo tanto, se puede afirmar con confianza que la calidad de servicio guarda una relación significativa con la satisfacción del usuario en un municipio distrital de Lima Norte en 2023.

En cuanto a la relación entre los elementos tangibles y las expectativas, la tabla 7 revela una conexión entre estas dimensiones. El grado de significancia bilateral de 0,001, inferior a 0,005, valida la hipótesis. Asimismo, el coeficiente de Rho Spearman de 0,355 sugiere una relación directa y moderadamente relevante con las dimensiones en la satisfacción del usuario de un municipio distrital de Lima Norte en 2023.

Respecto a la existencia de una relación entre la capacidad de respuesta y el rendimiento percibido, los resultados de la tabla 8 indican la falta de conexión entre estas dos dimensiones de estudio. El grado de significancia bilateral de 0,008, superior a 0,005, refuta la hipótesis propuesta. Además, el coeficiente de Spearman de 0,260 determina una relación significativamente baja. En consecuencia, se concluye que la capacidad de respuesta no guarda una relación significativa con el rendimiento percibido de una Municipalidad distrital de Lima Norte en 2023.

En lo que concierne a la relación entre la empatía y los niveles de satisfacción, la tabla 9 exhibe una conexión medianamente significativa. El grado de significancia de 0,001, inferior a 0,005, respalda la hipótesis. Además, se obtiene un coeficiente de Rho Spearman de 0,382, indicando una relación directa y baja. En conclusión, se establece que la empatía es un concepto significativamente relacionado con la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de Lima Norte en 2023.

RECOMENDACIONES

Con base en la evidencia de la relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, se sugiere implementar programas de capacitación y desarrollo para el personal municipal. Estos programas deben enfocarse en mejorar las habilidades de atención al cliente, la eficiencia en la resolución de problemas y la actitud positiva hacia los ciudadanos. El establecimiento de estándares de servicio claros y la incorporación de retroalimentación constante de los usuarios también contribuirán a fortalecer la calidad de servicio.

Aunque no se observó una relación significativa entre la capacidad de respuesta y el rendimiento percibido, se recomienda evaluar y optimizar los procesos internos para reducir los tiempos de respuesta a las solicitudes y consultas de los ciudadanos. La implementación de sistemas de gestión eficientes y canales de comunicación claros puede contribuir a una mayor agilidad en la atención, mejorando así la percepción general de la capacidad de respuesta de la municipalidad.

Dada la relevancia de la empatía en la satisfacción del usuario, se sugiere implementar programas de sensibilización y entrenamiento para el personal municipal. Estos programas deben enfocarse en fomentar la empatía, la escucha activa y la comunicación efectiva. El establecimiento de políticas que promuevan un trato humano y comprensivo hacia los ciudadanos puede contribuir significativamente a mejorar la percepción general de la municipalidad.

Es fundamental establecer un sistema de monitoreo continuo para evaluar la satisfacción del usuario y la eficacia de las medidas implementadas. Se recomienda la realización periódica de encuestas y análisis de datos para comprender las necesidades cambiantes de la comunidad. La retroalimentación constante permitirá a la municipalidad adaptar sus estrategias y políticas de servicio, asegurando una mejora continua y sostenible en la satisfacción de los ciudadanos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Stafford S, Aysar P, Nugent L, O'Connor T, Moore Z, Patton D, et al. What is the impact of patient violence in the emergency department on emergency nurses' intention to leave? *J Nurs Manag* 2022;30:1852-60. <https://doi.org/10.1111/jonm.13728>.

2. Sithamparapillai A, Grewal K, Thompson C, Walsh C, McLeod S. Intra-articular lidocaine versus intravenous sedation for closed reduction of acute anterior shoulder dislocation in the emergency department: a systematic review and meta-analysis. *CJEM* 2022;24:809-19. <https://doi.org/10.1007/s43678-022-00368-z>.

3. Seyoum K. Determinants of Antenatal Care Service Satisfaction among Women in Ethiopia: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Obstet Gynecol Int* 2022;2022:9527576. <https://doi.org/10.1155/2022/9527576>.

4. Sauvé-Schenk K, Duong P, Savard J, Durand F. A systematic review of social service and community resource interventions following stroke. *Disabil Rehabil* 2022;44:2948-57. <https://doi.org/10.1080/09638288.2020.1851780>.

5. Ryan RE, Connolly M, Bradford NK, Henderson S, Herbert A, Schonfeld L, et al. Interventions for interpersonal communication about end of life care between health practitioners and affected people. *Cochrane Database Syst Rev* 2022;7:CD013116. <https://doi.org/10.1002/14651858.CD013116.pub2>.

6. Rahmani H, Maleki R, Ghanbari MK, Behzadifar M. Quality Assessment of Services in Primary Healthcare in Iran: A Systematic Review and Meta-analysis. *Ethiop J Health Sci* 2022;32:453-62. <https://doi.org/10.4314/ejhs.v32i2.26>.

7. Pearson R, Carl E, Creech SK. Computerized Psychological Interventions in Veterans and Service Members: Systematic Review of Randomized Controlled Trials. *J Med Internet Res* 2022;24:e30065. <https://doi.org/10.2196/30065>.

8. Laserna Jiménez C, Casado Montañés I, Carol M, Guix-Comellas EM, Fabrellas N. Quality of professional life of primary healthcare nurses: A systematic review. *J Clin Nurs* 2022;31:1097-112. <https://doi.org/10.1111/jocn.16015>.

9. Hodkinson A, Zhou A, Johnson J, Geraghty K, Riley R, Zhou A, et al. Associations of physician burnout with career engagement and quality of patient care: systematic review and meta-analysis. *BMJ* 2022;378:e070442. <https://doi.org/10.1136/bmj-2022-070442>.

10. Gonçalves-Bradley DC, Lannin NA, Clemson L, Cameron ID, Shepperd S. Discharge planning from hospital.

Cochrane Database Syst Rev 2022;2:CD000313. <https://doi.org/10.1002/14651858.CD000313.pub6>.

11. Gilavand A, Torabipour A. The Quality of Services of Iran University Hospitals Based on SERVQUAL's Evaluation Model: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Front Public Health* 2022;10:838359. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.838359>.

12. Gianfredi V, Casu G, Bricchi L, Kacerik E, Rongioletti F, Signorelli C. Epidemiology of psoriasis in Italy: burden, cost, comorbidities and patients' satisfaction. A systematic review. *Acta Biomed* 2022;93:e2022332. <https://doi.org/10.23750/abm.v93i6.13177>.

13. Egunsola O, Li JW, Mastikhina L, Akeju O, Dowsett LE, Clement F. A Qualitative Systematic Review of Facilitators of and Barriers to Community Pharmacists-Led Anticoagulation Management Service. *Ann Pharmacother* 2022;56:704-15. <https://doi.org/10.1177/10600280211045075>.

14. Brands MR, Gouw SC, Beestrum M, Cronin RM, Fijnvandraat K, Badawy SM. Patient-Centered Digital Health Records and Their Effects on Health Outcomes: Systematic Review. *J Med Internet Res* 2022;24:e43086. <https://doi.org/10.2196/43086>.

15. Bohm-Starke N, Ramsay KW, Lytsy P, Nordgren B, Sjöberg I, Moberg K, et al. Treatment of Provoked Vulvodynia: A Systematic Review. *J Sex Med* 2022;19:789-808. <https://doi.org/10.1016/j.jsxm.2022.02.008>.

16. Armoon B, Fleury M-J, Bayat A-H, Bayani A, Mohammadi R, Griffiths MD. Quality of life and its correlated factors among patients with substance use disorders: a systematic review and meta-analysis. *Arch Public Health* 2022;80:179. <https://doi.org/10.1186/s13690-022-00940-0>.

17. Taneja U. Brand image to loyalty through perceived service quality and patient satisfaction: A conceptual framework. *Health Serv Manage Res* 2021;34:250-7. <https://doi.org/10.1177/0951484820962303>.

18. Shepperd S, Gonçalves-Bradley DC, Straus SE, Wee B. Hospital at home: home-based end-of-life care. *Cochrane Database Syst Rev* 2021;3:CD009231. <https://doi.org/10.1002/14651858.CD009231.pub3>.

19. Shah AC, Badawy SM. Telemedicine in Pediatrics: Systematic Review of Randomized Controlled Trials. *JMIR Pediatr Parent* 2021;4:e22696. <https://doi.org/10.2196/22696>.

20. Selva A, Selva C, Álvarez-Pérez Y, Torà N, López P, Terraza-Núñez R, et al. Satisfaction and experience with colorectal cancer screening: a systematic review of validated patient reported outcome measures. *BMC Med Res Methodol* 2021;21:230. <https://doi.org/10.1186/s12874-021-01430-7>.

21. Pankhurst M, Yaxley A, Miller M. Identification and Critical Appraisal of Food Service Satisfaction Questionnaires for Use in Nursing Homes: A Systematic Review. *J Acad Nutr Diet* 2021;121:1793-1812.e1. <https://doi.org/10.1016/j.jand.2021.05.017>.

22. Hussein M, Pavlova M, Ghalwash M, Groot W. The impact of hospital accreditation on the quality of healthcare: a systematic literature review. *BMC Health Serv Res* 2021;21:1057. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07097-6>.

23. Hopstaken JS, Verweij L, van Laarhoven CJHM, Blijlevens NMA, Stommel MWJ, Hermens RPMG. Effect of Digital Care Platforms on Quality of Care for Oncological Patients and Barriers and Facilitators for Their Implementation: Systematic Review. *J Med Internet Res* 2021;23:e28869. <https://doi.org/10.2196/28869>.

24. Hazel E, Mohan D, Gross M, Kattinakere Sreedhara S, Shrestha P, Johnstone M, et al. Comparability of family planning quality of care measurement tools in low-and-middle income country settings: a systematic review. *Reprod Health* 2021;18:215. <https://doi.org/10.1186/s12978-021-01261-1>.

25. Fikre R, Eshetu K, Berhanu M, Alemayehu A. What determines client satisfaction on labor and delivery service in Ethiopia? systematic review and meta-analysis. *PLoS One* 2021;16:e0249995. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0249995>.

26. Anufriyeva V, Pavlova M, Stepurko T, Groot W. The validity and reliability of self-reported satisfaction with

healthcare as a measure of quality: a systematic literature review. *Int J Qual Health Care* 2021;33:mzaa152. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzaa152>.

27. Niñerola A, Sánchez-Rebull M-V, Hernández-Lara A-B. Quality improvement in healthcare: Six Sigma systematic review. *Health Policy* 2020;124:438-45. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2020.01.002>.

28. Milne-Ives M, de Cock C, Lim E, Shehadeh MH, de Pennington N, Mole G, et al. The Effectiveness of Artificial Intelligence Conversational Agents in Health Care: Systematic Review. *J Med Internet Res* 2020;22:e20346. <https://doi.org/10.2196/20346>.

29. Mello MM, Frakes MD, Blumenkranz E, Studdert DM. Malpractice Liability and Health Care Quality: A Review. *JAMA* 2020;323:352-66. <https://doi.org/10.1001/jama.2019.21411>.

30. Laver KE, Adey-Wakeling Z, Crotty M, Lannin NA, George S, Sherrington C. Telerehabilitation services for stroke. *Cochrane Database Syst Rev* 2020;1:CD010255. <https://doi.org/10.1002/14651858.CD010255.pub3>.

31. Langhorne P, Ramachandra S, Stroke Unit Trialists' Collaboration. Organised inpatient (stroke unit) care for stroke: network meta-analysis. *Cochrane Database Syst Rev* 2020;4:CD000197. <https://doi.org/10.1002/14651858.CD000197.pub4>.

32. Haupt C, Henke M, Kutschmar A, Hauser B, Baldinger S, Saenz SR, et al. Antiandrogen or estradiol treatment or both during hormone therapy in transitioning transgender women. *Cochrane Database Syst Rev* 2020;11:CD013138. <https://doi.org/10.1002/14651858.CD013138.pub2>.

33. Gonçalves-Bradley DC, J Maria AR, Ricci-Cabello I, Villanueva G, Fønhus MS, Glenton C, et al. Mobile technologies to support healthcare provider to healthcare provider communication and management of care. *Cochrane Database Syst Rev* 2020;8:CD012927. <https://doi.org/10.1002/14651858.CD012927.pub2>.

34. Cavanagh N, Cockett G, Heinrich C, Doig L, Fiest K, Guichon JR, et al. Compassion fatigue in healthcare providers: A systematic review and meta-analysis. *Nurs Ethics* 2020;27:639-65. <https://doi.org/10.1177/0969733019889400>.

35. Bimpong KAA, Khan A, Slight R, Tolley CL, Slight SP. Relationship between labour force satisfaction, wages and retention within the UK National Health Service: a systematic review of the literature. *BMJ Open* 2020;10:e034919. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2019-034919>.

36. Bajwah S, Oluyase AO, Yi D, Gao W, Evans CJ, Grande G, et al. The effectiveness and cost-effectiveness of hospital-based specialist palliative care for adults with advanced illness and their caregivers. *Cochrane Database Syst Rev* 2020;9:CD012780. <https://doi.org/10.1002/14651858.CD012780.pub2>.

37. Al Shamsi H, Almutairi AG, Al Mashrafi S, Al Kalbani T. Implications of Language Barriers for Healthcare: A Systematic Review. *Oman Med J* 2020;35:e122. <https://doi.org/10.5001/omj.2020.40>.

38. Virella Pérez YI, Medlow S, Ho J, Steinbeck K. Mobile and Web-Based Apps That Support Self-Management and Transition in Young People With Chronic Illness: Systematic Review. *J Med Internet Res* 2019;21:e13579. <https://doi.org/10.2196/13579>.

39. Sinclair DJ, Zhao S, Qi F, Nyakyoma K, Kwong JS, Adams CE. Electroconvulsive therapy for treatment-resistant schizophrenia. *Cochrane Database Syst Rev* 2019;3:CD011847. <https://doi.org/10.1002/14651858.CD011847.pub2>.

40. Sharka R, Abed H, Hector M. Oral health-related quality of life and satisfaction of edentulous patients using conventional complete dentures and implant-retained overdentures: An umbrella systematic review. *Gerodontology* 2019;36:195-204. <https://doi.org/10.1111/ger.12399>.

41. Salim SA, Elmaraezy A, Pamarthy A, Thongprayoon C, Cheungpasitporn W, Palabindala V. Impact of hospitalists on the efficiency of inpatient care and patient satisfaction: a systematic review and meta-analysis. *J Community Hosp Intern Med Perspect* 2019;9:121-34. <https://doi.org/10.1080/20009666.2019.1591901>.

42. Orlando JF, Beard M, Kumar S. Systematic review of patient and caregivers' satisfaction with telehealth videoconferencing as a mode of service delivery in managing patients' health. *PLoS One* 2019;14:e0221848. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0221848>.
43. Kyaw BM, Saxena N, Posadzki P, Vseteckova J, Nikolaou CK, George PP, et al. Virtual Reality for Health Professions Education: Systematic Review and Meta-Analysis by the Digital Health Education Collaboration. *J Med Internet Res* 2019;21:e12959. <https://doi.org/10.2196/12959>.
44. Kononowicz AA, Woodham LA, Edelbring S, Stathakarou N, Davies D, Saxena N, et al. Virtual Patient Simulations in Health Professions Education: Systematic Review and Meta-Analysis by the Digital Health Education Collaboration. *J Med Internet Res* 2019;21:e14676. <https://doi.org/10.2196/14676>.
45. Karimi-Shahanjarini A, Shakibazadeh E, Rashidian A, Hajimiri K, Glenton C, Noyes J, et al. Barriers and facilitators to the implementation of doctor-nurse substitution strategies in primary care: a qualitative evidence synthesis. *Cochrane Database Syst Rev* 2019;4:CD010412. <https://doi.org/10.1002/14651858.CD010412.pub2>.
46. Gebru AA, Mosadeghrad AM, Sari AA, Tafesse TB, Kahsay WG. Client satisfaction on Emergency department services and quality of emergency medical care in Ethiopia: A systematic review. *Hum Antibodies* 2019;27:23-31. <https://doi.org/10.3233/HAB-190367>.
47. Dendere R, Slade C, Burton-Jones A, Sullivan C, Staib A, Janda M. Patient Portals Facilitating Engagement With Inpatient Electronic Medical Records: A Systematic Review. *J Med Internet Res* 2019;21:e12779. <https://doi.org/10.2196/12779>.
48. Baxter AJ, Tweed EJ, Katikireddi SV, Thomson H. Effects of Housing First approaches on health and well-being of adults who are homeless or at risk of homelessness: systematic review and meta-analysis of randomised controlled trials. *J Epidemiol Community Health* 2019;73:379-87. <https://doi.org/10.1136/jech-2018-210981>.
49. Badu E, O'Brien AP, Mitchell R. The Conceptualization of Mental Health Service Quality Assessment: Consumer Perspective. *Adm Policy Ment Health* 2019;46:790-806. <https://doi.org/10.1007/s10488-019-00955-w>.
50. Al Raiisi F, Stewart D, Fernandez-Llimos F, Salgado TM, Mohamed MF, Cunningham S. Clinical pharmacy practice in the care of Chronic Kidney Disease patients: a systematic review. *Int J Clin Pharm* 2019;41:630-66. <https://doi.org/10.1007/s11096-019-00816-4>.

FINANCIACIÓN

Ninguna.

CONFLICTO DE INTERESES

Ninguno.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Axel Jonathan Ortiz Llana.

Investigación: Axel Jonathan Ortiz Llana.

Metodología: Axel Jonathan Ortiz Llana.

Redacción - borrador original: Axel Jonathan Ortiz Llana.

Redacción - revisión y edición: Axel Jonathan Ortiz Llana.