



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**La Calidad de atención para satisfacción de usuarios en la
Municipalidad de Huasmin–Celendín**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Montoya Astonitas, Jimmy Alexander (ORCID: 0000-0002-5693-1707)

ASESOR:

Dr. Villón Prieto, Rafael Damián (ORCID: 0000-0002-5248-4858)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización Del Estado

CHICLAYO - PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi motor y motivo que hoy en día tengo, mi hija ALESSIA, la misma que me impulsa a ser mejor cada día, pues desde que llego a mi vida genera energías infinitas en mi ser, también a mi pareja que me apoya moralmente diario sin importarle la distancia, de igual manera a mi madre, hermana y a mi mamita, a todas ellas les dedico todo mi sacrificio y empeño para salir adelante porque son mi motivo de superación

Jimmy Alexander Montoya Astonitas

Agradecimiento

Agradezco infinitamente a Dios por permitirme llevar a cabo esta maestría, por brindarme trabajo y una familia maravillosa, la misma que me faculta de fuerzas inagotables para seguir adelante y no desfallecer en el intento.

A cada una de las personas que me apoyaron moralmente, con su total comprensión, amor y paciencia, para que pueda avanzar un grado académico más del que ya ostento como Abogado.

Son demasiadas las personas que hasta la fecha formaron parte de la vida profesional que hasta este punto de mi vida me acompañan, a las cuales agradezco su amistad, consejos, ánimo y compañía, a los que sin importar donde se encuentren ya sea física espiritualmente quiero agradecerles por todo lo que me han brindado, pues su apoyo es lo que fortaleció para concluir esta Maestría en Gestión Pública.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
IV. Resultados	21
V. Discusión.....	31
VI. Conclusiones.....	37
VII. Recomendaciones	38
VIII. Propuesta.....	39
REFERENCIAS	41
ANEXOS:.....	49

Índice de tablas

Tabla 1: Calidad de la atención	21
Tabla 2: Satisfacción del usuario.....	22
Tabla 3: Conocimiento	23
Tabla 4: Calificación de Actitud y Valores.....	24
Tabla 5: Calificación de Habilidades.....	25
Tabla 6: Calificación de la Tangibilidad.....	26
Tabla 7: Calificación Seguridad.....	27
Tabla 8: Calificación de Capacidad de Respuesta.....	28
Tabla 9: Calificación de Confiabilidad.....	29
Tabla 10: Calificación de Empatía.....	30

Índice de figuras

Figura 1: Calidad de la atención.....	21
Figura 2: Satisfacción de usuarios.....	22
Figura 3: Dimensión Conocimiento.....	23
Figura 4: Dimensión Actitud y Valores.....	24
Figura 5: Dimensión Habilidades.....	25
Figura 6: Dimensión Tangibilidad.....	26
Figura 7: Dimensión Seguridad.....	27
Figura 8: Dimensión Capacidad de Respuesta.....	28
Figura 9: Dimensión Confiabilidad.....	29
Figura 10: Dimensión Empatía.....	30

Resumen

El trabajo de Investigación determina la relación de la variable “calidad de Atención” y la variable “Satisfacción de los usuarios”, la finalidad de la Municipalidad Distrital de Huasmin, es la atención que brinda, para diversos usuarios, la mayoría personas de diversa índole sin distinción de raza, sexo, edad, color, etc., existiendo personas insatisfechas por las respuestas administrativas, forma en que fueron atendidas, detrás de ello puede existir diversas causas, partiendo de que somos seres emocionales y que fuera de mantener una vida laboral también tenemos vida familiar, amical, los problemas en cualquier ámbito de nuestra vida, surgen de manera espontánea, por parte de la entidad afectan a los administrados en general por el clima laboral, liderazgo, otros puntos importantes generados desde jefaturas, por ello se pretende determinar la satisfacción de los usuarios, por la atención, deseando algún tipo de pronunciamiento, considerando que diariamente se ingresan diversos pedidos que tienen el mismo carácter de importancia, explicar esta investigación descriptiva propositiva mediante un cuestionario, relaciona las variables ya indicadas, analiza y plasma resultados aplicando la formula estadística de población finita, Microsoft Excel, validando el instrumento con el alfa de cronbach y finalmente la escala de Likert.

Palabras Clave: Calidad, Atención, Satisfacción, usuarios

Abstract

the research work determines the relationship of the variable "quality of care" and the variable "user satisfaction", the purpose of the district municipality of Huasmin, is the care that provides, for various users, most people of various kinds without distinction of race, sex, age, color, etc., there are people dissatisfied with the administrative responses, the way in which they were attended, behind this there may be various causes, based on the fact that we are emotional beings and that outside of maintaining a working life we also have family life, friends, problems in any area of our life, arise spontaneously, by the entity they affect those administered in general by the work environment, leadership, other important points generated from headquarters, for this reason it is intended determine the satisfaction of the users, for the attention, wishing some kind of pronouncement, considering that various requests are entered daily they are of the same importance.

explain this descriptive purposeful research through a questionnaire, relate the variables already indicated, analyze and capture results by applying the finite population statistical formula, microsoft excel, validating the instrument with the cronbach's alpha and finally the likert scale.

key words: quality, attention, satisfaction, users

I. INTRODUCCIÓN

La finalidad de esta entidad es brindar la atención a los usuarios respecto de sus pedidos, dándoles la importancia que se merecen, al realizar sus pedidos pues ocasionalmente, genera insatisfacción, impotencia, desconcierto, experiencias diversas, no solo en la entidad materia de estudio sino involucra a nivel distrital, provincial, departamental, nacional, e internacional, tenemos en el ámbito internacional con su trabajo de investigación a Ocanto y Ulacio, (2017) da a conocer cuan importante es la calidad de la atención, determinando al paciente como usuario y al medico como facilitador del servicio, el cual fue medido a traves de una encuesta y establecer el objeto de estudio, hay que mencionar a Berthelsen et al (2017) Centra su objetivo de estudio en investigar si el clima de justicia organizacional en el lugar de trabajo se encuentra ligado con las percepciones del personal de manera individual sobre la calidad de la atención y el compromiso afectivo con el lugar de trabajo, con esto quiere decir Gallardo et al (2014) referencian que individualizar los aspectos, mayormente en casos, la forma de obtener resultado de competitividad, permanencia en entidades, el tema de fondo atañe la presente investigación, como la calidad de servicio, ante ello comprender y entender al usuario, ya que este ve la forma en la que percibe y emite opiniones al respecto, en el siguiente aspecto From et al (2013) especifican que tuvieron el objetivo de realizar una descripción y poder comparar las actitudes de los funcionarios sobre la calidad de atención bajo condiciones de trabajo en las cuales ellos fueron atendidos, y posteriormente efectuaran un cuestionario para determinar su perspectiva. A fin de comparar que es uno de los objetivos de la presente, a continuación Infantes (2017) refiere que Perú tiene como función primordial tomar acciones apropiadas hacia el progreso sobre eficacia de vida de la sociedad, buscando siempre el interés común de la población sobre todo en la prestación de servicios esenciales para su desarrollo social, y también decir Huapaya, (2015) mencionando además, al mejorar la calidad profesional basada en el desempeño individual de los funcionarios públicos de entidades, desempeño con valores y competencias permitiendo un desenvolvimiento en sus labores cotidianas, sirviendo y volviendo eficaz el servicio de calidad que ofrecen al atender al usuario, con la finalidad de obtener efectos positivos, favoreciendo a los usuarios sustancialmente, Amoedo

Souto, (2018) coinciden en los servicios públicos es promotora de administración pública, convirtiéndose en una herramienta de un estado al servicio del ciudadano, así establece en la Política pública de modernización del estado, entonces, lo indicado va orientado a un grupo de labores que se efectúan en función del bienestar común de los usuarios, algo semejante ocurre con Bollet et al (2019) quienes analizaron e interpretaron que resultados arrojaron la investigación del la eficacia de servicio y complacencia del cliente en la dirección regional de comercio exterior y turismo en la ciudad de Pucallpa, siendo positiva los resultados obtenidos, ayudando a la investigación dado que es similar y, de igual manera Raziq y Maulabakhsh,(2015) hacen alusión a que en la actualidad se enfrenta desafíos, para poder satisfacer inicialmente a sus trabajadores luego los usuarios, pues el entorno variable esta sujeto al cambio, involucrando la eficiencia, efectividad, productividad y sobre todo el compromiso laboral, concluyendo que es primordial inicialmente motivar a los trabajadores para que puedan trabajar duro, desde otro punto de vista Perez, (2006), expresa que el cliente de un servicio no evalúa el grado de satisfacción hasta que lo llegue a consumir, es decir, que el usuario no expresar satisfacción mientras no sea atendido y sea tratado cordial y educadamente, iniciando de la importancia de la calidad de atención, la entidad toma conocimiento, reconoce su importancia enfoca su trabajo. De igual manera Prado et al, (2014) refieren que el ayudar es un arte, cuando las personas carecen de la capacidad suficiente para proporcionarse así misma dependiendo de otras a lo cual hacen mención de la calidad respecto a las necesidades, continuando con el mismo idem tenemos la investigación de Caceres, (2019) que pretendió determinar aquellos factores que son tomados al momento de saber cuanta satisfacción de los usuarios influyen y cuales son relevantes, Además es prudente mencionar a Camarasa, (2004), que menciona a lo que centró esta tesis basado en el sector público, desarrollando algunos utensilios que son utilizados por la población en general en todos los lugares para poder implementar políticas públicas gubernamentales y poder garantizar un estricto cumplimiento a su población de tal manera que los servicios que brinda causen satisfacción, ahora veamos a Arguedas y Cisneros, (2013) en nuestro país se ha visto expresado de forma significativa una política que sea accesible respecto de la atención al público en las entidades públicas,

siendo que es tanta la noción existente que se implementó un manual para poder mejorar el servicio que brinda de manera administrativa el sector público, y con el objetivo de aclararlo, (Saint-Martin, 2018) refiere que la naturaleza, así como contenido y el entorno del nuestro trabajo, en otras palabras, la calidad de lo que nos envuelve laboralmente, son importantes de diversas formas para la sociedad en su conjunto, existiendo grandes evidencias que demuestra asociaciones claras entre la calidad del trabajo y la salud de los trabajadores, a propósito del problema de investigación es conveniente mencionar a, en concreto a Morillo (2016) que definen las concepciones de las variables de la presente investigación como sinonimos, y hacen referencia que investigadores discrepan su parecer centrandose en que la calidad condiciona a la satisfaccion y lo demuestran, para finalizar concluyendo que una forma de incidir en la satisfaccion es elevar la calidad del servicio, sumado a esto, el objetivo principal de esta investigación Trang et al (2021) referencian que a raves de las redes virtuales tambien se miden la satisfaccion de los usuarios a traves del analisis del sentimiento de algunos aspectos, que ayudan a tomar decisiones, logrando resultados, de igual manera Mahmudul et al (2020) tambien aplican la satisfaccion a las obras como lo es en el caso de Bangladesh por sus numerosas carreteras, genera expectativas de los usuarios de la via, para dar a conocer la satisfaccion del usuario y poder evidenciar los niveles de satisfaccion por lo indicado el problema surge de cómo influye la Calidad de atención para satisfacción de usuarios en la Municipalidad de Huasmin - Celendín, involucrando problemas especificos como son los elementos tangibles, la seguridad, el nivel de capacidad de respuesta y la empatía que se relacionando con la calidad de la atención y determinar la relación existente entre la variable independiente calidad de la atención y el nivel de satisfacción, siendo que la segunda es la variable que depende de la primera, para ello se tiene que identificar si el nivel de elementos ya mencionados, se relacionan con las variables ya mencionadas y así poder establecer la confiabilidad y entablar un nivel de empatía, de esta manera obtener objetivos delimitados.

II. MARCO TEÓRICO

A través del presente se pretende identificar como es que la variable calidad de la atención se identifica con la variable satisfacción del usuario, pues se involucran considerablemente ya que existe problemática al respecto en diferentes lugares, a continuación, describo las referencias encontradas a nivel mundial, así como en su artículo Sanabria y Flórez (2014) cierran la conceptualización de calidad, implicando la realidad y demás conceptos como un utensilio simple, dispositivo de control, agente productor de convicción o criterios igualitarios o como un intermediario para batallar contra el enredo, también en su artículo Mayo et al, (2015) determinan que el término calidad es el trascendental origen de efectos opuestos y deleznable a razón de estudios reales, que no establecen el inicio de este, en su tesis de investigación en la que pasamos a definir la calidad, tenemos a Villarroig y Muiños, (2018) precisan que es un proceso epistémico que pone en marcha una cadena de actos, proporcionando a los seres humanos la capacidad de resolver la información de acuerdo a nuestro entorno, emitiendo un veredicto del hecho derivación de la investigación, en el módulo de aprendizaje Batlle, (2015) habla que es sabido de la definición de atención, de varios autores, mencionado que viene a ser arrebatarse los pensamientos de la mente en paralelo y hacer de lado el trato según se perciva, en su investigación Mora, (2011) nos comenta sobre el enunciado de satisfacción, que se logran asemejar tres componentes como una contestación tanto entusiasta, sapiente, y/o comportamental, dado que se debe emitir una respuesta al concluir un instante específico, asimismo en su artículo comentan la satisfacción, Ossa et al, (2005) que se delimita en diversas escalas que son valoradas desde lo malo a lo bueno, con un punto intermedio, valoradas por terceros a un fin determinado, en su investigación, Hurtado y Fernández, (2015) nos dice que el término usuario es aquel que emplea naturalmente de algo, generalmente es un ser humano que utiliza cierto objeto o servicio, Rodríguez, (2017), refiere que constantemente las personas descontentas por el desarrollo de actividades o sencillamente por la forma en que los atendieron; en el fondo hay interminables causas de un mal servicio obtenido o de una atención mal recibida, somos seres humanos sensitivos y muy al margen de tener una subsistencia profesional, se tiene un entroncamiento familiar y nos desarrollamos en diferentes relaciones y estados

emocionales, existen impulsos puramente de la empresa que en momentos perturba la atención del usuario o cliente, como lo son los vínculos laborales, los favores que otorga la organización, el clima laboral, el liderazgo, los altos mandos jefaturales, el coaching es la mejor alternativa para mejorar la calidad en la atención de los usuarios, en ese mismo contexto Metaxas et al, (2017) manifestando que mejorar la calidad del servicio son el argumento principal por la que surge y es que la satisfacción ciudadana representa un enfoque moderno para la calidad del servicio en las comunicaciones locales y sirve al desarrollo de una gestión y una cultura verdaderamente centradas en el ciudadano, la medición de la satisfacción ciudadana ofrece una retroalimentación inmediata, significativa y objetiva sobre las preferencias y expectativas de los ciudadanos, de esta manera, el desempeño del servicio puede ser evaluado en relación con un conjunto de dimensiones de satisfacción que indican los puntos fuertes y débiles de un Municipio, asimismo en su investigación, Linares, (2014), nos habla de experiencias de servicio al cliente en entidades del sector público de la Universidad Militar de Granada, menciona que, en las entidades públicas - estatales, el usuario es aquella persona que requiere la prestación de un servicio, para el cual el estado debe prever incluso hasta las necesidades más elementales más aun las de autorrealización, por servicios o bienes concretos que son debidamente surtidos por las entidades públicas orientadas para una conclusión específica, hoy en día, los usuarios de a acuden a diversas entidades, las cuales se caracterizan por tener una determinada enfocada a la satisfacción del ciudadano por medio de la prestación de un servicio de calidad, característico de un buen trato, por ello hay normatividad vigente que uniforma la misión exhaustiva del servicio en las entidades, que orienta acrecentar los horizontes de calidad, credibilidad y satisfacción, para conseguir ese objetivo los entes gubernamentales convendrán establecer una orientación integral de asistencia al ciudadano, avalando el desempeño de aspectos concernientes con el direccionamiento vital, la dirección de recursos humanos, la prestación de un servicio incluyente y de extensa cobertura, de igual modo debe certificar que el servicio incluyente y de amplia cobertura, asimismo debe garantizar que la prestación cumpla con los patrones de calidad establecidos en las pautas sistemáticas mundiales con el afán de avalar la satisfacción del ciudadano, consecuentemente finiquitar en la

caracterización e ejecución de humanas experiencias de servicio al cliente en doble vía es decir, tanto del usuario como de la entidad, partiendo con una exploración de las cualidades y conductas que fundan desconcierto para luego variarlos por aspectos efectivos que favorezcan a una excelente experiencia del usuario frente a la asistencia emanada, una práctica que a su vez le genere una mejor calidad de vida y a la entidad le permita un cumplimiento total de su misión, en lo respecta similares ideas surge otro autor como Fernandez, (2015) indica que en el sector público no es posible adquirir favores, consecuentemente se otorgue la correcta importancia a factores claves como la mala calidad en la gestión y en la atención al ciudadano, se debe tener en presente, la finalidad de la investigación se situó en precisar la calidad en el servicio de atención a los afiliados del instituto de seguridad social y seguros de la provincia de Chubut, en la ciudad de Esquel, para así fijar el nivel de satisfacción de estos en el espacio de trabajo y la ulterior producción de propuestas de perfeccionamiento sobre las dimensiones descontentas, siendo así las dimensiones como la Amabilidad y cortesía, la capacidad de respuesta y transparencia son talentos calificadores para optimizar, ya que fueron mencionadas como cimientos por los partidarios y poseen imperceptible nivel de satisfacción, agregando la aptitud, que es bien si el afiliado se halla satisfecho, es la trascendental perspectiva que quieren agasajar por lo que es forzoso fortificar y no menospreciar en pro de la progreso incesante, esto determino el reto de transformar expuestas de perfeccionamiento en la atención al afiliado para suministrar un servicio de calidad, en lo que respecta a autores nacionales tenemos a Inca, (2015) con su investigación Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Papucha, Andahuaylas, 2015 de la Universidad nacional José María Arguedas – Andahuaylas, hace alusión que, la eficacia de los servicios en las establecimientos públicos, se ha visto discutida en diferentes tiempos y la totalidad de las veces chocamos con usuarios quejosos con el servicio que tomaron dentro de la municipalidad, siendo el objetivo de este trabajo de investigación es determinar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Papucha, por eso es que presenta Cabanillas, (2015) en la que el objetivo de la investigación coexistió en echar de ver la dependencia que preexiste entre la impresión de la calidad de atención y la satisfacción del usuario, dicha

investigación concluye con las evidencias comprobadas para inferir categóricamente que existe una relación directa significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario, en el mismo sentido se manifiesta Carrera,(2017) en la cual pretendió establecer la correspondencia entre las variables de estudio, en ese sentido se tuvo en cuenta el diseño de investigación correlacional, en el presente estudio se utilizaron dos instrumentos, un cuestionario para evaluar la satisfacción y otro instrumento para medir la calidad de atención concluyendo que existe una relación significativa entre las variables satisfacción y calidad de atención, finalmente, Huaman (2020) fijar la relación del perfil profesional y la calidad de atención de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa -2019, la metodología que se utilizó es la investigación correlacional para determinar la relación que concurre entre las variables ya indicadas, en los resultados de la investigación se pudo determinar que la variable perfil profesional tiene una relación directa y significativa con la variable calidad de atención, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, en el artículo científico de Peralta (2006) alude a la revisión del rol que se tiene por las expectativas o formación de opiniones de satisfacción de los usuarios de un determinado servicio, revisando las variables que forman parte de esta investigación, al punto mismo que la primera variable de calidad de la atención, tenemos como referente a Pérez et al (2018) sobre la calidad de atención ha sido amparada por las sociedades debido a sus diversos provechos que ofrece, por ejemplo: Para mejorar procesos, diferenciarse con la competencia, mayor penetración en el mercado, mayor productividad, mejores costos, mayor motivación al personal, y otros, es decir se logra mayores eficiencias para el ofrecimiento de un mejor servicio, la ilustración más utilizada es de Parasuraman et al (1985) el cual formula que la calidad del servicio o la atención del servicio es la divergencia entre las posibilidades de los clientes sobre la asistencia que reciban y sus apreciaciones sobre el servicio, en ese sentido se demuestra mucha diferencia de Vera y Trujillo, (2018), medir la calidad de atención de un servicio ha sido un argumento considerablemente tocado en las literaturas de las investigaciones del marketing, aunque en el contexto en que es utilizado generalmente implica la valorización de los servicios en los negocios de servicios y sus productos, incluyendo los tipos de clientes y servicios, asimismo se

puede utilizar en la estructura de los servicios que brinda el estado y el gobierno a la población ordinaria, resulta necesario mencionar a Sanchez, (2021) en su artículo científico que relaciona la inteligencia artificial a la calidad de atención hoy en día en la actualidad formando parte de una nueva generación de servicios, desarrollando la eficiencia y reducción de errores velando por la satisfacción de los clientes, siguiendo en la misma línea de investigación Rodríguez et al (2020) aluden a que el servicio de atención al cliente (SAC) viene a ser un proceso operativo crítico que casi nadie puede enfrentarlo de manera satisfactoria, indicando que existe algunos factores que resultan necesarios para poder llegar a una buena relación con el cliente, influyendo algunos riesgos que pueden influir, siendo así se tiene la expectativa de dar una buena imagen y un óptimo servicio casi como si fuera algún tipo de “examen”; continuando con los aportes Tintaya y Mamani (2019) centra su artículo en identificar la importancia de las teorías y dimensiones en lo que respecta al clima organizacional, satisfacción de usuario y la satisfacción laboral, ya que continuamente se trata de contribuir a la mejora porque constantemente varía de acuerdo a la atención, continuando con la misma línea de investigación Jiménez y Villegas et al, (2003) en la revista intenta explicar que la práctica de calcular la satisfacción de los pacientes se cristianiza valorando los servicios y obtener resultados, el cual se materializa cuando escasean de deficiencia satisfaciendo las necesidades del usuario y viene a determinarse en: equidad, fiabilidad, efectividad, buen trato, respeto, información, continuidad y confortabilidad, entonces es dable mencionar el artículo de Pakurár, et al (2019) como empresa debe compensar las insuficiencias de sus interesados para alcanzar un desarrollo sostenible, que es medido a través del modelo SERVQUAL, el que es aplicado a las variables de la presente investigación además de medir el efecto de las dimensiones tangibles, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, confiabilidad, acceso, aspecto financiero, y competencias de los empleados, Scott y Shieff (1993), Donnelly et al (1995), Andaleeb et al, (2001), la calidad de atención en el servicio se ha constituido primordialmente como un grupo de componentes que tienden a tener un efecto muy significativo en la satisfacción y la atracción de clientes/usuarios (Taylor y Baker, 1994; Spreng y Mackoy, 1996; Zeithaml et al, 1996), en este grupo de ideas, se ha ido evidenciando cuando un usuario percibe las condiciones que se ofrecen y se realizan

convenientemente, ayuda a crear la percepción de que sus atenciones se cumplen, así como una sensación general de satisfacción, como resultado, esta investigación es teóricamente contextualizada en la relación entre la calidad de atención del servicio y la satisfacción del cliente, para optimizar la calidad de atención de un servicio es necesario saber qué es y cómo lo vamos a medir, la calidad de atención en un servicio tiende a ser más dificultoso que el de disponer y medir la calidad de un producto Parasuraman, Zeithaml, & Berry, (1985) especialmente debido a la intangibilidad y la multiplicidad de los servicios, la calidad de la atención del servicio comenzó a recibir una mayor consideración en la década de 1980, en ese periodo fue entonces cuando algunos autores primarios comenzaron a hablar sobre la calidad de atención del servicio y formularon definiciones y comenzaron a establecer formas de medirlo (Oliver, 1980; Parasuraman et al, 1985; Gronroos, 1984), como propósito general, la calidad del servicio no se mide con respecto a los esquemas o mandatos concretos por las organizaciones, sino más bien se establecieron desde las perspectivas de los clientes o usuarios Asubonteng, Mc Cleary, & Swan, (1996), una de las definiciones más utilizadas en las bibliografías es de Parasuraman, Zeithaml, & Berry a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality, (1988, p. 16), quienes propusieron que la calidad en el servicio es "una actitud o un juicio en relación con la magnitud o excelencia en general o supremacía del servicio global". Según Álvarez, (2006) señala que la calidad es el causa de perfeccionamiento incesante que busca satisfacer las privaciones de los usuarios con la participación en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios, así pues Juárez et al, (2017), la apreciación sobre la calidad de atención de los servicios ha sido todo un acontecimiento que ha sido abordado en todos los ámbitos también han sido considerados teniendo en cuenta la relación que guardan con el costo beneficio esperado, así como los peligros que forja la tardanza del desembolso o las amenazas de una baja de calidad y sus efectos que generan en los estilos de vida y consumo, es así como la percepción de la calidad de atención de un servicio al ser contrastarse con los índices de calidad revela asimetrías específicas que a partir de las mismas pueden organizarse criterios de evaluación de las políticas inmersas en los servicios y satisfacción de los usuarios Carreón et al, (2013), es así que, los marcos teóricos, empíricos y conceptuales solo

han estimado a los servicios como públicos, dispuestas a ser privativos y con antecedentes comunitarios, excluyendo las propuestas de la gobernanza o la administración consensuada entre los beneficiarios y las autoridades en cuanto a las importes que correspondan a la calidad de un servicio municipal Carreón et al, (2015), empero, la forma de percibir de los usuarios no debe estar inclinada en cuanto a las necesidades y perspectivas, centrada en la corrupción y sin discurrir los costos reales que suponen en la misión y el gobierno de los productos estatales, estas acciones cancelan todo tipo de posibilidad de diálogos entre las fragmentos en conflictos y los representantes gubernativos y generales por ello Carreón et al, (2014), indica que es necesario explorar una gobernanza en donde la gestión estatal no prevalezca como un ente rector y la participación social no solo se reduzca en demandas y expectativas sin asumir el costo real del servicio, excluyendo los contribuciones oficiales y las remisiones convenidas entre las partes, en efecto, Contreras, (2019) refiere que las nociones sobre la calidad recibida y la satisfacción están íntimamente interrelacionadas, hasta el punto de que algunos autores están sugiriendo que ambos términos o variables deben ser considerados sinónimos (Liljander,1994, Dabholkar, 1995), otros autores, como Morales y Hernández (2004), señalan que aún no está definido si la satisfacción de los usuarios produce la calidad percibida o recibida o si la calidad de los servicios son los que conduce a la plena satisfacción. Inclusive hay autores que definen que la calidad antepone y es antecedida por la satisfacción, como Martínez Tur et al, (2001), Zeithaml y Parasuraman (2004) y Oliver (1987), específicamente, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, 1993, 1996), conceptualizan que la eficacia del asistencia es percibida como el juicio íntegro del cliente acerca de la perfección o preferencia de este, que resulta de comparar las expectativas de los consumidores, lo que ellos creen que las empresas de servicios les deben de ofrecer, y sus percepciones sobre los resultados del servicio obtenido, continuando con las dimensiones de la variable, tenemos con su trabajo a Romero et al (2017) es legítimo exteriorizar que el Perú tiene un compromiso enorme con proporción a la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos y el estado está conformado por todas sus instituciones y por supuesto los servidores públicos, los servidores que integran el servicio público componen un desafío y un enorme compromiso, pues demanda de

sistemáticos instrumentos competentes y confiados que aseguren pureza en la evaluación y descarten la posibilidad de experiencias anormales y absurdas Leon, (2017) el hecho de contar con empleados que brinden un servicio administrativo de calidad es el anhelo de todo el Perú moderno y esto incide de manera directa en el nivel de bienestar de los habitantes, por lo que se desenmaraña algunos razonamientos útiles a pensar cuando se suministra una atención de calidad, como tenemos en el conocimiento, que es la información debe ser fehaciente y honesto, para ello se debe conocer bien el servicio que se brinda, también se dice que los servidores deben ser preparados, muchas de las dificultades con los usuarios se originan porque el que les atendió no estaba preparado para actuar de forma eficiente, con respecto a las actitudes y valores que se debe ser siempre cordial, es un imperativo social, también el velar por el servicio, involucra custodiar la zona, los capitales y personas implicadas en la prestación del servicio y cumplir las estipulaciones de los contratos o acuerdos, esto muchas veces es incumplido por parte de los servicios públicos, en lo referente a las habilidades se dice que el someter los tiempos de expectativa, esto siempre es forzoso sobre todo en los tiempos actuales, con el trato profesional por parte del prestador del servicio, esto es transcendental sobre todo cuando se exteriorizan reclamos o quejas, remediar las necesidades y sentires, siempre se debe dar tramitación a las quejas o reclamos, algunas veces son discernimientos del beneficiario, pero esto también es importante para la mejora del servicio y la imagen de la institución, también se dice que la comunicación eficaz es la relación con los clientes se ve fortalecida cuando se tienen canales de comunicación en donde se puedan dar a conocer las características y requisitos de los servicios, pero también las expectativas y necesidades de los usuarios, en lo que incumbe a la segunda Variable satisfacción de los usuarios, viene a ser el sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado o cubierto una necesidad, siendo que es un estado del cerebro donde compensa en mayor o menor grado la sensación de plenitud, en tanto resulta la definición más precisa la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria, en otro orden de ideas Villa et al (2017) la satisfacción es el cumplimiento del gusto o deseo, es una reacción emocional del consumidor en respuesta a la experiencia con un producto o

servicio (Bachelet, 1992), Rust y Oliver (1994) sostienen que el resultado de la satisfacción se enfoca en dos aspectos como la satisfacción se relaciona con la sensación de estar saciado o contento, debido a recibir un producto o servicio con rendimiento adecuado, también la satisfacción como sorpresa supone la existencia de un ser humano que busca un placer, difícil de anticipar y valorar sin haber receptado un producto o servicio, no obstante, las definiciones de la satisfacción del usuario de acuerdo Horovitz y Jurgens, (1986) adquiere trascendencia en los años 80, se asocian a dos términos similares: calidad y evaluación, actualmente estas nociones se aplican en las organizaciones de servicios en especial como los hospitales, los bancos, las universidades, los ministerios y las demás entidades estatales, ambos términos se relacionan básicamente al ser evaluados, para poder obtener la calidad y adquirir la satisfacción del usuario, dicho de otro modo, Metaxas, et al (2017) los estudios previos basados en el Cliente / Satisfacción Ciudadana son varios (es decir, Qatari y Haran, 1995; Rennekemp et al, 2001; Bradbury y Milford, 2001, Callahan y Gilbert, 2005), dependiendo de lo que concierne, empresas u organizaciones, cambiando los objetivos, metodología y resultados, pero todos tienen un "denominador" común, satisfacción, ya sea relacionada con clientes o ciudadanos, algunos de los estudios se centraron en los Estados Unidos (es decir, Rennekemp et al, 2001, Bradbury y Milford, 2001) o América Latina (Gouneia et al, 2005), Europa (es decir, Callahan y Gilbert, 2005; Akgul, 2012) o internacionalmente (Mokhlis, 2011), la mayoría de ellos, utilizar la investigación de campo con cuestionarios estructurados con el fin de investigar la satisfacción de los ciudadanos de los servicios particulares que prestan las autoridades locales, por ejemplo, Rennekemp et al, (2001) llevaron a cabo una investigación a 384 personas y muestra que factores como la amabilidad del personal público, la cortesía, la dedicación y la tecnología están conectados con la satisfacción de los ciudadanos, además, con referencia a los servicios de salud en Brasil, Gouneia et al, (2005) mediante entrevistas a cinco mil participantes, muestra que el paciente, ya sea externo o interior, no estaba satisfecho con los niveles de servicio de salud proporcionados. Akgul (2012) trató de distinguir el nivel de satisfacción de los ciudadanos de los servicios prestados por el Municipio Kirsehir Turquía, mediante el método SERVQUAL mediante el uso de doscientos noventa y dos cuestionarios, en efecto un análisis

estadístico mostró que el principal factor que afecta a la satisfacción de los ciudadanos es el municipio en el que viven, seguido por el sexo, la educación, el estado civil y los ingresos, el autor concluye que el municipio debe realizar cambios para mejorar los niveles de puntualidad del servicio. Otras encuestas que utilizaron MUSA se centraron en la satisfacción de los servicios de los clientes de los servicios prestados por sectores empresariales, como el transporte marítimo (Grigoroudis et al, 1999) o la banca (Myhelis et al, 1999), o e-Government (Manolitzas y Yannacopoulos,2013), es importante mencionar que la metodología utilizada para los estudios y análisis mencionados anteriormente de los resultados varió considerablemente, en algunos de ellos, (es decir, Headway et al, 2013; Las búsquedas de Bradbury y Milford, 2001) se realizaron a través de entrevistas telefónicas y completando un cuestionario estructurado, en algunos otros, es decir, Gouneia et al, 2005; Qatari y Haran, (1999), la encuesta se llevó a cabo a través de entrevistas y análisis avanzados (análisis de factores y regresión), todos los demás cuestionarios utilizados excepto que utilizaron otros modelos analíticos, concretamente, cuatro de ellos Manolitzas y Yannacopoulos,2013, Yaghoubi et al, 2011, asimismo es importante mencionar otros puntos de vista de la definición de calidad tal y como lo manifiestan, Ibarra y Casas, (2015), los cuales definen que tienen un alcance a todo lo que la empresa hace o lo hará, con la única y mera finalidad de satisfacer con mayor énfasis a los clientes, ya que por los hechos o hechos futuros se generan percepciones y expectativas porque los clientes midan el nivel de desempeño inmediatamente de haberse efectuado el servicio, relacionando la lealtad o preferencia de los clientes a una empresa, siendo así efectivamente Mihelis et al, 1999; Grigoroudis et al, 1999) utilizaron el análisis multicriterio del modelo MUSA, mientras que dos de ellos (Akgul, 2012) y (Mokhlis,2011) utilizaron el método estadístico SERVQUAL, en paralelo Sancho, (2002), la calidad se relaciona con la satisfacción de las necesidades en los servicios públicos adaptándose a los requerimientos de los usuarios con el propósito de satisfacer las necesidades e intereses respecto al servicio y a la realidad que perciben en el momento de la prestación, además, tiene que ver con el trato recibido del personal que presta el servicio y el nivel de solución ante las demandas del ciudadano de parte de las entidades gubernamentales, la finalidad de la administración pública

es mejorar la prestación de los servicios tratando de conocer las necesidades y preferencias reales de los ciudadanos y en función de estas replantear los procesos administrativos, cabe mencionar que las dimensiones de la variable nos refieren Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988,1993, 1996), proponen un mecanismo de medida, lo denominaron SERVQUAL que en ingles significa Service Quality, instrumento que sirve para evaluar la satisfacción de los usuarios a partir de sus diferencias o brechas (gap) entre sus expectativas esperadas y sus percepciones obtenidas, caracterizados en 5 criterios claves o dimensiones (ver Figura 1), que son la Confiabilidad: La capacidad para aportar a un servicio ofrecido de una manera confiable y precisa, además la capacidad de respuesta o receptividad: Disposición de atención a las necesidades de los usuarios y la de facilitar un servicio oportuno y eficaz, también la seguridad o competencia, comprensión de parte de los servidores y su gran habilidad de inspirar la confianza requerida sobre lo que están realizando, como también la empatía, la capacidad de apreciar y entender las peticiones, mediante la identidad de estos y la atención debida e individualizada a la persona usuaria y finalmente los aspectos tangibles, ergonomía y condiciones de las instalaciones estructurales, los equipos y las apariencias del personal.

III. METODOLOGÍA

En este capítulo de mi investigación se temo todos los detalles para presentar la metodología que se aplicó en mi trabajo de investigación, como se detalla en el título de esta tesis y sustenta el método de investigación aplicada.

3.1. Tipo y diseño de investigación

En su libro de investigación nos dice Hernández, et al. (2014) el diseño de la investigación será no experimental transversal, pues en el transcurso de la presente se puede ver algunos fenómenos en su contexto natural diario, para que sea materia de análisis y poder reunir los datos en el tiempo y fecha específica, es conveniente destacar que la presente se trata de una investigación correlacional causal, pues se puede determinar cómo es que la variable importancia de la calidad de atención como variable independiente tiene influencia en la variable dependiente satisfacción del usuario, el tipo de investigación se efectuará en mérito al objetivo que presenta esta investigación para que la información que se utilice plasme resultados de acuerdo a la misma realidad y su problemática, tratándose de una investigación que cuenta con un enfoque cuantitativo, a través de la técnica utilizada, la encuesta, se puede recopilar datos, que ayudaran a procesar estadísticamente la información, además cabe mencionar investigación es del tipo descriptivo propositivo.

3.2. Variables y operacionalización

En mi investigación se contempla la variable independiente como la calidad de la atención, en su libro no indica Romero, et al (2017) que es válido indicar que el Estado tiene una responsabilidad muy grande con respecto a la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos y, el Estado está conformado por todas sus instituciones y por supuesto los servidores públicos, los servidores que integran el servicio público constituyen un reto y una enorme responsabilidad, pues requiere de metodologías e instrumentos técnicos y confiables que aseguren transparencia en la evaluación y eliminan la posibilidad de prácticas irregulares y arbitrarias, León, (2017, parr. 4), en lo que concierne a la variable Dependiente: Satisfacción del usuario, tenemos a Parasuraman, et al. (2013), de acuerdo con esta variable se constituye por la percepción de cada persona y de la otra parte de le brinda un

servicio, de tal manera que se pueda identificar si cumplió las expectativas o no, en la operacionalización de variables consideradas en mi trabajo de investigación tengo como variable independiente a la calidad de atención con las dimensiones conocimientos, actitud y valores, habilidades, con los indicadores conoce su trabajo, está capacitado, y orienta, es responsable, escucha, se compromete, es honesto, buen trato, anticipa las necesidades, resuelve los problemas, con los ítems cree usted que el personal que lo atendió conoce su trabajo, para usted, el personal que lo atendió está capacitado para brindar respuestas correctas y acertadas a sus preguntas, cree usted que la orientación que le brindó el personal es la apropiada y no le hacen perder su tiempo, el personal que lo atendió es responsable porque se compromete en algo y cumple, el personal que lo atendió a usted lo escuchó y se preocupó por atender sus inquietudes, cree usted que el personal que lo atendió está comprometido con su trabajo, para usted, el personal que lo atendió en esta oficina es honesta porque no le pidió alguna cosa o regalito para acelerar su trámite, el personal que lo atendió le brindó a usted un buen trato y fue paciente, cree que el personal que lo atendió a usted se anticipó a sus necesidades y le dio soluciones prácticas, para usted, el personal que lo atendió resolvió sus problemas, tengo como variable dependiente a la satisfacción del usuario con las dimensiones tangibilidad, seguridad, capacidad de respuesta, confiabilidad, empatía, con los indicadores infraestructura adecuada y limpieza, credibilidad y conoce las necesidades, soluciona problemas y eficacia, confianza, cortesía y amabilidad, atención individualizada, seguridad y comunicación teniendo como instrumento al cuestionario, con la técnica de la encuesta con veinte preguntas y por último se tiene el nivel de escala de medición con lo siguiente nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre, con los ítems los ambientes físicos de las instalaciones, limpieza y comodidad de la municipalidad le hacen sentir bien, encuentra ambientes adecuados para su atención personalizada en la municipalidad, valora la eficiencia del personal de la municipalidad referente al nivel de atención, le da valor al nivel de atención en la Municipalidad, el nivel de atención fue efectiva respecto a las respuestas que quería obtener en su pedido en la municipalidad, valora la capacidad de respuesta

respecto a disposición y voluntad recibida por parte de la municipalidad, fue atendido en el tiempo adecuado en la municipalidad, percibió calidad de atención en la municipalidad, mantiene buena comunicación y atención de parte del personal de la municipalidad, existe interacción entre el personal de la Municipalidad y su atención.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población del Distrito de Huasmin está comprendida por los pobladores de nueve centros poblados y sus setenta y cuatro caseríos, los mismos que hacen un total de 13,300 habitantes que se encuentran en pleno uso de sus facultades psíquicas y mentales para hacer uso de los servicios comunales que brinda la Municipalidad Distrital de Huasmin al respecto Rodríguez, (2005) lo define como un conjunto de medidas que se hacen sobre un grupo, en este caso es de personas, la forma de cómo se determinará el tamaño de la muestra de los usuarios se realizará utilizando el muestreo probalístico aleatorio y simple, a través de la fórmula estadística de población finita, en el cálculo realizado de acuerdo a la fórmula aplicada obtuve el resultado de que mi muestra es de 193, ya que tal y como lo explica Hernández et al (2014) define las unidades de muestreo de los que se recolectaron los datos y poder determinar un tamaño y establecer un resultado, con el afán de recolectar los datos de la muestra se utilizará el muestreo aleatorio simple. Muñoz, (2016) observamos a todos los usuarios como elementos con las mismas posibilidades, siendo que este tipo de muestreo es el más básico, en los criterios de solución tenemos el criterio de inclusión se basarán en: aquellos ciudadanos y se encuentre con la aptitud de discernir y/o tengan decisión propia, sean representados por un adulto y en los criterios de exclusión se tendrán a lugar a los ciudadanos que padezcan de limitaciones mentales, carezcan de un representante o curador.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Tenemos en su libro que nos dice Ñaupas, et al, (2018) la técnica que se empleará para la recopilación de la información será la encuesta, de tal forma que la técnica seleccionada es la que es utilizada con mayor frecuencia para el procedimiento de investigación, pudiendo permitir la obtención de datos y poder elaborar de una

manera eficiente y celer, en mi investigación fue aplicado a pobladores de manera aleatoria, para poder aplicar la encuesta, que se ejecutó a través de google form, por el contexto social actual, entendiéndose que fue de manera virtual, aplicándose el uso de la tecnología, el instrumento utilizado para la presente investigación es el cuestionario que abarca las dos variables, con preguntas de manera estructurada, y será aplicado en la población del distrito de Huasmin (muestra) y finalmente dar como resultado las estadísticas basados en opiniones y/o cuestiones dentro del contexto que demanda nuestra atención, siendo que el cuestionario aplicado se constituyó de 20 preguntas y es un instrumento cuantitativo, por cuanto fue orientado a valorarlo en escalas de medición que fueron, nunca que fue representado por el número uno, casi nunca representado por el número dos, a veces representado por el número tres, casi siempre representado por el número cuatro, siempre representado por el número cinco, que se utilizó para identificar y obtener los datos requeridos cuantificándolos como se mencionó en las líneas precedentes en números del uno al cinco, y poder lograr los objetivos determinados. Baena, (2017) menciona en su libro que el cuestionario utilizado para esta investigación va orientado a un grupo el que representara al universo objeto de estudio, comprendiéndose indicadores por las dimensiones establecidas, permitiéndonos valorar su opinión.

3.5. Procedimientos

Se realizará la aplicación de una encuesta cerrada para calcular la percepción de los usuarios de los servicios comunales de la municipalidad distrital de Huasmin, con la finalidad de medir el nivel de satisfacción de los mismos, Behar, (2008) menciona en su libro que a través de la encuesta se recopila la información de un porcentaje de la población teniendo en consideración el tamaño de la muestra objeto de estudio de la presente investigación, el que posteriormente fue aplicado a través de un cuestionario, el mismo que consiste en un grupo de interrogantes que han sido orientadas por escalas de acuerdo a las actitudes del usuario, que fueron aplicadas en función de las variables presentes en la investigación, preguntas que paso a mencionar de la siguiente manera, cree usted que el

personal que lo atendió conoce su trabajo, para usted, el personal que lo atendió está capacitado para brindar respuestas correctas y acertadas a sus preguntas, cree usted que la orientación que le brindo el personal es la apropiada y no le hacen perder su tiempo, el personal que lo atendió es responsable porque se compromete en algo y lo cumple, el personal que lo atendió a usted lo escuchó y se preocupó por atender sus inquietudes, cree usted que el personal que lo atendió está comprometido con su trabajo, para usted, el personal que lo atendió en esta oficina es honesta porque no le pidió alguna cosa o regalito para acelerar su trámite, el personal que lo atendió le brindó a usted un buen trato y fue paciente, Cree que el personal que lo atendió a usted se anticipó a sus necesidades y le dio soluciones prácticas, para usted, el personal que lo atendió resolvió sus problemas, los ambientes físicos de las instalaciones, limpieza y comodidad de la municipalidad le hacen sentir bien, encuentra ambientes adecuados para su atención personalizada en la municipalidad, valora la eficiencia del personal de la municipalidad referente al nivel de atención, le da valor al nivel de atención en la Municipalidad, el nivel de atención fue efectiva respecto a las respuestas que quería obtener en su pedido en la Municipalidad, valora la capacidad de respuesta respecto a disposición y voluntad recibida por parte de la Municipalidad, fue atendido en el tiempo adecuado en la Municipalidad, percibió calidad de atención en la Municipalidad, mantiene buena comunicación y atención de parte del personal de la municipalidad, existe interacción entre el personal de la Municipalidad y su atención.

3.6. Método de análisis de datos

Los resultados que se obtengan del proceso del análisis de datos serán de aplicación del instrumento cuantitativo en la población del Distrito de Huasmin, las que serán detalladas en tablas con la intención de que se pueda interpretar de la mejor manera, siendo que el procesamiento de los datos obtenidos será a través del programa Excel de Microsoft Windows. Según Dominguez, (2015) se lo determina como un enfoque consecutivo y de valor probatorio, representando procesos que inician desde una idea y que consecuentemente concluye en interrogantes de la investigación, de las cuales nace la hipótesis y estableció las

variables, las mismas que fueron probadas consecuentemente, en la presente investigación se aplicó la fórmula de alfa de cronbach, para determinar la confiabilidad y consistencia, además de la escala de Likert.

3.7. Aspectos éticos

En la investigación desarrollada se tuvo en consideración principios de orden ético, así como el respeto de la aplicación del instrumento, el análisis de datos, entre otros aspectos que influyeron para poder validar el trabajo de investigación, el respeto a la identidad y/o anonimato de las personas materia de investigación, también antes de realizar la encuesta correspondiente, se informó de que trata, respetar los derechos de autor, que a través de sus ideas brindan y facilitan la información para plasmarlo en el trabajo de investigación. Es así que, en el boletín de Alvares, (2018) resalta el consentimiento informado y los demás aspectos que ya mencionamos en las líneas precedentes, también tenemos lo que nos dice Florencia, (2013) en la que define como bases las definiciones de daño, riesgo, beneficio, consentimiento informado, confidencialidad y privacidad, las que son de importancia para poder evaluar y plasmarlo en la investigación.

IV. Resultados

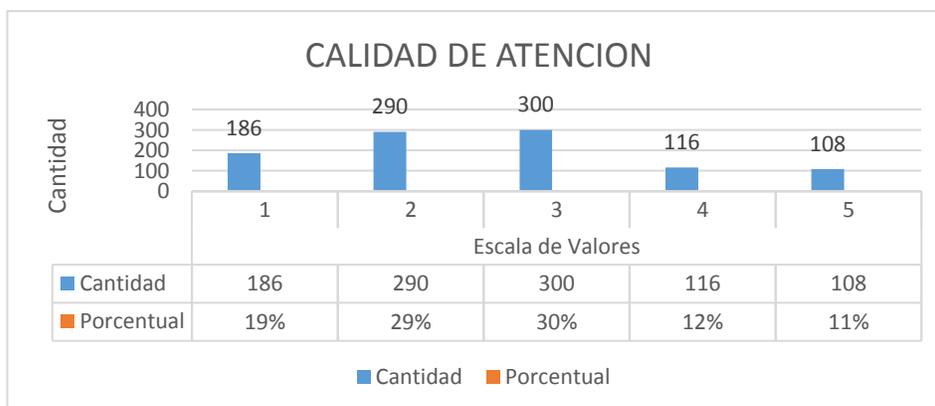
En este capítulo de mi investigación describiré los resultados obtenidos de la aplicación de mi instrumento así como el estudio para la recolección de datos utilizo dos variables, el primero es la calidad de la atención y el segundo la satisfacción de usuarios, ambos fueron estructurados de acuerdo a las dimensiones de cada variable y de acuerdo al instrumento utilizado se determinaron cinco alternativas de respuesta como siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca, a las cuales se les asigno un número del uno al cinco. Los resultados se pueden apreciar a continuación, describiendo a cada dimensión.

En esta primera tabla presento el resultado de mi variable independiente Calidad de la atención, donde resalta el resultado general de la aplicación del instrumento, con la cantidad de participación de usuarios aleatorios, que en atención a sus valoraciones se contabilizan y se sumaron, que determina sumando los nunca y casi nunca que hacen un total de cuarenta y ocho por ciento, lo que resulta que no existe una buena calidad de atención.

Tabla 1: *Calidad de la atención*

Indicadores	Escala de Valores					
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Cantidad	186	290	300	116	108	1000
Porcentual	19%	29%	30%	12%	11%	100%

Figura 1: *Calidad de la atención*



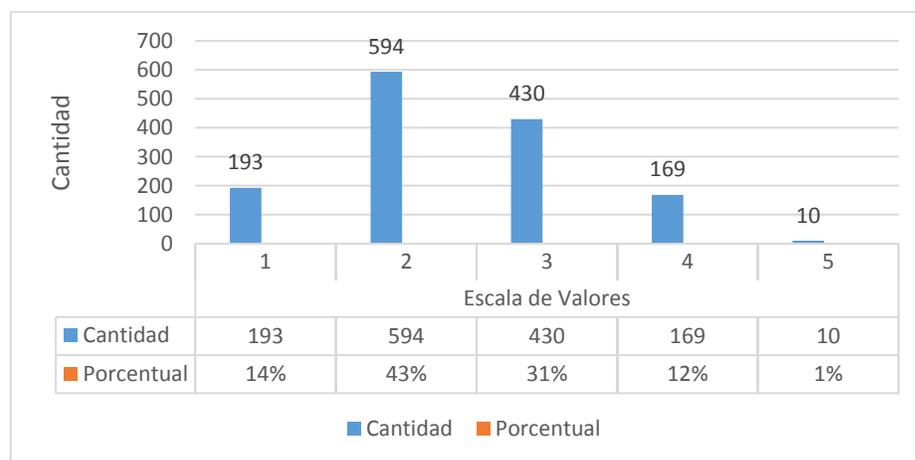
Nota: Se puede evidenciar que las escalas de medición se muestran de manera desfavorable en lo que respecta la variable independiente, ya que a través del cuestionario aplicado los resultados arrojan de forma negativa las mayores proporciones.

En la segunda tabla menciono el resultado general que implica a la variable dependiente Satisfacción de usuarios, valorizándolo de acuerdo a los datos obtenidos de la aplicación del instrumento, siendo analizado en un porcentaje del cincuenta y siete por ciento, uniendo los porcentajes de las escalas de medición del casi nunca y nunca la que establece que no satisface a los usuarios, siendo deficiente el trato,

Tabla 2: Satisfacción del usuario

Indicadores	Escala de Valores					
	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Cantidad	193	594	430	169	10	1396
Porcentual	14%	43%	31%	12%	1%	100%

Figura 2: Satisfacción de usuarios



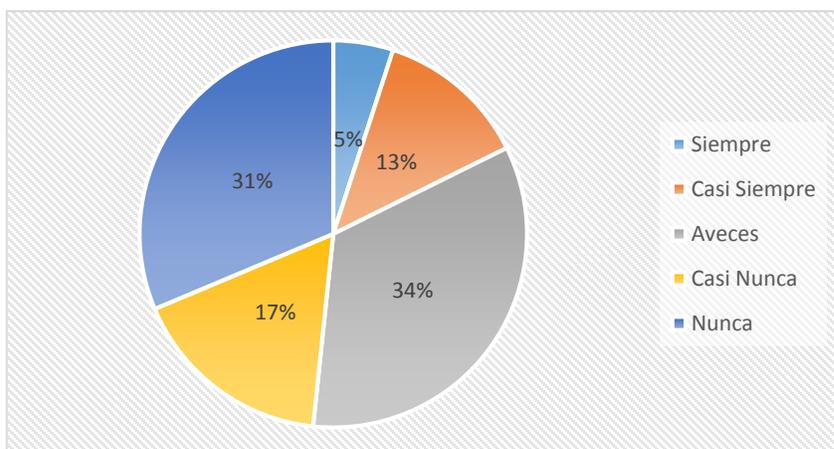
Nota: En la figura número dos, se puede observar que también existe de forma negativa los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, pues las escalas de medición a veces, nunca y casi nunca son las que abarcan mayores cantidades, generando un aspecto negativo en relación a la variable dependiente satisfacción del usuario.

En lo que respecta la primera dimensión del conocimiento podemos apreciar que la tabla tiene cinco escalas que establecen que nivel de aceptación tiene para los usuarios, el mismo que sirvió para el planteamiento de la presente investigación.

Tabla 3: Conocimiento

ESCALA DE VALORACIÓN	CANTIDAD	%
SIEMPRE	15	5%
CASI SIEMPRE	38	13%
A VECES	102	34%
CASI NUNCA	51	17%
NUNCA	94	31%
TOTAL	300	100%

Figura 3: Dimensión Conocimiento



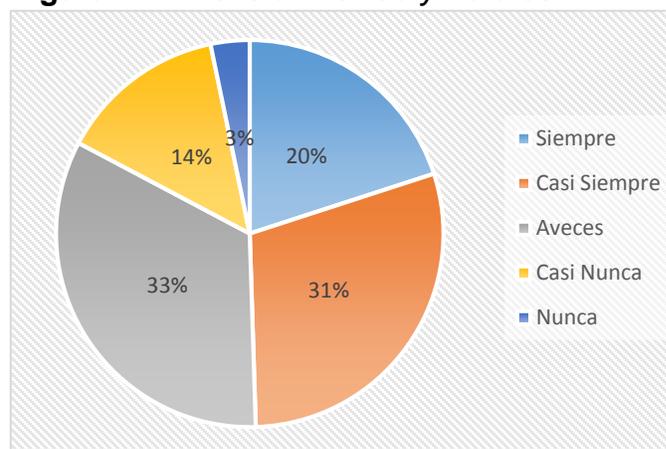
Nota: Se aprecia en el Gráfico, que un mayor porcentaje de acuerdo al cuestionario planteado es el de a veces, ya que exterioriza el pensamiento de la población de acuerdo a la dimensión conocimiento.

Consecuentemente en lo que refiere la dimensión Actitudes y Valores, la tabla demuestra las escalas plasmadas en el instrumento y se evidencia las cantidades que se establecieron en las escalas y además se genera el porcentaje generado por cada una de ellas.

Tabla 4: *Calificación de Actitud y Valores*

ESCALA DE VALORACIÓN	CANTIDAD	%
SIEMPRE	80	20%
CASI SIEMPRE	118	30%
A VECES	133	33%
CASI NUNCA	56	14%
NUNCA	13	3%
TOTAL	400	100%

Figura 4: *Dimensión Actitud y Valores*



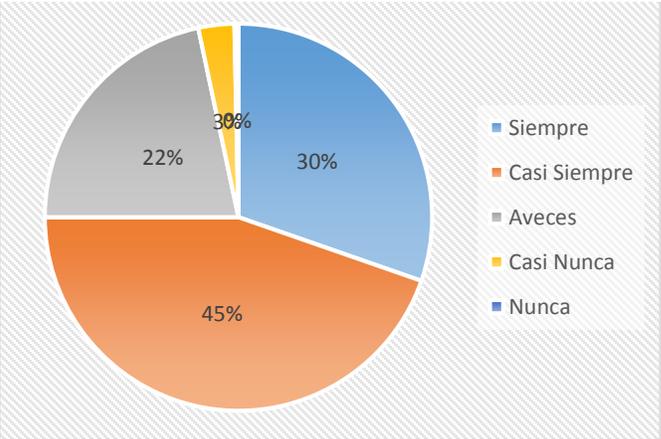
Nota: Podemos apreciar que el porcentaje con mayor proporción es el de casi siempre, en lo que respecta a la dimensión Actitud y Valores, el cual desglosando la mencionada dimensión tenemos en lo que refiere a Actitud se determina en mayor porcentaje ya que viene a ser una disposición mental y neurológica, que se determina en base a la experiencia y las situaciones que se puedan plantear.

En el siguiente ítem de la dimensión Habilidades se ha formado un mayor nivel de aceptación a la escala casi siempre, en concordancia con la dimensión mencionada y se muestra muy poca negativa de este aspecto ya que se complementa con la escala siempre.

Tabla 5: *Calificación de Habilidades*

ESCALA DE VALORACIÓN	CANTIDAD	%
SIEMPRE	91	30%
CASI SIEMPRE	134	45%
A VECES	65	22%
CASI NUNCA	9	3%
NUNCA	1	0%
TOTAL	300	100%

Figura 5: *Dimensión Habilidades*



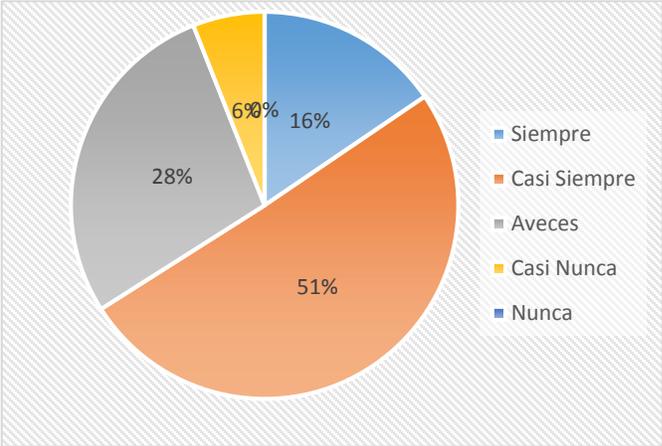
Nota: La figura representa lo que refiere a las habilidades de nuestros trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huasmin, el cual se orienta con gran proporción a la escala del casi siempre, pues la dimensión hace referencia a la predisposición que posee el funcionario para poder atender, las cuales se adquieren con la experiencia, potenciándolo.

A continuación, la dimensión tangibilidad se muestra con las mismas escalas, que se muestran y que orienta su viabilidad de la dimensión que explica en la tabla, en cantidad y proporción, evidenciando un sesenta y siete por ciento, de positivismo en relación a la dimensión en cuestión.

Tabla 6: Calificación de la Tangibilidad

ESCALA DE VALORACIÓN	CANTIDAD	%
SIEMPRE	31	16%
CASI SIEMPRE	101	51%
A VECES	56	28%
CASI NUNCA	12	6%
NUNCA	0	0%
TOTAL	200	100%

Figura 6: Dimensión Tangibilidad



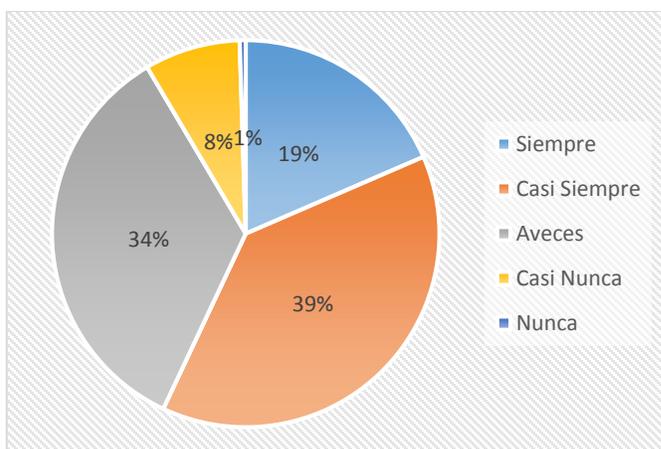
Nota: Las proporciones que muestra el grafico se orienta con mayor abundancia en la escala casi siempre, pues la dimensión tangibilidad, analiza su posición del usuario respecto a la satisfacción, expectativas en función a la percepción que estos tiene en merito a la atención efectuada a cada uno de ellos independientemente.

En lo que refiere a la dimensión seguridad, se agrupo en cinco indicadores que determinan en merito a las cantidades obtenidas de la aplicación del instrumento, conforme a las escalas que se aprecian en la tabla, favoreciendo en mayor proporción al casi siempre.

Tabla 7: Calificación Seguridad

ESCALA DE VALORACIÓN	CANTIDAD	%
SIEMPRE	37	19%
CASI SIEMPRE	77	39%
A VECES	69	35%
CASI NUNCA	16	8%
NUNCA	1	1%
TOTAL	200	100%

Figura 7: Dimensión Seguridad



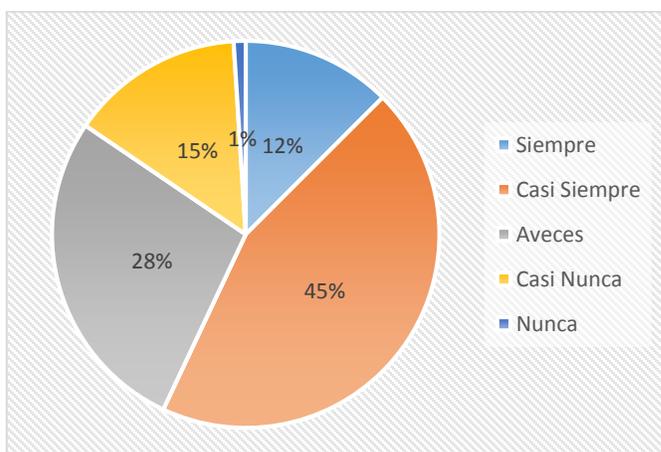
Nota: Los resultados obtenidos al ser procesados, denotan en el gráfico con mayor porcentaje la escala casi siempre, que afianza y en razón a que refiere a la dimensión seguridad, siendo una característica de un buen desempeño.

Por otro lado, la dimensión Capacidad de respuesta se orienta en gran cantidad a la escala casi siempre generando una proporción mayor a las otras escalas que se han establecido en la tabla, la misma que podemos observar.

Tabla 8: *Calificación de Capacidad de Respuesta*

Escala	deCantidad	%
Valoración		
SIEMPRE	25	13%
CASI SIEMPRE	89	45%
A VECES	55	28%
CASI NUNCA	29	15%
NUNCA	2	1%
TOTAL	200	100%

Figura 8: *Dimensión Capacidad de Respuesta*



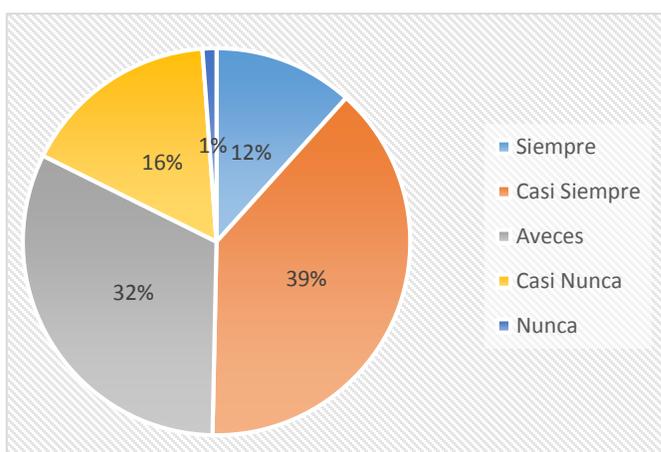
Nota: Con respecto a la dimensión Capacidad de Respuesta, se orienta a la escala casi siempre y va en función de algunos factores por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huasmin, como por ejemplo interés, la experiencia, estado de salud, estado de ánimo, motivación, entre otros.

Como se presenta en la dimensión de la Confiabilidad, se observan las diferentes escalas, que vienen a ser los niveles de aceptación, el cual casi siempre sobresale significativamente ante los otros niveles establecidos, los cuales se plasman en la tabla.

Tabla 9: *Calificación de Confiabilidad*

Escala de Valoración	Cantidad	%
SIEMPRE	70	12%
CASI SIEMPRE	232	39%
A VECES	192	32%
CASI NUNCA	99	17%
NUNCA	7	1%
TOTAL	600	100%

Figura 9: *Dimensión Confiabilidad*



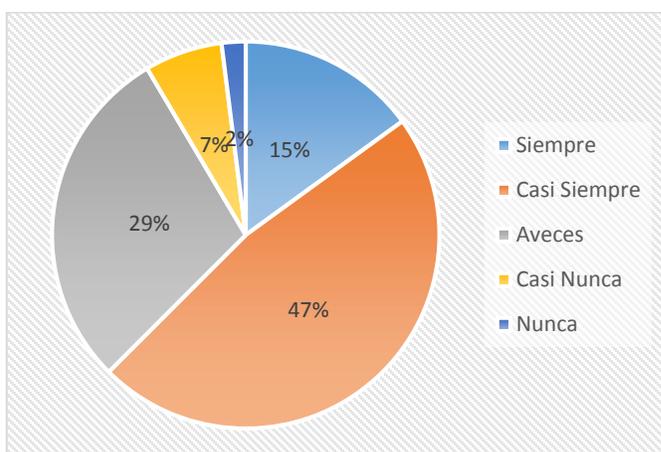
Nota: Apreciamos que existe mayor porcentaje en la figura de la dimensión Confiabilidad en la escala de medición Casi siempre y le continúa el a veces, ya que determina de acuerdo a los ítems planteados en el cuestionario al usuario, siendo este quien determina la forma en que fue atendido y en merito a los indicadores planteados a la mencionada dimensión desempeñan una determinada función que es requerida de acuerdo a las condiciones del caso en un momento determinado.

Finalmente, tenemos a la dimensión Empatía, la misma que determino sus niveles de aceptación de acuerdo al instrumento formulado y tras su aplicación haber obtenido los datos, que se plasman en cantidades y proporciones, generando mayor concentración de aceptación en la escala casi siempre y siempre.

Tabla 10: *Calificación de Empatía.*

ESCALA DE VALORACIÓN	CANTIDAD	%
SIEMPRE	30	15%
CASI SIEMPRE	95	48%
A VECES	58	29%
CASI NUNCA	13	7%
NUNCA	4	2%
TOTAL	200	100%

Figura 10: *Dimensión Empatía*



Nota: Se determina abundante participación del casi siempre denotando que influye bastante la dimensión empatía, ya que los funcionarios son capaces de entender la situación de los usuarios, para poder atenderlos.

V. Discusión

En el presente estudio se puede reafirmar que existen investigaciones precedentes en diferentes circunstancias siendo así mis pilares para poder sustentar y confirmar que mi investigación es verídica, por consiguiente.

En la presente discusión de acuerdo a mi objetivo general sería determinar la relación existente entre la variable calidad de atención de acuerdo al resultado obtenido de la variable independiente calidad de atención, se puede determinar con el resultado obtenido del análisis del estudio realizado, en la muestra, con la inclusión adecuada, tales resultados que se obtuvieron como el cuarenta y ocho por ciento de muestra que no existe una debida calidad de atención, percepción que demuestra en el análisis realizado, tenemos nosotros que de acuerdo a Inca, (2015) en su investigación realizada en la Municipalidad Distrital de Papucha el obtuvo el resultado negativo, encontrándonos resultados similares en el, ya que en el caso de mi estudio el resultado indica que fue negativo con respecto a la calidad de atención ya que tal como arrojo los resultados del cuestionario aplicado los porcentajes mayores son denegatorios, en su investigación Sanabria y Flórez (2014) cierran la conceptualización de calidad, implicando la realidad y demás conceptos como un utensilio simple, dispositivo de control, agente productor de convicción o criterios igualitarios o como un intermediario para batallar contra el enredo, el aporte como investigador es teórico, pues expreso y creo nueva literatura que no han sido retocadas por otros autores, siendo novedoso para la presente investigación.

A partir de los hallazgos encontrados, sería determinar la relación existente entre la variable satisfacción del usuario de acuerdo al resultado obtenido de la variable dependiente satisfacción del usuario, se puede evidenciar con el resultado obtenido del análisis del estudio realizado, en la muestra, con la inclusión adecuada, tales resultados que se obtuvieron como el cincuenta y siete por ciento de muestra que no existe una debida calidad de atención, percepción que demuestra en el análisis realizado, tenemos nosotros que de acuerdo a de acuerdo a su investigación realizada, el obtuvo el resultado positivo, por tanto se encuentra diferentes resultados en el caso

de mi estudio el resultado e podría indicar que fue negativo con respecto a la satisfacción del usuario , Linares, (2014), en su investigación prácticas de servicio al cliente en entidades del sector público de la Universidad Militar de Granada, menciona que, en las entidades públicas - estatales, el usuario es aquella persona que solicita la prestación de un servicio, para el cual el Estado debe prever incluso hasta las necesidades más básicas hasta las del grado de autorrealización, a través de servicios o productos específicos que son debidamente suministrados por las diferentes entidades públicas creadas para un fin específico, hoy en día, los usuarios de a acuden a diversas entidades, las cuales se caracterizan por tener una determinada enfocada a la satisfacción del ciudadano, en su investigación Rodriguez, (2017), refiere que constantemente las personas descontentas por la prestación de un servicio o sencillamente por la forma en que los atendieron, en el fondo hay interminables causas de un mal servicio obtenido o de una atención mal recibida, somos seres humanos sensitivos y aparte de tener una vida laboral, se tiene una vida familiar y nos desarrollamos en diferentes relaciones y estados emocionales, siendo mi aporte en este caso es de gestión pública, por que busca satisfacer al usuario, orientándose hacia nuevos horizontes que permitan mejorar la atención.

En este capítulo analizamos los resultados encontrados, respecto a los objetivos planteados, antecedentes encontrados, teorías y experiencias propias, para facilitar su comprensión, analizamos que en la dimensión conocimiento se advierte el porcentaje que arroja como resultados de la dimensión acotada, es del ochenta y dos por ciento, el cual se obtiene de los niveles de medición casi nunca, nunca y a veces, denotando que existe poco conocimiento de su trabajo, no se encuentra capacitado y no orienta al usuario, es así que en su investigación, Di Marco, (2015) nos habla de lo básico que es el conocimiento y que el saber de buena tinta muchos puntos se vuelve una complicación cotidiana en algunos casos, pues es cambiante y a la vez enérgico, lo que llevado a mi investigación al exponer mis resultados aparentemente carecen de conocimiento para efectuar una buena atención, y como manifiesta el autor se complican diariamente, por ello la razón de ser de la presente, para poder entenderlo mejor tenemos a Garcia y Antón, (2017) en su boletín mencionan el como generar

conocimiento ayuda a sacar hacia adelante, origina, y perfecciona la comunicación, siendo que mi aporte para este punto es netamente tecnologico porque a traves de la tecnologia que hoy wen dia tenemos a nuestro alcance podemos ampliar los horizontes del concoimiento propio y el de los demas.

A continuación, esta investigación presenta los resultados descriptivos que denotan el estado actual de la dimensión actitud y valores, que se encuentra dentro de los alcances de estudio correspondiente a la variable independiente calidad de atención, con el propósito de alcanzar los objetivos trazados, evidencio las proporciones obtenidas a través del instrumento aplicado que arrojó el cincuenta por ciento según el nivel de medición, es responsable, escucha, se compromete y es honesto con el usuario, lo que según Salgado y Urbina, (2017) nos advierten en su investigación como centra en el objetivo de revelar la relacion existente de los valores y actitudes respecto de la satisfaccion en su lugar de trabajo, asemejandose a mi trabajo de investigacion determinando que un cuarenta y dos punto ocho por ciento no manifiesta ninguna opinion acerca de los valores en donde laboran, y con relacion a las actitudes tuvieron un cuarenta y cinco punto siete por ciento de trabajadores que son satisfechos en su trabajo, asemejandolo con mi investigacion tiene una similitud pues el porcentaje obtenido en mis resultados de acuerdo a la dimension actitud y valores tiene un cincuenta por ciento en merito las escalas de medicion, al conceptualizar la dimension acotada tenemos a Gaviria y Castejón, (2017) el valor es una palabra variable, que comprende diversos significados, que originan separar el contexto de cual se pretende hablar, el aporte que doy es el social ya que involucra a muchas personas, las que se ven envueltas en el mismo sentido del cual nos refiere los autores del articulo precedente.

En la presente investigación se procesó la información obtenida a través de la encuesta la cual se fracciona a la dimensión habilidades que fue aplicada a usuarios indistintos que llegaron a la Municipalidad Distrital de Huasmin obteniendo un setenta y cinco por ciento que determina un aspecto positivo de esta dimensión al analizarla, como Rodríguez, (2020) en su investigación utilizó el método descriptivo correlacional,

que arrojaron resultados de que existio una relacion directa y significativa entre sus variables utilizadas, lo que viene a estblecerse en uno de mis objetivos especificos que fueron plasmados, pues existe el buen trato, se anticipan a las necesidades y resuelven problemas, teniendo una similitud a mi investigacion, para definir el termino habilidades nos habla Portillo, (2017) que hay diversos conceptos y se orienta de acuerdo al entorno al que lo involucramos, determinando mi aporte en el aspecto de la gestion publica pues va orientado a ella, ya que en este caso en particular involucra una entidad publica como lo es la municipalidad distrital de Huamin.

En la presente investigación se corrobora estudios anteriormente realizados claro con situaciones diversas pero que tienen mucha base para afirmar que este estudio es verdadero y se puede verificar y afirmar lo siguiente en relación a la dimensión tangibilidad, que en sus resultados arroja el sesenta y siete por ciento de manera favorable en relación a la dimensión en cuestión, pues se efectua en partidos de fulbito que disfrutan y tienen un acercamiento amical y laboral, lo que puede ver la poblacion que concluyen de manera favorable esta dimension, como Palomino,(2020) nos comenta sobre la tangibilidad, narra de como se debe motivar a sus empleados y la estrecha relacion con los incentivos para mejorarlos, que a diferencia del presente no se da pero que en raras ocasiones se fomenta el compartir de manera sana y no involucrando el aspecto economico, en su investigacion Chávez et al, (2017) relaciona a la tangibilidad con la calidad de la atencion, utilizando niveles de medicion para arrojar resultados, que a diferencia de mi investigacion la tangibilidad lo oriento a la variable dependiente satisfaccion del usuario, siendo que mi aporte es orientado a la gestion publica, porque se orienta a relacionar ya sea en el sector publico o privado la forma de atender y evaluar la satisfaccion indistintamente de como se haya dado la experiencia de la persona, tal como se identifica la dimension tratada va destinada no solo a las instalaciones, los equipos o pararincias del personal de la entidad sino tambien a lo que pueden observar los usuarios en esta.

En mi objetivo específico el cual es determinar si la seguridad esta relacionada con la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Huasmin, y basándonos en los resultados obtenidos, con la dimensión que guarda relación directa es la de seguridad

de acuerdo a la tabla número siete determino un cincuenta y ocho por ciento que orienta a una verificación positiva de la mencionada dimensión, con la investigación que vengo realizando, siendo que en la presente evidencia de manera positiva según el instrumento que utilice y el cuestionario formulado a diversos pobladores de la zona y como lo manifiesta Balseca y Ledezma, (2015) el cual indica que las entidades resuelven demasiada e importante información, necesitando bastante seguridad para el desempeño de la gestión, por ello no debe de ser modificada, malograda o descartada y llevándolo al análisis del caso tiene un parecido con la investigación que se realizó, ya que es de suma importancia tener credibilidad, pues por ello al momento de conceptualizar, Ortega et al, (2017), la seguridad se entiende como la sensación de total confianza respecto de algo, siendo que para este objetivo específico y viendo la relación que existe con la mencionada dimensión mi aporte es social, ya que va dirigido a la población a la cual se aplicó el instrumento y que ayudara de manera futura, en el caso de que se implemente.

Mediante mi objetivo específico determinar si el nivel de empatía está relacionado con la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Huasmin – Celendín, lo que, en resultados obtenidos a través del instrumento utilizado, el cual fue el cuestionario, que proyectó de manera favorable la proporción de sesenta y tres por ciento a la escala de medición, lo que deriva de forma favorable, en consecuencia de ello la investigación que se realizó es necesario la empatía para poder tener presente como influye en los usuarios la dimensión que se viene hablando en este apartado, al preguntarse ello personalmente diría que si en su totalidad es fundamental existe ciertos momentos en los cuales se puede tener un vínculo afectivo, entre funcionario y usuario el cual de cierta forma altera la experiencia que se pueda tener y por tanto la percepción del usuario, así nos habla en su investigación Alvarado y Ramos, (2018), nos hablan de que la empatía en el contorno organizacional es fundamental pues provoca el perfeccionamiento propicio de las crónicas interpersonales, fomentando aumentar los horizontes del ámbito laboral en el sentido sano y bueno, por lo que Figueroa y Funes, (2018), definen que es una noción complicada y de diversa forma, necesitando una definición precisa pues existe diversas, siendo la mayor a aquel individuo que observa y

luego imagina como es que mira el otro individuo,, el aporte que doy a este aspecto de la dimension es netamente teorico y social, el primero porque es conveniente saber que significado tiene y social porque involucra a las personas los cules vienen a ser los usuarios y los beneficiarios de esta investigacion.

Según el objetivo específico de establecer si la confiabilidad está relacionada con la calidad de la atención en la municipalidad distrital de Huasmin, que proyecta resultados positivos del cincuenta y uno por ciento de acuerdo al instrumento utilizado para la recolección de datos la dimensión tratada en este punto de la investigación, ya que al hablar de esta dimensión implica que en algo aporta, pues al evidenciar las cantidades y/o el porcentaje que proyecta es de manera favorable, así lo Cevallos y Miranda, (2015), busca fijar elementos que sobresaltan la confiabilidad de una empresa, apoyándose en la discernimiento de sus empleados, al contrastarlo con mi investigación efectúa una semejansa que llevándole a mi investigación involucra más a sus funcionarios para orientarlo a generar más confiabilidad, lo que consecuentemente ayudara a que la atención mejore y por ende la satisfacción de usuario estaría garantizada, por lo dicho Garcia, (2002) establece la confiabilidad reside sobre la expectativa segura de algo o de presunción de sucesos futuros, siendo mi aporte gestión pública porque al involucrar a ambas partes de acuerdo al pedido, generaría un vínculo, porque los usuarios tendrían el conocimiento pleno de que efectuara un buen trabajo por parte del funcionario.

VI. Conclusiones

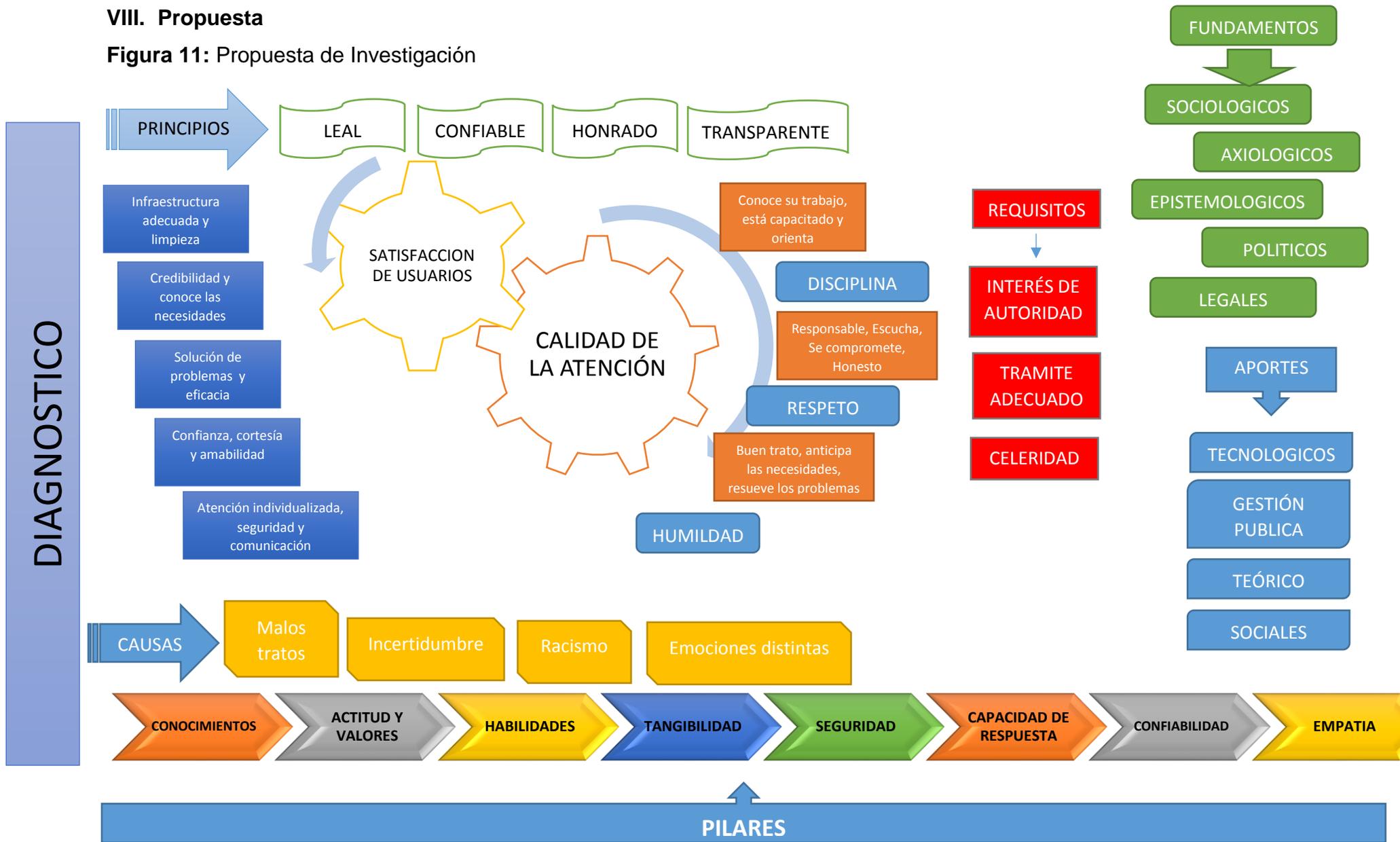
1. Se tiene una reacción distinta de acuerdo al estado de ánimo con el cual se encuentre tanto el funcionario como el usuario, causando el efecto de que se obtenga una percepción diferente.
2. Después de haber relacionado las dimensiones con las variables se obtiene un resultado favorable en cuanto a la atención y la satisfacción de los usuarios.
3. Se obtiene mayor nivel de aceptación en la escala de medición “casi siempre”, lo que determina que existe congruencia los datos obtenidos con la investigación.
4. En merito a los resultados obtenidos a través del instrumento planteado, concuerdan las variables calidad de atención con nivel de satisfacción del usuario, pues fueron medidos en cantidades y porcentajes por las dimensiones asignadas a cada una de las variables.
5. Los indicadores se relacionan con las variables con el afán de ayudar a potenciar la investigación, de forma efectiva, permitiendo medir los niveles de satisfacción.
6. Concluyo en que resulta necesario mejorar algunos aspectos, a través de talleres de coaching, que mejorara significativamente el nivel de atención a los usuarios, consecuentemente satisfaciendo a estos de manera positiva.

VII. Recomendaciones

1. Tener una adecuada forma de atención, a cada usuario en particular, atendiendo sus necesidades y/o peticiones en general, para ello capacitarse constantemente y mejorar la capacidad de trato.
2. Mejorar las actitudes de los trabajadores para poder empatizar con los usuarios, y poder obtener buenos resultados y por ende cumplir con los objetivos que se plasman en este trabajo de investigación.
3. La empatía, juega un papel muy importante al momento de poder atender a los usuarios y poder medir la satisfacción
4. El respeto es un valor que suma importancia en la presente investigación y que tiene que hacerse presente para tener una buena atención y por ende satisfacer al usuario.
5. Se recomienda implementar un plan de incentivo al mejor trabajador, el que será medido en base a su trabajo y la apreciación del usuario.
6. Evaluar al personal constantemente con el afán de obtener resultados que favorezcan la gestión, evidenciándose en su trato al usuario y satisfacerlos en la forma correcta.

VIII. Propuesta

Figura 11: Propuesta de Investigación



En mi propuesta realizada para lograr diagnosticar el problema que pretende indicar la presente investigación es qué relación tiene la variable calidad de la atención con la variable satisfacción del usuario, para ello es pertinente indicar los principios con los cuales opera como lo son la lealtad, confiabilidad la honradez, la transparencia concatenándose con los fundamentos sociológicos, axiológicos, epistemológicos, políticos y legales, los que se basan en sus pilares de la investigación que son el conocimiento, actitud y valores, habilidades, tangibilidad, seguridad, capacidad de respuesta, confiabilidad y empatía, es necesario mencionar las causas de esta investigación las cuales son malos tratos, incertidumbre, racismo, emociones múltiples, los cuales basan y sostienen la presente son las dimensiones ya indicadas en las líneas precedentes, que contribuyen a que las variables se complementen, para ello mencionamos los fundamentos como lo son sociológicos, axiológicos, epistemológicos, políticos, legales, y los aportes tecnológicos, en gestión pública, teórico y sociales, siendo así cabe mencionar los requisitos que son necesarios para el correcto funcionamiento son el interés de la autoridad, un trámite adecuado y la celeridad del caso.

REFERENCIAS

- Alvarado Goicochea, M. S., & Ramos Diez, G. K. (2018). *Empatía cognitiva y afectiva en colaboradores de una empresa distribuidora de abarrotes, Chiclayo, durante agosto a diciembre, 2017*. Chiclayo, Lambayeque: Universidad Católica Santo toribio de Mogrovejo. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1585>
- Alvares Viera, P. (23 de Febrero de 2018). *Cartilla Ética e Investigación*. Obtenido de DialNet: <https://dialnet.unirioja.es>
- Amoedo Souto, C. A. (2018). en torno al concepto jurídico de autoprovención Administrativa: Dimensión Europea y desajustes internos. *Revista de Administración Pública*(7), 81 - 129. Obtenido de <https://doi.org/10.18042/cepc/rap.205.03>
- Andaleeb, S. S. (2001). Service quality perceptions and patient satisfaction: a study of hospitals in a developing country.: . *Social science & medicine*, 52(9), 1359-1370. Obtenido de [http://dx.doi.org/10.1016/S0277-9536\(00\)00235-5](http://dx.doi.org/10.1016/S0277-9536(00)00235-5)
- Arguedas, C., & Cisneros, C. (2013). *Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía en la Entidad de la Admisnitración Pública*. Lima, Perú: Secretaria de Gestion Publica de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- Asubonteng, P., Mc Cleary, K., & Swan, J. (1996). SERVQUAL Revisited: A Critical Review of Service Quality. *The Journal of Services Marketing*, 10(6), 62-81. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1108/08876049610148602>
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (3ra ed.). Azcapotzalco: PATRIA. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Balseca Manzano, J. M., & Ledezma Espin, D. N. (2015). *Desarrollo de políticas de seguridad de la información basadas en las normas iso 27002 para una coordinación zonal del INEC*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.
- Batlle Vila, S. (2015). Evaluación de la atención en la infancia y la adolescencia. Barcelona, España. Obtenido de http://www.paidopsiquiatria.cat/files/evaluacion_atencion.pdf
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la Investigación*. Shalom. Obtenido de <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Berthelsen, H., Conway, P. M., & Clausen, T. (2017). s organizational justice climate at the workplace associated with individual-level quality of care and organizational affective commitment? A multi-level, cross-sectional study on dentistry in Sweden. *Springer link*, 237-245. Obtenido de <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs00420-017-1275-2>
- Bollet Ramírez, F., Oyola Cuella, S. B., & Ferrari Fernández, F. E. (06 de mayo de 2019). LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO, PUCALLPA, 2018. *Revista de Investigación Universida Privada de Pucallpa "Cultura Viva Amazonica"*, 75-81. doi:<https://doi.org/10.37292/riccva.v3i03.125>

- C. C., E. F., Pérez Zulu, M. A., Hidalgo Leon, J. A., & F.T., A. (2018). MODELO DE GESTIÓN GAP Y LA MAXIMIZACIÓN EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: CASO RESTAURANTE CASA BLANCA. / GAP MODEL OF SERVICE AND THE CUSTOMER SATISFACTION: CASE OF STUDY CASA BLANCA RESTAURANT. *Revista Científica ECOCIENCIA* 2018. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/2229616734?accountid=37408>.
- Cabanillas. (2015). Percepción de la calidad y la satisfacción del usuario del área de desarrollo de la dirección de investigación tutelar en el ministerio de la mujer 2015. *Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo*.
- Caceres Sangama , A. (2019). *Factores que influyen en la satisfacción del usuario externo en los hospitales de Perú 2013-2018: una revisión de la literatura científica*. Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11537/23535>
- Camarasa, J. (2004). *La calidad en la Admisnitracion Publica*. Obtenido de https://www.educarm.es/documents/2464224/461838/revista8_02.pdf/867c87b3-0024-4846-81fa-e835ae7ecbc1
- Carreón, J., Bustos, J., García, C., Hernández,, J., & Mendoza, D. (2015). Utilización de SPSS y AMOS en un estudio del pensamiento ambientalista y las intenciones de voto en una muestra de estudiantes. *Multidisciplina*, 76-95.
- Carreón, J., Hernández, J., Morales, , M. L., Rivera, B. L., Limon, G. A., & Garcia, C. (2013). Actitudes y construcción de la agenda pública. *Realidades*, 3(2), 91-105.
- Carreón, J., Hernandez, J., Morales, M. L., & Garcia, C. (2014). Complejidad socio política del transporte público. *Tlatemoani* 15, 119-140.
- Carrera. (2017). Satisfacción del paciente y calidad de atención en el consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque 2017. Universidad Cesar Vallejo.
- Cevallos Ampuero, J. M., & Miranda Huerta, O. G. (2015). *Determinar los factores que influyen en la confiabilidad de un sistema de seguridad y salud ocupacional basada en la percepción de los trabajadores de una mediana empresa contratista de la industria cementera utilizando métodos de análisis multivariante*. Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/123456789/1877>
- Chávez Montoya, C., Quezada Barreto, R., & Tello Horna , D. (2017). *Calidad en el Servicio en el Sector Transporte*. Surco, Lima - Perú. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9587/CHAVEZ_Q UEZADA_CALIDAD_INTERPROVINCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Contreras, F. G., Henriquez, N. A., & Rejas, L. P. (2019). Medición de la calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: El caso del Juzgado de garantía de la ciudad de Puerto Montt. *Ingeniare: Revista Chilena de Ingeniería* 27(4), 668-681. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/2395872737?accountid=37408>
- Di Marco Morales, R. O. (2015). IN SEARCH OF THE ORIGIN OF KNOWLEDGE: THE DILEMMA OF REALITY. *Praxis*, 150-162.

- Dominguez Granda, J. B. (2015). *Manual de metodología de la investigación científica* (3ra ed.). Chimbote, Perú: Grafica Real.
- EbrahimHajjabadi, M., Saghravaniyan, S., & Borhan Elmi, M. M. (2019). Determination of consumer satisfaction level in double-sided power market: An analytical decomposition approach. *Sustainable Energy, Grids and Networks*, 24. doi:<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2352467718303199#!>
- Fernandez. (2015). Calidad en Atención a usuarios de la Administración Pública. *Caso de estudio: Obra S.E.R.O.S Chubut*. Universidad F.A.S.T.A., Argentina. Obtenido de http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/852/2015_AD_001.pdf?sequence=1
- Figueroa, K. A., & Funes, M. C. (2018). *Inteligencia emocional, empatía y rendimiento académico en estudiantes universitarios*. Paraná: Universidad Católica Argentina. Obtenido de : <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/greenstone/cgi-bin/library.cgi?a=d&c=tesis&d=inteligencia-emocional-empatiarendimiento>
- Florencia Luna, M. (2013). *La ética de la investigación social en debate. Hacia un abordaje particularizado de los problemas éticos de las investigaciones sociales*. Buenos Aires. Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/5927/2/TFLACSO-2013MFS.pdf>
- From, I., Nordstrom, G., Wilde - Larsson, B., & Johansson, I. (2013). Caregivers in older peoples' care: Perception of quality of care, working conditions, competence and personal health. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 704-714. doi:10.1111/j.1471-6712.2012.01083.x
- Gallardo Ferrada, A., & Reynaldos Grandón, K. (2014). Calidad de Servicio: Satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. (U. d. Murcia, Ed.) *Enfermería Global*, 353-363. doi:ISSN 1695-6141
- García Curi, R., & Antón Talledo, C. (2017). Gestionando el conocimiento en tiempo real. *Boletín Institucional*, 34-37. Obtenido de <https://repositorio.ins.gob.pe/xmlui/bitstream/handle/INS/1000/34-37.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, S. (2002). Validity and Reliability in the Evaluation of Learning from a Hermeneutical Perspective. *Pedagogía*, 23(67), 3.
- Gaviria Cortes, D. F., & Castejón Oliva, F. J. (2017). DEVELOPMENT OF VALUES AND ATTITUDES THROUGH PHYSICAL EDUCATION CLASSES. *Movimiento*, 13.
- Hernandez Sampieri, R., fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6° ed.). Mexico: McGraw-Hill Education. Recuperado el 08 de Julio de 2021, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huaman. (2020). Tesis: "Percepción del perfil profesional y calidad de atención de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Provincial del Santa – 2019". *Para obtener el Grado de Maestra en Gestión Pública - Universidad Cesar Vallejo - Perú*. Santa. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44487>

- Huapaya, T. R. (Julio de 2015). Concept and Legal Regime of Public Service in the Peruvian Public Law. *IUS ET VERITAS*, 50, 368 - 397. Obtenido de file:///C:/Users/FRANK/Downloads/14827-Texto%20del%20art%C3%ADculo-58868-1-10-20160520.pdf
- Hurtado Guapo, A., & Fernandez Falero, d. (2015). Reconciliando las tipología de usuarios de internet. *Razón y Palabra*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199536848034.pdf>
- Ibarra Morales, L. E., & Casas Medina, E. V. (enero - marzo de 2015). Aplicacion del Modelo Servperf en los centros de Atencion Telcel, Hermosillo: una medicion de la Calidad del Servicio. *Contaduria y Admistracion*, 60(1), 229-260. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39533059010>
- Inca, M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Papucha, Andahuaylas 2015. Universidad Nacional José María Arguedas. Papucha – Andahuaylas. Papucha, Andahuaylas. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/225>
- Infantes Gomez, F. M. (2017). Calidad de atención y grado de satisfaccion de los usuarios de consulta externa del centro de atención de Medicina complementaria del Hospital II Iquitos - 2016. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 133 - 139. Obtenido de https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf
- Jiménez y Villegas, M., Ortega Vargas, M. C., Cruz Ayala, G., Cruz Corchado, M., Quintero Barrios, M. M., Mendoza Romero,, E., . . . Hernández Treviño, M. E. (2003). Satisfacción del usuario como indicador de calidad. *Revista Mexicana Enfermería Cardiologica*, Volumen 11, Num 2, 58 - 65. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2003/en032c.pdf>
- Juárez Nájera, M., J. M., Sandoval Vasquez, F., Quintero Soto, M. L., & Garcia Lirios, C. (2017). Percepciones sobre la calidad y las tarifas del servicio de agua potable de los usuarios de ciudad de México. *Revista De Educación y Desarrollo Social* 11(2), 20-31. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.18359/reds.3236>
- Leon, V. C. (09 de 09 de 2017). León Vilela Cristian, 2017, “Evaluar para mejores servicios públicos”. *Articulo del Diario el Peruano*. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/biblioteca/Biblio_con.nsf/999a45849237d86c052577920082c0c3/EC24A473A069A02A052582830072FB83/\\$FILE/PERUANO--2017-09-09.PDF](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/biblioteca/Biblio_con.nsf/999a45849237d86c052577920082c0c3/EC24A473A069A02A052582830072FB83/$FILE/PERUANO--2017-09-09.PDF)
- Linares, C. (2014). *Practicas de Servicio al cliente en entidades del sector publico*. Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13057/practicas%20de%20servicio%20al%20cliente%20en%20entidades%20p%daiblicas-%20carolina%20linares.pdf?sequence=1>
- Mahmudul Hasan, M., Alam, A., Mohaimenu Mim, A., & Das, A. (31 de may de 2020). Identifying User Satisfaction Level of Road services: A Focus on Rajshahi City Bypass

Road, Bangladesh. *ScienceDirect*, 3132-3152. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2352146520305913?token=50000A0B8BD91513FDF5EF09DD73311958C7797188C88655A3D304A37AF44B07DE21BA99D1AB6C91ACE67C63D6B5ACD4&originRegion=us-east-1&originCreation=20210506023516>

Mayo Alegre, J. C., Loredó Carballo, N. A., & Reyes Benites, S. N. (2015). Concept of Quality. Reflections for its Definition. *Retos de la Dirección*, 49-67. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v9n2/rdir04215.pdf>

Metaxas, T., Makaratzí, E., & Terzidis, K. (2017). Improving Service Quality to local Communities via a Citizen Satisfaction measurement in Greece: The "Musa". *Approach. Journal of Developing Areas*, 51(3), 77-101. Obtenido de <https://doi.org/10.1353/jda.2017.0062>

Mora Contreras, C. E. (2 de Mayo de 2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10, 146-162. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Morillo Moreno, M. C., & Morillo Moreno, M. D. (2 de junio de 2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 111-131. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28049145009.pdf>

Muñoz Rocha, C. I. (2016). *Metodología de la Investigación* (Lilia Guadalupe Aguilar Iriarte ed.). Mexico D.F.: Progreso S.A. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>

Naupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5ta ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

Ocanto, O., & Ulacio, D. (2017). SP-015: Evaluación de la calidad de la consulta de atención integral del ambulatorio urbano III la victoria según la satisfacción del usuario. *Investigación Clínica (Vol. 58, Issue 1 SI)*, 707. doi:http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=0535-5133&script=sci_serial

Ortega Alarcó, J. A., Rodríguez López, J. R., & Hernández Palma, H. (2017). Importance of the safety of the workers in the compliance of processes, procedures and functions. *Academia & Derecho*, 155-176.

Ossa Ramírez, J. F., González Velásquez, E., Rebelo Quirama, L. E., & Pamplona González, J. D. (2005). The concepts of well-being and satisfaction. A literature review. *Revista Científica Guillermo de Ockham*, 3, 27-59. Recuperado el 19 de Julio de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/1053/105316842003.pdf>

Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer. *Sustainability*, 1-24. doi:doi:10.3390

- Palomino Fuentes , R. E. (2020). "RELACIÓN ENTRE LAS RECOMPENSAS TANGIBLES Y LA MOTIVACIÓN LABORAL": una revisión de la literatura científica.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. . *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(1), 41-50. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(1), 41-50. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.2307/1251430>
- Peralta Montesinos, J. (2006). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología*, 1(14), 195-214. Obtenido de <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=83601409>
- Perez. (2006). *Calidad Total en la atención al cliente "Pautas para garantizar la excelencia en el servicio"* (1ra ed.). Mexico: Vigo. doi:ISBN 10: 84-9839-068-0 ISBN 13: 978-84-9839-068-1
- Portillo Torres, M. C. (2017). Educación por habilidades: Perspectivas y retos para el sistema educativo. *Educación*, 41. doi:<http://dx.doi.org/10.15517/revedu.v41i2.21719>
- Prado Solar, L. A., González Reguera, M., Paz Gómez, N., & Romero Borges, K. (Noviembre - Diciembre de 2014). The theory Deficit of selfcare: Dorothea Orem, starting-point for quality in health care. *Revista medica Electronica vol.36 no.6*, 835-845. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1684-18242014000600004
- Raziq, A., & Maulabakhsh, R. (2015). *Impact of Working Environment on Job Satisfaction*. Prague, Czech Republic: Elsevier B.V. doi:10.1016/S2212-5671(15)00524-9
- Rodríguez Escudero, A. I., Rodríguez Pinto, J., Rodríguez San Pedro, E. V., & Phabmixay, C. S. (2020). ¿Por qué externalizar la atención al cliente? *Márketing y Ventas (Núm. 162)*. Obtenido de <https://www.harvard-deusto.com/por-que-externalizar-la-atencion-al-cliente>
- Rodriguez Moguel, E. A. (2005). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (1ra ed.). Villahermosa, Tabasco. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=r4yrEW9Jhe0C&oi=fnd&pg=PA7&dq=LIBROS+DE+METODOLOGIA+DE+LA+INVESTIGACION&ots=8C915LHdn2&sig=EVD_oW2je6P2bNOM_C9aqdfalkE#v=onepage&q=LIBROS%20DE%20METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION&f=false
- Rodríguez Siu, J. L. (2020). Las habilidades blandas como base para el buen desempeño del docente universitario. *INNOVA Research Journal*, 186-199. doi:<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4163>
- Rodriguez, A. (2017). *El servicio al cliente y su problemática en el sector público*. nueva Granada.

- Romero, Cuya, & Guzman. (2017). "El clima Organizacional y su incidencia en la Calidad de Servicio de las Municipalidades de Andahuaylas, san Jerónimo y Talavera de la Reyna – Región Apurímac, 2013" Para obtener el grado de Maestro en Administración Pública. . Apurimac: Universidad Católica Sedes Sapientiae . Obtenido de http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/645/Romero_Cuya_Guzman_tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saint-Martin, A. H. (2018). Job Quality, Health and Productivity: An evidence-based framework for analysis". *OECD Social, Employment and Migration Working Papers*, 221. Obtenido de <https://doi.org/10.1787/1815199x>
- Salgado Lacayo, K. M., & Urbina Ríos, K. C. (2017). *Relación de los valores y actitudes en la satisfacción laboral de los trabajadores de la campaña MoneyGram en la empresa Sitel Nicaragua S.A en el segundo semestre del año 2016*. Managua: UNAN. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/10358/1/8797.pdf>
- Sanabria Rangel, P. E., Romero Camargo, V., & Flórez Lizcano, C. I. (2014). El concepto de calidad en las organizaciones: Una aproximación desde la complejidad. *Universidad & Empresa*, 165-213. Recuperado el 19 de Julio de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187241606007.pdf>
- Sanchez, P. (2021). la IA y la Robotica, los nuevos aliados en la atención al cliente. *Management & Innovation (Núm. 34) · TIC*. Obtenido de <https://www.harvard-deusto.com/la-ia-y-la-robotica-los-nuevos-aliados-en-la-atencion-al-cliente>
- Tintaya Velásquez, L. G., & Mercado Mamani, S. L. (2019). IMPORTANCIA DEL ESTUDIO Y ANALISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL, SATISFACCIÓN LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LA GESTIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS SANITARIOS PÚBLICOS DEL PERÚ. *Evidencias en Odontología Clínica, Vol 4, No 1 (2018)*, 37- 48. doi:<http://dx.doi.org/10.35306/eoc.v4i1.712>
- Trang Phan, H., Thanh Nguyen, N., Cuong Tran, V., & Hwang, D. (26 de January de 2021). An approach for a decision-making support system based on measuring the user satisfaction level on Twitter. *Information Sciences*, 243-273. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0020025521000098?token=95E48C5CB01E2B7F6BBDF4786E8775CBC4A7AA33AC65BD048CFA58F3B9A098DE95586291C72F78AC1A2790E9D4CD4339&originRegion=us-east-1&originCreation=20210506021949>
- Vera, J., & Trujillo, A. (2018). Vera, J., & Trujillo, A. (2018). Assessing the effect of service quality over user satisfaction in public health institutions in Mexico. *Contaduría y Administración*, 63(2), 1-23. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>
- Villa Sánchez, H. V., C. Z., A., Alcocer Cantuña, F. E., & R. M., R. A. (2017). ESTUDIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.3C. *Empresa*, 6(4), 55-71. doi:<https://search.proquest.com/docview/1987259781?accountid=37408>

Villarroig Claramonte, I., & Muiños Durán, m. (2018). *La atención: Principales rasgos, tipos y estudio*. Universitat Jaume I. Obtenido de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/177765/TFG_2018_VillarroigClaramonte_Laura.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS:

Anexo: Tabla: Matriz de Operacionalización de variable

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Calidad de la atención	Edison Fernando, et al. (2018). La Calidad de atención ha sido amparada por las sociedades debido a sus diversos provechos que ofrece, por ejemplo: Para mejorar procesos, diferenciarse con la competencia, mayor penetración en el mercado, mayor productividad, mejores costos, mayor motivación al personal, y otros, es decir se logra mayores eficiencias para el ofrecimiento de un mejor servicio.	Vera y Trujillo. (2018). Medir la calidad de atención de un servicio ha sido un tema considerablemente abordado en las literaturas de las investigaciones del marketing. Aunque en el contexto en que es utilizado generalmente implica la valorización de los servicios en los negocios de servicios y sus productos, incluyendo los tipos de clientes	Conocimientos	Conoce su trabajo, está Capacitado y Orienta	Cree usted que el personal que lo atendió conoce su trabajo	Likert, nominal 1=Siempre 2=casi siempre 3=A veces 4=casi nunca 5=Nunca
					Para usted, el personal que lo atendió está capacitado para brindar respuestas correctas y acertadas a sus preguntas	
					Cree usted que la orientación que le brindó el personal es la apropiada y no le hacen perder su tiempo	
			Actitud y valores	Responsable, Escucha, Se compromete, Honesto	El personal que lo atendió es responsable porque se compromete en algo y cumple	
					El personal que lo atendió a usted lo escuchó y se preocupó por atender sus inquietudes	
					Cree usted que el personal que lo atendió está comprometido con su trabajo	
					Para usted, el personal que lo atendió en esta oficina es honesta porque no le pidió alguna cosa o regalito para acelerar su trámite	
			Habilidades	Buen trato, Anticipa las necesidades, Resuelve los problemas	El personal que lo atendió le brindó a usted un buen trato y fue paciente	
					Cree que el personal que lo atendió a usted se anticipó a sus necesidades y le dio soluciones prácticas	
					Para usted, el personal que lo atendió resolvió sus problemas	
Satisfacción de usuarios	La satisfacción es el cumplimiento del gusto o deseo, es una reacción emocional del consumidor en respuesta a la experiencia con un producto o servicio (Bachelet, 1992).	Rust y Oliver (1994) sostienen que el resultado de la satisfacción se enfoca en dos aspectos: • La satisfacción se relaciona con la sensación de estar saciado o contento, debido a recibir un producto o servicio con rendimiento adecuado. • La satisfacción como sorpresa supone la existencia de un ser humano que busca un placer, difícil de anticipar y valorar sin haber receptado un producto o servicio.	Tangibilidad	Infraestructura adecuada y limpieza	Los ambientes físicos de las instalaciones, limpieza y comodidad de la municipalidad le hacen sentir bien.	Likert, nominal 1=Siempre 2=casi siempre 3=A veces 4=casi nunca 5=Nunca
					Encuentra ambientes adecuados para su atención personalizada en la municipalidad	
			Seguridad	Credibilidad y Conoce las Necesidades	Valora la eficiencia del personal de la municipalidad referente al nivel de atención	
					Le da valor al nivel de atención en la Municipalidad	
			Capacidad de respuesta	Solución de Problemas y Eficacia	El nivel de atención fue efectiva respecto a las respuestas que quería obtener en su pedido en la municipalidad.	
					Valora la capacidad de respuesta respecto a disposición y voluntad recibida por parte de la Municipalidad.	
			Confiabilidad	Confianza, Cortesía y Amabilidad	Fue atendido en el tiempo adecuado en la Municipalidad.	
					Percibió calidad de atención en la Municipalidad	
			Empatía	Atención Individualizada, Seguridad y Comunicación	Mantiene buena comunicación y atención de parte del personal de la municipalidad.	
					Encuentra ambientes adecuados para su atención personalizada en la municipalidad	

Anexo. Instrumento de recolección de datos

CALIDAD DE ATENCIÓN PARA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DE HUASMIN – CELENDÍN

Estimado trabajador:

El presente instrumento tiene como objetivo la recolección de datos para una investigación. Es anónima, por lo que le solicito y agradezco contestar todos los ítems con la mayor sinceridad posible

Cada pregunta está conformada por 5 alternativas, marca con X, el casillero conveniente, teniendo en cuenta los siguientes valores:

Nunca (N); Casi nunca (CN); A veces (AV); Casi siempre (CS); Siempre (S)

N°	Ítems	Escala de valoración				
		N	C	A	C	S
		1	2	3	4	5
01	¿Cree usted que el personal que lo atendió conoce su trabajo?					
02	¿Para usted, el personal que lo atendió está capacitado para brindar respuestas correctas y acertadas a sus preguntas?					
03	¿Cree usted que la orientación que le brindó el personal es la apropiada y no le hacen perder su tiempo?					
04	¿El personal que lo atendió es responsable porque se compromete en algo y cumple?					
05	¿El personal que lo atendió a usted lo escuchó y se preocupó por atender sus inquietudes?					
06	¿Cree usted que el personal que lo atendió está comprometido con su trabajo?					
07	¿Para usted, el personal que lo atendió en esta oficina es honesta porque no le pidió alguna cosa o regalito para acelerar su trámite?					
08	¿El personal que lo atendió le brindó a usted un buen trato y fue paciente?					
09	¿Cree que el personal que lo atendió a usted se anticipó a sus necesidades y le dio soluciones prácticas?					
10	¿Para usted, el personal que lo atendió resolvió sus problemas?					

11	Los ambientes físicos de las instalaciones, limpieza y comodidad de la municipalidad le hacen sentir bien.					
12	Encuentra ambientes adecuados para su atención personalizada en la municipalidad					
13	Valora la eficiencia del personal de la municipalidad referente al nivel de atención					
14	Le da valor al nivel de atención en la Municipalidad					
15	El nivel de atención fue efectiva respecto a las respuestas que quería obtener en su pedido en la Municipalidad.					
16	Valora la capacidad de respuesta respecto a disposición y voluntad recibida por parte de la Municipalidad.					
17	Fue atendido en el tiempo adecuado en la Municipalidad.					
18	Percibió calidad de atención en la Municipalidad					
19	Mantiene buena comunicación y atención de parte del personal de la municipalidad.					
20	Existe interacción entre el personal de la Municipalidad y su atención					

Anexo: Figura: Esquema de Diseño de Investigación



Anexo: Figura: Formula Estadística de Población Finita

$$n = \frac{Z_a^2 \times N \times p \times q}{e^2 (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Resolviendo:

$$n = \frac{1.96 \times 1.96 \times 13,300 \times 0.5 \times 0.5}{0.07^2 (13,300 - 1) + 1.96 \times 0.5 \times 0.5}$$

Donde:

$$N = 13,300$$

$$Z^2 = 1.96$$

$$p = 0.50$$

$$q = 0.50$$

$$e = 0.05$$

$$n = 193$$

Anexo: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO 01

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 26 de mayo de 2021

Señor

Dr. Johnny Cueva Valdivia
Chiclayo.

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de Operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Br. Jimmy Alexander Montoya Astonitas

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

INSTRUMENTO

1. **Nombre del instrumento:** La calidad de atención para satisfacción de usuarios en la Municipalidad de Huasmin - Celendín.

Cuestionario para evaluar la el nivel de satisfacción de los usuarios.

2. **Autor original:**

Br. Jimmy Alexander Montoya Astonitas.

3. **Objetivo:**

Recoger información y analizar la calidad de atención para satisfacción de usuarios en la Municipalidad de Huasmin – Celendín.

4. **Estructura y aplicación:**

La presente prueba escrita está estructurada en base a 20 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones de las dos variables.

El instrumento será aplicado a una muestra de 100 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huasmin – Celendín.

Anexo: FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL
1. Nombre del instrumento.

Cuestionario para evaluar la Calidad de atención para satisfacción de usuarios de la municipalidad de Huasmin - Celendín, estructurada y detallada. En esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran. En esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
VARIABLE INDEPENDIENTE: Calidad de atención <i>Pereira Cillo et al. (2019)</i> es la relación entre la atención que el público recibe como fue efectuado realmente la prestación o la condición apreciada, es primordial la intercomunicación entre las personas en cada fase del servicio que se ofrece.	Conocimientos	Conoce su trabajo, está Capacitado y Orienta	¿Cree usted que el personal que lo atendió conoce su trabajo?
			¿Para usted, el personal que lo atendió está capacitado para brindar respuestas correctas y acertadas a sus preguntas?
			¿Cree usted que la orientación que le brindó el personal es la apropiada y no le hacen perder su tiempo?
	Actitud y valores	Responsable, Escucha, Se compromete, Honesto	¿El personal que lo atendió es responsable porque se compromete en algo y cumple
			¿El personal que lo atendió a usted lo escuchó y se preocupó por atender sus inquietudes?
			¿Cree usted que el personal que lo atendió está comprometido con su trabajo?
			¿Para usted, el personal que lo atendió en esta oficina es honesta porque no le pidió alguna cosa o regalo para acelerar su trámite?
	Habilidades	Buen trato, Anticipa las necesidades, Resuelve los problemas	¿El personal que lo atendió le brindó a usted un buen trato y fue paciente?
			¿Cree que el personal que lo atendió a usted se anticipó a sus necesidades y le dio soluciones prácticas?
¿Para usted, el personal que lo atendió resolvió sus problemas?			
VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción de Usuarios	Tangibilidad	Infraestructura adecuada y limpia	Los ambientes físicos de las instalaciones, limpieza y comodidad de la municipalidad le hacen sentir bien. Encuentra ambientes adecuados para su atención personalizada en la municipalidad
	seguridad	Credibilidad y Conoce las Necesidades	Valora la eficiencia del personal de la municipalidad referente al nivel de atención Le da valor al nivel de atención en la Municipalidad
	Capacidad de respuesta	Solución de Problemas y Eficacia	El nivel de atención fue efectiva respecto a las respuestas que quería obtener en su pedido en la municipalidad. Valora la capacidad de respuesta respecto a disposición y voluntad recibida por parte de la Municipalidad.
	confiabilidad	Confianza, Cortesía y Amabilidad	Fue atendido en el tiempo adecuado en la Municipalidad. Percibió calidad de atención en la Municipalidad
	Empatía	Atención Individualizada, Seguridad y Comunicación	Mantiene buena comunicación y atención de parte del personal de la municipalidad.
			Existe interacción entre el personal de la municipalidad y su atención

Anexo: FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL
1. Nombre del instrumento.

Questionario para evaluar la Calidad de atención para satisfacción de usuarios de la municipalidad de Huasmin - Celendín, estructurada y detallada. En esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran. En esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura


Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
VARIABLE INDEPENDIENTE: Calidad de atención <i>Pereira Filho et al. (2019)</i> <i>es la relación entre la atención que el público recibe y como fue efectuado realmente la prestación o la condición apreciada, es primordial la intercomunicación entre las personas en cada fase del servicio que se ofrece.</i>	Conocimientos	Conoce su trabajo, está Capacitado y Orienta	¿Cree usted que el personal que lo atendió conoce su trabajo?
			¿Para usted, el personal que lo atendió está capacitado para brindar respuestas correctas y acertadas a sus preguntas?
			¿Cree usted que la orientación que le brindó el personal es la apropiada y no le hacen perder su tiempo?
	Actitud y valores	Responsable, Escucha, Se compromete, Honesto	¿El personal que lo atendió es responsable porque se compromete en algo y cumple
			¿El personal que lo atendió a usted lo escuchó y se preocupó por atender sus inquietudes?
			¿Cree usted que el personal que lo atendió está comprometido con su trabajo?
			¿Para usted, el personal que lo atendió en esta oficina es honesta porque no le pidió alguna cosa o regalito para acelerar su trámite?
	Habilidades	Buen trato, Anticipa las necesidades, Resuelve los problemas	¿El personal que lo atendió le brindó a usted un buen trato y fue paciente?
			¿Cree que el personal que lo atendió a usted se anticipó a sus necesidades y le dio soluciones prácticas?
			¿Para usted, el personal que lo atendió resolvió sus problemas?
VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción de Usuarios	Tangibilidad	Infraestructura adecuada y limpieza	Los ambientes físicos de las instalaciones, limpieza y comodidad de la municipalidad le hacen sentir bien. Encuentra ambientes adecuados para su atención personalizada en la municipalidad
	seguridad	Credibilidad y Conoce las Necesidades	Valora la eficiencia del personal de la municipalidad referente al nivel de atención Le da valor al nivel de atención en la Municipalidad
	Capacidad de respuesta	Solución de Problemas y Eficacia	El nivel de atención fue efectiva respecto a las respuestas que quería obtener en su pedido en la municipalidad. Valora la capacidad de respuesta respecto a disposición y voluntad recibida por parte de la Municipalidad.
	confiabilidad	Confianza, Cortesía y Amabilidad	Fue atendido en el tiempo adecuado en la Municipalidad. Percibió calidad de atención en la Municipalidad
	Empatía	Atención Individualizada, Seguridad y Comunicación	Mantiene buena comunicación y atención de parte del personal de la municipalidad.
			Existe interacción entre el personal de la municipalidad y su atención





Anexo 5: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PARA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DE HUASMIN - CELENDÍN

Estimado trabajador:

El presente instrumento tiene como objetivo la recolección de datos para una investigación. Es anónima, por lo que le solicito y agradezco contestar todos los ítems con la mayor sinceridad posible

Cada pregunta está conformada por 5 alternativas, marca con X, el casillero conveniente, teniendo en cuenta los siguientes valores:

Nunca (N); Casi nunca (CN); A veces (AV); Casi siempre (CS); Siempre (S)



Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			N	C N	A V	C S	S
VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN			01	02	03	04	05
CONOCIMIENTOS	Conoce su trabajo, está Capacitado y Orienta	¿Cree usted que el personal que lo atendió conoce su trabajo?					
		¿Para usted, el personal que lo atendió está capacitado para brindar respuestas correctas y acertadas a sus preguntas?					
		¿Cree usted que la orientación que le brindó el personal es la apropiada y no le hacen perder su tiempo?					
ACTITUD Y VALORES	Responsable, Escucha, Se compromete, Honesto	¿El personal que lo atendió es responsable porque se compromete en algo y cumple?					
		¿El personal que lo atendió a usted lo escuchó y se preocupó por atender sus inquietudes?					
		¿Cree usted que el personal que lo atendió está comprometido con su trabajo?					
		¿Para usted, el personal que lo atendió en esta oficina es honesta porque no le pidió alguna cosa o regalito para acelerar su trámite?					
HABILIDADES	Buen trato, Anticipa las necesidades, Resuelve los problemas	¿El personal que lo atendió le brindó a usted un buen trato y fue paciente?					
		¿Cree que el personal que lo atendió a usted se anticipó a sus necesidades y le dio soluciones prácticas?					
		¿Para usted, el personal que lo atendió resolvió sus problemas?					
VARIABLE: SATISFACCIÓN DE USUARIOS			01	02	03	04	05
TANGIBILIDAD	Infraestructura adecuada y limpieza	Los ambientes físicos de las instalaciones, limpieza y comodidad de la municipalidad le hacen sentir bien.					
		Encuentra ambientes adecuados para su atención personalizada en la municipalidad					
SEGURIDAD	Credibilidad y conoce las necesidades	Valora la eficiencia del personal de la municipalidad referente al nivel de atención					
		Le da valor al nivel de atención en la Municipalidad					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Solución de problemas y eficacia	El nivel de atención fue efectiva respecto a las respuestas que quería obtener en su pedido en la municipalidad.					
		Valora la capacidad de respuesta respecto a disposición y voluntad recibida por parte de la Municipalidad.					
CONFIABILIDAD	Confianza, cortesía y amabilidad	Fue atendido en el tiempo adecuado en la Municipalidad.					
		Percibió calidad de atención en la Municipalidad					
EMPATÍA	Atención, individualidad, seguridad y comunicación	Mantiene buena comunicación y atención de parte del personal de la municipalidad.					
		Existe interacción entre el personal de la municipalidad y su atención					

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS
calidad de atención para satisfacción de usuarios en la Municipalidad de Huasmin – Celendín



Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones		
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Calidad de atención	Conocimiento	Conoce su trabajo, está capacitado y orienta	¿Cree usted que el personal que lo atendió conoce su trabajo?											
			¿Para usted, el personal que lo atendió está capacitado para brindar respuestas correctas y acertadas a sus preguntas?	X		X		X		X				
			¿Cree usted que la orientación que le brindó el personal es la apropiada y no le hacen perder su tiempo?											
	Actitud y valores	Responsable, Escucha, Se compromete, Honesto	¿El personal que lo atendió es responsable porque se compromete en algo y cumple											
			¿El personal que lo atendió a usted lo escuchó y se preocupó por atender sus inquietudes?											
			¿Cree usted que el personal que lo atendió está comprometido con su trabajo?	X		X		X		X				
			¿Para usted, el personal que lo atendió en esta oficina es honesta porque no le pidió alguna cosa o regalito para acelerar su trámite?											
	Habilidades	Buen trato, Anticipa las necesidades, Resuelve los problemas	¿El personal que lo atendió le brindó a usted un buen trato y fue paciente?											
			¿Cree que el personal que lo atendió a usted se anticipó a sus necesidades y le dio soluciones prácticas?	X		X		X		X				
			¿Para usted, el personal que lo atendió resolvió sus problemas?											
	Tangibilidad	Infraestructura adecuada y limpieza	Los ambientes físicos de las instalaciones, limpieza y comodidad de la municipalidad le hacen sentir bien.	X		X		X		X				
			Encuentra ambientes adecuados para su atención personalizada en la municipalidad											
Satisfacción de usuarios	Seguridad	Credibilidad y Conoce las Necesidades	Valora la eficiencia del personal de la municipalidad referente al nivel de atención	X		X		X		X				
			Le da valor al nivel de atención en la Municipalidad											
	Capacidad de respuesta	Solución de Problemas y Eficacia	El nivel de atención fue efectiva respecto a las respuestas que quería obtener en su pedido en la municipalidad.	X		X		X		X				
			Valora la capacidad de respuesta respecto a disposición y voluntad recibida por parte de la Municipalidad.											
	Cortesía	Confianza, Cortesía y Amabilidad	Fue atendido en el tiempo adecuado en la Municipalidad.	X		X		X		X				
			Percebió calidad de atención en la Municipalidad											
	Empatía	Atención Individualizada, Seguridad y Comunicación	Mantiene buena comunicación y atención de parte del personal de la municipalidad.	X		X		X		X				
			Existe interacción entre el personal de la municipalidad y su atención											

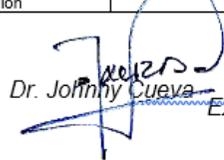
Escala

Escala de Likert

 Nunca
 Casi nunca
 A veces
 Casi siempre
 Siempre

Escala de Likert

 Nunca
 Casi nunca
 A veces
 Casi siempre
 Siempre



Dr. Johnny Cueva
 EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

- TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**
La calidad de la atención para satisfacción de usuarios en la Municipalidad de Huasmin – Celendín.
- NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**
Cuestionario para medir las variables
- TESISTA:**
Br. Jimmy Alexander Montoya Astonitas
- DECISIÓN:**
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 26 de mayo de 2021.

Dr. Johnny Cueva Valdivia
DNI: 16703164



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO 02

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 25 de mayo de 2021

Señor

Dr. Meregildo Silva Ramirez
Chiclayo.

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

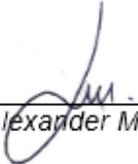
Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de Operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,


Br. Jimmy Alexander Montoya Astonitas

ESCUELA DE POSGRADO**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

INSTRUMENTO

1. **Nombre del instrumento:** La calidad de atención para satisfacción de usuarios en la Municipalidad de Huasmin - Celendín.

Cuestionario para evaluar la el nivel de satisfacción de los usuarios.

2. **Autor original:**

Br. Jimmy Alexander Montoya Astonitas

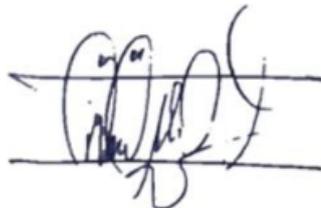
3. **Objetivo:**

Recoger información y analizar la calidad de atención para satisfacción de usuarios en la Municipalidad de Huasmin – Celendín

4. **Estructura y aplicación:**

La presente prueba escrita está estructurada en base a 20 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones de las dos variables.

El instrumento será aplicado a una muestra de 100 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huasmin – Celendín.



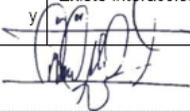
.....
Dr. Msc. Ing. Mec. MEREGILDO SILVA RAMIREZ
JUEZ EXPERTO

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL
1. Nombre del instrumento.

Cuestionario para evaluar la Calidad de atención para satisfacción de usuarios de la municipalidad de Huasmin - Celendín, estructurada y detallada. En esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran. En esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
VARIABLE INDEPENDIENTE Calidad de atención <i>Pereira Filho et al. (2019) es la relación entre la atención que el público recibe y como fue efectuado realmente la prestación o la condición apreciada, es primordial la intercomunicación entre las personas en cada fase del servicio que se ofrece.</i>	Conocimientos	Conoce su trabajo, está Capacitado y Orienta	¿Cree usted que el personal que lo atendió conoce su trabajo?
			¿Para usted, el personal que lo atendió está capacitado para brindar respuestas correctas y acertadas a sus preguntas?
			¿Cree usted que la orientación que le brindó el personal es la apropiada y no le hacen perder su tiempo?
	Actitud y valores	Responsable, Escucha, Se compromete, Honesto	¿El personal que lo atendió es responsable porque se compromete en algo y cumple
			¿El personal que lo atendió a usted lo escuchó y se preocupó por atender sus inquietudes?
			¿Cree usted que el personal que lo atendió está comprometido con su trabajo?
	Habilidades	Buen trato, Anticipa las necesidades, Resuelve los problemas	¿Para usted, el personal que lo atendió en esta oficina es honesta porque no le pidió alguna cosa o regalito para acelerar su trámite?
			¿El personal que lo atendió le brindó a usted un buen trato y fue paciente?
			¿Cree que el personal que lo atendió a usted se anticipó a sus necesidades y le dio soluciones prácticas?
			¿Para usted, el personal que lo atendió resolvió sus problemas?
VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción de Usuarios	Tangibilidad	Infraestructura adecuada y limpieza	Los ambientes físicos de las instalaciones, limpieza y comodidad de la municipalidad le hacen sentir bien. Encuentra ambientes adecuados para su atención personalizada en la municipalidad
	seguridad	Credibilidad y Conoce las Necesidades	Valora la eficiencia del personal de la municipalidad referente al nivel de atención Le da valor al nivel de atención en la Municipalidad
	Capacidad de respuesta	Solución de Problemas y Eficacia	El nivel de atención fue efectiva respecto a las respuestas que quería obtener en su pedido en la municipalidad. Valora la capacidad de respuesta respecto a disposición y voluntad recibida por parte de la Municipalidad.
	confiabilidad	Confianza, Cortesía y Amabilidad	Fue atendido en el tiempo adecuado en la Municipalidad. Percibió calidad de atención en la Municipalidad
	Empatía	Atención Individualizada, Seguridad Comunicación	Mantiene buena comunicación y atención de parte del personal de la municipalidad.
			Existe interacción entre el personal de la municipalidad y su atención



Dr. Msc. Ing. Mec. MEREGLIDO SILVA RAMIREZ
JUEZ EXPERTO



Dr. Msc. Ing. Mec. MEREGLIDO SILVA RAMIREZ
JUEZ EXPERTO

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PARA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DE HUASMIN - CELENDÍN

Estimado trabajador:

El presente instrumento tiene como objetivo la recolección de datos para una investigación. Es anónima, por lo que le solicito y agradezco contestar todos los ítems con la mayor sinceridad posible

Cada pregunta está conformada por 5 alternativas, marca con X, el casillero conveniente, teniendo en cuenta los siguientes valores:

Nunca (N); Casi nunca (CN); A veces (AV); Casi siempre (CS); Siempre (S)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			N	CN	AV	CS	S
VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN							
CONOCIMIENTOS	Conoce su trabajo, está Capacitado y Orienta	¿Cree usted que el personal que lo atendió conoce su trabajo?					
		¿Para usted, el personal que lo atendió está capacitado para brindar respuestas correctas y acertadas a sus preguntas?					
		¿Cree usted que la orientación que le brindó el personal es la apropiada y no le hacen perder su tiempo?					
ACTITUD Y VALORES	Responsable, Escucha, Se compromete, Honesto	¿El personal que lo atendió es responsable porque se compromete en algo y cumple?					
		¿El personal que lo atendió a usted lo escuchó y se preocupó por atender sus inquietudes?					
		¿Cree usted que el personal que lo atendió está comprometido con su trabajo?					
		¿Para usted, el personal que lo atendió en esta oficina es honesta porque no le pidió alguna cosa o regalito para acelerar su trámite?					
HABILIDADES	Buen trato, Anticipa las necesidades, Resuelve los problemas	¿El personal que lo atendió le brindó a usted un buen trato y fue paciente?					
		¿Cree que el personal que lo atendió a usted se anticipó a sus necesidades y le dio soluciones prácticas?					
		¿Para usted, el personal que lo atendió resolvió sus problemas?					
VARIABLE: SATISFACCIÓN DE USUARIOS							
TANGIBILIDAD	Infraestructura adecuada y limpieza	Los ambientes físicos de las instalaciones, limpieza y comodidad de la municipalidad le hacen sentir bien.					
		Encuentra ambientes adecuados para su atención personalizada en la municipalidad					
SEGURIDAD	Credibilidad y conoce las necesidades	Valora la eficiencia del personal de la municipalidad referente al nivel de atención					
		Le da valor al nivel de atención en la Municipalidad					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Solución de problemas y eficacia	El nivel de atención fue efectiva respecto a las respuestas que quería obtener en su pedido en la municipalidad.					
		Valora la capacidad de respuesta respecto a disposición y voluntad recibida por parte de la Municipalidad.					
CONFIABILIDAD	Confianza, cortesía y amabilidad	Fue atendido en el tiempo adecuado en la Municipalidad.					
		Percibió calidad de atención en la Municipalidad					
EMPATIA	Atención, individualidad, seguridad y comunicación	Mantiene buena comunicación y atención de parte del personal de la municipalidad.					
		Existe interacción entre el personal de la municipalidad y su atención					



Dr. Msc. Ing. Mec. MEREGLIDO SILVA RAMIREZ
JUEZ EXPERTO

Anexo 3: Matriz de Consistencia

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Calidad de la atención	Edison Fernando, et al. (2018). La Calidad de atención ha sido amparada por las sociedades debido a sus diversos provechos que ofrece, por ejemplo: Para mejorar procesos, diferenciarse con la competencia, mayor penetración en el mercado, mayor productividad, mejores costos, mayor motivación al personal, y otros, es decir se logra mayores eficiencias para el ofrecimiento de un mejor servicio.	Vera, J., & Trujillo, A. (2018). Medir la calidad de atención de un servicio ha sido un tema considerablemente abordado en las literaturas de las investigaciones del marketing. Aunque en el contexto en que es utilizado generalmente implica la valorización de los servicios en los negocios de servicios y sus productos, incluyendo los tipos de clientes	conocimientos	Conoce su trabajo, está Capacitado y Orienta	Cree usted que el personal que lo atendió conoce su trabajo	Escala de Likert Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
					Para usted, el personal que lo atendió está capacitado para brindar respuestas correctas y acertadas a sus preguntas	
			Actitud y valores	Responsable, Escucha, compromete, Honesto	¿Cree usted que la orientación que le brindó el personal es la apropiada y no le hacen perder su tiempo?	
					El personal que lo atendió es responsable porque se compromete en algo y cumple	
					El personal que lo atendió a usted lo escuchó y se preocupó por atender sus inquietudes	
					Cree usted que el personal que lo atendió está comprometido con su trabajo	
			habilidades	Buen trato, Anticipa las necesidades, Resuelve los problemas	Para usted, el personal que lo atendió en esta oficina es honesta porque no le pidió alguna cosa o regalito para acelerar su trámite	
					¿El personal que lo atendió le brindó a usted un buen trato y fue paciente?	
					¿Cree que el personal que lo atendió a usted se anticipó a sus necesidades y le dio soluciones prácticas?	
					¿Para usted, el personal que lo atendió resolvió sus problemas?	
Satisfacción de usuarios	La satisfacción es el cumplimiento del gusto o deseo, es una reacción emocional del consumidor en respuesta a la experiencia con un producto o servicio (Bachelet, 1992). Rust y Oliver (1994) sostienen que el resultado de la satisfacción se enfoca en dos aspectos: • La satisfacción se relaciona con la sensación de estar saciado o contento, debido a recibir un producto o servicio con rendimiento adecuado. • La satisfacción como sorpresa supone la existencia de un ser humano que busca un placer, difícil de anticipar y valorar sin haber receptado un producto o servicio.		Tangibilidad	Infraestructura adecuada y limpieza	Los ambientes físicos de las instalaciones, limpieza y comodidad de la municipalidad le hacen sentir bien. Encuentra ambientes adecuados para su atención personalizada en la municipalidad	Escala de Likert Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre5
			Seguridad	Credibilidad y Conoce las Necesidades	Valora la eficiencia del personal de la municipalidad referente al nivel de atención Le da valor al nivel de atención en la Municipalidad	
			Capacidad de respuesta	Solución de Problemas y Eficacia	El nivel de atención fue efectiva respecto a las respuestas que quería obtener en su pedido en la municipalidad. Valora la capacidad de respuesta respecto a disposición y voluntad recibida por parte de la Municipalidad.	
			Confiabilidad	Confianza, Cortesía y Amabilidad	Fue atendido en el tiempo adecuado en la Municipalidad. Percibió calidad de atención en la Municipalidad	
			Empatía	Atención Individualizada, Seguridad y Comunicación	Mantiene buena comunicación y atención de parte del personal de la municipalidad. Existe interacción entre el personal de la municipalidad y su atención	



Dr. Msc. Ing. Msc. MEREGILDO SILVA RAMIREZ
JUEZ EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

La calidad de atención para satisfacción de usuarios en la Municipalidad de Huasmin – Celendín

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observación
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de atención	Conocimientos	Conoce su trabajo, está capacitado y orienta	¿Cree usted que el personal que lo atendió conoce su trabajo?	X		X		X		X		
			¿Para usted, el personal que lo atendió está capacitado para brindar respuestas correctas y acertadas a sus preguntas?	X		X		X		X		
			¿Cree usted que la orientación que le brindó el personal es la apropiada y no le hacen perder su tiempo?	X		X		X		X		
	Actitud valores	Responsable, Escucha, Se compromete, Honesto	¿El personal que lo atendió es responsable porque se compromete en algo y cumple	X		X		X		X		
			¿El personal que lo atendió a usted lo escuchó y se preocupó por atender sus inquietudes?	X		X		X		X		
			¿Cree usted que el personal que lo atendió está comprometido con su trabajo?	X		X		X		X		
			¿Para usted, el personal que lo atendió en esta oficina es honesta porque no le pidió alguna cosa o regalito para acelerar su trámite?	X		X		X		X		
	Habilidades	Buen trato, Anticipa las necesidades, Resuelve los problemas	¿El personal que lo atendió le brindó a usted un buen trato y fue paciente?	X		X		X		X		
			¿Cree que el personal que lo atendió a usted se anticipó a sus necesidades y le dio soluciones prácticas?	X		X		X		X		
			¿Para usted, el personal que lo atendió resolvió sus problemas?	X		X		X		X		
	Tangibilidad	Infraestructura adecuada y limpieza	Los ambientes físicos de las instalaciones, limpieza y comodidad de la municipalidad le hacen sentir bien.	X		X		X		X		
			Encuentra ambientes adecuados para su atención personalizada en la municipalidad	X		X		X		X		
Satisfacción de usuarios	Seguridad	Credibilidad y Conoce las Necesidades	Valora la eficiencia del personal de la municipalidad referente al nivel de atención	X		X		X		X		
			Le da valor al nivel de atención en la Municipalidad	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Solución de Problemas y Eficacia	El nivel de atención fue efectiva respecto a las respuestas que quería obtener en su pedido en la municipalidad.	X		X		X		X		
			Valora la capacidad de respuesta respecto a disposición y voluntad recibida por parte de la Municipalidad.	X		X		X		X		
	Confiabilidad	Confianza, Cortesía y Amabilidad	Fue atendido en el tiempo adecuado en la Municipalidad.	X		X		X		X		
			Percibió calidad de atención en la Municipalidad	X		X		X		X		
	Empatía	Atención Individualizada, Seguridad y Comunicación	Mantiene buena comunicación y atención de parte del personal de la municipalidad.	X		X		X		X		
			Existe interacción entre el personal de la municipalidad y su atención	X		X		X		X		

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

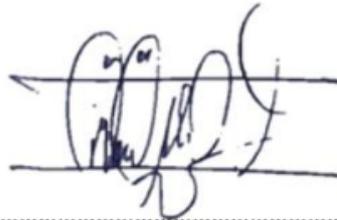
1. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**
La calidad de la atención para satisfacción de usuarios en la Municipalidad de Huasmin – Celendín.
2. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**
Cuestionario para medir las variables
3. **TESISTA:**
Br. Jimmy Alexander Montoya Astonitas
4. **DECISIÓN:**
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 25 de mayo de 2021.



.....
Dr. Msc. Ing. Mec. MEREGILDO SILVA RAMIREZ
JUEZ EXPERTO
DNI: 27856219

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN 03
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 26 de mayo de 2021

Señor

Dr. Gilberto Carrión Barco

Chiclayo.

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

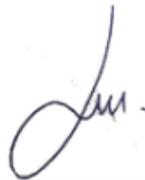
Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de Operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Br. Jimmy Alexander Montoya Astonitas

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

INSTRUMENTO

1. **Nombre del instrumento:** La calidad de atención para satisfacción de usuarios en la **Municipalidad de Huasmin - Celendín.**
Cuestionario para evaluar la el nivel de satisfacción de los usuarios.
2. **Autor original:**
Br. Jimmy Alexander Montoya Astonitas.
3. **Objetivo:**
Recopilar la información y poder analizar los datos obtenidos respecto de la calidad de atención para satisfacción de usuarios en la Municipalidad de Huasmin – Celendín.
4. **Estructura y aplicación:**
La presente prueba escrita está estructurada en base a 20 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones de las dos variables.

El instrumento será aplicado a una muestra de 100 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huasmin – Celendín.



FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento.

Cuestionario para evaluar la Calidad de atención para satisfacción de usuarios de la municipalidad de Huasmin - Celendín, estructurada y detallada.

En esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran. |

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
VARIABLE INDEPENDIENTE: Calidad de atención <i>Pereira Filho et al. (2019) es la relación entre la atención que el público recibe y como fue efectuado realmente la prestación o la condición apreciada, es primordial la intercomunicación entre las personas en cada fase del servicio que se ofrece.</i>	Conocimientos	Conoce su trabajo, está capacitado y Orienta	¿Cree usted que el personal que lo atendió conoce su trabajo?
			¿Para usted, el personal que lo atendió está capacitado para brindar respuestas correctas y acertadas a sus preguntas?
			¿Cree usted que la orientación que le brindó el personal es la apropiada y no le hacen perder su tiempo?
	Actitud y valores	Responsable, Escucha, Se compromete, Honesto	¿El personal que lo atendió es responsable porque se compromete en algo y cumple
			¿El personal que lo atendió a usted lo escuchó y se preocupó por atender sus inquietudes?
			¿Cree usted que el personal que lo atendió está comprometido con su trabajo?
	Habilidades	Buen trato, Anticipa las necesidades, Resuelve los problemas	¿Para usted, el personal que lo atendió en esta oficina es honesta porque no le pidió alguna cosa o regalito para acelerar su trámite?
			¿El personal que lo atendió le brindó a usted un buen trato y fue paciente?
			¿Cree que el personal que lo atendió a usted se anticipó a sus necesidades y le dio soluciones prácticas?
			¿Para usted, el personal que lo atendió resolvió sus problemas?
VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción de Usuarios	Tangibilidad	Infraestructura adecuada y limpieza	Los ambientes físicos de las instalaciones, limpieza y comodidad de la municipalidad le hacen sentir bien.
			Encuentra ambientes adecuados para su atención personalizada en la municipalidad
	seguridad	Credibilidad y Conoce las Necesidades	Valora la eficiencia del personal de la municipalidad referente al nivel de atención
			Le da valor al nivel de atención en la Municipalidad
	Capacidad de respuesta	Solución de Problemas y Eficacia	El nivel de atención fue efectiva respecto a las respuestas que quería obtener en su pedido en la municipalidad.
			Valora la capacidad de respuesta respecto a disposición y voluntad recibida por parte de la Municipalidad.
	confiabilidad	Confianza, Cortesía y Amabilidad	Fue atendido en el tiempo adecuado en la Municipalidad.
			Percibió calidad de atención en la Municipalidad
Empatía	Atención Individualizada, Seguridad y Comunicación	Mantiene buena comunicación y atención de parte del personal de la municipalidad.	
		Existe interacción entre el personal de la municipalidad y su atención	

Anexo: Instrumento de recolección de datos
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PARA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE HUASMIN - CELENDIN

Estimado trabajador:

El presente instrumento tiene como objetivo la recolección de datos para una investigación. Es anónima, por lo que le solicito y agradezco contestar todos los ítems con la mayor sinceridad posible

Cada pregunta está conformada por 5 alternativas, marca con X, el casillero conveniente, teniendo en cuenta los siguientes valores:

Nunca (N); Casi nunca (CN); A veces (AV); Casi siempre (CS); Siempre (S)



Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			N	CN	AV	CS	S
VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN							
CONOCIMIENTOS	Conoce su trabajo, está capacitado y Orienta	¿Cree usted que el personal que lo atendió conoce su trabajo?					
		¿Para usted, el personal que lo atendió está capacitado para brindar respuestas correctas y acertadas a sus preguntas?					
		¿Cree usted que la orientación que le brindó el personal es la apropiada y no le hacen perder su tiempo?					
ACTITUD Y VALORES	Responsable, Escucha, Se compromete, Honesto	¿El personal que lo atendió es responsable porque se compromete en algo y cumple?					
		¿El personal que lo atendió a usted lo escuchó y se preocupó por atender sus inquietudes?					
		¿Cree usted que el personal que lo atendió está comprometido con su trabajo?					
		¿Para usted, el personal que lo atendió en esta oficina es honesta porque no le pidió alguna cosa o regalito para acelerar su trámite?					
HABILIDADES	Buen trato, Anticipa las necesidades, Resuelve los problemas	¿El personal que lo atendió le brindó a usted un buen trato y fue paciente?					
		¿Cree que el personal que lo atendió a usted se anticipó a sus necesidades y le dio soluciones prácticas?					
		¿Para usted, el personal que lo atendió resolvió sus problemas?					
VARIABLE: SATISFACCIÓN DE USUARIOS							
TANGIBILIDAD	Infraestructura adecuada y limpieza	Los ambientes físicos de las instalaciones, limpieza y comodidad de la municipalidad le hacen sentir bien.					
		Encuentra ambientes adecuados para su atención personalizada en la municipalidad					
SEGURIDAD	Credibilidad y conoce las necesidades	Valora la eficiencia del personal de la municipalidad referente al nivel de atención					
		Le da valor al nivel de atención en la Municipalidad					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Solución de problemas y eficacia	El nivel de atención fue efectiva respecto a las respuestas que quería obtener en su pedido en la municipalidad.					
		Valora la capacidad de respuesta respecto a disposición y voluntad recibida por parte de la Municipalidad.					
CONFIABILIDAD	Confianza, cortesía y amabilidad	Fue atendido en el tiempo adecuado en la Municipalidad.					
		Percibió calidad de atención en la Municipalidad					
EMPATÍA	Atención, individualización, seguridad y comunicación	Mantiene buena comunicación y atención de parte del personal de la municipalidad.					
		Existe interacción entre el personal de la municipalidad y su atención					



Anexo: Matriz de Consistencia

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala			
Calidad de la atención	Edison Fernando, et al. (2018). La Calidad de atención ha sido amparada por las sociedades debido a sus diversos provechos que ofrece, por ejemplo: Para mejorar procesos, diferenciarse con la competencia, mayor penetración en el mercado, mayor productividad, mejores costos, mayor motivación al personal, y otros, es decir se logra mayores eficiencias para el ofrecimiento de un mejor servicio.	Vera, J., & Trujillo, A. (2018). Medir la calidad de atención de un servicio ha sido un tema considerablemente abordado en las literaturas de las investigaciones del marketing. Aunque en el contexto en que es utilizado generalmente implica la valorización de los servicios en los negocios de servicios y sus productos, incluyendo los tipos de clientes	conocimientos	Conoce su trabajo, está Capacitado y Orienta	Cree usted que el personal que lo atendió conoce su trabajo	Escala de Likert de			
					Para usted, el personal que lo atendió está capacitado para brindar respuestas correctas y acertadas a sus preguntas				
					¿Cree usted que la orientación que le brindó el personal es la apropiada y no le hacen perder su tiempo?				
			Actitud y valores	Responsable, Escucha, Se compromete, Honesto	El personal que lo atendió es responsable porque se compromete en algo y cumple		Escala de Likert de		
					El personal que lo atendió a usted lo escuchó y se preocupó por atender sus inquietudes				
					Cree usted que el personal que lo atendió está comprometido con su trabajo				
			habilidades	Buen trato, Anticipa las necesidades, Resuelve los problemas	Para usted, el personal que lo atendió en esta oficina es honesta porque no le pidió alguna cosa o regalito para acelerar su trámite			Escala de Likert de	
					¿El personal que lo atendió le brindó a usted un buen trato y fue paciente?				
					¿Cree que el personal que lo atendió a usted se anticipó a sus necesidades y le dio soluciones prácticas?				
			¿Para usted, el personal que lo atendió resolvió sus problemas?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre					
Satisfacción de usuarios	La satisfacción es el cumplimiento del gusto o deseo, es una reacción emocional del consumidor en respuesta a la experiencia con un producto o servicio (Bachelet, 1992).	Rust y Oliver (1994) sostienen que el resultado de la satisfacción se enfoca en dos aspectos: <ul style="list-style-type: none"> La satisfacción se relaciona con la sensación de estar saciado o contento, debido a recibir un producto o servicio con rendimiento adecuado. La satisfacción como sorpresa supone la existencia de un ser humano que busca un placer, difícil de anticipar y valorar sin haber receptado un producto o servicio. 	Tangibilidad	Infraestructura adecuada y limpieza	Los ambientes físicos de las instalaciones, limpieza y comodidad de la municipalidad le hacen sentir bien.	Escala de Likert de			
			Seguridad	Credibilidad y Conoce las Necesidades	Encuentra ambientes adecuados para su atención personalizada en la municipalidad				
			Capacidad de respuesta	Solución de Problemas y Eficacia	Valora la eficiencia del personal de la municipalidad referente al nivel de atención		Escala de Likert de		
					Le da valor al nivel de atención en la Municipalidad				
			Confiabilidad	Confianza, Cortesía y Amabilidad	El nivel de atención fue efectiva respecto a las respuestas que quería obtener en su pedido en la municipalidad.				Escala de Likert de
					Valora la capacidad de respuesta respecto a disposición y voluntad recibida por parte de la Municipalidad.				
			Empatía	Atención Individualizada, Seguridad y Comunicación	Fue atendido en el tiempo adecuado en la Municipalidad.			Escala de Likert de	
					Percibió calidad de atención en la Municipalidad				
	Mantiene buena comunicación y atención de parte del personal de la municipalidad.	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre5							
	Existe interacción entre el personal de la municipalidad y su atención								

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

La calidad de la atención para satisfacción de usuarios en la Municipalidad de Huasmin – Celendin.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Questionario para medir las variables

3. TESISISTA:

Br. Jimmy Alexander Montoya Astonitas

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 26 de mayo de 2021.



Dr. Gilberto Carrión Barco
DNI: 16720146

Anexo: Autorización para la aplicación del instrumento



Municipalidad Distrital de Huasmin
ALCALDÍA



“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Huasmin, 27 de mayo del 2021

CARTA N°029 -2021-MDH/A.

Señora:
Dra. MERCEDES COLLAZOS ALARCÓN
Directora de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo – Filial - Chiclayo

ASUNTO : Autorización y Aceptación de proyecto de Tesis

Ref. : Expediente Administrativo N°1086-2021

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo en cumplimiento del proveído del documento de la referencia, hacer de su conocimiento a su persona que ha sido aceptada la propuesta de aplicación y elaboración del proyecto de tesis denominado “**La calidad de atención para satisfacción de usuarios en la Municipalidad Distrital de Huasmin - Celendín**”, presentada por el maestrante Jimmy Alexander Montoya Astonitas, alumno de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, en el programa académico con mención en Gestión Pública.

Sin otro particular, me despido de Ud. no sin antes testimoniarle la estima y especial consideración.

Atentamente

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
HUASMIN
Rodolfo Cruzado Guevara
Rodolfo Cruzado Guevara
ALCALDE

Anexo: Cuadro Li de la variable independiente

k	19
$\sum V_i$	20.12
Vt	182.50
seccio01	1.06
seccio02	0.89
Absoluto	0.89
<input type="checkbox"/>	0.94

Se considero los ítems como directos

Anexo: Tabla: Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA GENERAL	JUSTIFICACIÓN	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECÍFICAS	VARIABLES INDICADORES
La Calidad de atención para satisfacción de usuarios en la Municipalidad de Huasmin - Celendín	Problema general	Justificación general	Objetivo general	Hipótesis general	VARIABLE 1:
	¿Qué relación existe entre la Calidad de Atención para Satisfacción de usuarios en la Municipalidad de Huasmin – Celendín?	La entidad al ser un organismo público, resulta necesario una atención de calidad y saber si fueron satisfechos	Determinar la relación existente entre la Calidad del Atención para Satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Huasmin – Celendín	La Calidad de Atención esta relacionadas para la Satisfacción de usuarios en la Municipalidad de Huasmin - Celendín	CALIDAD DE ATENCIÓN DIMENSIONES: Conocimientos. Actitud y valores Habilidades
	Problemas específicos	Justificación específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
	¿Los Elementos Tangibles está relacionado con la Calidad de atención en la Municipalidad de Huasmin - Celendín 2020?	Cambiar la forma de pensar de los funcionarios para con los usuarios	Identificar si el nivel de elementos Tangibles está relacionado con la satisfacción de usuario en la Municipalidad de Huasmin - Celendín	El nivel de elementos Tangibles está relacionado con la Calidad atención en la Municipalidad de Huasmin - Celendín	
	¿De qué manera la Seguridad está relacionada con la Calidad de atención en la Municipalidad de Huasmin - Celendín?	Establecer buenas prácticas con el personal y evidenciarlo en el trato ofrecido a los usuarios	Determinar si la Seguridad está relacionada con la satisfacción de usuario en la Municipalidad de Huasmin - Celendín	La Seguridad está relacionada con la Calidad de atención en la Municipalidad de Huasmin - Celendín	VARIABLE 2:
	¿Cuál es el nivel de la Capacidad de Repuesta y si está relacionada con la Calidad de atención en la Municipalidad de Huasmin - Celendín?	Cambiar el pensamiento de los funcionarios y no ser conformistas con su labor	Precisar cuál es el nivel de capacidad de repuesta y si está relacionada con la Calidad de atención en la Municipalidad de Huasmin - Celendín	El nivel de Capacidad Repuesta está relacionado con la Calidad de atención en la Municipalidad de Huasmin - Celendín	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DIMENSIONES: Tangibilidad Seguridad Capacidad de respuesta Confiabilidad Empatía
	¿Cómo la Confiabilidad está relacionado con la Calidad de atención en la Municipalidad de Huasmin - Celendín?	Capacitar al personal, y atender las necesidades de estos en su lugar de trabajo	Establecer cómo la Confiabilidad está relacionado con la Calidad atención en la Municipalidad de Huasmin - Celendín 2020	La Confiabilidad está relacionado con la Calidad de atención en la Municipalidad de Huasmin - Celendín	
¿Cuál es el nivel de Empatía y si está relacionado con la Calidad de atención en la Municipalidad de Huasmin - Celendín?	Mantener el orden y respeto que se merecen los usuarios, en relación a sus pedidos.	Determinar si el nivel de Empatía está relacionado con la Calidad de atención en la Municipalidad de Huasmin - Celendín	El nivel de Empatía está relacionado con la Calidad de atención en la Municipalidad de Huasmin - Celendín		

Anexo: Tabla: Metodología de la investigación

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN
ENFOQUE:
Cuantitativo
TIPO DE INVESTIGACIÓN:
Descriptivo - Propositivo
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

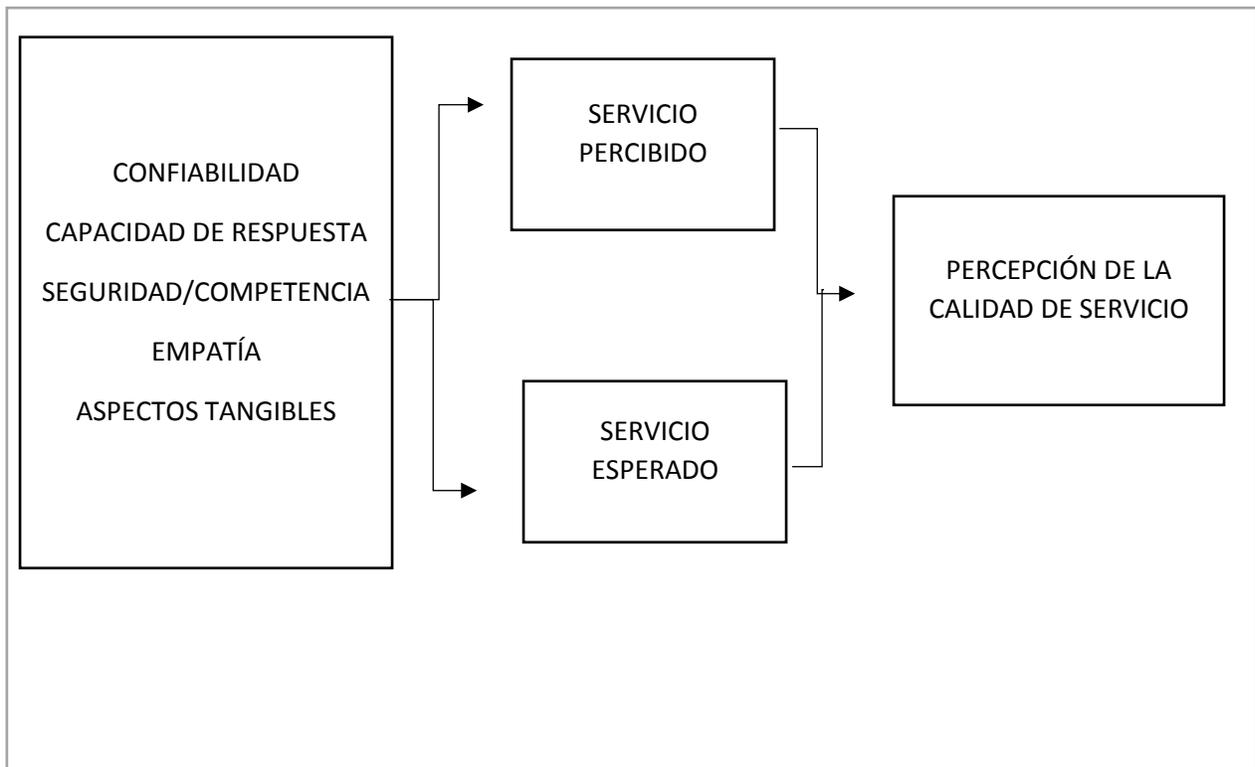
POBLACIÓN:
La población de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Huasmin
MUESTRA:
MUESTREO PROBABILISTICO: aleatorio y simple $n = \frac{Z_{\alpha}^2 \times N \times p \times q}{e^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$
Formula estadística de población finita.
TÉCNICA E INSTRUMENTOS:
Técnicas – Encuesta Instrumento -Cuestionario

Anexo:

Tabla: Dimensiones y Variables.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEM	ESCALA
CALIDAD DE ATENCIÓN	Conocimientos	Conoce su trabajo, está Capacitado y Orienta	1, 2 y 3	Nominal
	Actitudes y Valores	Responsable, Escucha, Se compromete, Honesto	4, 5, 6 y 7	Nominal
	Habilidades	Buen trato, Anticipa las necesidades, Resuelve los problemas	8, 9 y 10	Nominal
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Tangibles	Infraestructura adecuada y limpieza	1 y 2	Nominal
	Seguridad	Credibilidad y Conoce las Necesidades	3 y 4	Nominal
	Capacidad de respuesta	Solución de Problemas y Eficacia	5 y 6	Nominal
	Confiabilidad	Confianza, Cortesía y Amabilidad	7 y 8	Nominal
	Empatía	Atención Individualizada, Seguridad y Comunicación	9 y 10	Nominal

Anexo: Figura: Dimensión del Modelo SERVQUAL



Anexo: Imagen de la municipalidad distrital de Huasmin

