

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2659

Influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente en los trabajadores de la municipalidad distrital de Saylla - Cusco

Mtr. Julissa Cuba Medrano

<https://orcid.org/0000-0002-7337-2900>

jcubame@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo, Lima-Perú

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar la influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Saylla – Cusco 2022. Metodológicamente corresponde al enfoque cuantitativo, del tipo básico, cuyo diseño es no experimental, descriptivo causal, que pretende conocer por una parte, la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Saylla – Cusco, demostrada a través de sus dimensiones mencionadas en la matriz de operacionalización de variables, donde se examinó la influencia de la variable O_x calidad de servicio sobre la variable O_y satisfacción del cliente, del mismo modo se tomó una población: que se tiene por mes de 130 clientes entre varones y mujeres, realizado de manera no probabilística, es decir a criterio del investigador, llegando a aplicar la encuesta el cual contenía 20 ítems a los estudiantes, cada una de las cuales se distribuyó de acuerdo a las dimensiones y como resultados, tenemos que la atención a los clientes en las diferentes entidades u organizaciones en la última década ha sido situación de cuestión por parte de los usuarios ya que recibían un regaño en lugar de buena atención es desde acá que en esta indagación se llegó a la conclusión de que La calidad de servicio influye significativamente sobre la satisfacción del cliente en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Saylla – Cusco. Esto de acuerdo a lo estimado en el cuadro número quince donde la constante de correlación fue de 0,960 (alta correlación), cuyo valor de significatividad fue mayor al p valor estimado es decir que ($\alpha > p$), este reforzado con la recta de regresión donde se observa que si la calidad de servicio es regular también esta repercutirá en la satisfacción del cliente que será regular.

Palabras clave: calidad de servicio y satisfacción del cliente.

Correspondencia: yulissita@hotmail.com

Artículo recibido: 23 junio 2022. Aceptado para publicación: 10 julio 2022.

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Como citar: Cuba Medrano, J. (2022) Influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente en los trabajadores de la municipalidad distrital de Saylla - Cusco. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(4) 1264-1273. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2659

The objective of this research is to determine the influence of the quality of service on customer satisfaction in the workers of the district municipality of Saylla - Cusco 2022

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the influence of the quality of service on customer satisfaction in the workers of the District Municipality of Saylla - Cusco 2022. Methodologically, it corresponds to the quantitative approach, of the basic type, whose design is non-experimental, causal descriptive, which seeks to know, on the one hand, the quality of service and customer satisfaction in the District Municipality of Saylla - Cusco, demonstrated through its dimensions. mentioned in the matrix of operationalization of variables, where the influence of the variable Ox quality of service on the variable Oy customer satisfaction was examined, in the same way a population was taken: that there are 130 customers per month and the chosen sample of non-probabilistic way of 97 clients between men and women, carried out in a non-probabilistic way, that is to say at the discretion of the researcher, coming to apply the survey which contained 20 items to the students, each of which was distributed according to the dimensions. As a result, we have that the attention to clients in the different entities or organizations in the last decade has been a question situation on the part of the users since they received a scolding instead of good attention. It is from here that in this investigation it was reached the conclusion that the quality of service significantly influences customer satisfaction in the workers of the District Municipality of Saylla - Cusco. This according to what is estimated in table number fifteen where the correlation constant was 0.960 (high correlation), whose significance value was greater than the p estimated value, that is to say that ($\alpha > p$), this is reinforced with the regression line where it is observed that if the quality of service is regular, this will also affect customer satisfaction, which will be regular.

Keywords: *quality of service and customer satisfaction.*

INTRODUCCIÓN

Cuando nos referimos a la calidad del servicio, podemos hacer alusión a la satisfacción del cliente, buscar la primera tiene como objetivo fundamental la consecución de la segunda. Para lograrla se parte del trabajo bien hecho y del conocimiento del cliente, de tal manera que lo que reciba colme sus expectativas. Por otro lado, los trabajadores en estos días, buscan que el servicio al cliente sea mucho mejor y que actualmente es una de las actividades más básicas para que los usuarios puedan salir satisfechos al acudir a una empresa estatal o privada, gracias a este servicio podemos captar más clientes y fidelizarlos con nuestra empresa.

La Municipalidad del Distrito de Saylla, provincia de Cusco, Región Cusco, se propuso trabajar con transparencia y realizar la expansión territorial de manera ordenada, pero no se mencionó un punto muy importante y que es la base para la realización exitosa sobre la calidad de servicio al cliente, donde el 70% de ellos se quejan constantemente. Alcalás y Martínez (2012). Establece que la calidad del servicio es garantizar la atención, y al hacerlo nos convertimos en organizaciones efectivas porque tenemos términos insustituibles de consulta y atención, y toda la organización debe permanecer de pie porque ellos también son partícipes de esta organización, y juntos las Organizaciones participantes. tienen un papel fundamental importante en la mejora de los resultados necesarios para las capacidades de todos los colaboradores.

Entre los principales antecedentes tenemos:

Guisa y Cotter (2019). Entender que la calidad del servicio es el cuidado que las personas brindan a los consumidores y usuarios, los usuarios que quieren disfrutar de un servicio, es interpretarlo como una necesidad percibida por nuestros clientes; una vez visto, debe funcionar de la manera que se desea brindar, y deben organizarse y distribuirse para mantener la satisfacción general del consumidor.

Kotler y Armstrong, (2014). La investigación sobre la satisfacción del cliente a menudo se realiza desde dos perspectivas muy diferentes, ya sea desde la perspectiva del cliente o desde la perspectiva de la organización que realiza la investigación. Por supuesto, entre estos dos extremos, las posibilidades de incluir modelos de satisfacción del cliente son infinitas. Se pueden elegir diferentes enfoques para definir el concepto de satisfacción del cliente, pero es importante señalar que el modelado de la satisfacción del cliente depende de manera crítica de cómo se conceptualiza la satisfacción (Johnson, Anderson

y Fornell 1995). Sin embargo, esta conceptualización ha suscitado diversas controversias. Algunas características de la satisfacción del cliente que están en cuestión son la naturaleza de la satisfacción, si es agregada o específica para cada transacción presentada para un producto o servicio, y el hecho de que se mide la satisfacción. Generalmente cumple con el nivel del mercado.

Las principales preguntas propuestas son:

- ¿Cómo influye la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Saylla – Cusco - 2021?
- ¿Cómo es la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Saylla – Cusco - 2021?
- ¿Cómo es la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Saylla – Cusco - 2021?

Las principales hipótesis propuestas son:

- La calidad de servicio influye significativamente sobre la satisfacción del cliente en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Saylla – Cusco - 2021
- La calidad de servicio es regular en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Saylla – Cusco – 2021.
- La satisfacción del cliente es regular en la Municipalidad Distrital de Saylla – Cusco – 2021.
- Los principales objetivos propuestos son:
 - Determinar de qué manera la calidad de servicio influye sobre la satisfacción del cliente en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Saylla – Cusco - 2021.
 - Determinar cómo es la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Saylla – Cusco – 2021.
 - Determinar cómo es la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Saylla – Cusco - 2021.

METODOLOGÍA

La investigación es de tipo Descriptiva, ya que en una primera etapa se describirá la para determinar la muestra de esta indagación se tomó en cuenta una selección de manera estratificada y por la naturaleza de nuestra población esta fue de forma intencionada no probabilística, lo que indica que no se utilizó un proceso de cálculo estadístico para esta selección relevancia se tomó como población a 130 personas que solicitan servicio en la

Municipalidad de Saylla. En este estudio fue indispensable la estructuración de dos cuestionarios los cuales fueron nuestros instrumentos, este se diseñó para cada una de las variables, las cuales están comprendidas con alternativas de respuestas de manera ordinal tomando en cuenta las escalas de Likert, en este caso la técnica utilizada fue la encuesta, a dichas escalas se les dio una codificación numérica, con la finalidad de poder realizar la data y la elaboración de sus respectivas tablas. Son varios los problemas que se suscitan dentro de una institución de la Municipalidad de Saylla, en especial el cansancio profesional y la incompreensión entre colegas llegando a veces a discrepar, de allí que para que el respectivo estudio tenga solidez se procedió a determinar la prueba de nuestro supuesto hipotético, del cual para este caso por ser una investigación descriptiva y para ello se utilizó el Tau b de Kendall, cuyos resultados se muestran en las tablas de contingencia, en el que también se muestra el nivel de significancia de a relación entre la variables estudiadas, este fue analizado y descrito en base a las tablas de frecuencia y gráficos respectivos, mediante la estadística descriptiva, en dicho análisis también tuvo lugar la evaluación de los supuestos y finalmente se realizó la demostración de estas, dicho proceso fue mediante la estadística inferencial que en este caso se utilizó instrumentos estadísticos como es el SPSS, y para la data fue necesario el EXCEL.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La constante fluctuación de las personas en los últimos años está generando la ansiedad y el estrés en la sociedad del cual en la diferentes organizaciones, empresas o entidades ediles la tención está teniendo observación negativa por parte de los usuarios ya que los que atienden en las diferentes oficinas lo realizan de mal humos o con otro tipo de carácter, es por ello que en esta indagación se pretende ver cómo influye la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Saylla – Cusco, del cual para respaldar de mejor forma lo que se está investigando se diseñó recursos que ayudaron en la recaudación de información fidedigna, es así que para la variable uno de dicha indagación en lo que respecta a los aspectos de expectativa y percepción se elaboró un cuestionario de diez preguntas para cada una de ellas respectivamente, por otro lado en cuanto a la variable dos en lo que respecta a fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles se implementó a cuatro ítems respectivamente, a todo este proceso fue indispensable la elaboración de una ratio con las dimensiones y sus respectivas alternativas de respuesta, al cual se le

adjudico una determinada codificación esto con la finalidad de realizar de mejor forma la descripción de las respuestas de los encuestados

Resumen de la variable calidad de servicio.

Tabla 1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	19	19,6	19,6
Regular	48	49,5	69,1
Buena	15	15,5	84,5
Muy buena	15	15,5	100,0
Total	97	100,0	

FUENTE: Elaboración propia.

Referente a dicha variable de estudio los datos que anteceden muestran que el 49,5% de los clientes aduce que es regular, el 19,6% indico que es mala, otro 15,5% de los mismos opto por responder buena y muy buena respectivamente. De los valores estimados en el cuadro anterior se observa que un porcentaje relevante opto por responder regular, afirmación que ayuda a determinar que la calidad de servicio es regular en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Saylla – Cusco, este debido a que los clientes afirman que en dicha entidad edil, en ocasiones los trabajadores muestran buen desempeño de su labor, quienes muestran experiencia y amplitud al momento de atender a los clientes, por otro lado este mismos contingente de clientes aduce que los trabajadores en esta municipalidad, muestran regularmente empatía y bastante dinámica en su labor.

Resumen de la variable satisfacción del cliente.

Tabla 2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	16	16,5	16,5
Regular	51	52,6	69,1
Buena	13	13,4	82,5
Muy buena	17	17,5	100,0
Total	97	100,0	

FUENTE: Elaboración propia.

Sobre la satisfacción del cliente en resumen de todo lo anterior se halló que el 52,6% respondió que esta es regular, otro 17,5% adujo que es muy buena, el 16,5% respondió

que es mala y solo el 13,4% respondió que es buena. De los resultados que anteceden se aprecia que un buen número de los clientes optó por la opción de regular aceptación que conlleva a concluir que la satisfacción del cliente es regular en la Municipalidad Distrital de Saylla – Cusco, esto debido a que los usuarios aducen que en dicha entidad se cuenta en su generalidad con personal capacitado para atender a la diversidad de público que concurren a las oficinas de esta municipalidad, y que regularmente laboran equipos de trabajo con una vocación de servicio rápido y oportuno dicho contingente de los clientes manifiestan, que algunas veces facilitan los servicios que el cliente solicita en el tiempo más rápido posible.

Prueba de hipótesis general

Muchas de las organizaciones, empresas entre ellas entidades ediles en los últimos años están teniendo un declive en la atención de sus clientes, esto debido a muchos factores, entre ellos la actitud negativa de algunos trabajadores que atienden en estas empresas, es por ello que en esta indagación se observa cómo influye la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Saylla – Cusco, de tal forma para la comprobación de la correlación de las variables que se encuentran en este problema se recurrió al estadístico respectivo cuyas estimaciones se aprecian a continuación.

Correlación calidad de servicio y satisfacción del cliente.

Tabla 3

			CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
Tau_b de Kendall	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	,960**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Coefficiente de correlación	,960**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	H ₀ : Calidad de servicio y satisfacción al cliente no se relacionan significativamente.
	H _a : Calidad de servicio y satisfacción al cliente se relacionan significativamente.
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Coefficiente de correlación	0,960 = Alta correlación.
Valor p calculado	$p = 0,000$
Conclusión	Como $p < 0,05$, Existe relación Alta y significativa.

CONCLUSIONES

La atención a los clientes en las diferentes entidades u organizaciones en la última década ha sido situación de cuestión por parte de los usuarios ya que recibían un regaño en lugar de buena atención es desde acá que en esta indagación se llegó a la conclusión de que La calidad de servicio influye significativamente sobre la satisfacción del cliente en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Saylla – Cusco. Esto de acuerdo a lo estimado en el cuadro número quince donde la constante de correlación fue de 0,960 (alta correlación), cuyo valor de significatividad fue mayor al p valor estimado es decir que ($\alpha > p$), este reforzado con la recta de regresión donde se observa que si la calidad de servicio es regular también esta repercutirá en la satisfacción del cliente que será regular. Por otro lado el estrés se ha incrementado en la última década debido a diferentes factores, factor que ha motivado a los que atienden en las diferentes organizaciones creando una actitud poco agradable a los clientes, es así que en contraste a esto en esta indagación se concluye que la calidad de servicio es regular en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Saylla – Cusco, este respaldado por lo estimado en el cuadro número nueve, donde el 49,5% de los clientes opto por la respuesta de regular, porque en los últimos años se ha determinado que son pocos las empresas o entidades que brindan una buena atención a los clientes, esto por debilidades de organización de dichas entidades, pero en este estudio se llegó a la conclusión de que la satisfacción del cliente es regular en la Municipalidad Distrital de Saylla – Cusco, puesto que en el cuadro número catorce se obtuvo que el 52,6% de los clientes marco la alternativa de regular.

LISTA DE REFERENCIAS

- Alpizar, L. (2015). "Estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente en estelaris mueblerías, 2015". Universidad Autonoma del Estado de Mexico,
- Carcausto Vilcapaza, Z. Y. (2016). "Relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Hotel Sakura de la ciudad de Juliaca 2016". Juliaca. Obtenido de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/879>
- Droguett , F. (2012). Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes. Santiago.
- Kotler y Armstrong, (2014). Satisfacción del usuario en la atención ambulatoria. México.
- Adí, G. (2003). Medición de la Calidad de los Servicios. Buenos Aires.

- Adí, G. (2003). *Medición de la Calidad de los Servicios*. Buenos Aires. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Alcaraz, A., & Martínez, Y. (2012). Calidad en el servicio. *Revista Panorama Administrativo*, 11, 60.
- Alpizar, L. (2015). "Estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente en estelaris mueblerías, 2015". Universidad Autónoma del Estado de México, México.
- Alpizar, L. (2015). "Estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente en estelaris mueblerías, 2015". Universidad Autónoma del Estado de México,
- Blanco, J. (2009). *Medición de la satisfacción del cliente del restaurante museo taurino, y formulación de estrategias de servicio para la creación de valor*. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.
- Carcausto Vilcapaza, Z. Y. (2016). "Relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Hotel Sakura de la ciudad de Juliaca 2016". Juliaca.
- Carcausto Vilcapaza, Z. Y. (2016). "Relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Hotel Sakura de la ciudad de Juliaca 2016". Juliaca. Obtenido de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/879>
- Droguett, F. (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*. Santiago.
- Faccio Ramírez, H. J. (2016). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de Compartamos Financiera S.A. Agencia casa Grande*. Trujillo.
- Farfán Tevés, C. (2015). "La gestión del servicio como propuesta de mejora para la satisfacción de clientes caso: Museo San Francisco de Lima". Lima.
- García Arellano, H. (2016). "Propuesta de indicadores de calidad del servicio al cliente en una empresa manufacturera de productos de transmisión de potencia". México.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Lima, J., & Sarayasi, E. (2017). *Influencia del clima organizacional en la calidad del servicio en el área de recepción del hotel casa andina selecta de la ciudad de Arequipa-2017*. Arequipa.

- Moreno, J. (2012). "Medición de la Satisfacción del Cliente en el Restaurante La Cabaña de Don Parce". Universidad de Piura, Piura. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1648/AE_265.pdf
- Núñez, L., & Gallegos del Carpio, L. (2013). Percepción de la medición de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente: Análisis empírico del retailing Mall Aventura Plaza Arequipa 2013. Universidad Católica Santa María, Arequipa.
- Romero, L. (2008). Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Sánchez García, M., & Sánchez Romero, M. C. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones.
- Vega, G. (2017). La calidad de servicio y atención al cliente y su relación en la satisfacción del usuario. Quito.
- OIT (2019). Regiones y países OIT en América Latina y el Caribe Oficinas en la región OIT Lima.
- OMS. (2014). Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica versión impresa ISSN 1726-4634.
- MINSA. (2019). Manual de Infecciones Intrahospitalarias y Bioseguridad. "Acción Científica Bioseguridad e Infecciones.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo del Perú (2018). Estado Peruano para la rama de empleo y tiene sede en Lima, Perú.
- Alcaraz Avendaño (2012). Calidad en el Servicio. Arturo Alcaraz Avendaño. México.
- Kotler y Armstrong, (2014). Satisfacción del usuario en la atención ambulatoria. México.
- Julio (2006). Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas. Cuadernos de Estudios Empresariales. núm. 15 47. Colombia.