



**Universidad
Norbert Wiener**

**Facultad De Ingeniería y Negocios
Escuela Académico Profesional de Negocios y Competitividad**

**La calidad de atención y nivel de satisfacción en
los administrativos de obra de las entidades
ejecutoras - Ayacucho 2022**

**Tesis para optar el título profesional en Administración y
Dirección de Empresas**

Presentado por:

Chávez Cárdenas, Nehemías

Código ORCID: 0000-0002-3898-8275

García Arroyo, Cinthya Roxana

Código ORCID: 0000-0003-3997-2707

Asesor: Dr. Flores Zafra, David

Código ORCID: 0000-0001-5846-325X

**Línea De Investigación General De La Universidad
Sociedad y Transformación Digital**

**Línea De Investigación Específica De La Universidad
Gestión, Negocios y Tecnociencia**

**Lima – Perú
2023**

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

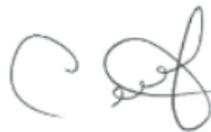
Yo, Nehemías Chávez Cárdenas egresado de la Facultad de Ingeniería y Negocios Escuela Académica Profesional de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“La Calidad de atención y nivel de satisfacción en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras – Ayacucho 2022”** asesorada por la docente: Mg. Juana Marivel Paredes Díaz, DNI 26714734 ORCID 0000-0001-6190-604X, tiene un índice de similitud de 14% (catorce) con código 14912: 205304493 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Nehemías Chávez Cárdenas
 75950076



.....
 Cinthya Roxana García Arroyo DNI:
 DNI: 76204101



Mg. Juana Marivel Paredes Díaz
 DNI: 26714734

Lima, 03 febrero del 2023.

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Cinthya Roxana García Arroyo egresado de la Facultad de Ingeniería y Negocios Escuela Académica Profesional de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“La Calidad de atención y nivel de satisfacción en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras – Ayacucho 2022”** asesorada por la docente: Mg. Juana Marivel Paredes Díaz, DNI 26714734 ORCID 0000-0001-6190-604X. tiene un índice de similitud de 14% (catorce) con código 14912: 205304493 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Cinthya Roxana García Arroyo
 DNI: 76204101

|



.....
 Nehemías Chávez Cárdenas
 DNI: 75950076



Mg. Juana Marivel Paredes Díaz
 DNI: 26714734

**La calidad de atención y nivel de satisfacción en los
administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho
2022.**

Asesor temático

Mg. Juana Marivel Paredes Diaz (0000-0001-6190-604X)

Asesor metodólogo

Dr. David Flores Zafra (0000-0001-5846-325X)

Dedicatoria

Dedicamos a nuestros padres y familiares quienes nos educaron con principios y valores fundamentales que hicieron de nosotros, personas responsables con espíritu solidario y, sobre todo, por el apoyo incondicional para lograr nuestras metas.

Agradecimiento

Nuestro más afectuoso agradecimiento a nuestra alma mater por inculcarnos en valores y principios éticos para ejercer la profesión de manera íntegra en beneficio de la sociedad.

A nuestros asesores, Dr. David Flores Zafra y Mg. Juana Marivel Paredes Diaz, por impartirnos sus conocimientos y su incansable predisposición de ayudarnos en la investigación.

A nuestros padre y familiares, por su voluntad de apoyarnos para lograr de nuestros objetivos.

Índice general

	Pág.
Portada	¡Error! Marcador no definido.
Título	iii
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vi
Índice general	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	xiv
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	15
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema.....	20
1.2.1. Problema general	20
1.2.2. Problemas específicos.....	20
1.3. Objetivos de la investigación.....	20
1.3.1. Objetivo general.....	20
1.3.2. Objetivos específicos	20
1.4. Justificación de la investigación	20
1.4.1. Teórica.....	20
1.4.2. Metodológica	21
1.4.3. Práctica.....	21
1.5. Delimitación de la investigación	22
1.5.1. Temporal	22
1.5.2. Espacial.....	22

1.5.3. Recursos.....	22
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes de la investigación.....	23
2.2. Bases teóricas	30
2.3. Formulación de hipótesis.....	41
2.3.1. Hipótesis general.....	41
2.3.2. Hipótesis específicas.....	41
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	42
3.1. Metodología de investigación.....	42
3.2. Enfoque de la investigación.....	43
3.3. Tipo de investigación	43
3.4. Diseño de investigación.....	43
3.5. Población, muestra y muestreo	44
3.6. Variables y operacionalización.....	46
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
3.7.1. Técnica.....	47
3.7.2. Descripción del instrumento	47
3.7.3. Validación	48
3.7.4. Confiabilidad	48
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	49
3.9. Aspectos éticos	49
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	51
4.1. Resultados.....	51
4.1.1. Análisis descriptivo de los resultados	51
4.1.2. Prueba de hipótesis	62
4.1.3. Discusión de los resultados.....	70
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
5.1. Conclusiones.....	75
5.2. Recomendaciones	77
REFERENCIAS	78
ANEXOS.	89

Anexo 1: Operacionalización de variable.....	89
Anexo 2: Matriz de consistencia	91
Anexo 3: Instrumentos	92
Anexo 5: de ambos variables.....	100
Anexo 6: Prueba de confiabilidad del instrumento	101
Anexo 7: Evidencia de similitud de turnitin.....	105

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Validación por el juicio de expertos.....	48
Tabla 2 Frecuencia: Calidad de atención.....	51
Tabla 3 Frecuencia: Fiabilidad.....	52
Tabla 4 Frecuencia: Seguridad.....	53
Tabla 5 Frecuencia: Empatía.....	54
Tabla 6 Frecuencia: Capacidad de respuesta.....	55
Tabla 7 Frecuencia: Competencias profesionales.....	56
Tabla 8 Frecuencia: Nivel de satisfacción.....	57
Tabla 9 Frecuencia: Expectativas.....	58
Tabla 10 Frecuencia: Trato recibido.....	59
Tabla 11 Comparación entre la variable dependiente e independiente.....	60
Tabla 12 Normalidad de la hipótesis general.....	62
Tabla 13 Magnitud de confiabilidad.....	63
Tabla 14 Confiabilidad de la hipótesis general.....	63
Tabla 15 Coeficiente de correlación de la hipótesis general.....	64
Tabla 16 Normalidad de la hipótesis específico 1.....	65
Tabla 17 Confiabilidad de la hipótesis específico 1.....	65
Tabla 18 Coeficiente de correlación de la hipótesis específico 1.....	66
Tabla 19 Normalidad de la hipótesis específico 2.....	67
Tabla 20 Confiabilidad de la hipótesis específico 2.....	68
Tabla 21 Coeficiente de correlación de la hipótesis específico 2.....	69

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Árbol de problema de entidades ejecutoras del departamento de Ayacucho.....	18
Figura 2 Barra de calidad de atención	51
Figura 3 Barra de fiabilidad.....	52
Figura 4 Barra de seguridad.....	53
Figura 5 Barra de empatía	54
Figura 6 Barra de capacidad de respuesta	55
Figura 7 Barra de competencias profesionales	56
Figura 8 Barra de nivel de satisfacción	57
Figura 9 Barra de expectativas	58
Figura 10 Barra de trato recibido.....	59
Figura 11 Comparación entre la variable dependiente e independiente.....	61

Resumen

El trabajo de investigación, en la cual, se busca determinar si “la calidad de atención tiene relación con el nivel de satisfacción en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras – Ayacucho 2022”. Asimismo, como parte de la metodología aplicado, es una investigación tipo básica, de naturaleza no experimental, de tipo correlacional, enfoque cuantitativo y de corte transversal. Del mismo modo, la muestra del trabajo de investigación corresponde a 40 trabajadores administrativos de obra y el procedimiento empleado para la obtener información fue la encuesta, por medio de los cuestionarios.

En la revisión de los hallazgos descriptivos se evidenciaron que, un total de 77.5% de 40 participantes indicaron una valoración positiva sobre la calidad de atención. De la misma manera, 60% de 40 encuestados brindaron una valoración positiva con respecto al nivel de satisfacción. En cuanto a los hallazgos del análisis inferencial, se ha determinado, que la variable de calidad de atención ejerce una relación positiva y significativa con el nivel de satisfacción, siendo la relación Rho de Spearman de 0.902 y $p=0,000$, por lo que, se ha denegado la H_0 (hipótesis nula) y la admitió la H_1 (hipótesis alterna), por consiguiente, se confirma que existe una relación positiva alta; concluyendo que, cuanto mejor se brinde la atención, se incrementara de manera proporcional el grado de satisfacción en los colaboradores administrativos de obra de las entidades ejecutoras del departamento de Ayacucho.

Palabras clave: Competencias profesionales, nivel de satisfacción, calidad de atención, fiabilidad y trato recibido.

Abstract

The research work, in which, seeks to determine if "the quality of care is related to the level of satisfaction in the work administrators of the executing entities - Ayacucho 2022". Likewise, as part of the applied methodology, it is a basic type of research, non-experimental in nature, correlational, quantitative and cross-sectional approach. In the same way, the sample of the research work corresponds to 40 construction administrative workers and the procedure used to obtain information was the survey, through the questionnaires.

In the review of the descriptive findings, it was evident that a total of 77.5% of 40 participants indicated a positive assessment of the quality of care. In the same way, 60% of 40 respondents gave a positive assessment regarding the level of satisfaction. Regarding the findings of the inferential analysis, it has been determined that the quality of care variable has a positive and significant relationship with the level of satisfaction, with Spearman's Rho ratio being 0.902 and $p=0.000$, therefore, it has been The H_0 (null hypothesis) was denied and the H_1 (alternate hypothesis) was accepted, therefore, it is confirmed that there is a high positive relationship; concluding that, the better the attention is provided, the degree of satisfaction in the administrative collaborators of the work of the executing entities of the department of Ayacucho will increase proportionally.

Key words: Professional skills, level of satisfaction, quality of care, reliability and treatment received.

Introducción

El presente trabajo de investigación, se describe lo fundamental de la calidad, asimismo, se busca su relación que ejerce con respecto a la satisfacción, a fin de identificar causas directas que generan insatisfacción laboral, para implementar acciones, planes y políticas que mejoren la calidad de servicio. A continuación, se describe el contenido del presente estudio:

En el capítulo I, iniciamos describiendo los problemas encontrados referente a calidad con relación a la atención brindada en las entidades del estado en el entorno internacional, nacional y local, en la cual, se aplicó la herramienta del árbol del problema para identificar las causas y consecuencias que afectan el nivel de satisfacción, para a partir de ello, se efectúe la formulación de los problemas con sus respectivos objetivos y, por último, se realizó la justificación del estudio de manera “teórica, metodológica y práctica”. Asimismo, En el capítulo II, se describe el soporte del estudio, para lo cual, se usó 12 antecedentes entre internacionales sobre los estudios previos de los problemas de ambas variables “calidad de atención y nivel de satisfacción”, por último, se evidencia las teorías de importantes en relación a los variables y se efectuó la descripción conceptual de la literatura más relevante en la investigación. De la misma manera, en el capítulo III, de conformidad a la estructura, se precisa la metodología desarrollada en el presente documento de investigación, en la cual, se definen: “a) método investigación, b) enfoque de la investigación, c) tipo de investigación, d) diseño de la investigación, e) población, muestra y muestreo, f) técnicas e instrumentos de recolección de dato y, g) procesamiento y aspectos éticos del estudio”. Del mismo modo, en el capítulo IV , se evidencian los hallazgos descriptivos e inferenciales de ambas variables, en cual, se efectuó la normalidad, confiabilidad y prueba de las hipótesis para demostrar el coeficiente de correlación de las variables para contrastar las hipótesis para denegar o admitir de acuerdo a los resultados de valor de significancia, por último, se describió las discusiones, en la cual, se ha comparado los resultados del presente estudio, con los hallazgos de estudios previos descritos en los antecedentes principales. Finalmente en el capítulo V, se describen en forma detallada las conclusiones y recomendaciones, en la cual, se concluye que se ha comprobado que la calidad de atención ejerce una vinculación positiva y significativa con el nivel de satisfacción en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho 2022.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La calidad, tuvo drásticos cambios a través del tiempo, lo cual, a consecuencia de los avances a pasos gigantes en ciencia y tecnología, los requerimientos de los clientes son cada vez más exigentes. Razón por la cual, en la actualidad la calidad en relación a los servicios se ha convertido en un pilar importante y muy estudiado dentro del contexto empresarial y política pública, buscando alcanzar niveles aceptables de satisfacción y de ese modo garantizar su permanencia y preferencia de los grupos de interés “stakeholders”. En ese sentido, en un estudio costarricense, se ha evidenciado que, la calidad es estudiada desde todas las perspectivas y de manera estratégica, porque abarca todas las áreas de la organización, desde la estructura más bajo, hasta lo más alto, a fin de alcanzar, lo que llamamos calidad total y su importancia yace en los beneficios en términos de costos que implica el desarrollo de la calidad en las empresas. Asimismo, concluye que la calidad es entendida no solo como bienes que satisfacen los anhelos y necesidades de las personas, sino también de manera holística, que abarca a todos los grupos de interés “stakeholders” (Montes, 2021). Es decir que, la calidad es la parte fundamental de una organización privada o pública para poder tener sostenibilidad en el tiempo.

En el mismo contexto, en un estudio realizado en la Universidad del Rosario – Colombia sobre sistemas de gestión en las entidades públicas, Se ha evidenciado que, la administración pública colombiana no cuenta con un sistema propio para medir los indicadores de calidad, por lo que se basan en modelos internacionales como Servqual; asimismo manifiestan que, identificaron deficiencias referente a la calidad en las entidades públicas como: ineficiente gestión, incapacidad de liderazgo, infraestructuras inadecuadas y baja predisposición de los servidores públicos en la atención, frente a esta coyuntura es necesario implementar una serie de estrategias referente a la calidad para restablecer la reputación, alcance y confianza ante la

ciudadanía (Cepeda y Cifuentes, 2019). En consecuencia, manifestamos que el modelo Servqual es un instrumento primordial para las empresas y entidades del estado, que nos permite medir los indicadores de la calidad con la finalidad de buscar alternativas de solución.

En el mismo ámbito, en un estudio ecuatoriano relacionada a como perciben los usuarios las atenciones brindadas en las entidades públicas, manifiestan que, referente a las 5 dimensiones como: a) capacidad de respuesta, b) fiabilidad, c) elementos tangible, d) seguridad y, e) empatía, en donde, de acuerdo a los hallazgos descriptivos demostraron que existe una satisfacción regular que se traduce en promedio en 48 % en términos porcentuales en relación a la percepción con la expectativa, sin embargo, se observa dimensiones como: capacidad de respuesta con 25%, fiabilidad con 25%, seguridad con 25%, tangibilidad con 26% y empatía con 24% calificado como malo (Suárez *et al.*, 2019). En ese sentido, se manifiesta que, si bien es cierto que existe un nivel de atención buena, no obstante, se observa que aún existe porcentajes considerables de los usuarios insatisfechos y por ello es necesario seguir fortaleciendo las políticas públicas de calidad para mejorar el grado de satisfacción.

Finalmente, en un estudio realizado referente a la atención en los servicios que ofrecen las entidades públicas del Ecuador, se observa que, prevalece el problema del trato inadecuado de los funcionarios que brindan lo servicios, siendo así un factor subjetivo, de la misma forma, destaca la falta de conocimiento de los funcionarios en algunas áreas, lo que genera que el usuario no reciba una atención óptima, en consecuencia, se obtiene mayor pérdida de tiempo y a su vez, afecta el avance de los trámites documentarios en la entidad, del mismo modo, en el estudio se infiere que es fundamental la atención eficiente y eficaz de los servidores públicos a fin de que los usuarios queden satisfechos de la atención recibida (Mosquera, 2019). Es decir que, el trato inadecuado de los funcionarios y el poco conocimiento hace que la calidad de servicio hacia el usuario no sea satisfactoria.

En el panorama nacional, la calidad referente a los servicios no es ajena a la política nacional, es por la misma razón que, brindar una atención de calidad a la ciudadanía es un aspecto principal en la “política de modernización de la gestión pública con miras al año 2030 del estado Peruano”, la globalización, el cambio de los paradigmas, el concepto de la calidad en todo ámbito, competitividad en las empresas y entidades del estado, son temas de interés nacional (Presidencia de Consejo de Ministros, 2022). Razón por el cual, hoy en día ponen mayor énfasis en implementar estrategias efectivas para alcanzar un ambiente más propicio y el principal beneficiado sean los ciudadanos.

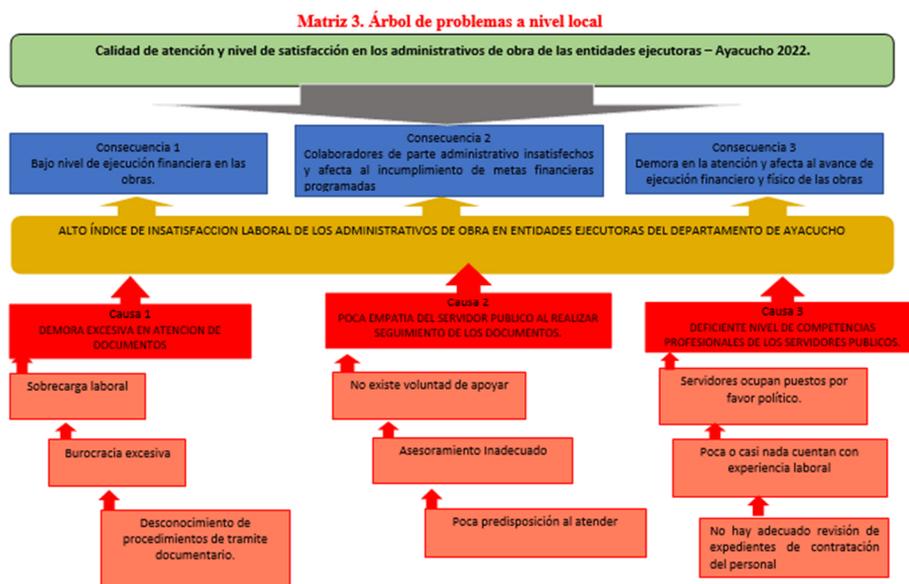
Por otro lado, en un informe realizado relacionada a la perspectiva de la mejorar de manera continua los procesos administrativos, se resalta que, las entidades públicas a nivel nacional deben buscar mejorar y simplificar sus procedimientos administrativos para agilizar la atención de los documentos, a fin de, lograr resultados que incrementen el nivel de satisfacción, optimizar los recursos, generar mayores beneficios, productividad y proyectar un buen clima laboral para los servidores públicos. Asimismo, indican que existe excesiva desinterés referente a la calidad de servicios en las entidades públicas, razón por el cual, siguen aplicando procedimientos o modelos tradicionales que en un inicio si funcionaron, no obstante, en el contexto actual muy cambiante ya quedaron obsoletos, además, se ha evidenciado que en las entidades públicas existe una excesiva burocracia en el proceso de trámites documentarios, lo cual, genera mayor tiempo de espera e insatisfacción (Gutiérrez y Quispe, 2020). Ante ello, surge la necesidad de implementar acciones y estrategias para simplificar los procedimientos administrativos en las entidades públicas, con la finalidad de que las atenciones sean rápidas y efectivas.

Finalmente, en un estudio realizado de la administración pública del Perú, se manifiesta que como en el caso de Colombia que se ha mencionado anteriormente, en la administración

pública peruana todavía no existe un instrumento estandarizado que permita evaluar y medir la calidad en los 2 niveles de la administración del estado, en gran medida, se basan a modelos que son más usados en sector empresarial como el modelo Servqual; asimismo, las dimensiones más estudiadas y las más críticas son. (i) capacidad de respuesta, que es el tiempo de espera hasta la entrega del servicio, (ii) las demoras en las colas, que, es uno de los factores que mayor incide en la insatisfacción, malestar, incomodidad y frustración de los usuarios que acuden a una entidad públicas; de la misma manera, (iii) la empatía es un dimensión fundamental por razones de que muestra el lado amable y disposición que tienen los servidores públicos al atender a un ciudadano y es uno de los aspectos que tiene mayor incidencia en el condición de insatisfacción o satisfacción de los usuarios (Izquierdo, 2021).

Figura 1

Árbol de problema de entidades ejecutoras del departamento de Ayacucho.



Después de revisar la problemática en panorama mundial y nacional sobre la calidad relacionada a la atención de los servicios en las entidades del sector público, es conveniente intervenir y revisar el panorama local, específicamente de las entidades ejecutoras de los

proyectos de inversión pública en la región de Ayacucho. En ese sentido, el gobierno regional cumpliendo las políticas del estado, descentraliza el presupuesto designado a nivel del pliego a fin de, garantizar y atender las necesidades de las diferentes sectores de la actividad económica de la región y a través del análisis de la herramienta del “árbol de problemas” ver figura 1, se identificaron diversas causas que, en conjunto afectan al grado de satisfacción de los colaboradores de parte administrativo de obra, toda vez que, las causas como: (a) la demora excesiva de atención de documentos de los servidores públicos, debido a que existe excesiva sobrecarga laboral, además, los trámites administrativos en su mayoría es demasiado burocrático y asimismo, se evidencio que hay desconocimiento de procedimiento de trámites administrativos por no existir directivas de gestión de tramites; (b) la poca empatía de los servidores públicos, esto se debe a que, el personal nombrado no tiene la predisposición de brindar la atención con amabilidad, también, con frecuencia te brindan información errónea al realizar las consultas sobre los documentos en trámite y por último, no existe la iniciativa espontanea de ayudar resolver los diferentes problemas en la ejecución financiera; y (c) el deficiente nivel de competencias personales, debido a que no hay un adecuado evaluación de expedientes de contratación del personal, además, los contratados no cuentan con la experiencia necesaria por no cumplir con los requisitos mínimos que demanda el cargo en función. asimismo, en buen porcentaje la inserción laboral es a través de favores políticos. En consecuencia, por las causas mencionadas, nace la importancia de plantear alternativas de solución, para buscar alcanzar los niveles aceptables de satisfacción en los administrativos de obra y a su vez, alcanzar las metas programadas de la ejecución física y financiera a nivel de pliego en la programación mensual y anual de la entidad ejecutora.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho 2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y las expectativas en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho 2022?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y trato recibido en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar si la calidad de atención tiene relación con el nivel de satisfacción en los administrativos de obra de entidades ejecutoras - Ayacucho 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar si la calidad de atención tiene relación con las expectativas en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho 2022.

Determinar si la calidad de atención tiene relación con el trato recibido en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El documento se apoya en gran relevancia en tres teorías que sirven de sustento a las variables de investigación, en ese sentido, la teoría humanista de la administración apoyada por Elton Mayo que tiene un enfoque a la parte humana de una organización y además enfatiza a los factores que directamente impactan en la calidad, ambiente laboral y rendimiento de los

trabajadores. que son los pilares fundamentales para alcanzar un grado aceptable de satisfacción laboral de los colaboradores (Corvo, 2019). Asimismo, la teoría del clima organizacional aportado por Rensis Likert se encuentra orientada a dar soporte a l estudio de “satisfacción laboral”, en tanto que destaca, que el comportamiento del individuo varía en relación a la apreciación de su panorama y su entorno (Vargas, 2022). En consecuencia, el clima organizacional está orientada a las condiciones y factores que se encuentran en la organización. Del mismo modo, la teoría institucionalista de la administración sostenida por Willard Earl Atkins, resalta que el comportamiento organizacional está enfatizada a los principios, valores fundamentales de las personas y también de la sociedad que constituye su contexto (García, 2021). Es decir, busca que las instituciones tanto privadas y públicas deben orientar sus estrategias a todos los grupos de interés de su entorno a lo que conocemos como: stakeholders de las empresas.

1.4.2. Metodológica

El documento de investigación se sustenta en el aporte de la metodología básica, de nivel correlacional , de enfoque cuantitativo, de corte transversal y no experimental, toda vez que, se trababa con datos numéricos y analizar datos concretos para contestar el problema de la investigación en base a los cálculos estadísticos, utilizando las encuestas como técnica por medio del instrumento de medición del cuestionario que posibilita la descripción del fenómeno a fin de, contrastar la hipótesis planteada y determinar la verdad o la falsedad, para de esa forma lograr resultados sobre el fenómeno de estudio y percibir la verdad en base datos estadísticos de hechos concretos.

1.4.3. Práctica

La investigación por tratarse de la calidad de atención y cómo ésta, impactará en gran medida en el nivel de satisfacción de los colaboradores y aun con mayor razón, cuando en la sociedad

peruana las entidades públicas son consideradas como organizaciones deficientes en varios aspectos como la calidad de atención, demora excesiva, burocracia, corrupción y desorden laboral en todos los niveles, por otro lado, el control interno de las entidades fiscalizadoras tiene menor presencia y en consecuencia, se cometen diversas irregularidades generando una clima organizacional inadecuada causando en los servidores públicos, desinterés laboral, insatisfacción y desmotivación. Por tal razón, nace la necesidad urgente de investigar para clasificar las causas principales que inciden en la calidad de atención en las entidades ejecutoras, a fin de, mejorar dicha situación y lograr un mayor grado de satisfacción de los colaboradores. Finalmente, la investigación puede tener utilidad y servir como base para plantear soluciones, acciones y estrategias para mejorar esas deficiencias en otras en las entidades ejecutoras de los diferentes departamentos del País.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Temporal

El presente documento, se efectuó entre los periodos comprendidos de noviembre del 2022 a febrero de 2023.

1.5.2. Espacial

El trabajo de investigación se ha realizado en las entidades ejecutoras de los proyectos de inversión pública del departamento de Ayacucho.

1.5.3. Recursos

Para el presente documento de estudio se ha efectuado una inversión de S/ 1,5850.00 soles, la misma que, fue financiada por los investigadores al 100%, asimismo, se optó dar máximo provecho a las aplicaciones digitales y los avances tecnológicos, es así como, los recursos de mayor incidencia como laptop, servicio de internet, equipo móvil, redes sociales entre otros, fueron de gran ayuda a fin de concluir sin inconvenientes el documento de investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Prado (2020), en un estudio realizado en Chile, tuvo como objetivo *“indagar la relación entre las prácticas de gestión de personas, evaluadas en clima organizacional y la satisfacción usuaria en los servicios de la administración central del estado”*. Por ello, un estudio de carácter descriptivo exploratorio del tipo correlacional con un diseño de investigación cross-seccional, utilizando datos de la evaluación de las encuestas de satisfacción del año 2018 en 3 entidades públicas, considerando 6 dimensiones de estudio que son liderazgo, conducta de supervisión, justicia organizacional, interrelación entre áreas, calidad y satisfacción. Evidenciando en los resultados del análisis de datos que, interrelación entre áreas ($r=0,62\sim 0,40$), satisfacción ($r=0,63\sim 0,54$) y conducta de supervisión ($r= 0,45\sim 0,26$) son los factores que tienen una correlación vinculante fuerte con la satisfacción del usuario. De ese modo permite focalizar los estudios en los factores mencionados a fin de plantear acciones y estrategias para mejorar la satisfacción en los usuarios.

Del mismo modo, Mustamin y Atika (2020), quienes desarrollaron un estudio en Indonesia, buscando *“determinar la calidad de servicios públicos al nivel de satisfacción de la comunidad”*. En esa misma línea, la metodología utilizada fue cuantitativo, con el instrumento para la recolectar los datos mediante el cuestionario y para el estudio tomaron como muestra de 60 usuarios que recibieron atención de servicios públicos en el último año (2019) en el Oficina de distrito de Atlas. En la cual, se ha evidenciado que referente a la variable de calidad de servicios el 61.67% de los usuarios se encuentran satisfechos, sin embargo, se observa que hay un margen considerable de los usuarios que indicaron que se sienten insatisfechos en relación a la comodidad, prevalece la falta de sillas, equipos de enfriamiento en el lugar de espera y no hay

equipos de cómputo para que el servicio sea eficiente. Por otro lado, en el aspecto de confiabilidad de la atención recibida por los funcionarios, manifestaron que el 56.67% de los encuestados se encuentran satisfechos, dado que existe predisposición de atender por parte de los funcionarios y, además, brindan información sumamente importante y con certeza. Finalmente, observamos referente a la dimensión de “capacidad de respuesta” que el 48.33% de los que participaron en la encuesta indicaron que se sienten satisfechos, en ese sentido, podemos manifestar que existe alto nivel de satisfacción de los usuarios, sin embargo, se debe trabajar aún más en los factores como las condiciones del establecimiento, capacitación del personal y otros, para lograr brindar servicios de calidad.

Dimas y Marinho (2019), en su estudio llevado a cabo en Brasil tuvo como objetivo *“analizar cómo la calidad de vida en el trabajo y sus aspectos conceptuales pueden ser una inversión para garantizar un ambiente de trabajo saludable y aumentar la rentabilidad del negocio”*. Asimismo, la metodología fue de enfoque mixto mediante la utilización de análisis documental y encuestas. Por ello, en la revisión de la literatura determinaron que existe fuerte incidencia entre la “calidad de vida en el trabajo y la satisfacción de los trabajadores”. En ese sentido, manifestamos que la calidad de vida en el trabajo se debe implementar en las organizaciones privadas y públicas como estrategia principal, a fin de mejorar la calidad y con ello, generar un ambiente de satisfacción laboral de los trabajadores, lo que se traduce en mayor productividad.

Li *et al.* (2019) manifiestan que, implementar estrategias de orientación al cliente en lo colaboradores, surtirán efecto en la calidad de atención de la organización, en ese sentido, en un trabajo de investigación africano en donde buscan *“determinar cómo la calidad del servicio percibida media la orientación al cliente de los empleados y la satisfacción del cliente en el sector de servicios públicos”*. Asimismo, en enfoque utilizado fue el cuantitativo de tipo no

experimental, con un tamaño de muestra de 350 Pymes, por cuanto a los resultados, en los hallazgos se evidencian que, la estrategia de orientar los empleados de entidades públicas hacia los clientes, tiene una alta influencia en la percepción de la calidad de atención en los servicios prestados, toda vez que, focalizar los esfuerzos en brindar las condiciones óptimas de ambiente laboral a los colaboradores, como: condiciones seguras, capacitación, buena clima organizacional y excelente remuneración, surtirán en mediano y corto plazo efectos positivos que serán transformados en la percepción servicios de calidad en las entidades públicas y por ende, lograr un mayor grado de complacencia a los usuarios finales.

Valencia (2018) manifiesta que, referente a la cultura y calidad de atención en la cual establece como objetivo “*determinar la incidencia de la cultura organizacional de la Defensoría Pública del Ecuador respecto de la calidad de los servicios del centro de mediación adscrito de la defensoría pública del Ecuador, en el distrito metropolitano de Quito*”. En la cual, aplica el estudio de enfoque mixto de nivel correlacional, con instrumento de medición que es el cuestionario, en donde, consideraron una muestra de 201 funcionarios que laboran en la defensoría Pública, en la cual, se ha determinado que la cultura que mayor incide en la institución es una cultura organización de tipo jerárquico, asimismo, concluye que utilizando la metodología de coeficiente de correlación de Spearman, se ha determinado que la cultura organizacional si incide significativamente en la calidad del servicio. Por lo tanto, las organización privadas y públicas, deben implementar estrategias orientadas en mejorar la cultura organizacional y la calidad de atención, toda vez que, tiene impacto directo en la satisfacción de los grupos de interés.

Finalmente, Musticchio y Fernández (2015) en un estudio desarrollado en donde, plantearon como objetivo principal “*elaborar propuestas de mejora en la calidad de atención al afiliado en el instituto de seguridad social y seguros en el área de obra social, en la ciudad*

de Esquel”. En la cual, la población estudiada fue de 372 personas, asimismo, el estudio aplicado es de nivel descriptivo de enfoque cuantitativo y el procedimiento para recolectar datos utilizaron las encuestas por medio de las preguntas, dentro de ese marco, los autores efectúan la medición de las dimensiones como: accesibilidad al servicio, amabilidad y cortesía, capacidad de respuesta, competencia, comprensión del ciudadano, comunicación, confiabilidad, equidad y tangibilidad. Por consiguiente, los resultados que se han evidenciado en los factores de tangibilidad, comunicación y accesibilidad son las que presentan un nivel de percepción alto de parte de los afiliados, en tanto, los factores de amabilidad y cortesía, capacidad de respuesta son las que generan mayor insatisfacción en los afiliados. A partir de esas afirmaciones, manifestamos que el estado debe focalizar sus esfuerzos en fortalecer los factores intangibles en el proceso de ejecución del servicio a los ciudadanos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

López y Arenas (2020) quienes, desarrollaron un documento de investigación con el objetivo principal de *“establecer de qué manera, la gestión de la calidad de servicio del sector público, inciden en la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia -Lima 2020”*. En donde, realizaron un estudio de enfoque mixto de diseño no experimental de nivel descriptivo, el procedimiento para obtener datos fue realizada mediante la encuesta utilizando el cuestionario como instrumento. Asimismo, la población considerada para el estudio fue de 298 usuarios. De la misma manera, en los resultados que se obtuvieron en el estudio se resalta que, en relación con la facilitación de información el 14.4 % manifiesta que nunca, casi nunca reciben la información y el 85.6 % señalan casi siempre, siempre reciben la información solicitada. Por otro lado, sobre el aspecto característica del servicio el 7.4 % indicaron nunca o casi nunca reciben trato amable y el 92.6% manifestaron que casi siempre o siempre reciben trato amable, del mismo modo,

sobre el desempeño eficiente del personal el 20.1 % señala que nunca o casi nunca es eficiente la atención y el 79.9 % indica que casi siempre o siempre es eficiente la atención por parte del asesor. En consecuencia, concluyen que existe una relación entre la calidad de atención del servicio y la satisfacción de los usuarios de la entidad en mención. Es decir que, si las organizaciones están enfocadas en dar mayor atención a la calidad de atención, están garantizando la satisfacción de los usuarios o clientes.

Flores y Delgado (2020) indican que, en una mirada a la gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. Para tal efecto, la investigación se realizó a través de la metodología de la deducción lógica, utilizando como medio de recolección de datos la encuesta, de diseño no experimental de corte transversal, de nivel descriptiva, teniendo como población de estudio 20 colaboradores, 4 funcionarios y 128 usuarios que generalmente realizan algún tipo de trámite. En donde se ha evidenciado en ambas variables, cifras negativas como el 48% de los participantes indican que la atención, es mala, por otro lado, el 70% de los encuestados manifiestan que los servidores al momento de efectuar la atención no muestran empatía y también el 43% de los encuestados respondieron que existe excesiva demora en la atención. En ese sentido, manifestamos que se observa deficiencias de atención en las entidades públicas de los diferentes niveles del estado.

Tarrillo (2018) en un estudio, en la cual, buscan “*determinar la relación entre el perfil del servidor público y la calidad de los servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Chota – 2018*”. Del mismo modo, la población considerada para el estudio fue 385 ciudadanos, bajo la metodología de enfoque cuantitativo, no experimental de nivel correlacional y el procedimiento para obtener información fue la encuesta a través del instrumento de ambas variables, determinando que, el 27.01% de los ciudadanos perciben que el servidor público no toma decisiones adecuadas para resolver las dudas y las consultas de los usuarios, asimismo,

28.31 % manifestaron los colaboradores de la entidad en mención no cuentan la habilidad para resolver eficientemente los problemas, por el otro lado, infiere que, efectivamente el tipo servidor público tiene influencia significativa en la determinación de la calidad de servicio con coeficiente de 0.588, que indica la existencia de una relación significativa entre los dos variables mencionados. En ese sentido, manifestamos que el perfil y las competencias personales del servidor público, ejerce una incidencia en forma positiva en la consecución de la calidad en los servicios.

En ese mismo sentido Chambilla (2017), en su trabajo desarrollado en la cual, busca “*determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la municipalidad de Lurín – 2017*”. En la cual, la investigación se ha desarrollada bajo el enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional, de corte transversal y de naturaleza no experimental. Asimismo, la población considerada fue de 129 administrados en la que, por medio del procedimiento de la encuesta se ha recolectado la información. En la misma línea. Evidenciamos en los resultados finales encontrado en donde, el 51.9 % indican que la calidad referente a los servicios que brinda la entidad en mención es moderada, de la misma manera, el 25.6 % de los que participaron en la encuesta indican que es buena y un 22.5 % indican que es deficiente. Por el otro lado, en aspecto de capacidad de respuesta el 38 % indican que es moderado, el 31.8 % señalan que es mala y el 30.2 % brindan una valoración de eficiente, del mismo modo, referente a la empatía el 49.6 % de los participantes en la encuesta del estudio señalan que es moderada, afirmando que, hay poca predisposición al atender, el 34.1 % indican que es eficiente y el 16.3 % manifiesta que es deficiente. Finalmente, concluye indicando la existencia de relación significativa de ambos variables mencionados en la municipalidad de Lurín.

En la misma relación, Guzmán y Ramos (2017) quienes, en el estudio efectuado relacionado a la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, en la cual, definen el objetivo principal “*determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la dirección regional de educación Pasco, 2017*”. En la cual, el estudio fue realizado bajo la metodología del enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional de diseño transversal, la población considerada para el estudio fue 339 usuarios y el procedimiento empleada para la obtener información fue la encuesta mediante el uso del cuestionario. Asimismo, se evidenciaron en lo resultados en relación a la capacidad de respuesta de los trabajadores según la correlación de spearman que es 0.497 que significa que existe una correlación positiva moderada entre las dimensiones de capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios, del mismo modo, en relación a la cortesía la correlación es de 0.462 lo que significa que hay una correlación positiva entre las dimensiones de cortesía y la satisfacción de los usuarios, finalmente, el aspecto de competencias personales tiene una correlación de 0.566 lo que significa que existe una correlación positiva entre las dimensiones de cortesía y la satisfacción de los usuarios en la dirección regional de Pasco. En ese sentido, las variables de estudio como capacidad de respuesta, cortesía y competencias personales deben ser priorizadas y atendidas por las organizaciones, a fin de mejorar el grado de satisfacciones de los usuarios.

Finalmente, Inca (2015) donde, con el estudio busco “*determinar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas*”. En la cual, la población estudiada corresponde a 339 usuarios que acuden a la entidad, la investigación se ha realizado bajo en enfoque, corte transversal, de naturaleza no experimental y correlacional. Asimismo, el procedimiento para obtener información se ha realizado a través de aplicación de la encuesta. Por otro lado, en los resultados se evidencian que, en mayor proporción de 339 encuestados dieron una valoración positiva, del

mismo modo, 145 de los encuestados manifiestan que algunas veces las competencias personales de los trabajadores no son adecuadas, asimismo, el 211 encuestados indican que algunas veces están satisfechos, en tanto, 155 encuestados admiten que algunas veces son tratados cortos y amablemente y 73 de los mismos manifiestan que casi siempre son tratados cortos y amablemente. Finalmente, a modo de conclusión, indicamos que efectivamente determinaron que la variable de calidad ejerce fuerte vinculación positiva con la satisfacción de los interesados en la Municipalidad de Pacucha.

2.2. Bases teóricas

Para el presente documento de investigación, se optó por utilizar las teorías humanistas de la administración, porque tiene un enfoque a la parte humana de una organización y además enfatiza en los factores que directamente impactan a la calidad, ambiente laboral y rendimiento, que son los pilares fundamentales para lograr altos grados de satisfacción, por el otro lado, la teoría del clima organizacional que se encuentra orientada a la parte social, en tanto que, se destaca que el comportamiento del individuo varía en relación a la apreciación de su panorama y su entorno; es decir, de los condiciones y factores que se encuentran en la organización. Del mismo modo, la teoría institucionalista de la administración resalta el comportamiento organizacional y está orientada a los principios, valores de los seres humanos y también de la sociedad que constituye su contexto, es decir, el stakeholders de la organización.

2.2.1. Variable 1: “Calidad de atención”.

La calidad referente a la atención en las entidades del estado, es entendida como la “medida en que los bienes y servicios brindados por el estado satisfacen las necesidades de las personas”, en otras palabras, significa que, está vinculado al grado de satisfacción y adecuación de los servicios cumpliendo del propósito que las personas esperan obtener (Presidencia de Consejo de Ministros, 2021).

Por otro lado, Izquierdo (2021) define que, la calidad referente a los servicios se constituye en la mente de las personas y está relacionado en el conocimiento de las necesidades de las personas para exceder sus expectativas que esperan obtener de un determinado servicio. Asimismo, la calidad es definida como la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor” según (Real Academia Española, 2001).

La calidad es transformar las necesidades indispensables de las personas en aspectos medibles; para de esa manera, un producto puede ser diseñado y fabricado, para poder atender a las personas que buscan el producto y las que puedan pagar por ellas (Deming, 1989).

Duque (2005), define la calidad referente a los servicios como juicio total de los grupos de interés de conformidad a la excelencia o expectativa producto o servicio ofrecido.

En concordancia con los autores mencionados, manifestamos que la calidad referente a los servicios, es la valoración que hacen los usuarios o clientes en relación al servicio final recibido, las mismas, que pueden calificadas como malo o excelente.

Modelos de calidad.

Modelo de calidad de servicio: Según Grönroos (1978), este modelo de la calidad enfatiza en la relevancia de entender lo que las personas buscan realmente según su necesidad y como éste evalúa, en ese sentido propone dos dimensiones: en un lado está la calidad técnica o diseño del servicio en la cual valoran lo que el cliente quiere, la misma que es reflejado en el resultado final del servicio y por el lado, la calidad referente a lo funcional es cómo se prestara el servicio. Es otras palabras, cada proceso o experiencia que esté involucrado directamente en la prestación del servicio impactará en el resultado general del servicio, esa imagen es producto de su propia experiencia en el servicio.

Modelo Servqual: Según Matsumoto (2014), el Modelo Servqual es entendido como técnica de investigación comercial, que ayuda a medir la calidad de servicio, expectativas y la

apreciación de estos de manera cuantitativa y cualitativa. Asimismo, Zeithaml et al. (2009) agrupa en cinco dimensiones para medir la calidad de servicio como: “Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles”. Por lo cual, proporciona información de manera detallada sobre las opiniones, comentarios, sugerencias, expectativas e impresiones de los clientes y empleados.

Modelo Servperf: El modelo es Servperf es una escala más concisa que el servqual, porque está directamente relacionada en la valoración de las percepciones, en cambio, en el modelo Servqual toman dos componentes importantes como las expectativas y percepciones que en ciertos estudios encontraron confusos con la satisfacción del servicio, por lo tanto, el componente de las expectativas debería ser omitido y solo debe de usarse las percepciones (Cronin y Taylor, 1992). En ese sentido, manifestamos que la escala para la medición es la misma, no obstante, las variaciones se dan en la perspectiva de evaluación y las preguntas en los cuestionarios.

Dimensiones de la variable de calidad de atención

Empatía: Zeithaml *et al.* (1993) afirman al respecto indicando que, es toda virtud de brindar a los usuarios un servicio altamente efectivo y absoluto. De la misma manera, Moya (2018) sostiene que, ser empáticos es ponernos en el lugar del otro, entender sus impulsos, en consecuencia, se logrará que el entorno laboral y personal sea excelente, la misma que, reflejara en forma positiva en cada uno de los involucrados, por lo tanto, manifestamos que la empatía se la acción en la cual, la persona decide entender y sentir de lo que está pasando la otra persona, es decir, un servicio de excelencia.

Fiabilidad: Duque (2005) afirma que, la fiabilidad es fundamental en las organizaciones porque, busca que los servicios ofrecidos garanticen confianza y seguridad, en otras palabras, es brindar el servicio de manera eficiente desde el inicio hasta el tiempo establecido. Asimismo,

Zeithaml *et al.* (2009) sostienen que, la fiabilidad es la habilidad de efectuar el servicio de forma cuidadosa y fiable. De la misma manera, Zeithaml *et al.* (1993) indican que, fiabilidad es la capacidad de realizar una prestación eficiente, de acuerdo a las condiciones establecidas. Es decir, que las organizaciones conserven sus promesas en relación a calidad, precio, tiempo de espera y solución de problemas.

Capacidad de respuesta: Duque (2005) afirma que, la capacidad de respuesta tiene que ver de gran manera con la actitud y la predisposición de ayudar de los colaboradores para con los clientes, brindar un servicio en el tiempo más corto sin dejar de lado la calidad, del mismo modo, Demuner *et al.* (2018) confirman que, es la plena disposición de las empresas en brindar servicios de una manera eficiente y eficaz. Finalmente, Manene (2017) afirma que, la capacidad de respuesta es importante dentro de las empresas, porque ofrece un espíritu de cooperación y trabajo en equipo para lograr brindar una atención rápida, cumpliendo los estándares de calidad. Es decir, cumplir en el tiempo oportuno y con la calidad prometida, logrando superar las expectativas de los clientes.

Seguridad: Matsumoto (2014) menciona al respecto indicando que, es la destreza de los empleados al efectuar la atención y su capacidad para que en los clientes inspire confianza y credibilidad. Del mismo modo, Hernández *et al.* (2017) manifiestan que, esta dimensión es la que demanda mayor cuidado, al ser un valor intangible por excelencia, ya que las empresas construyen su credibilidad y confianza a base de mucho esfuerzo, años de trabajo y por un pequeño descuido, pueden perder su prestigio, de modo que, la seguridad transmite una imagen de honestidad, veracidad e inspira confianza al cliente. Es decir, la habilidad de los empleados para generar confianza en los clientes es fundamental para lograr retener y aumentar en gran proporción el grado de fidelidad de los clientes.

Competencias profesionales: Rojas *et al.* (2020) quienes afirman que, las competencias profesionales en diferentes niveles están relacionados porque todos son parte de esta compleja estructura cognitiva, que están inmersos en un desarrollo holístico y diseñados para desarrollar las habilidades con capacidad que los estudiantes aseguren una participación efectiva en la sociedad. Es decir, es el conjunto de aptitudes con las que cuentan el profesional para realizar de manera eficiente los trabajos encomendados.

Indicadores de la variable de calidad de atención

Puntualidad en atención: Según Regalado (2023) quien menciona que, la puntualidad es la calidad y la actitud de la persona al hacer su trabajo durante un plazo establecido, demostrando respeto al mismo tiempo una buena imagen. En síntesis, es la capacidad de efectuar o cumplir una actividad encomendada en el tiempo prometido.

Confianza: Vargas *et al.* (2020) mencionan indicando que, la confianza es la percepción interna y la realidad de nuestras capacidades para enfrentar los desafíos de la vida. Es decir que, debemos tener seguridad en uno mismo valiéndose de nuestras fortalezas que puede entenderse como el juicio de la persona en la cual se confía es una actitud que refleja.

Fiabilidad de la información: Jiménez *et al.* (2003) indican que, la fiabilidad es la atención brindada completa sin fallas que puedan devaluar algunos profesionales involucrados en su medio de atención. Asimismo, Matsumoto (2014) afirma indicando que, es la habilidad de realizar servicios de manera honesta y cuidadosa. En otras palabras, son las informaciones obtenidos en diferentes circunstancias deben brindar confianza, en tanto, las empresas deben cumplir sus promesas en términos de entrega, prestación de servicios, fijar los precios y posventa.

Disposición de apoyar: Penabad *et al.* (2016) quienes afirman que, la disposición de apoyar es la capacidad de utilizar los recursos para completar con éxito la tarea asignada con una rápida

respuesta. Es decir, interesarse en el asunto de los demás y hacer lo posible para que sientan nuestra presencia y apoyo.

Credibilidad: Rúas y Gualda (2019) quienes mencionan que, la credibilidad está relacionada con la necesaria atribución de calidad, ligada al éxito profesional y personal de una base sólida de honestidad. Es decir, está vinculada a la capacidad de generar confianza de lo que dice o de algún producto.

Profesionalismo: Morales (2009) define que, es la capacidad y preparación asociado principalmente al conjunto de conocimientos y habilidades con un desempeño correcto en el ámbito laboral. En síntesis, cumplir los trabajos encomendados con altos estándares de compromiso, puntualidad y de calidad.

Cortesía: Rodríguez (2006) indica que, la cortesía es un conjunto de pautas para preservar el equilibrio o la armonía social que son creados por cada cultura donde se beneficia los buenos modales y buena educación. Es decir, las personas debemos generar un ambiente de nuestro entorno en donde exista, la solidaridad, respeto y buenos hábitos

Accesibilidad: Orero (2007) menciona que, la accesibilidad es integrar a las personas con discapacidad por lo que permite la igualdad de oportunidades y la independencia. Es decir que, la accesibilidad es adaptarse a las necesidades de cada persona independientemente de la capacidad o circunstancias.

Comunicación: Van-der (2022) menciona que, la comunicación es uno de los procesos que se caracteriza en el ámbito de la actividad humana y empresarial con una información clara y precisa. Es decir que, es la capacidad de expresar de tal manera que los demás entiendan lo que están diciendo y sus intenciones.

Comprensión al administrativo: Díez (2008) indica que, es la actitud o acuerdo en común que se tiene con el individuo para dar soluciones y reducir la complejidad y actúen de manera correcta. Es decir, mostrar el absoluto interés de ayudar en solucionar los inconvenientes en la gestión de los procesos administrativos de la entidad.

Tiempo de espera en la atención: Gutiérrez y Mendoza (2019) indican que, es un elemento que influye en la gestión del servicio que recibe el cliente, desde el momento de su solicitud hasta ser atendido. Es decir que, es considerado como un indicador de calidad y la eficiencia que se ofrece.

Precisión en trámite documentario: Enríquez (2019) afirma que, es un programa que organiza, distribuye y brinda beneficios para un mejor manejo de documentos. En ese sentido, los procesos administrativos deben estar organizados y estandarizados para llevar un mejor control de cada documento en trámite.

Información clara y verdadera: Supo y Bazán (2020) indican que, es un derecho para el usuario una información veraz, actualizada y accesible para tomar una decisión al efectuar el adecuado servicio o producto. Es decir, las informaciones recibidos deben tener una connotación de ser efectivas, verdaderas y de fácil entendimiento para todos.

Conocimiento: Hessen (2011) afirma que, el conocimiento está relacionado entre el sujeto y el objeto. Además, para que el conocimiento sea verdadero tiene que tener un contenido que concuerde con el objeto. Es decir, es un conjunto de datos e informaciones que tiene el ser humano para efectuar de manera eficiente alguna actividad o tarea.

Experiencia laboral: Meyer y Schwager (2007) afirman que, la experiencia laboral es el conocimiento personal y subjetivo de un individuo a cualquier exposición directa o indirecta con la empresa. En ese sentido, la experiencia esta relaciona a todas aquellas actividades, conocimientos y aptitudes adquiridas en los diferentes trabajos realizados.

Personalidad: Montaña *et al.* (2009) mencionan que, la personalidad es la agrupación de patrones corporales y de comportamiento latente determinados genéticamente por el entorno social. Es decir, son aquellas características innatas y las disposiciones adquirida des de la sociedad, las cuales, nos definen como persona.

Actitudes: Estrada (2012) menciona que, las actitudes son el estado mental y comportamiento de cada persona en cualquier situación de la vida. Es decir que, las actitudes son situaciones que el individuo repite por la experiencia y situaciones que se le presenta.

2.2.2 Variable 2: “Nivel de satisfacción”.

La satisfacción se define como, la valoración que hacen las personas sobre la calidad de atención percibida del bien o servicio brindado en las entidades públicas (Presidencia de Consejo de Ministros, 2021).

Chorres (2017) define la satisfacción en términos laborales como parte importante en las empresas, afirmando que tiene dos componentes: el aspecto organizacional que tiene injerencia directa para retener y atraer al personal idóneo y el otro aspecto de la persona, que tiene relación a los beneficios que obtiene el colaborar para sentirse satisfecho en su trabajo.

Por otro lado, Hermosa (2015) indica que, en la actualidad, para que las empresas tengan una buena posición en el mercado, deben complacer la demanda solicitada brindando una calidad de servicio la cual, satisfaga al cliente, esto concluirá con una opinión favorable por parte de los clientes. Asimismo, Pino (2018) afirma que, la satisfacción laboral, es un conjunto de buenas condiciones en el ambiente laboral de la organización, toda vez que, los colaboradores podrán percibir de manera positiva o negativa, de acuerdo con la atención recibida

Finalmente, Frisancho (2015), la satisfacción laboral es un asunto de gran valor, esto nos señala cual grande es su habilidad para cubrir las necesidades de sus colaboradores, de las cuales mayormente muestran su descontento hacia la organización, con mayores inasistencias e incluso

dar un paso al costado, a diferencia de los colaboradores satisfechos disfrutaban de prospera salud y viven más años.

Disciplinas de la satisfacción

Psicológica: Según Chorres (2017), este enfoque nos menciona los diferentes niveles de satisfacción que existe en los colaboradores que desempeñan la misma función, y de cómo perciben o piensan sobre la organización. Por otro lado, Vera (2006) indica que, centrándose únicamente en el estudio de las patologías y debilidades humanas, la psicología ha llegado a equipar y casi confundir la psicología con la psicopatología y la psicoterapia. Así mismo, Montoya (2021) menciona que, la psicología es la ciencia que estudia los procesos mentales, y también el comportamiento del ser humano, lo cual se relaciona con el ambiente físico y social que lo rodea e involucra un proceso de satisfacción en relación a las emociones. En síntesis, conforme lo que indican los autores líneas arriba sobre la satisfacción psicológica, se resalta el parte más subjetivo de la persona, como el sentimiento de bienestar por parte de los empleados en una organización, que tiene efectos sobre el desempeño de las tareas y la calidad y productividad en el trabajo.

Recursos humanos: Esta disciplina se basa en encontrar tanto beneficios y condiciones, en los cuales, los colaboradores se encuentren y se mantengan satisfechos, y estos se verán reflejados en su productividad, es decir que, un colaborador en las condiciones óptimas va generar mejores resultados (Chorres, 2017). Del mismo modo, Becerra y Campos (2012) manifiestan que, permite determinar tanto la prestaciones o beneficios de los colaboradores, así como también, las capacitaciones y preparación para su desarrollo de carrera, y así alistar a sus colaboradores a una función específica. Finalmente, Moya (2015) menciona que, los recursos humanos de una organización son los que se usarán o se necesitarán para un correcto y bueno funcionamiento.

Economía: Esta disciplina está orientada en analizar los elementos del trabajo relaciona a la calidad remunerativa en las empresas, la misma que, va repercutir en el grado de satisfacción de los colaboradores (Chorres, 2017). Por otro lado, Cardoza *et al.* (2019) mencionan que, la conducta situacional de las organizaciones como factor económico en un ambiente de limitaciones de restringido impuesto por la disponibilidad de recursos, como tecnología, costeo de procesos de producción, tecnología, la organización del mercado y del mismo gobierno. Finalmente, Parodi (2020) indica que, la satisfacción se relaciona con las necesidades básicas del individuo, y por ello, la política económica se convierte en la mejor herramienta para la política social, por consiguiente, a la política social solo dar un valor de compensacional, no es suficiente para alcanzar la satisfacción económica y, por ende, calidad de vida.

Tipos de satisfacción

Satisfacción laboral: Según los autores Cardoza *et al.* (2019) quienes mencionan que, la satisfacción laboral es el resultado de la exposición positiva y beneficiosa de las personas al trabajo que realizan en una organización pública o privada. Asimismo, Valencia (2014) indica que, la satisfacción laboral se logra en base a la realidad de cada organización y los servicios que brinda a los empleados que la integran. Finalmente, Spector (1997) afirma que, la satisfacción en términos laborales en las organizaciones, es uno de los aspectos que tiene mayor revisión literaria y que son más estudiadas, por consiguiente, es un tema muy interesante que implica el bienestar individual y organizacional.

Satisfacción del cliente: Valverde (2013) menciona que, la satisfacción de los grupos de interés tiene una dependencia del desempeño percibido en la dedicación del valor del consumidor. Del mismo modo, Peñaloza (2004) afirma que, la satisfacción referente a los clientes, en la actualidad es uno de los aspectos más importantes en las decisiones estratégicas que toda empresa debe tomar.

Dimensiones de la variable de nivel de satisfacción

Expectativa: Thompson (2019) indica que, una expectativa es la esperanza de que un cliente obtenga algo, se crean como resultado de una o más situaciones como: la promesa que ofrece la empresa, promesa de los competidores, experiencias y opiniones. Por otro lado, Matsumoto (2014) menciona que, las expectativas son creencias sobre la prestación de servicios que sirven como punto de partida para medir la funcionalidad de una empresa. Es decir que, los clientes tienen la expectativa de recibir un buen servicio en el proceso de compra o servicio.

Trato recibido: Blázquez *et al.* (2018) indican que, el trato recibido es la expectativa ideal de la persona y la experiencia con el servicio, lo que lleva a resultados positivos o negativos previa con la atención recibida. Es decir, es la valoración que hacen las personas en relación con el servicio recibido.

Indicadores de la variable de nivel de satisfacción

Expectativa de atención esperada: Condori (2018) indica que, es el deseo de los clientes al recibir algo producidas por las promesas, experiencias de compras y opiniones, eso dependerá de la empresa de establecer un nivel incorrecto de expectativa. Es decir, es lo mínimo que espera obtener del servicio brindado y en muchos casos no se cumplen.

Percepción: Jiménez *et al.* (2003) afirman que, la percepción, permite a los usuarios establecer expectativas para su atención de calidad, nivel de información y rapidez. Por otro lado, García y Cortés (2012) mencionan que, se basa en expectativas y satisfacción con sus resultados alcanzados durante la atención, reflejando la calidad del servicio recibido. Es decir que, el trato debe hacer sentir satisfecho al cliente con respecto a la atención que se le brinde.

Información recibida: Simón *et al.* (2007) mencionan que, la información recibida permite confirmar y comprender lo que se está llevando a cabo con mayor probabilidad de que el usuario

incremente su conocimiento sobre algún suceso o hecho que se está presentando. En síntesis, es la acción de recibir la información correcta de un servicio o bien.

Confianza recibida: Beramendi *et al.* (2016) afirman que, la confianza recibida es un requisito previo para el surgimiento de las instituciones. es decir, reduce la incertidumbre y otorga conexión social.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: La calidad de atención tiene relación significativa con el nivel de satisfacción en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho 2022.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi1: La calidad de atención tiene relación significativa con las expectativas en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho 2022.

Hi2: La calidad de atención tiene relación significativa con el trato recibido en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho 2022.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Metodología de investigación

Método deductivo: Abreu (2015) afirma que, la metodología en mención está orientada definir las características de la investigación mediante argumentos de leyes científicas, debido a que, permite universalizar resultados de casos pequeños a replicar en un tamaño de población más grande, la misma, que son *susceptibles* a tener estudios de manera analítica o comparativa. Es decir, si los caso planteados son verdaderos, por consiguiente, al inferir la investigación se obtendrá el mismo resultado. Por otro lado, Gómez (2012) sostiene que, la investigación deductiva, se basa en una investigación sólida, por lo que proporciona las conclusiones correctas, donde se puede hacer inferencias para futuros estudios a partir de las experiencias o antecedentes existentes.

Método analítico: Carhuacho *et al.* (2019) indican al respecto que, es de suma importancia leer y revisar proposiciones teóricas, el cual, va a permitir un análisis adecuado del contenido de la investigación. Desde otra perspectiva, Gómez (2012) afirma al respecto que, el método es simplemente en tomar una muestra de una cantidad que se está investigando y estudiarlas por separado, con el fin de aprender más sobre el objeto de estudio en particular. Es decir que, el método analítico es un proceso utilizado para investigar un fenómeno y descomponer con el fin de comprender mejor.

Método hipotético: Hernández *et al.* (2014) afirma que, las hipótesis son pautas para la investigación o indagación para validar lo que estamos tratando de probar. Del mismo modo Carhuacho *et al.* (2019) sostienen que, es una afirmación a priori que forma la base de la hipótesis, que también es una suposición, y ambas están respaldadas por teoría y conceptos.

De las afirmaciones antes mencionadas, en el presente documento se utilizó: (i) “el método deductivo”; lo cual, nos va permitir universalizar resultados de casos pequeños a replicar en una

tamaño de población más grande; (ii) “el método analítico”, debido a que en el presente documento de investigación busca analizar, abstraer y descomponer el fenómeno de estudio para así resolver de manera separada y comprender mejor el problemática que enfrenta la entidad y; finalmente, (iii) se utilizará el “método hipotético” a fin de partir de las premisas de las hipótesis para descartar o admitir las hipótesis planteadas.

3.2. Enfoque de la investigación

En el presente documento de investigación se ha realizado bajo el enfoque cuantitativo, toda vez que, tiene características predictivas e interpreta los datos para llegar a contestar el problema de investigación, además, haciendo el uso la estadística para encontrar los resultados, se llega a denegar o admitir las hipótesis planteadas (Carhuancho *et al.*, 2019). Del mismo modo otros autores confirman que, la metodología mencionado hace uso de la encuesta por medio del cuestionario como procedimiento para la recolección de información del fenómeno del estudio, para que, con respecto con los hallazgos de la investigación, contrastar las hipótesis planteadas, basándose en mediciones numéricas y estadísticas para determinar paradigmas y probar teorías (Hernández *et al.*, 2014).

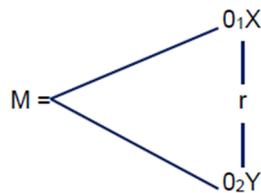
3.3. Tipo de investigación

El trabajo desarrollado, es una investigación básica, debido a que, el propósito es recopilar datos y medir si “la calidad de atención ejerce una relación referente al nivel de satisfacción” en un tiempo determinado. En ese sentido Sánchez *et al.* (2018) afirma que, un estudio de tipo básica tiene un enfoque en la búsqueda de una nueva información sin objetivo práctico, específico e inmediato.

3.4. Diseño de investigación

El presente estudio es de naturaleza no experimental, de corte transversal, de tipo correlacional, debido a que, se recolectará los datos del estudio de ambas variables en un determinado tiempo,

las mismas que, no serán manipuladas por el investigador. En ese sentido, Hernández *et al.* (2018) afirman que, un estudio no experimental tiene una orientación en la búsqueda de información sin la intervención deliberada de las variables y complementa manifestando que, se mide el fenómeno que ocurre en situaciones naturales no provocadas por quien lo realiza. Es decir, son estudios que intencionalmente no son modificados los variables de estudio por los investigadores. La investigación pretende medir si ambas variables del presente documento; “calidad de atención y nivel de satisfacción” tiene una correlación entre sí. gráficamente se denota de la manera siguiente:



Dónde:

M : Es la muestra del estudio (N.º de administrativos)

O1X: Indica la medición de la variable (Calidad de atención)

O2Y: Indica la medición de la variable (Nivel de satisfacción)

r : Relación que existe (Coeficiente)

3.5. Población, muestra y muestreo

Población: Mendoza y Ramírez (2020) indican que, la población está compuesta por individuos, grupos o unidades de estudio que el investigador utilizará con la finalidad de conocer los hallazgos del fenómeno del estudio. Asimismo, Sánchez *et al.* (2018) confirman que, la población son grupos, individuos o elementos de estudio que tiene en común alguna característica, las mismas que, pueden ser identificadas y estudiadas en un área determinada de interés del investigador. Conforme a las afirmaciones mencionadas, en el estudio desarrollado, la población corresponderá a 45 trabajadores administrativos de obra entre hombres y mujeres

del periodo de ejecución de proyectos de inversión pública del año fiscal 2022 de las diferentes unidades ejecutoras del departamento de Ayacucho.

Muestra: Referente a los alcances de la muestra, indicamos que viene a ser una derivación de un parte de la población del estudio, en tanto, Sánchez *et al.* (2018) afirman que, es una cantidad reducida de elementos, individuos o casos que deriva de la población total de la investigación, bajo algún procedimiento de muestreo estadístico, las cuales, tienen que ser representativos para ser considerados para ser aplicados en el estudio. De la misma forma, Cárdenas (2018) afirma que, la muestra es un parte o número reducido de la población, por consiguiente, se estudia la muestra porque la población es demasiado grande que de alguna manera imposibilita realizar la toma de datos y, además, mientras más grande sea tu población de estudio, se incrementa el costo de la investigación en términos económicos y de tiempo.

Para el cálculo de la muestra, se ha realizado la siguiente ecuación:

$$n = \frac{45 * 1.960_{/2}^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (45 - 1) + \frac{1.960^2}{2} * 0.5 * 0.5} = 40.38$$

En ese sentido, para el presente estudio, al efectuar el cálculo de tamaño muestral nos da como resultado de 40.38, por consiguiente, se utilizará 40 trabajadores administrativos de obra para la recolección de datos.

Muestreo: Se define como el acto de seleccionar un conjunto de individuos, casos, grupos o unidades de estudio, las mismas que serán efectuadas a través de operaciones que se realizarán para determinar el objeto de estudio (Sánchez *et al.*, 2018). Del mismo modo, Mendoza y Ramírez (2020) afirman que, el muestreo es un procedimiento para extraer una cantidad reducida de la población para realizar el estudio, lo cual será extrapolado a la población total. Por tales afirmaciones, en el documento desarrollado, se efectuará el muestreo probabilístico

por aleatorio de simple, debido a que, se va a seleccionar el objeto de estudio de manera al azar que tienen una característica en común.

3.6. Variables y operacionalización

En el trabajo de investigación se busca demostrar si variable de calidad de atención tiene relación con el nivel de satisfacción, las mismas, que están descritas y justificadas en el marco de operacionalización, como se aprecia en el anexo 1.

Variable 1: “Calidad de atención”.

Definición conceptual: La calidad referente a la atención brindada en las entidades del estado, es entendida como en nivel o grado en que los servicios y bienes brindados por las entidades del estado en los tres niveles de gobierno, satisfacen las necesidades de los ciudadanos, en otras palabras, significa que, está vinculado al grado de satisfacción y adecuación de los servicios cumpliendo del propósito que las personas esperan obtener (Presidencia de Consejo de Ministros, 2021).

Definición operacional: La calidad de atención consiste en el grado de que los bienes y servicios brindados por las entidades públicas satisfacen las necesidades de los usuarios en función a: a) fiabilidad, b) seguridad, c) empatía, d) capacidad de respuesta y e) competencias profesionales de los trabajadores administrativos de obra de las unidades ejecutoras del departamento de Ayacucho.

Variable 2: “Nivel de satisfacción”.

Definición conceptual: La satisfacción se define como, la valoración que hacen las personas sobre la calidad de atención recibida del bien o servicio (Presidencia de Consejo de Ministros, 2021).

Definición operacional: El nivel de satisfacción, es el grado de complacencia que tienen los usuarios en función a sus expectativas definidas al inicio, frente al servicio final recibido, toda

vez que, esa complacencia, sea resultado de los diferentes factores que tengan un impacto directo en el nivel de satisfacción.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

En la presente investigación se ha aplicado la encuesta como procedimiento para la recolección de datos a través del cuestionario; debido a que, el presente estudio es de enfoque cuantitativo y la encuesta nos permitirá obtener información valiosa para determinar la relación que existe entre calidad de atención y nivel de satisfacción en lo administrativos de obras en las entidades ejecutoras. En ese sentido, los autores mencionados líneas abajo, manifiestan que, la encuesta es un conjunto de técnicas, o formas que ayuda a un investigador establecer una relación con un objeto o sujeto del estudio (Hernández *et al.*, 2018). De la misma manera, Carhuancho *et al.* (2019) indican al respecto afirmando que, es un método o procedimiento diseñado con la finalidad de recolectar información a través de diferentes medios como: correo electrónico, llamadas telefónicas, páginas web o grupos.

3.7.2. Descripción del instrumento

Hernández *et al.* (2018) señalan que, el cuestionario es un procedimiento para obtener información y se basa en elaborar las preguntas que el investigador formula o aplica a los individuos o unidades de estudio para obtener la información. En ese sentido, el instrumento utilizado en el presente documento de investigación para las dos variables es el cuestionario. Por ello, se ha desarrollado clasificando por variable y dimensión para efectuar de forma ordenada, de manera que, sea fácil de comprender para los participantes seleccionado para el estudio, asimismo, se ha realizado mediante la escala de Likert, como se puede visualizar en el anexo 3 del presente documento.

3.7.3. Validación

Hernández *et al.* (2018) quienes, afirman referente a la validación de los cuestionarios del estudio indicando que, es el grado en la que el instrumento aplicado mide con precisión el fenómeno del estudio, esto se logra cuando se ha demostrado que la herramienta refleja un concepto abstracto a través de indicadores empíricos. Por lo tanto, para conocer si los instrumentos son fiables, se ha efectuado la verificación por medio del método de juicio de expertos, lo cual, contempla en someter la validación por 4 expertos el instrumento de las dos variables de la investigación, las mismas, que evaluaron los instrumentos conforme a las condiciones indicadas en el formato de validación, por lo que, como certificado y evidencia firmaron la ficha de validez como se visualiza en el anexo 4, indicando que los instrumentos mencionados son aplicables para recolectar la información para el presente investigación.

Tabla 1

Validación de juicio de expertos

Nº	Datos de los expertos	Aplicable
1	MBA. Carlos Pozo Curo	Si
2	Lic. Erika Valentín Pizarro	Si
3	Mag. Juana Maribel Paredes Diaz	Si
4	CPC. Tania A. Fernández Limaquispe	Si

3.7.4. Confiabilidad

Mendoza y Ramírez (2020) afirman que, la confiabilidad se denota como la capacidad de que un instrumento de medida desempeñe y cumpla el objetivo para lo cual fue creado. En ese sentido, para determinar la confiabilidad, el instrumento de ambas variables fue sometido al ensayo de fiabilidad de “alfa de Cronbach” efectuado en el aplicativo IBM SPSS 25.

Como resultado del procesamiento estadístico de fiabilidad de ambas variables de la investigación, se ha obtenido un valor de 0,957 lo cual, indica una valoración de signifi ca Muy alta, por consiguiente, el instrumento utilizado es aplicable y como evidencia se adjunta el reporte como se puede apreciar en el anexo 6 del presente documento.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Después de recolectar la información por medio de los procedimientos utilizados, se ha consolidado los datos obtenidos de manera detallada y luego fue sometido al IBM SPSS 25, Para poder evidenciar los resultados de la análisis descriptiva e inferencial de ambos variables de investigación. Para llegar, a comprobar las hipótesis planteadas y con ello, demostrar grado de relación que tienen las dos variables, aplicando el ejercicio estadístico de coeficiente de Rho de Spearman a fin de, conocer los resultados obtenidos del reporte del procesamiento de información en el IBM SPSS 25 y nos permita tomar la decisión de denegar o admitir las hipótesis.

3.9. Aspectos éticos

En documento de investigación, se ha efectuado bajo el formato del estilo APA séptima ed. De igual forma, se ha efectuado de acuerdo con la guía de la Universidad para realizar tesis de enfoque cuantitativo aprobado según resolución N°119-2020-R-UPNW y conforme a la resolución N°001-2022-D-UPNW con la cual dispone las líneas de investigación para realizar la investigación. Finalmente, manifestamos que, en el presente estudio, se ha respetado los siguientes factores:

Principio de autonomía: El estudio respetará de manera imparcial la decisión o las respuestas de los trabajadores administrativos de obra de las entidades ejecutoras.

Principio de justicia: Las informaciones personales a las que pudiéramos tener acceso tanto de la entidad y de los participantes serán confidenciales, para evitar causar daños que pudieran perjudicar durante la recolección de datos.

Principio de confiabilidad: Se protegerá toda información que pueda corroborarse de cada miembro de la institución

Principio de originalidad: La información de la investigación han sido debidamente referenciadas y por ello, se adjunta el reporte de similitud de turnitin de 14% como se aprecia en el anexo 7 del presente documento.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1.Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de los resultados

El trabajo de investigación efectuada referente a “la calidad de atención y su relación que ejerce respecto al nivel de satisfacción en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho 2022”. Los resultados son producto de la estadística aplicada a través de la encuesta realizada a 40 trabajadores administrativos de obra de las distintas entidades ejecutoras de obras públicas del departamento antes mencionada.

Variable 1: “Calidad de atención”.

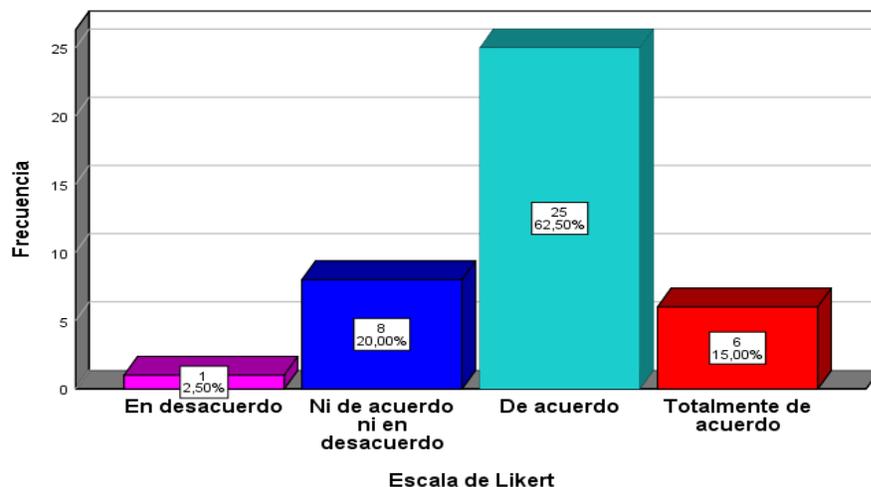
Tabla 2

Frecuencia: Calidad de atención.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	“En desacuerdo”	1	2,5	2,5	2,5
	“Ni de acuerdo ni en desacuerdo”	8	20,0	20,0	22,5
	De acuerdo”	25	62,5	62,5	85,0
	“Totalmente de acuerdo	6	15,0	15,0	100,0
	Total”	40	100,0	100,0	

Figura 2

Barra de calidad de atención



Verificando la tabla y figura que antecede, evidenciamos que, 25 de los que participaron en la encuesta que representa el (62.50%), indicaron una valoración “de acuerdo” a la calidad de atención. De la misma manera, 8 de los que participaron en la encuesta que representan un (20%) dieron una valoración de “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, asimismo, 6 de los encuestados que representan el (15%) dieron una valoración de “totalmente de acuerdo” y solo 1 de los encuestados que representa el (2.50%) tiene una valoración “en desacuerdo”. En síntesis, una proporción mayoritaria indicaron en forma positiva de (77.5%) referente a la la calidad de atención.

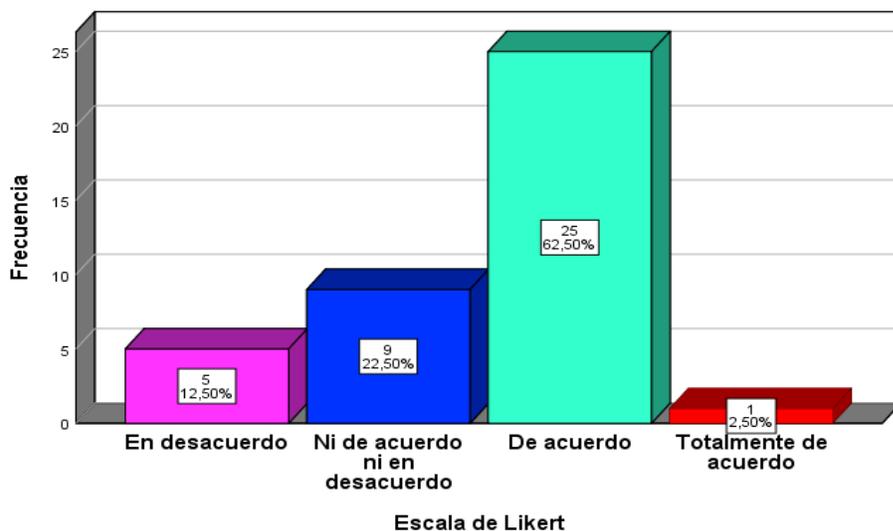
Tabla 3

Frecuencia: Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	“En desacuerdo”	5	12,5	12,5	12,5
	“Ni de acuerdo ni en desacuerdo”	9	22,5	22,5	35,0
	“De acuerdo”	25	62,5	62,5	97,5
	“Totalmente de acuerdo	1	2,5	2,5	100,0
	Total”	40	100,0	100,0	

Figura 3

Barra de fiabilidad



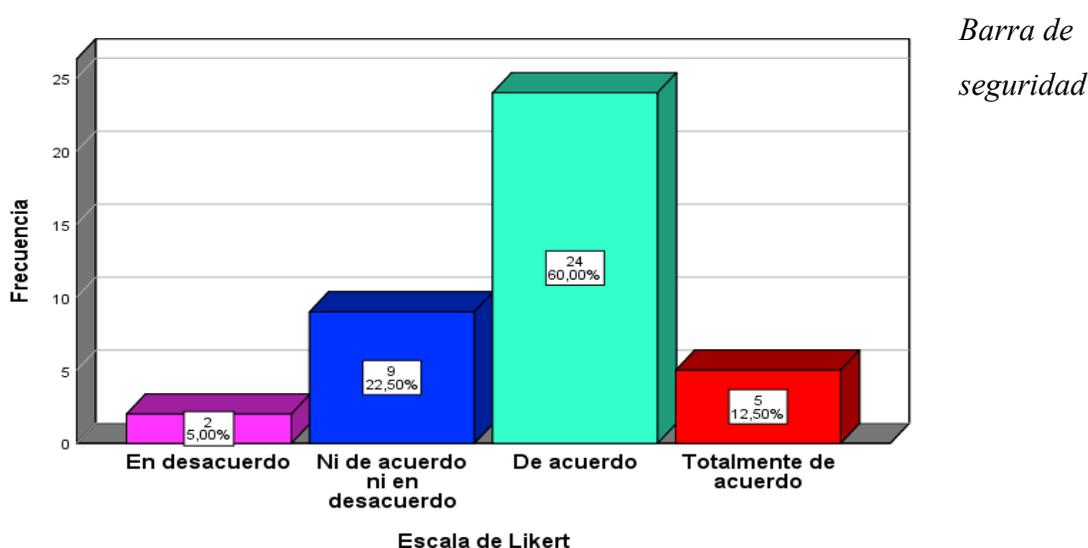
De acuerdo a la tabla y figura que antecede, evidenciamos en los hallazgos que, 25 de los que participaron en la encuesta que representa el (62.50%), indicaron una valoración “de acuerdo” a la fiabilidad. De la misma manera, 9 de los que participaron en encuesta que representan un (22.50%) dieron una valoración de “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, asimismo, 5 de los encuestados que representan el (12.50%) dieron una valoración de “en desacuerdo” y solo 1 encuestado que representa el (2.50%) indicó como valoración “totalmente de acuerdo”. En síntesis, una proporción significativa brindo una calificación positiva de (65%) con respecto a la fiabilidad.

Tabla 4

Frecuencia: Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	“En desacuerdo”	2	5,0	5,0	5,0
	“Ni de acuerdo ni en desacuerdo”	9	22,5	22,5	27,5
	“De acuerdo”	24	60,0	60,0	87,5
	“Totalmente de acuerdo	5	12,5	12,5	100,0
	Total”	40	100,0	100,0	

Figura 4



Conforme a la tabla y figura que antecede, observamos que, 24 de los participantes en la encuesta que representa el (60%), indicaron una valoración “de acuerdo” a la seguridad. De la misma manera, 9 de los que participaron en la encuesta que representan un (22.50%) dieron una valoración de “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, asimismo 5 de los encuestados que representan el (12.50%) dieron una valoración de “totalmente de acuerdo” y solo 2 encuestados que representa el (5%) indicó como valoración “En desacuerdo”. En síntesis, una proporción significativa brindo una calificación positiva de (72.5%) con respecto a la seguridad.

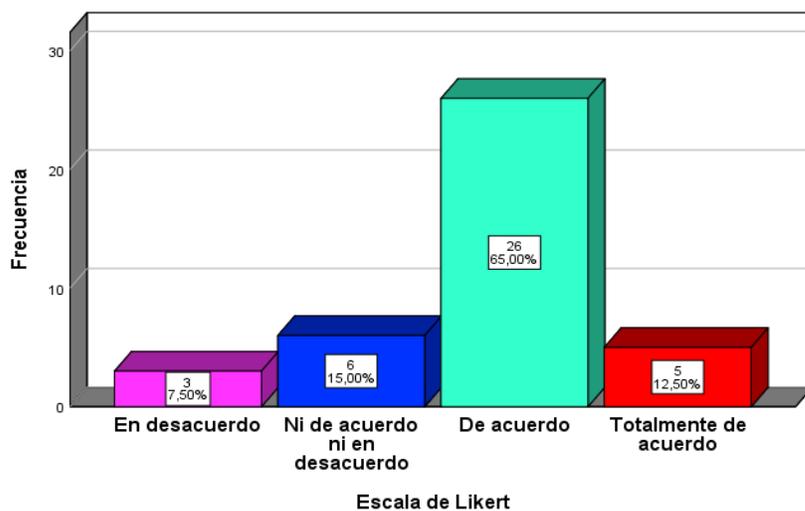
Tabla 5

Frecuencia: Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	“En desacuerdo”	3	7,5	7,5	7,5
	“Ni de acuerdo ni en desacuerdo”	6	15,0	15,0	22,5
	“De acuerdo”	26	65,0	65,0	87,5
	“Totalmente de acuerdo”	5	12,5	12,5	100,0
	Total”	40	100,0	100,0	

Figura 5

Barra de empatía



De acuerdo a la tabla y figura que antecede, evidenciamos que, 26 de los que participaron en la encuesta que representa el (65%), indicaron una valoración “de acuerdo” a la empatía. De la misma manera, 6 de los que participaron en la encuesta que representan un (15%) dieron una valoración de “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, asimismo 5 de los encuestados que representan el (12.50%) dieron una valoración de “totalmente de acuerdo” y 3o 2 encuestados que representa el (7.50%) indicó como valoración “En desacuerdo”. En síntesis, una proporción significativa brindo una calificación positiva de (77.5%) con respecto la empatía.

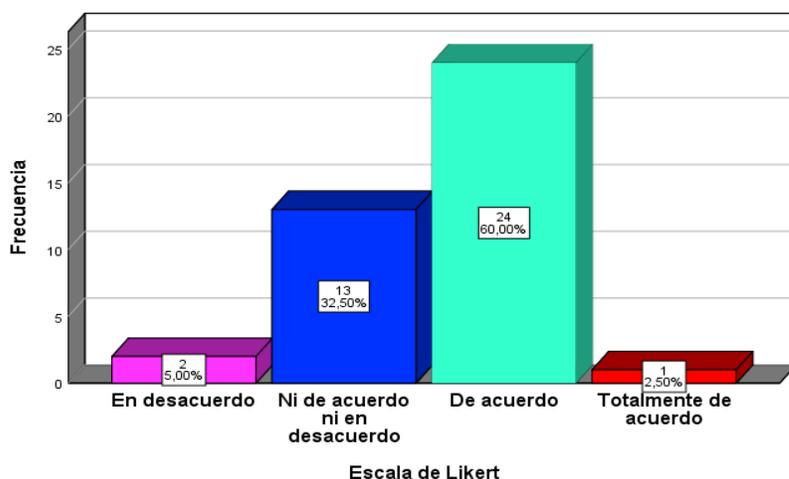
Tabla 6

Frecuencia: Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	“En desacuerdo”	2	5,0	5,0	5,0
	“Ni de acuerdo ni en desacuerdo”	13	32,5	32,5	37,5
	“De acuerdo”	24	60,0	60,0	97,5
	“Totalmente de acuerdo	1	2,5	2,5	100,0
	Total”	40	100,0	100,0	

Figura 6

Barra de capacidad de respuesta



Referente a la tabla y figura que antecede, observamos que, 24 de los que participaron en la encuesta representa el (60%), indicaron una valoración “de acuerdo” a capacidad de respuesta. De la misma manera, 13 de los que participaron en la encuesta que representa un (32.50%) dieron una valoración de “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, asimismo 2 de los encuestados que representan el (5%) dieron una valoración de “en desacuerdo” y solo 1 encuestado que representa el (5%) indicó como valoración “En desacuerdo”. En síntesis, una proporción significativa brindo una calificación positiva de (62.5%) referente a la capacidad de respuesta.

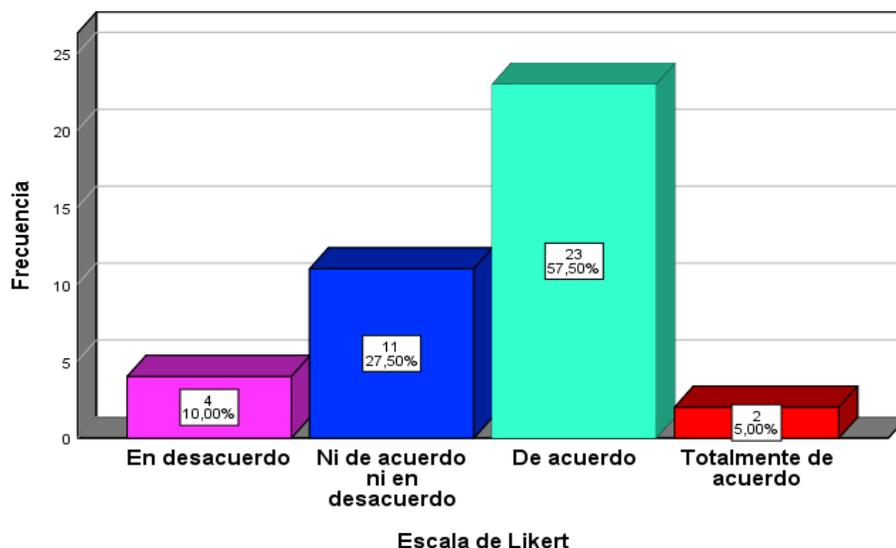
Tabla 7

Frecuencia: Competencias profesionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	“En desacuerdo”	4	10,0	10,0	10,0
	“Ni de acuerdo ni en desacuerdo”	11	27,5	27,5	37,5
	“De acuerdo”	23	57,5	57,5	95,0
	“Totalmente de acuerdo	2	5,0	5,0	100,0
	Total”	40	100,0	100,0	

Figura 7

Barra de competencias profesionales



De acuerdo a la tabla y figura que antecede, evidenciamos que, 23 de los que participaron en la encuesta que representa el (57.50%), indicaron una valoración “de acuerdo” a competencias profesionales. De la misma manera, 11 de los que participaron en la encuesta que representan un (27.50%) dieron una valoración de “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, asimismo 4 de los encuestados que representan el (10%) dieron una valoración de “en desacuerdo” y por últimos, 2 de los encuestados que representa el (5%) indicó como valoración “totalmente de acuerdo”. En síntesis, una proporción significativa brindo una calificación positiva de (62.5%) con respecto a competencias profesionales.

Variable 2: “Nivel de satisfacción”.

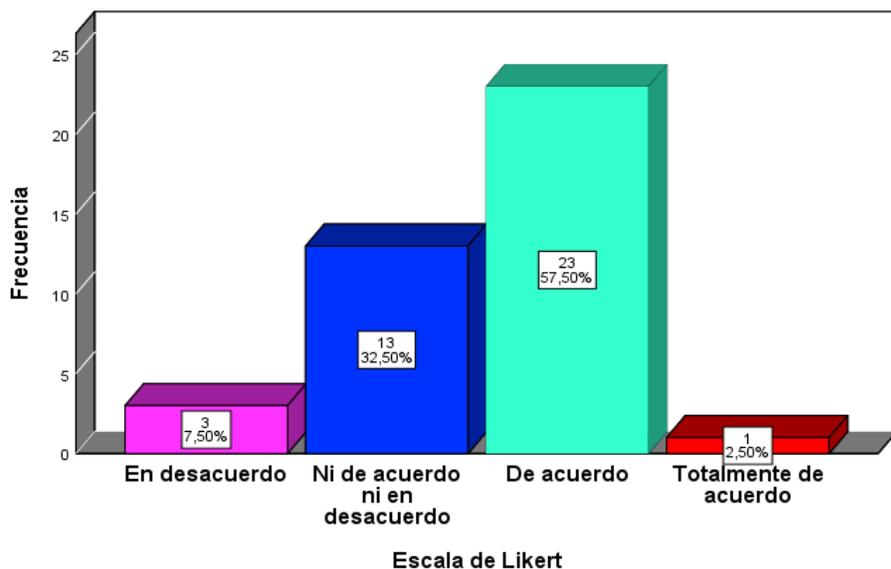
Tabla 8

Frecuencia: Nivel de satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	“En desacuerdo”	3	7,5	7,5	7,5
	“Ni de acuerdo ni en desacuerdo”	13	32,5	32,5	40,0
	“De acuerdo”	23	57,5	57,5	97,5
	“Totalmente de acuerdo	1	2,5	2,5	100,0
	Total”	40	100,0	100,0	

Figura 8

Barra de nivel de satisfacción



Referente a la tabla y figura que antecede, observamos que, 23 de los que participaron en la encuesta que representa el (57.50%), indicaron una valoración “de acuerdo” a nivel de satisfacción. De la misma manera, 13 de los que participaron en la encuesta que representan un (32.50%) dieron una valoración de “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, asimismo 3 de los encuestados que representan el (7.50%) dieron una valoración de “en desacuerdo” y solo 1 de los encuestados que representa el (2.50%) indicó como valoración “totalmente de acuerdo”. En síntesis, una proporción significativa brindó una calificación positiva de (60%) con respecto a nivel de satisfacción.

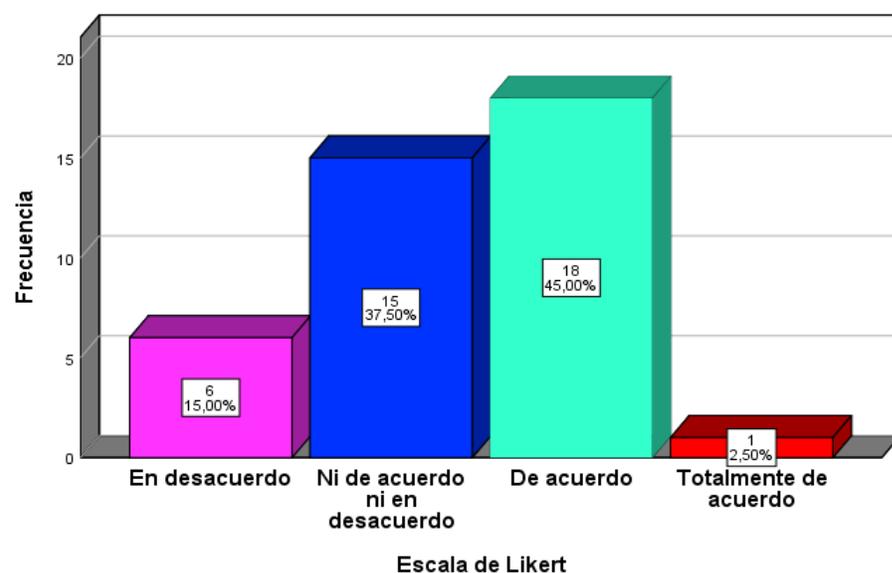
Tabla 9

Frecuencia: Expectativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	“En desacuerdo”	6	15,0	15,0	15,0
	“Ni de acuerdo ni en desacuerdo”	15	37,5	37,5	52,5
	“De acuerdo”	18	45,0	45,0	97,5
	“Totalmente de acuerdo	1	2,5	2,5	100,0
	Total”	40	100,0	100,0	

Figura 9

Barra de expectativas



De acuerdo a la tabla y figura que antecede, evidenciamos que, 18 de los que participaron en la encuesta que representa el (45%), indicaron una valoración “de acuerdo” a expectativas. De la misma manera, 15 de los que participaron en la encuesta que representan un (37.50%) dieron una valoración de “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, asimismo 6 de los encuestados que representan el (15%) dieron una valoración de “en desacuerdo” y solo 1 de los encuestados que representa el (2.50%) indicó como valoración “totalmente de acuerdo”. En síntesis, una proporción significativa brindó una calificación positiva de (47.5%) con respecto a expectativas.

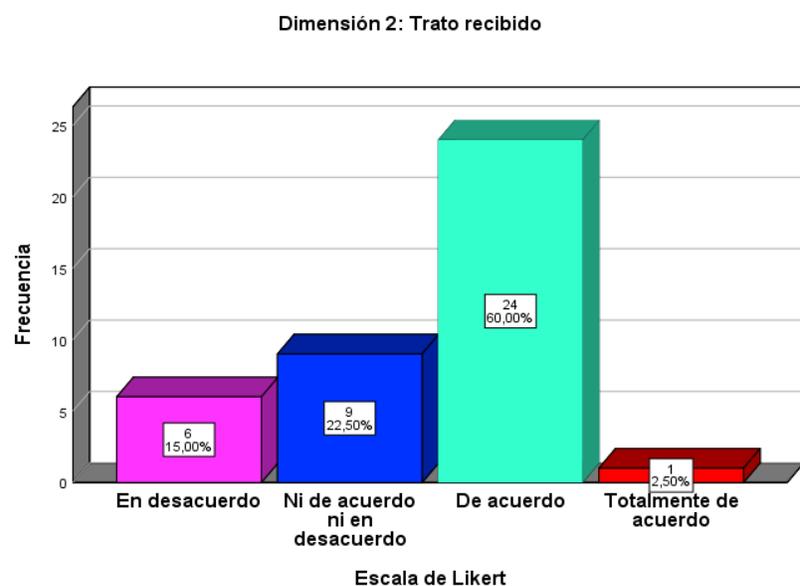
Tabla 10

Frecuencia: Trato recibido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	“En desacuerdo”	6	15,0	15,0	15,0
	“Ni de acuerdo ni en desacuerdo”	9	22,5	22,5	37,5
	“De acuerdo”	24	60,0	60,0	97,5
	“Totalmente de acuerdo	1	2,5	2,5	100,0
	Total”	40	100,0	100,0	

Figura 10

Barra de trato recibido



Conforme a la tabla y figura que antecede, observamos que, 24 de los participantes en la encuesta que representa el (60%), indicaron una valoración “de acuerdo” a trato recibido. De la misma manera, 9 de los que participaron en la encuesta que representan un (22.50%) dieron una valoración de “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, asimismo 6 de los encuestados que representan el (15%) dieron una valoración de “en desacuerdo” y solo 1 de los encuestados que representa el (2.50%) indicó como valoración “totalmente de acuerdo”. En síntesis, una proporción significativa brindo una calificación positiva de (62.5%) con respecto al trato recibido.

Tabla cruzada

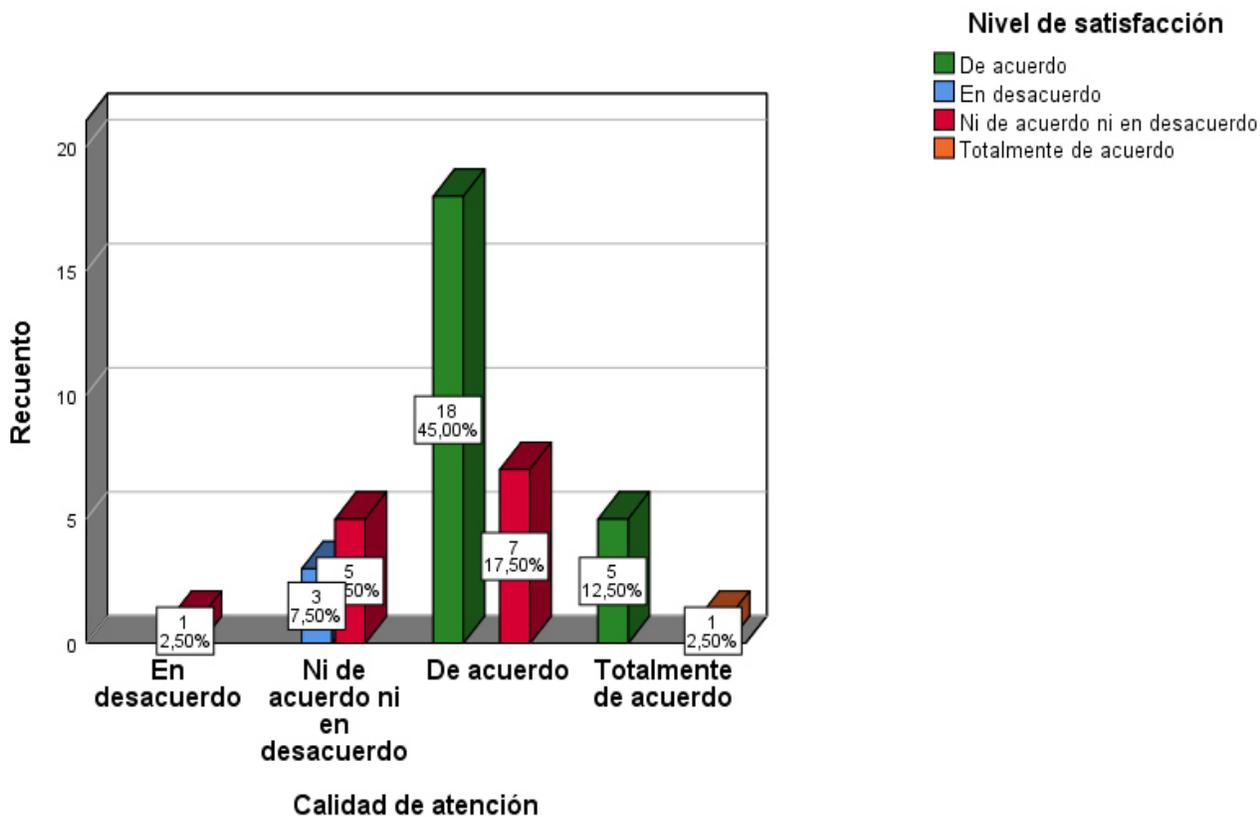
Tabla 11

Comparación entre la variable dependiente e independiente.

			“Nivel de satisfacción”				
			En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmen te de acuerdo	Total
“Calidad de atención”	“En desacuerdo”	Recuento	0	1	0	0	1
		% del total	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	2,5%
	“Ni de acuerdo ni en desacuerdo”	Recuento	3	5	0	0	8
		% del total	7,5%	12,5%	0,0%	0,0%	20,0%
	“De acuerdo”	Recuento	0	7	18	0	25
		% del total	0,0%	17,5%	45,0%	0,0%	62,5%
	“Totalmente de acuerdo”	Recuento	0	0	5	1	6
		% del total	0,0%	0,0%	12,5%	2,5%	15,0%
Total	Recuento	3	13	23	1	40	
	% del total	7,5%	32,5%	57,5%	2,5%	100,0%	

Figura 11

Comparación entre la variable dependiente e independiente.



Revisando la tabla y figura que antecede, evidenciamos los hallazgos descriptivos de ambas variables. En donde, una fracción mayoritaria de 25 encuestados que representan el (62.5%) tienen una valoración “de acuerdo”, de la misma manera, 8 de los encuestados que representan el (20.0%) tienen una valoración de “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, 5 de los encuestados que representa el (15.0%) dieron una valoración de “totalmente de acuerdo” y por último 1 de los encuestados que representa el (2.5%) tiene una valoración de “en desacuerdo” referente a la calidad de atención. Por otro lado, en relación con el nivel de satisfacción 23 de los encuestados que representan el (57.5%) tiene una valoración “de acuerdo”, de la misma forma 13 de los encuestados que representan el (32.5%) dieron una valoración “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, 3 de los encuestados que representa el (7.5%) valoraron “en desacuerdo”,

finalmente 1 de los encuestados que representa el (2.5%) dio una valoración de “totalmente de acuerdo”. Del análisis rescatamos que existe una proporción muy considerable que dio una valoración “de acuerdo” y “ni de acuerdo ni en desacuerdo” para ambas variables, en tanto las valoraciones de “en desacuerdo” y “totalmente desacuerdo” son casi inexistentes.

4.1.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

A. Normalidad: Se ha efectúa para identificar si los datos obtenidos tienen una distribución normal o no normal de ambas de investigación.

Tabla 12

Normalidad de la hipótesis general.

	“Kolmogorov-Smirnov ^a ”			“Shapiro-Wilk”		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
“Calidad de atención”	,334	40	,000	,801	40	,000
“Nivel de satisfacción”	,347	40	,000	,775	40	,000

Conforme a los resultados de los variables y dimensiones de la investigación de acuerdo a la tabla que antecede, observamos que, por medio de la prueba de normalidad “Kolmogorov-Smirnova” los datos del valor sig. Es inferior a 0.005 (0,000) con lo cual, se determina que los datos son No paramétricos. Por lo tanto, denegamos la Ho y admitimos la Hi, de manera que, en el presente documento de investigación se utilizara el Rho Spearman para probar o contrastar las hipótesis planteados.

B. Confiabilidad de hipótesis general: En el presente estudios, se ha efectuado en ensayo de confiabilidad de las dos variables a través el “Alfa de Cronbach”. En la cual, si el valor es < 0.6 el instrumento no es confiable y si el valor es > 0.6 el instrumento es fiable para la aplicación en ambas variables de la investigación de acuerdo a la interpretación de magnitud que propone Ruiz (2013) en la que, define cinco rangos como se puede verificar en la tabla siguiente.

Tabla 13*Magnitud de confiabilidad*

Rango de α	Magnitud de confiabilidad
“0.81 a 1.00”	Muy alta
“0.61 a 0.80”	Alta
“0.41 a 0.60”	Moderada
“0.21 a 0.40”	Baja
“0.01 a 0.20”	Muy baja

Nota: Ruiz (2013)

Tabla 14*Confiabilidad de la hipótesis general.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	28

Verificando los resultados de ambas variables, conforme a la tabla 14, observamos que, el valor de confiabilidad aplicando el ensayo estadístico de “alfa de Cronbach” corresponde a 0,957, que presenta una magnitud de Muy alta, por consiguiente, los instrumentos de las viables del presente trabajo de investigación son confiables para su ejecución y recolectar los datos del estudio.

Contrastación de hipótesis general

Ho. La calidad de atención tiene relación significativa con el nivel de satisfacción en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho 2022.

Hi: La calidad de atención no tiene relación significativa con el nivel de satisfacción en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho 2022.

Por lo que, los principios de dictamen son:

Si el Valor $p \geq 0.005$, se admite Ho.

Pero si el valor es $p < 0.005$ se admitirá la Ha.

Tabla 15

Coefficiente de correlación de la hipótesis general.

			“Calidad de atención”	“Nivel de satisfacción”
Rho de Spearman	“Variable 1:	Coeficiente de	1,000	,902**
	Calidad de	correlación		
	atención”	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	“Variable 2:	Coeficiente de	,902**	1,000
	Nivel de	correlación		
	satisfacción”	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

De acuerdo a los resultados de la tabla que antecede, evidenciamos que, el valor de coeficiente Rho Spearmanes es de 0.902, lo que indica una correlación positiva alta entre la variable “calidad de atención y nivel de satisfacción”. Asimismo, observamos que el valor Sig. (bilateral) es 0.000 que es menor a 0.05, por lo cual, se deniega la Ho (hipótesis nula) y se admite la Hi (hipótesis alterna) con el cual, se confirma que la calidad de atención tiene relación Positiva Alta con el nivel de satisfacción en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho 2022. En ese sentido, determinamos que, cuanto mejor sea la calidad de atención de parte de los servidores públicos en las entidades ejecutoras en el departamento de Ayacucho, mejorará de manera proporcional el nivel de satisfacción de los administrativos de obra.

Hipótesis específico 1

Normalidad: Se ha efectuado el ensayo de normalidad para identificar si los datos obtenidos en el proceso de recopilación de información de los variables y dimensiones de la investigación tienen una distribución particular o no normal de la variable 1 (calidad de atención) y la dimensión 1 (expectativas).

Tabla 16*Normalidad de la hipótesis específico 1.*

	“Kolmogorov-Smirnov ^a ”			“Shapiro-Wilk”		
	Estadístico	Gf	Sig.	Estadístico	Gf	Sig.
“Variable 1: Calidad de atención”	,334	40	,000	,801	40	,000
“Dimensión 1-V2: Expectativas”	,276	40	,000	,829	40	,000

Con respecto a los hallazgos de la variable 1 (calidad de atención), de acuerdo a la tabla que antecede, evidenciamos por medio de la normalidad “Kolmogorov-Smirnova” que el valor sig. Es inferior a 0.005 (**0,000**) por consiguiente, se corrobora que los datos son No paramétricos. De la misma manera, para la dimensión 1 (expectativas) se observa que, el valor sig. Es también inferior a 0.005 (**0,000**) por lo que, los datos indican que los valores son No paramétricos. En ese sentido, identificamos que la significancia que es inferior a $P < 0.005$, por ende, denegamos la H_0 y admitimos la H_1 .

Confiabilidad de la hipótesis específico 1: Para definir la confiabilidad entre la variable 1 (calidad de atención) y la dimensión 1 (expectativas), se ha realizado la prueba de coeficiente de Alfa de Cronbach. En donde si el valor es < 0.6 el instrumento no es confiable y si el valor es > 0.6 el instrumento es confiable, de acuerdo con el rango de magnitud que presenta la tabla 13.

Tabla 17*Confiabilidad de la hipótesis específico 1.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,794	2

Revisando los hallazgos de la variable de “calidad de atención y la dimensión de expectativas”, conforme a la tabla 17, observamos que, los datos de la confiabilidad aplicando alfa de Cronbach es 0,794, que significa una magnitud de Alta, por siguiente el instrumento utilizado es confiable.

Contrastación de la hipótesis específico 1

Ho1. La calidad de atención no tiene relación significativa con las expectativas en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho 2022.

Hi1: La calidad de atención tiene relación significativa con las expectativas en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho 2022.

En tanto, se detalla de la siguiente manera: $p = sig.$

Por lo que, los principios de dictamen son:

Si el Valor $p \geq 0.05$, se admite Ho. Pero si el valor es $p < 0.005$ se admitirá la Ha.

Tabla 18

Coefficiente de correlación de la hipótesis específico 1.

			“Variable 1: Calidad de atención”	“Dimensión 1 - v2: Expectativas”
Rho de Spearman	“Variable 1: Calidad de atención”	Coefficiente de correlación	1,000	,691**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	“Dimensión 1 - v2: Expectativas”	Coefficiente de correlación	,691**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Verificando la tabla que antecede, evidenciamos los resultados de coeficiente Rho viene a ser = a 0.691* lo que indica que la calidad de atención ejerce una vinculación positiva

moderada respecto a la dimensión de expectativas; del mismo modo, el nivel de significancia, es inferior a 0.005 razón por el cual, se deniega la Ho1 y se admite la Hi1, que confirma que la calidad de atención tiene relación Positiva moderada con las expectativas en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho 2022. En ese sentido, determinamos que, si se mejora la calidad de atención en las entidades ejecutoras, por consiguiente, se cumplirán las expectativas que tenían los trabajadores administrativos de obra, referente a las dimensiones de a) fiabilidad, b) seguridad, c) empatía, d) capacidad de respuesta y e) competencias profesionales prestadas por la entidad.

Hipótesis específico 2

Normalidad: Se ha efectuado el ensayo de normalidad para identificar si la información obtenida en el proceso de recolectar información, los datos ejercen una distribución particular o no normal de la variable 1 “calidad de atención y la dimensión 2 trato recibido”.

Tabla 19

Normalidad de la hipótesis específico 2.

	“Kolmogorov-Smirnov ^a ”			“Shapiro-Wilk”		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
“ Variable 1: Calidad de atención”	,334	40	,000	,801	40	,000
“ Dimensión 2-V2: Trato recibido”	,363	40	,000	,755	40	,000

Revisando los hallazgos de la variable 1 (calidad de atención), conforme con la tabla 19, observamos por medio de la normalidad “Kolmogorov-Smirnova” que el valor sig. Es menor a 0.005 (**0,000**) por consiguiente, se corrobora que los datos son No paramétricos. Del mismo modo, para la dimensión 2 (trato recibido), evidenciamos que el valor sig. Es también inferior a

0.005 (0,000) por lo que, los datos indican que los valores son No paramétricos. En ese sentido, identificamos que la significancia es menor a $P < 0.005$, En consecuencia, se deniega la H_02 (hipótesis nula) y admitimos la H_{i2} (hipótesis alterna).

Confiabilidad de hipótesis específico 2: Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable 1 (calidad de atención) y la dimensión 2 de la variable 2 (trato recibido), se ha realizado la prueba de coeficiente de Alfa de Cronbach. En donde si el valor es < 0.6 el instrumento no es confiable y si el valor es > 0.6 el instrumento es confiable, de acuerdo con el rango de magnitud que presenta la tabla 13.

Tabla 20

Confiabilidad de la hipótesis específico 2.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	2

Revisando los hallazgos de la variable “calidad de atención y la dimensión de trato recibido”, conforme a la tabla 20, aplicando el “alfa de Cronbach” evidenciamos que el valor corresponde a 0,838, que indica una magnitud de Muy Alta, por consiguiente, el instrumento utilizado es confiable.

Contrastación de la hipótesis específico 2

H_02 . La calidad de atención no tiene relación significativa con el trato recibido en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras – Ayacucho 2022.

H_{i2} : La calidad de atención tiene relación significativa y trato recibido en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras – Ayacucho 2022.

Por lo que, los principios de dictamen son:

Si el Valor $p \geq 0.005$, se admite H_0 .

Pero si el valor es $p < 0.005$ se admitirá la H_a .

Tabla 21

Coefficiente de correlación de la hipótesis específico 2.

			“Variable 1:	“Dimensión 2-
			Calidad de	V2: Trato
			atención”	recibido”
Rho de	“Variable 1:	Coeficiente de correlación	1,000	,731**
Spearman	Calidad de	Sig. (bilateral)	.	,000
	atención”	N	40	40
	“Dimensión 2-V2:	Coeficiente de correlación	,731**	1,000
	Trato recibido”	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

De acuerdo a la tabla que antecede, observamos lo resultados de coeficiente Rho es = 0.731* lo que indica que “la calidad de atención ejerce relación positiva de magnitud alta referente al dimensión de trato recibido”; del mismo modo, el p-value, es inferior a 0.005 razón por el cual, se deniega la H_{02} y se admite la H_{i2} , con lo cual, se confirma que la calidad de atención tiene relación Positiva alta con el trato recibido en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras – Ayacucho 2022. En ese sentido, manifestamos que, en cuanto mejor se brinde atención en las entidades en mención, por consiguiente, los trabajadores administrativos de obra efectuarán mayor valoración de complacencia referente tipo de trato recibido de parte de los colaboradores de la entidad referente a los siguientes: “a) capacidad de respuesta, b) seguridad, c) empatía, d) fiabilidad y e) competencias profesionales que brinda dichas entidades en mención”.

4.1.3. Discusión de los resultados

En relación al objetivo general, en la cual, se buscó demostrar si la “calidad de atención tiene relación con el nivel de satisfacción en los administrativos de obra de las diferentes entidades ejecutoras – Ayacucho 2022”. En ese sentido, manifestamos referente a la calidad indicando que, no es ajena a la política del estado, debido a que, brindar una atención de calidad a la ciudadanía beneficiaria es un eje fundamental en la política de modernización de la gestión pública con miras al año 2030 del estado peruano, en donde, aclaran que los ciudadanos deben recibir servicios de calidad en todas las entidades públicas a nivel nacional (Presidencia de Consejo de Ministros, 2022); en consecuencia, en los tres niveles de gobierno, las entidades públicas deberán de promover e enfatizar en la mejora constante de brindar servicios de calidad. En cuanto a nivel de satisfacción, se denota como, la manifestación de valor que hacen las personas sobre la calidad de atención recibida del bien o servicio brindado y es el grado de complacencia que tienen los usuarios en función a sus expectativas definidos al inicio, frente al servicio final recibido, toda vez que, esa complacencia, sea resultado de los diferentes factores que impacten directamente en el grado de satisfacción (Presidencia de Consejo de Ministros, 2021). Por otro lado, referente al análisis descriptivo, se evidencio que, una proporción mayoritaria de 31 encuestados que representa el (77.5%), dieron una valoración positiva sobre la calidad de atención. Asimismo, 24 de 40 encuestados que representa el (60%), brindaron una valoración positiva con respecto al nivel de satisfacción. Observando el aspecto de los hallazgos del análisis inferencial, se ha encontrado una vinculación de relación positiva de magnitud alta con coeficiente Rho de 0.902* el mismo que, significa si “la calidad de atención ejerce una relación significativa referente al nivel de satisfacción”, del mismo modo, el p-value, es inferior a 0.005 en consecuencia, se deniega la H_0 y se acepta la H_1 . Estos resultados pueden compararse con estudios previos, como en el caso de Chambilla (2017) en donde, se evidencia en los

hallazgos una existencia de correlación positiva entre la “calidad de servicios y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín”, con un valor de Rho spearman de 0.766* lo cual, corrobora una incidencia de vinculación Positiva alta y el p-value de 0,001 es inferior al 0,005, por tal razón, se deniega la Ho y se admite la Hi. De la misma manera, en el estudio de López y Arenas (2020), se ha identificado en los resultados referente a la relación entre la gestión de calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de asistencia legal gratuita que, el 80.2% de los que participaron en la encuesta indicaron estar entre satisfecho y muy satisfechos, además, se observa en los hallazgos el Chi-cuadrado de Pearson de 95,730 que significa una existencia de relación entre las dos variables. Finalmente, en los resultados de Guzmán y Ramos (2017) se ha evidenciado, “la calidad de servicio ejerce una vinculación de relación positiva frente al grado satisfacción de los usuarios de la Dirección regional de Educación Pasco”, con un valor de Rho spearman de 0.591* que corrobora una vinculación de Positiva moderada y el p-value de 0,000 que resulta inferior al 0,005, por lo que, se deniega la Ho y se admite la Hi.

Respecto al objetivo específico 1, en la cual, se busca determinar si “la calidad de atención tiene relación con las expectativas en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras – Ayacucho 2022”. En los hallazgos del análisis descriptivo, se ha evidenciado que, en cuanto a la calidad de atención, un mayor porcentaje de (77.5%) de los que participaron en la encuesta indicaron una calificación positiva y, referente a las expectativas de los trabajadores administrativos de la entidad, se resalta que, 19 de los encuestados que representa el (47.5%) dieron una valoración positiva, no obstante, también se evidencia en considerable proporción de 15 encuestados que representa el (37.5%) que indicaron estar en neutro “ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Observando el aspecto de los hallazgos del análisis inferencial, se ha encontrado una vinculación de relación positiva de magnitud modera, con Rho spearman de 0.691 entre la

“calidad de atención y dimensión de expectativas”, del mismo modo, el p-value es inferior a 0.05 ($0.000 < 0.05$) por lo que, se rechazó la H_0 y se aceptó la H_1 . Por otro lado, estos resultados se pueden comparar con hallazgos de otros estudios, como, por ejemplo, en el caso de Chambilla (2017) en donde, se observa la calidad ejerce una relación positiva referente a los servicios de los administrados de la Municipalidad de Lurín frente a la expectativas, con un valor de Rho spearman de 0.670* el mismo que, en un trabajo de investigación significa una correlación Positiva moderada, lo cual, se asemeja con las informaciones obtenidas en el presente trabajo de investigación; también, el p-value es 0,001 que es inferior al 0,005, por tanto, se deniega la H_0 (hipótesis nula) y se admite la H_1 (hipótesis alterna). Sin embargo, en el estudio de Flores y Delgado (2020) en la cual, busca conocer si la atención brindada por la entidad es buena o mala a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020. En los resultados descriptivos se observa que, 48% de los participantes en la encuesta manifestaron calificando la atención como mala, el 41% de ellos indicaron que la calidad de atención es regular y la gran minoría de los encuestados que representa el 11% brindaron una valoración de bueno referente a la calidad de servicio; en consecuencia, estos resultados no coinciden con los resultados obtenidos en el presente estudio. Finalmente, los resultados en el estudio de Guzmán y Ramos (2017) se asemejan en los resultados principales, en donde, se observa una existencia de relación positiva entre la calidad de atención y nivel de satisfacción en los usuarios, por lo tanto, cuanto mejor se brinde la “calidad de atención”, aumentará proporcionalmente el nivel de satisfacción, en los resultados descriptivos se evidencia que, el 22.17% de los encuestados dieron una valoración positiva y sin embargo, el 52.80% de los encuestados indicaron estar en neutro sobre la calidad de atención, lo cual, concuerda con las información encontradas en el trabajo de investigación, que en gran manera dieron una valoración de “ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

En relación con el objetivo específico 2, en la cual, se busca demostrar si “la calidad de atención tiene relación con el trato recibido en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras – Ayacucho 2022”. En los hallazgos descriptivos del estudio, se ha evidenciado que, en cuanto a la calidad de atención, un mayor porcentaje de (77.5%) de los encuestados indicaron una valoración positiva y, referente al trato recibido, se resalta que, 25 de los encuestados que representa el (62.5%) dieron una valoración positiva, no obstante, también se evidencia en considerable proporción de 9 encuestados que representa el (22.5%) que indicaron estar en neutro “ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Observando el aspecto de los hallazgos del análisis inferencial, se ha encontrado una vinculación de relación positiva de magnitud alta con Rho spearman de 0.731 entre la calidad de atención y dimensión de trato recibido, del mismo modo, el p-value, es menor a 0.005 por lo que, se ha denegado la Ho2 y se ha admitido la Hi2. Estos resultados se pueden compararse o se asemejan a los estudios previos, como en el caso de Chambilla (2017) en donde, en los hallazgos descriptivos se evidencia que, el 51.9% de los participante en la encuesta brindaron una valoraron referente a la calidad de atención indicando que es moderada, asimismo en relación a la percepción del trato recibido, se observa que, el 69.7% de los encuestados dieron una valoración positiva, por lo tanto, se confirma que existe semejanza cercano con los datos obtenido en el presente estudio, del mismo modo, referente a los hallazgos de parte inferencial observamos que, el Rho spearman es 0.703* la cual, evidencia un vinculación de relación positiva alta, el mimo que, coincide con los resultados obtenidos en el presente estudio; también, el p-value es 0,001 que es inferior al 0,005, en consecuencia, se deniega la Ho y se admite la Hi. Asimismo, en el estudio de Guzmán y Ramos (2017) evidenciamos en los resultados descriptivos referente al trato recibido que en promedio el 36.1% de los encuestados dieron una valoración positiva, por lo que, no coincide con los hallazgos encontrado en este documento desarrollado; no obstante, observamos en los resultados generales

de acuerdo al análisis inferencial, una existencia de relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, con un valor de Rho spearman de 0.591 de correlación Positiva moderada y p-value de 0,000 que resulta menor al 0,005, por consiguiente, se ha denegado la H_0 (hipótesis nula) y se ha admitido la H_1 (hipótesis alterna). Por último, en el estudio de Inca (2015) en la cual, en promedio se observa que, el 74.3% de los encuestados valoran la calidad de atención y trato recibido de forma positiva, por lo que, existe una semejanza con los hallazgos encontrados en el presente trabajo de investigación, del mismo modo, se evidencia que el coeficiente Rho es 0.591*, la cual, comprueba una existencia de relación positiva en forma moderada, en ese sentido, se confirma la concordancia con los resultados tanto de la presente estudio y también con los resultados obtenidos por (Guzmán y Ramos, 2017) en donde, nivel el p-value es inferior al 0,005, por ende, se deniega la H_0 y se admite la H_1 .

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primero: Se demostró que “la calidad de atención tiene relación significativa con el nivel de satisfacción en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho 2022”. Donde, los resultados descriptivos evidencian que, un total de 77.5% de 40 encuestados indicaron una valoración positiva sobre la calidad de atención. Asimismo, 60% de 40 encuestados brindaron una valoración positiva con respecto al nivel de satisfacción. En cuanto a los hallazgos del análisis inferencial, se determinó que existe relación significativa entre la variable de calidad de atención y nivel de satisfacción, siendo el coeficiente Rho de Spearman de 0.902 y $p=0,000$, por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Lo cual, significa que, cuanto mejor se brinde la calidad de atención, aumentará proporcionalmente el nivel de satisfacción en los trabajadores administrativos de obra de las entidades ejecutoras del departamento de Ayacucho.

Segundo: En referencia al objetivo específico 1, se confirmó que, la calidad de atención ejerce una vinculación positiva moderada con las expectativas en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho 2022. En la cual, en los hallazgos descriptivos observamos que un total de 47.5% de 40 encuestados dieron una valoración positiva referente a la dimensión de “expectativas”, de la misma manera, el variable 1 la “calidad de atención” tiene relación significativa con la dimensión de expectativas, siendo la relación de coeficiente de 0.691 y p -value de 0,000, por consiguiente, se ha denegado la hipótesis nula y se ha admitido la hipótesis alterna, por lo que, se confirma que

existe una relación positiva moderada; en decir, si se mejora la calidad de atención en la entidad, por consiguiente, se cumplirán las expectativas de los trabajadores administrativo de obra.

Tercero: En referencia al objetivo específico 2, se demostró que la calidad de atención ejercer una relación positiva alta con el trato recibido en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho 2022. Donde, en los hallazgos descriptivos evidenciamos que un total de 62.5% de 40 encuestados dieron una valoración positiva con respecto a trato recibido, asimismo, se determinó que existe relación significativa entre la variable de calidad de atención y la dimensión y trato recibido, siendo el coeficiente Rho de Spearman de 0.731 y $p=0,000$, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, por lo que, se confirma que existe una relación positiva alta; en decir, en cuanto mejor sea la calidad de atención en la entidad, por consiguiente, los trabajadores administrativos de obra tendrán mayor valoración al trato recibido.

5.2. Recomendaciones

Primero: Recomendamos a los responsables de las entidades ejecutoras del departamento de Ayacucho, que deben implementar estrategias en proceso de gestión administrativa, en la cual se determine, acciones, procedimientos, protocolos estandarizados y simplificados que deben seguir los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, para con ello, lograr mejorar la calidad de atención, que conlleva a un mejor grado de satisfacción de los usuarios externos y trabajadores administrativos de la obra.

Segundo: En cuanto a los resultados del objetivo específico 1, se recomienda a los encargados de la dirección de administración de las entidades ejecutoras del departamento de Ayacucho, que deben implementar mejores condiciones de trabajo en cuanto a carga laboral, distribución de funciones, simplificación de procesos administrativo y ambiente laboral agradable para los servidores públicos; ya que, colaboradores satisfechos brindaran mejor servicio y por ende, se cumplirán en gran medida las expectativas de los trabajadores administrativos de obra.

Tercero: De acuerdo al objetivo específico 2, recomendamos a los encargados de la dirección de administración de las entidades ejecutoras del departamento de Ayacucho, que deben tomar acciones para realizar capacitación, instrucción y orientación a los servidores públicos referente a: ser amable, trato cortés, trato con respeto, ser tolerantes ante situaciones difíciles y resolución de conflictos; además socializar en relación de las políticas estratégicas institucionales a fin de que, los servidores públicos y colaboradores generen un sentido de pertenencia.

REFERENCIAS

1. Abreu, J. (2015). Análisis al método de la investigación. *International journal of good Conscience*, 10(1), 205-214. [http://www.spentamexico.org/v10-n1/A14.10\(1\)205-214.pdf](http://www.spentamexico.org/v10-n1/A14.10(1)205-214.pdf).
2. Becerra, M., y Campos, F. (2012). *El enfoque por competencias y sus aportes en la gestión de recursos humanos*. Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116913/Memoria%20MBecerra%20FCamos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
3. Beramendi, M., Delfino, G., y Zubieta, E. (2016). Confianza institucional y social: una relación insoslayable. *Acta de Investigación Psicológica*, 6(1), 2286-2301. <https://www.scielo.org.mx/pdf/aip/v6n1/2007-4719-aip-6-01-2286.pdf>.
4. Blázquez, M., Muñoz, K., Gutiérrez, G., y Siliceo, J. (2018). Satisfacción del trato recibido durante el embarazo, parto y puerperio en un hospital público. *Revista de salud pública*, 22(1), 8-19. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/18622>.
5. Cárdenas, J. (2018). *Investigación cuantitativa*. trAndeS - Programa de posgrado en desarrollo sostenible y desigualdades sociales en la región andina. doi: 10.17169/refubium-216.
6. Cardoza, M., Hidalgo, L., Peña, J., Pulido, L., y Torres, C. (2019). Satisfacción con la vida y satisfacción laboral. *Revista de investigación y cultura*, 8(1), 75-85. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37328/AC_Cardoza_SMA-Hidalgo_SLI-Pe%c3%b1a_RJ-Pulido_JLA-Torres_SCG.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
7. Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., y Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Departamento de investigación y posgrados de la Universidad Internacional del Ecuador. <https://doc-14-b4-apps-viewer.googleusercontent.com/viewer/secure/pdf/o5rbdnjoqhi365r8sobjgfe6hhsru0h6/jn2>

6krhdmqvht9u4a3k6q614nqn59hml/1669263975000/drive/00799147356720706323/ACFrOgB3JwG7K7jSKGW1wI3io5Pu4VagpFMGQ76bWau1F_IpzC1XPIHG2To1M3GreThFOIEI9jb6D8.

8. Cepeda, J., y Cifuentes, W. (2019). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria. *Podium*, 1(36), 35-54. doi: org/10.31095/podium.2019.36.3.
9. Chambilla, S. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín*. Universidad Cesar Vallejo.
10. Chorres, M. (2017). *Satisfacción laboral en compartamos financiera, agencia de Sullana*. Universidad Nacional de Piura. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2232/ADM-CHO-TAV-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
11. Condori, H. (2018). *Relación entre la expectativa de la calidad de atención y la satisfacción en usuarios externos del servicio de radiología - Arequipa*. Universidad Alas Peruanas.
12. Corvo, H. (5 de abril de 2019). *Teoría humanista de la administración: características, ventajas*. <https://www.lifeder.com/teoria-humanista-administracion/>.
13. Cronin, A., y Taylor, F. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. doi:<https://doi.org/10.2307/1252296>.
14. Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Madrid: Diaz de santos, S.A. <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8Cyprintsec=frontcover#v=onepage&ypf=false>.
15. Demuner, M., Becerril, O., y Ibarra, M. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nóesis. Revista de ciencias sociales*, 23(53-2), 61-77. doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4.

16. Díez, S. (2008). *El precedente administrativo*. Universidad Autónoma de Madrid. doi:<https://www.marcialpons.es/media/pdf/100823613.pdf>.
17. Dimas, J., y Marinho, J. (2019). Qualidade de vida no trabalho: ambiente saudável versus satisfação do trabalhador. *RACE - Revista de Administração do Cesmac*, 3(1), 142-169. doi.org/10.3131/race.v3i0.929.
18. Duque, E. (25 de junio de 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales*, 15(25), 64-80. doi:<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>.
19. Enríquez, E. (2019). *Sistema de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios en el área de impuesto predial de la Municipalidad Distrital de San Sebastián*. Universidad César Vallejo.
20. Estrada, A. (2012). La actitud del individuo y su interacción con la sociedad. *Revista digital universitaria*, 13(7), 1067-6079. <https://www.revista.unam.mx/vol.13/num7/art75/art75.pdf>.
21. Flores, C., y Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1226. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150.
22. Frisancho, M. (2016). Nivel de satisfacción laboral del personal del policlínico Azángaro - Es salud. *Evidencias en odontología clínica*, 1(1), 23-25. http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/2450/EOC_7.pdf?sequence=3&isAllowed=y.
23. García, C., y Cortés, I. (2012). Percepción del usuario del trato digno por enfermería en un hospital de estado de México. *Revista conamed*, 17(1), 18-23. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3884680>.

24. García, S. (2021). *Teórica económica de la empresa: Fundamentos teóricos: teoría institucional, teoría de producción y teoría de costes*. (Vol. 10). Diaz de santos. https://books.google.es/books?id=yWNbEAAAQBAJyIpg=PR13yots=Ny_CZT4R-Tydq=teoria%20institucionalylryhl=esypg=PA16#v=onepageyqyf=false.
25. Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Red tercer milenio. https://doc-0g-b4-apps_viewer.googleusercontent.com/viewer/secure/pdf/o5rbdnjoqhi365r8sobjgfe6hhsru0h6/6obdc297dqji0k6o9t1ejaeflul2cr2a/1669468800000/drive/00799147356720706323/ACFrOgBu9bmLDm6GYzMqbcCuzA28_UZVSLFwWlQKbT_y2IgUyXAJAXMmvdgJsgDLbLcBg7jhoms3nl.
26. Grönroos, C. (1978). A Service-orientated approach to marketing of services. *European journal of marketing*, 12(8), 588-601. doi:<https://doi.org/10.1108/EUM00000000004985>.
27. Gutiérrez, A., y Mendoza, P. (2019). Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. *Revista anales de la facultad de medicina*, 80(2), 7-183. <https://10.15381/anales.802.16413>.
28. Gutiérrez, L., y Quispe, A. (2020). *Enfoques para la mejora continua en los procesos administrativos de atención al usuario en instituciones públicas de salud: una revisión de la literatura científica*. Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/23703>.
29. Guzmán, A., y Ramos, J. (2017). *Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación Pasco*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
30. Hermosa, L. (2015). *Estudio de la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de cliente de la empresa Gechisa de Sullana*. Universidad Nacional de Piura.

31. Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., y Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Área de innovación y desarrollo. <http://dx.doi.org/10.17993/CcyL1.2018.15>.
32. Hernández, C., Prieto, A., y Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de posgrado. Reflexiones teóricas. *Impacto científico*, 12(2), 127-141. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/impacto/article/view/35028>.
33. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL / Interamericana Editores. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.
34. Hessen, J. (2011). *Teoría del conocimiento*. Instituto latinoamericano de ciencias y artes. https://trabajosocialucen.files.wordpress.com/2012/05/hessen_johannes-_teoria_del_conocimiento_pdf-1.pdf.
35. Inca, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas*. Universidad Nacional José María Arguedas. <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/225>.
36. Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>.
37. Jiménez, M., Ortega, M., Cruz, G., Cruz, M., Quintero, M., Mendoza, E., . . . Hernández, M. (2003). Satisfacción del usuario como indicador de calidad. *Revista mexicana de enfermería cardiológica*, 11(2), 58-65. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2003/en032c.pdf>.
38. Li, W., Pomegbe, K., Dogbe, S., y Nivixoxo, J. (2019). Employees' customer orientation and customer satisfaction in the public utility sector: The mediating role of service quality.

- African Journal of Economic and Management Studies*, 10(4), 408-423.
<https://doi.org/10.1108/AJEMS-10-2018-0314>.
39. López, F., y Arenas, S. (2020). *Gestión de la Calidad de Servicio del Sector Público, y su Incidencia en la Satisfacción de los Usuarios de los Centros de Asistencia Legal Gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, Lima*. Universidad de San Martín de Porres.
40. Manene, L. (1 de mayo de 2017). *Satisfacción del cliente: Importancia e infraestructura necesaria*. Actualidad empresarial. <https://actualidadempresa.com/satisfaccion-del-cliente-importancia-e-infraestructura-necesaria/>.
41. Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto. *Perspectivas*, 34(1), 181-209.
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>.
42. Mendoza, Á., y Ramírez, J. (2020). *Aprendiendo metodología de investigación*. Editorial grupo compás.
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/523/1/LISTO%202.pdf>.
43. Meyer, C., y Schwager, A. (2007). Comprendiendo la experiencia del cliente. *Harvard Business Review América Latina*, 85(2), 89-99.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2300061>.
44. Montaña, M., Palacios, J., y Gantiva, C. (2009). Teorías de la personalidad. Un análisis histórico del concepto y su medición Psychologia. *Avances de la disciplina*, 3(2), 81-107.
<https://www.redalyc.org/pdf/2972/297225531007.pdf>.
45. Montes, H. (2021). Evolución del concepto calidad y aporte al desarrollo regenerativo desde la estrategia empresarial. *Revista Perspectiva Empresarial*, 8(2), 48-64.
<https://doi.org/10.16967/23898186.717>.

46. Montoya, M. (2021). *Psicología como ciencia*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
47. Morales, J. (2009). Formación integral y profesionalismo médico. *Facultad de medicina de la Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales*, 12(2), 73-82. <https://scielo.isciii.es/pdf/edu/v12n2/colaboracion2.pdf>.
48. Moya, G. (2015). *Recursos humanos: análisis de rotación de personal en los docentes de bachillerato internacional en el colegio CEBI en la ciudad de Ambato*. Universidad san Francisco de Quito. <https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/4424/1/113578.pdf>.
49. Moya, L. (2018). *La empatía*. Plataforma editorial. https://books.google.com.pe/books?id=MPakDwAAQBAJyprintsec=frontcoverydq=la+em+patia+luis+moyayhl=quysa=Xyredir_esc=y#v=onepageyq=la%20empatia%20luis%20moyayf=false.
50. Mustamin, m., y Atika, S. (2020). The Quality of Public Services to the Level of Satisfaction. *International Journal of Social Sciences and Humanities*, 4(3), 29-39. <https://doi.org/10.29332/ijssh.v4n3.446>.
51. Musticchio, C., y Fernández, E. (2015). *Calidad en atención a usuarios de la administración pública*. Universidad Fasta.
52. Orero, P. (2007). La accesibilidad en los medios: una aproximación multidisciplinar . *Revista de traductología*, 11(1), 11-14. <https://doi.org/10.24310/TRANS.2007.v0i11.3094>
53. Parodi, C. (2020). *Economía de las políticas sociales*. Universidad del Pacífico. <https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/257/economia%20de%20las%20politicas%20sociales.pdf?sequence=1yisAllowed=y>.

54. Penabad, L., Iznaga, A., Rodríguez, P., y Cazañas, C. (2016). Disposición y disponibilidad como indicadores para el transporte. *Revista de ciencias técnicas agropecuarias*, 25(4), 64-73. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcta/v25n4/rcta08216.pdf>.
55. Peñalosa, M. (2004). La clave para el éxito empresarial ¡La satisfacción del cliente! *Visión gerencial*, 3(1), 39-50. <https://doi.org/10.53766/VIGEREN>.
56. Pino, F. (2018). *La satisfacción laboral y satisfacción del cliente en la atención brindada en el club departamental Arequipa*. Universidad San Martín de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4165/pino_afa.pdf?sequence=3&isAllowed=y.
57. Prado, C. (2020). *Vinculación de dimensiones de clima organizacional con la satisfacción usuaria en el sector público*. Santiago: Universidad de Chile.
58. Presidencia de Consejo de Ministros. (21 de abril de 2021). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Plataforma digital única del Estado Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-norma-tecnica-n-002-2021-pcm-sgp-norma-tecnica-resolucion-no-004-2021-pcm-sgp-1946526-1/>.
59. Presidencia de Consejo de Ministros. (15 de febrero de 2022). *Política nacional de modernización de la gestión pública*. Plataforma digital única del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/campa%C3%B1as/3787-politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica>.
60. Real Academia Española. (2001). *Calidad*. Diccionario de la lengua española (edición de tricentenario). Recuperado el 8 de noviembre de 2022, de Diccionario de la lengua española: <https://www.rae.es/drae2001/calidad>.
61. Regalado, O. (07 de enero de 2023). *La puntualidad en los servicios*. Gestión. <http://blogs.gestion.pe/gestiondeservicios/2013/08/la-puntualidad-en-los-servicio.html>.

62. Rodríguez, F. (2006). literatura y cortesía en el siglo de oro. *Revista de lingüística y literatura*, 30(1), 117-141.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/lexis/article/view/1198/1155>.
63. Rojas, I., Vélez, C., Durango, J., Díaz, A., y Rodríguez, A. (2020). Percepción del proceso de formación por competencias y su relación con las prácticas empresariales: un caso de estudio. *Revista virtual Universidad Católica del Norte*, 1(60), 46-68.
<https://www.redalyc.org/journal/1942/194263234004/html/>.
64. Rúas, J., y Gualda, E. (2019). Teorías de la conspiración, credibilidad y confianza en la información. *Communication y Society*, 32(1), 179-195.
<https://revistas.unav.edu/index.php/communication-and-society/article/view/37823/32056>.
65. Ruiz, C. (2013). *Instrumentos y técnicas de investigación educativa*. Tercera edición: DANAGA Training and Consulting.
https://www.academia.edu/37886948/Instrumentos_y_Tecnicas_de_Investigaci%C3%B3n_Educativa_Carlos_Ruiz_Bolivar_pdf.
66. Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>.
67. Simón, P., Barrio, I., Sánchez, C., Tamayo, M., Molina, A., Suess, A., y Jiménez, J. (2007). Satisfacción de los pacientes con el proceso de información, consentimiento y toma de decisiones durante la hospitalización. *Anales del sistema sanitario Navarra*, 30(2), 191-198. <https://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v30n2/original1.pdf>.
68. Spector, P. (1997). *job satisfaction: application, assessment, causes and consequences*. Advanced topics in organization Behavior.

https://books.google.com.pe/books?id=nCkXMZjs0XcCyprintsec=frontcoveryh1=esource=gbs_ge_summary_rycad=0#v=onepageyqyf=false.

69. Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Armijo, A., y Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttextpid=S0864-03002019000200153.
70. Supo, D., y Bazán, V. (2020). El deber de la información y el estándar de la razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor. *Revista de derecho*, 8(12), 69-94. <https://doi.org/10.21678/forseti.v8i12.1355>.
71. Tarrillo, O. (2018). *El perfil del servidor público y su relación con la calidad de servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Chota*. Universidad Cesar Vallejo.
72. Thompson, I. (01 de Julio de 2019). *La satisfacción del cliente*. <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>.
73. Valencia, J. (2018). *Cultura organizacional de la defensoría pública del Ecuador y su incidencia en la calidad de los servicios del centro de mediación en el distrito metropolitano de Quito*. Universidad de las Fuerzas Armadas.
74. Valencia, P. (2014). Estilos gerenciales y satisfacción laboral. *Revista de investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM.*, 17-II (34), 61-69. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/11695/10485>.
75. Valverde, M. (2013). *Servicio al cliente y la satisfacción del cliente en las cadenas de boticas en la ciudad de Huaraz*. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

76. Van-der, C. (2022). *Habilidades de comunicación*. Ediciones Díaz dos santos, 3ra edición. https://www.researchgate.net/publication/356223285_EL_LIBRO_DE_LAS_HABILIDADES_DE_COMUNICACION_Como_mejorar_la_comunicacion_personal_3_edicion.
77. Vargas, G. (2022). Aplicación de la teoría rensis likert en el clima organizacional de una institucion educativa. Lima. *Ciencia latina revista científica multidisciplinar*, 6(1), 994-1018. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1558.
78. Vargas, I., Soto, S., Hernández, M., y Campos, S. (2020). La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. *Revista cubana de salud pública*, 46(3), 1-46. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000300015.
79. Vera, B. (2006). Psicología positiva: una nueva forma de entender la psicología. *Papeles del psicólogo*, 27(1), 3-8. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77827102.pdf>.
80. Yovera, C., y Rodríguez, J. (2018). El modelo Servqual en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Teorías, enfoques y aplicaciones en las ciencias sociales*, 10(22), 26-38. <https://revistas.uclave.org/index.php/teacs/article/view/1894>.
81. Zeithaml, V., Bitner, M., y Gremler, D. (2009). *Marketing de servicios*. Mc Graw Hill. Quinta edición. <https://www.marcialpons.es/libros/services-marketing/9780071263931/>.
82. Zeithaml, V., Parasuraman, T., y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Díaz de Santos, S.A. doi: https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTI%C3%93N_DE_SERVICIOS.

ANEXOS.

Anexo 1: Operacionalización de variable

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA (NIVELES O RANGOS)
V1: Calidad de Atención	La calidad de atención consiste en el grado de que los bienes y servicios brindados por las entidades públicas satisfacen las necesidades de los usuarios en función a: fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y competencias profesionales, con el objetivo de mejorar el nivel de satisfacción en los administrativos de obra de las unidades ejecutoras del departamento de Ayacucho.	Fiabilidad	Puntualidad en la atención	Ordinal	Se utilizó la escala Likert, según las siguientes valoraciones: Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
			Confianza		
			Fiabilidad de la información		
		Seguridad	Disposición de apoyar		
			Credibilidad		
			Profesionalismo		
		Empatía	Cortesía		
			Accesibilidad		
			Comunicación		
			Comprensión al administrativo		
		Capacidad de respuesta	Tiempo de espera en la atención		
			Precisión en trámite documentario		
			Información clara y verdadera		
		Competencias profesionales	Conocimiento		
			Experiencia laboral		
			Personalidad		
Actitudes					

V2: Nivel de Satisfacción	El nivel de satisfacción es el grado de complacencia que tienen los usuarios en función a sus expectativas definidos al inicio, frente al servicio final recibido, toda vez que, esa complacencia, sea resultado de los diferentes factores que inciden directamente en el nivel de satisfacción.	Expectativas	Expectativa de atención esperada	Ordinal	Se utilizó la escala Likert, según las siguientes valoraciones: Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
			Percepción		
		Trato recibido	Información recibida		
			Confianza recibida		

Anexo 2: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y las expectativas en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y trato recibido en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar si la calidad de atención tiene relación con el nivel de satisfacción en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho 2022</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar si calidad de atención tiene relación con las expectativas en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho 2022.</p> <p>Determinar si la calidad de atención tiene relación con el trato recibido en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: La calidad de atención tiene relación significativa con el nivel de satisfacción en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hi1: La calidad de atención tiene relación significativa con las expectativas en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho 2022.</p> <p>Hi2: La calidad de atención tiene relación significativa con el trato recibido en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho 2022.</p>	<p>V1: Calidad de atención</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Competencias profesionales</p> <p>V2: Nivel de satisfacción</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Expectativas</p> <p>Trato recibido</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Básica</p> <p>Método y diseño de investigación:</p> <p>Método: Deductivo, analítico e hipotético.</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población y muestra:</p> <p>Población: 45 trabajadores administrativos de obra.</p> <p>Muestra: fue de 40 trabajadores administrativos de obra.</p>

Anexo 3: Instrumentos



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD
CUESTIONARIO

El siguiente instrumento pretende formar parte del proyecto de investigación cuyo propósito es determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho 2022. En tal sentido requerimos su participación para el desarrollo de las siguientes preguntas.

Datos generales del encuestado:

Género: 1. Masculino () 2. Femenino ()

Instrucciones: Lea detenidamente cada enunciado y responda marcando con una "X" la opción que considere conveniente (Solo una respuesta).

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Los servidores públicos realizan las atenciones a los documentos en el tiempo prometido.					
2	Los servidores públicos, frente a los inconvenientes en la gestión de sus documentos, muestran un sincero interés de apoyarlo a solucionar.					



3	Las informaciones brindadas por los servidores públicos, considera usted que son fiables.					
Dimensión: Seguridad						
4	El servidor público que lo atendió le inspira confianza y se encuentra predispuesto para atenderlo.					
5	El servidor público que lo atendió le inspira confianza acerca de que trámites realizados serán atendidos de la mejor manera.					
6	Tiene la certeza de que los servidores públicos le están brindando información correcta en relación a sus consultas.					
7	El servidor público que lo atendió muestra un trato respetuoso y alturado durante el seguimiento de los trámites realizados.					
Dimensión: Empatía						
8	El servidor público muestra un trato cordial y amable durante los trámites realizados.					
9	El servidor público que lo atendió muestra predisposición de ayudar en las gestiones que está realizando.					
10	Los servidores públicos son accesibles en ayudar a resolver sus consultas.					
11	El servidor público que lo atendió se expresa con un lenguaje comprensible para usted.					
12	Los servidores públicos responden sus inquietudes respecto a los trámites que esta realizando.					
Dimensión: Capacidad de Respuesta						
13	El servidor público que le atendió tuvo la capacidad para responder en el tiempo adecuado.					



14	Ha tenido la oportunidad de observar que los servidores públicos cuentan con los materiales o herramientas necesarias para llevar a cabo sus trabajos.					
15	El servidor público le informa de forma clara y precisa el estado de trámite de los documentos.					
16	El servidor público mostró interés en la resolución de sus problemas, respecto a los trámites realizados.					
17	El servidor público muestra suficiente preparación para responder sus consultas con información correcta.					
Dimensión: Competencias profesionales						
18	El servidor público que le atendió demuestra dominio y capacidad en el cargo que se desempeña.					
19	El servidor público inspira una imagen de honestidad y confianza.					
20	El servidor público que le atendió demuestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el puesto que ocupa actualmente.					
21	Los servidores públicos se encuentran capacitados para solucionar situaciones de conflicto que puedan surgir con los administrativos de obra (por ejemplo, si un administrativo se muestra alterado o de forma prepotente al realizar el seguimiento de los documentos en trámite).					
VARIABLE INDEPENDIENTE: NIVEL DE SATISFACCIÓN		VALORACIÓN				
Dimensión: Expectativas		1	2	3	4	5



22	En una primera impresión, cree usted que los servidores públicos brindan una buena atención.					
23	A la primera impresión, los servidores públicos le inspiran confianza al brindar la atención.					
24	Los servidores públicos han cumplido con la atención de los documentos dentro del plazo adecuado.					
25	Ha notado preocupación por mejorar la atención por parte de los servidores públicos.					
Dimensión: Trato recibido						
26	La información recibida es la adecuada por parte de los servidores públicos.					
27	La atención brindada por los servidores públicos ha cumplido con las necesidades y expectativas esperadas.					
28	Los servidores públicos generan confianza al momento de realizar el seguimiento de los trámites realizados.					

Anexo 4: Validez del instrumento



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

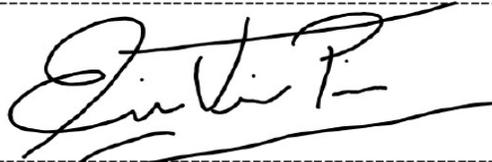
Estimado (a): Lic. Erika Valentín Pizarro

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de la investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de los ítems es adecuado para su aplicación.	X		

SUGERENCIAS:



Firma del juez

Erika Valentin Pizarro
REGUC:39157

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Estimado (a): Carlos Pozo Curo

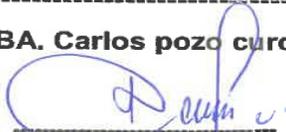
Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de la investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de los ítems es adecuado para su aplicación.	X		

SUGERENCIAS:

MBA. Carlos pozo curo



MBA. CARLOS POZO CURO

CLAD N° 1230

Especialidad del validador

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y COMPETITIVIDAD

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Estimado (a): Mg. Juana Marivel Paredes Díaz

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de la investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de los ítems es adecuado para su aplicación.	X		

SUGERENCIAS:



Mg. Juana Marivel Paredes Díaz

DNI: 26714734

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Estimado (a): CPC. Tania A. Fernández Limaquispe

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de la investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de los ítems es adecuado para su aplicación.	X		

SUGERENCIAS:


 Tania A. Fernández Limaquispe
 Contador Público Colegiado
 Matricula - 1288

Firma del juez

Anexo 5: Data de información de ambos variables

Nro.	Geno.	Variable 1																				Variable 2																			
		V1D1					V1D2					V1D3					V1D4					V2D5					V2D1			V2D2											
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40
1	F	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
2	F	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	F	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
5	M	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	2	4	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2		
6	F	4	4	3	2	4	2	4	5	2	4	4	5	3	5	2	2	3	2	4	5	2	3	1	4	2	3	4	5	2	3	1	4	2	3	4	5	2	3		
7	M	2	2	4	4	4	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3		
8	F	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3		
9	F	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	3	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2		
10	F	2	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4			
11	M	3	2	2	3	1	3	4	2	1	3	4	1	1	4	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4		
12	M	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	4	3	2	3	4	3	2	2	2	3	2	1	1	2	4	3	2	1	1	2	4	4	4	4	1		
13	M	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4		
14	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
15	F	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
16	F	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
17	M	4	4	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
18	M	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
19	F	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
20	F	1	1	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
21	F	1	1	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
22	F	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	2	3	4	2	4	2	4	2	3	4	2	4	2	3	3	4	2	3		
23	F	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
24	M	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
25	F	3	3	5	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
26	F	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
27	M	2	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4		
28	F	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
29	F	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4		
30	F	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
31	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
32	M	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
33	F	2	3	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2			
34	F	2	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	2	1	2	3	4	4	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3		
35	M	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
36	F	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
37	F	5	1	2	3	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	1	3	2	3	3	1	4	2	2	3	4	3	4	2	2	3	4	3	4	3	4	3		
38	F	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
39	F	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
40	M	2	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	2	3	2	3	4	2	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2		

Anexo 6: Prueba de confiabilidad de los instrumentos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	28

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1 - Los servidores públicos realizan las atenciones a los documentos en el tiempo prometido.	88,82	284,730	,640	,956
P2 - Los servidores públicos, frente a los inconvenientes en la gestión de sus documentos, muestran un sincero interés de apoyarlo a solucionar.	88,56	284,516	,634	,956
P3 - Las informaciones brindadas por los servidores públicos, considera usted que son fiables.	88,28	294,471	,452	,957
P4 - El servidor público que lo atendió le inspira confianza y se encuentra predispuesto para atenderlo.	88,33	287,807	,643	,956
P5 - El servidor público que lo atendió le inspira confianza acerca de que trámites realizados serán atendidos de la mejor manera.	88,21	284,694	,742	,955

P6 - Tiene la certeza de que los servidores públicos le están brindando información correcta en relación con sus consultas.	88,21	286,746	,673	,955
P7 - El servidor público que lo atendió muestra un trato respetuoso y alturado durante el seguimiento de los trámites realizados.	88,15	287,081	,642	,956
P8 - El servidor público muestra un trato cordial y amable durante los trámites realizados.	88,31	287,061	,666	,955
P9 - El servidor público que lo atendió muestra predisposición de ayudar en las gestiones que está realizando.	88,44	289,094	,638	,956
P10 - Los servidores públicos son accesibles en ayudar a resolver sus consultas.	88,36	286,394	,719	,955
P11 - El servidor público que lo atendió se expresa con un lenguaje comprensible para usted.	88,00	293,526	,579	,956
P12 - Los servidores públicos responden sus inquietudes respecto a los trámites que está realizando.	88,21	285,220	,679	,955
P13 - El servidor público que le atendió tuvo la capacidad para responder en el tiempo adecuado.	88,51	285,677	,679	,955

P14 - Ha tenido la oportunidad de observar que los servidores públicos cuentan con los materiales o herramientas necesarias para llevar a cabo sus trabajos.	88,51	297,309	,322	,958
P15 - El servidor público le informa de forma clara y precisa el estado de trámite de los documentos.	88,46	291,623	,533	,956
P16 - El servidor público mostró interés en la resolución de sus problemas, respecto a los trámites realizados.	88,38	285,611	,751	,955
P17 - El servidor público muestra suficiente preparación para responder sus consultas con información correcta.	88,41	285,564	,684	,955
P18 - El servidor público que le atendió demuestra dominio y capacidad en el cargo que se desempeña.	88,31	285,640	,768	,955
P19 - El servidor público inspira una imagen de honestidad y confianza.	88,41	283,985	,785	,954
P20 - El servidor público que le atendió demuestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el puesto que ocupa actualmente.	88,31	287,008	,719	,955

P21 - Los servidores públicos se encuentran capacitados para solucionar situaciones de conflicto que puedan surgir con los administrativos de obra (por ejemplo, si un administrativo se muestra alterado o de forma prepotente al realizar el seguimiento de l	88,77	283,761	,747	,955
P22 - En una primera impresión, cree usted que los servidores públicos brindan una buena atención.	88,79	285,325	,686	,955
P23 - A la primera impresión, los servidores públicos le inspiran confianza al brindar la atención.	88,74	286,301	,633	,956
P24 - Los servidores públicos han cumplido con la atención de los documentos dentro del plazo adecuado.	88,79	284,588	,669	,955
P25 - Ha notado preocupación por mejorar la atención por parte de los servidores públicos.	88,64	289,289	,512	,957
P26 - La información recibida es la adecuada por parte de los servidores públicos.	88,49	287,414	,684	,955
P27 - La atención brindada por los servidores públicos ha cumplido con las necesidades y expectativas esperadas.	88,46	287,992	,683	,955
P28 - Los servidores públicos generan confianza al momento de realizar el seguimiento de los trámites realizados.	88,51	284,256	,725	,955

Anexo 7: Evidencia de similitud de turnitin.

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
DT_C_A7 (Chavez Cardenas y Garcia Arroyo).docx	Chavez Cardenas y Garcia Arroyo Chavez Cardenas y Garcia Arroyo
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
21102 Words	119518 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
103 Pages	4.1MB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Feb 13, 2023 10:15?PM GMT-5	Feb 13, 2023 10:17?PM GMT-5
<hr/>	
● 14% de similitud general	
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c	
<ul style="list-style-type: none">• 10% Base de datos de Internet• Base de datos de Crossref• 8% Base de datos de trabajos entregados	<ul style="list-style-type: none">• 3% Base de datos de publicaciones• Base de datos de contenido publicado de Crossr
● Excluir del Reporte de Similitud	
<ul style="list-style-type: none">• Material bibliográfico• Material citado	<ul style="list-style-type: none">• Material citado• Coincidencia baja (menos de 10 palabras)