



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión del proceso de atención y satisfacción de usuario del área  
comercial de Hidrandina SA. Chimbote, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Rodriguez Dominguez, Lina Marilyn ([orcid.org/0000-0002-1683-7038](https://orcid.org/0000-0002-1683-7038))

**ASESOR:**

Dr. Florián Plasencia, Roque Wilmar ([orcid.org/0000-0002-3475-8325](https://orcid.org/0000-0002-3475-8325))

**CO-ASESOR:**

Dr. Sosa Aparicio, Luis Alberto ([orcid.org/0000-0002-5903-4577](https://orcid.org/0000-0002-5903-4577))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE-PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Le dedico este trabajo a toda mi familia principalmente a mi madre Soledad Domínguez Bacilio quien me enseñó a afrontar las dificultades sin perder nunca la cabeza ni morir en el intento.

También quiero dedicarle a mi hija Lía Carrasco Rodríguez quien es la fortaleza de mi vida para seguir creciendo profesionalmente.

También quiero dedicarle a mi pareja Luis Mejía Valerio por su gran comprensión por que ha sufrido el impacto directo de las consecuencias del trabajo realizado y su apoyo incondicional para lograr cumplir mi objetivo de culminar la maestría.

Lina Marilyn

## **Agradecimiento**

A ti mi dios padre, sin ti nada sería posible.

Mi agradecimiento especial al Dr. Roque Wilmer Florián como docente metodológico compartió sus sabios conocimientos y experiencia.

A los trabajadores de la empresa Hidrandina SA. Chimbote, por su colaboración y apoyo en el desarrollo del estudio.

Lina Marilyn

## Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice del contenido	iv
Índice de tabla	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	34
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS	54

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 01. Niveles de gestión del proceso de atención y satisfacción de los usuarios.	19
Tabla 02. Niveles de gestión del proceso de atención	21
Tabla 03. Nivel de satisfacción de usuario	22
Tabla 04. Correlación entre la dimensión procesos estratégico y satisfacción del usuario.	24
Tabla 05. Correlación entre la dimensión proceso operativo en gestión del proceso de atención y satisfacción de usuario.	25
Tabla 06. Correlación entre la dimensión proceso de apoyo en gestión del proceso de atención y satisfacción del usuario	26
Tabla 07. Correlación de Rho de Spearman entre gestión del proceso de atención y satisfacción de usuario	28
Tabla 08. Resumen hipótesis específicas: Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones gestión del proceso de atención y satisfacción de usuario.	29

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 01. Nivel de gestión del proceso de atención y satisfacción de los usuarios.	20
Figura 02. Niveles de gestión del proceso de atención, según dimensiones	21
Figura 03. Nivel de satisfacción de usuario, según dimensiones.	23

## RESUMEN

El estudio, tuvo como objetivo, determinar la relación entre gestión del proceso de atención y satisfacción de los usuarios del área comercial de Hidrandina SA. Chimbote, 2022. El tipo de estudio, según su nivel de alcance es relacional, cuyo diseño de estudio es no experimental, transversal, descriptivo correlacional. Se trabajó con muestra de estudio, con muestreo probabilístico simple, el tamaño de la muestra estuvo determinada 130 Usuarios. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y mediante la aplicación de los instrumentos: Escala valorativa “Gestión del proceso de atención” y la escala valorativa “satisfacción de usuario”, se recolectaron datos, que fueron analizados mediante tablas de frecuencias, diagrama de barras, tablas de contingencia y la prueba no paramétrica Rho de Sperman. Entre sus resultados, se determinó que la gestión del proceso de atención percibido como regular por el 93% de usuarios y satisfacción de los usuarios como medianamente eficiente por el 85% de usuarios. Concluyendo, que existe una relación directa de nivel moderado ( $Rho=0,531$ ) y significativa ( $P\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ) entre los niveles de gestión del proceso de atención y satisfacción de los usuarios.

**Palabras clave:** Gestión del proceso de atención, satisfacción de usuarios, procesos estratégicos, procesos operativos.

## ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between the management of the service process and the satisfaction of the users of the commercial area of Hidrandina SA. Chimbote, 2022. The type of study, according to its level of scope, is relational, whose study design is not experimental, cross-sectional, descriptive, correlational. We worked with a sample of, with a simple probabilistic test, the sample size was determined to be 130 Users. For data collection, the survey technique was extracted and through the application of the instruments: Assessment scale "Management of the care process" and the assessment scale "user satisfaction", data were collected, which were analyzed using frequency tables. , bar chart, contingency tables and the non-parametric test of Speman's Rho. Among its results, it will be lost that the management of the attention process perceived as regular by 93% of users and user satisfaction as moderately efficient by 85% of users. Concluding that there is a direct relationship of moderate level ( $Rho=0.531$ ) and significant ( $P\text{-value } 0.000 < 0.05$ ) between the levels of management of the service process and user satisfaction.

**Keywords:** Care process management, user satisfaction, strategic processes, operational processes.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la mayoría de las entidades públicas y privadas, no ponen en práctica sus políticas, para lograr desarrollar una correcta gestión de proceso, ocasionando insatisfacción a los usuarios con respecto a los servicios que reciben. Por ende, toda entidad debe plantear alternativas de solución que permitan de esta manera lograra la satisfacción del usuario.

La gestión del proceso de atención, constituye un eje prioritario dentro de las entidades públicas, por otra parte, son las encargadas de atender las necesidades del usuario, respetando sus lineamientos, cumpliendo con sus normas establecidas con la finalidad de brindar mejoras en la calidad de servicios al usuario. Por otra parte, Aranda et al. (2018) indico que, para una correcta transformación e implementación de los procesos dentro de una organización, deben invertir esfuerzo y tiempo, alcanzando de esta manera la satisfacción del usuario por los servicios que viene percibiendo, por otra parte, de viene desarrollando con eficacia y eficiencia en el marco de la normatividad. la gestión por proceso estando vincula a la gestión de la calidad, propuesto por las normas de calidad ISO 9001 (Begazo & Fernández., 2017).

En el contexto internacional, Bravo (2021). En la administración pública se trabaja de forma óptima para alcanzar resultados cabe considerar un periodo determinado; por ello cuenta con un sistema integral adaptado a las necesidades de los usuarios y mejoras continuas en las diversas áreas de la empresa. De acuerdo con Bravo (2017) las organizaciones deben implementar nuevas alternativas de perfeccionamiento que las permita mejorar tanto administrativamente como operativamente por lo que existen numerosos procesos con distintos procedimientos por ejemplo procesos logísticos, procesos control interno, procesos legales, procesos administrativos entre otros; asimismo, facilitara las coordinaciones entre áreas dentro de una organización; Por ello Cabrera et al. (2021) sugieren que es necesario dejar de lado la burocracia que se vive en la actualidad, asimismo las organización se encuentran en constante cambio y estas deben ser descentralizadas en la gestión de

procesos alcanzando la satisfacción del usuario. Por otra parte, Salvador, Llanes, & Velázquez, (2018) Con la rápida evolución del comportamiento mundial y las dinámicas de gobernanza pública. que se encuentran actualmente vigentes. Es claro que se requieren cambios significativos impulsando mejoras para poder adaptarse a los modelos de desempeño de las nuevas tendencias globales logrando satisfacer las necesidades de los usuarios. En estas tendencias de la globalización el liderazgo se logrará a través de mejorar la gestión de procesos.

Nobar y Rostamzadeh (2018) describe a la satisfacción del cliente en una filosofía donde demuestra responsabilidad y capacidad que tiene los empleados de las empresas con el objetivo de cumplir las necesidades de los usuarios; A su vez resume la importancia de las organizaciones de marca posicionada en un mercado globalizado competitivo; la cual en su investigación muestra que las empresas no son competitivas dentro del mercado; por ello, es necesario que las empresas realicen un estudio de mercado, evaluando las necesidades de sus clientes y estas puedan ser atendidas satisfactoriamente sin perjuicio alguno; por otra parte Campos y Lazo (2018) explican que es necesario nuevas herramientas tecnológicas en la organizaciones la cual facilitaran en el desarrollo de la gestión de los procesos asegurando alcanzara resultados óptimos en la satisfacción del usuario. Por otra parte, Miguel (2019) en su revista sugiere que las empresas deben conocer las necesidades de sus clientes e identificarlos para luego ponerlos en práctica dentro de la empresa, en efecto estarán obligadas las empresas en mejorar sus estrategias y adaptarlas para lograr la satisfacción del usuario.

En el Perú López, Morán, & León (2018) consideran que el entorno organizacional actual está enfocado en el cliente, mejorando la necesidad en satisfacer la atención del usuario en la empresa, estos logros se podrán realizar mediante la optimización de los procesos, utilizando herramientas de fácil acceso y su base de datos actualizados permitiendo garantizar la calidad de atención al usuario dentro de una organización. Por otra parte, Remache (2019) concluye que los servidores públicos no están capacitados para desarrollar sus funciones y brindan

calidad de servicio a los usuarios, por las siguientes razones: careciendo de empatía, capacidad para brindar información, responder de manera oportuna, precisa y con tiempo, a la vez esta situación genera y manifiesta insatisfacción de los usuarios. Asimismo, Vásquez y Lira (2021) Concluye que la gestión por procesos es gradual en el país; es por ello que se tiene urgencia en modernizar la administración estatal, para tal efecto su propósito es de brindar calidad en los servicios de atención al públicos; asimismo para Arteaga y Saavedra (2018) cabe considerar que las empresas deben cumplir con sus normas establecidas en la gestión por proceso mejorado dentro de este marco mejorando con eficiencia y eficacia la obtención de alcanzar la satisfacción del usuario; Por lo tanto; Álvarez, (2017) Este artículo describe la protección al consumidor del Perú; se realiza mediante dos vías una de Naturaleza administrativa y la segunda de naturaleza civil, comenzando con la Carta protección del consumidor desde 1979, también, la Ley de Protección al Consumidor - INDECOPI, la Constitución de 1993 y el Código de Protección y Protección al Consumidor. con reconocimiento a los derechos de los consumidores como grupos vulnerables y cómo esta norma incurre dentro de las sanciones administrativas, que aplica el Código de Protección y defensa del Consumidor del Peruano. también cuida por la comodidad de los consumidores y equilibrar el vínculo entre los proveedores de bienes y servicios.

A nivel Local, la empresa Hidrandina SA. desarrolla actividades de comercialización y distribución de energía eléctrica, cuenta con sus respectivas resoluciones de concesión; también; aporta con el plan de desarrollo sostenible para el país, Asimismo tiene debilidades en atención al usuario en los diversos servicios a tramitar entre ello son reclamos por mesa de partes, plataformas virtuales, vías telefónicas y otros, lo cual Roca & García (2016) para un mejor servicio a brindar debería priorizar sus recursos humanos (servidores públicos) desconociendo ellos las normas y manuales estandarizados por la entidad. Generando la insatisfacción de los usuarios en los servicios que brinda Hidrandina SA.; teniendo el deber de transformar e implementar nuevas herramientas para mejoras en los servicios a brindar al ciudadano. Es por ello que el órgano fiscalizador es OSINERGMIN (Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minas), quien controla los niveles de atención

al cliente y los servicios que percibe el usuario-, asimismo, con el propósito del consumidor este resguardado ante las falencias existentes en la organización. Ante todo; viene trabajando (Secretaría de Gestión Pública., 2018)

En tal sentido, Hernández & Mendoza (2018) las variables de estudio están orientadas a medición descriptiva, determinando la correlación entre la gestión del proceso de atención y satisfacción de usuario, la cual permitirá a los funcionarios de la empresa Hidrandina SA. implementar herramientas que ayuden a mejorar en tomar decisiones para implementar nuevas normas, asimismo mantener actualizado sus bases de datos para el uso correcto por parte de los trabajadores garantizando el cumplimiento estricto de las normas en bienestar del usuario.

En tal sentido, se plantea el problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre la gestión del proceso de atención y la satisfacción de usuario del área comercial de Hidrandina SA. Chimbote, 2022?

Respecto a la Justificación del estudio; los motivos que llevaron a investigar, en la modernización es ampliar y obtener nuevos conocimientos teóricos de la gestión de proceso y satisfacción de usuarios en entidades públicas, asimismo se medirá la desinformación que tiene el ciudadano y pueda este obtener respuestas a sus reclamos; implementando soluciones mediante canales de acceso a las plataformas y mejoras en la atención al público en mesa de parte de la empresa Hidrandina SA.

Con respecto a su valor teórico, los resultados de esta investigación permiten plantear soluciones problemas que se suscita en la empresa Hidrandina SA.; En cuanto a gestión del proceso de atención al cliente o usuario. Aun cuentan con falencias por ello es necesario la implementación de mejoras a su manual de atención y servicio al cliente; siendo estos utilizados bajo supervisión, mejorando las labores del personal usuarios en las distintas unidades de negocios en Áncash, finalmente, su metodología con instrumento de encuestas; según sondeo realizado en la presente investigación no alcanza una óptima calificación por parte de los clientes o usuarios en el distrito de

Chimbote. Estos resultados servirán para cambiar la realidad del ámbito de estudio, en este caso Hidrandina SA. como materia de estudio de investigación podrán acceder a las opiniones o sugerencias de los clientes para la mejora de atención al utilizar los canales de atención que se han dispuesto; asimismo esta investigación podrá servir como modelo a futuro a otros investigadores. (Carrión, 2019)

En base a su relevancia social pretende evidenciar las falencias existentes en la gestión del proceso de atención al usuario el área comercial de la empresa Hidrandina SA.; por ello Tananta & Bardales (2020) la presente investigación impulsa a una cultura empresarial, busca su transformación con nuevas herramientas orientadas al cumplimiento de sus indicadores, reduciendo los tiempos y formas de atención reduciendo los tiempos con eficiencia, disciplina logrando la satisfaciendo al usuario.

En cuanto a las implicaciones prácticas, ayuda a despejar dudas existentes respecto a la gestión del proceso de atención; De esta manera se busca mejorar el manual de atención y servicio al cliente en la empresa Hidrandina SA. a través de ello permitirá Satisfacer al usuario en la realización sus trámites de manera fácil, rápida y segura. de acuerdo a lo encontrado en la descripción busca motivar a los funcionarios para gestionar mejoras tomando decisiones adecuadas. Enmarcándose la relación entre las variables. (Roca & García, 2016)

Para este propósito, se formuló el objetivo general: Determinar la relación entre gestión del proceso de atención y satisfacción de los usuarios del área comercial de Hidrandina SA. Chimbote, 2022. Inmediatamente, como objetivos específicos: Determinar el nivel de gestión del proceso de atención del área comercial de Hidrandina SA. Chimbote, 2022; Determinar el nivel de satisfacción de usuario del área comercial de Hidrandina SA., Chimbote, 2022; Describir la relación entre la dimensión proceso estratégico en gestión del proceso de atención y satisfacción de usuario del área comercial de Hidrandina SA. Chimbote, 2022; Describir la relación entre la dimensión proceso operativo en gestión del proceso de atención y satisfacción de

usuario del área comercial de Hidrandina SA. Chimbote, 2022. Describir la relación entre la dimensión proceso de apoyo en gestión del proceso de atención y satisfacción en usuario del área comercial de Hidrandina SA., Chimbote 2022.

Por otro parte, Como hipótesis, se tiene:

Hi: Existe una relación directa y significativa entre gestión del proceso de atención y satisfacción de usuario del área comercial de Hidrandina SA. Chimbote 2022.

H0: No existe una relación entre gestión del proceso de atención y satisfacción de usuario del área comercial de Hidrandina SA. Chimbote 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes de estudios previos, a nivel nacional se tiene:

Flores y Delgado (2020) en su artículo identificaron la efectividad y eficiencia del Plan de Acción Anual (POA) para asegurar que no haya brechas pendientes al culminar cada periodo. El objetivo fue determinar un modelo caracterizado en gestión por resultados, mejorando el servicio de atención con los usuarios en las organizaciones; usando metodología lógica deductiva, en cuanto a la técnica la encuesta, instrumento cuestionario, diseño de estudio no experimental con corte transversal, descriptiva; concluyendo en potenciar una gestión por resultados por los servicios otorgados a los colaboradores mediante una plan estratégico, una estructura, y gestión de acuerdo con el plan operativo de la entidad. Adicionalmente, valora la confiabilidad, destreza y empatía por parte de los colaboradores que demuestran ante el usuario.

Esta definición es compartida por (Oliva, 2020 y Paredes, 2020) en su artículo científico determinó su nivel de investigación en relación entre sus variables, diseño de estudio transversal, no experimental, nivel de investigación correlacional. Utilizo dos instrumentos; validación de expertos, con el alfa de Cronbach calculando la confiabilidad, se procesaron los datos con software estadístico SPSS.25; como resultado que las organizaciones deben implementar nuevas alternativas para atención al usuario brindando servicio de calidad logrando satisfacer las necesidades del usuario.

Domingo y Fernández (2016) en su artículo la gestión por procesos es un factor clave para el éxito organizacional en el sector público; Utilizo el método teórico, basado en revisión bibliográfica esencial de la gestión por procesos. Su importancia para la solución de problemas, el seguimiento continuo de los procesos y sus propios sistemas de procesos, existe; correlación con el control de calidad. Cómo resaltar el impacto de esta técnica en el éxito de la gestión pública. Concluyendo la relación entre sus dos variables.

Mendoza (2022) Su objetivo de estudio: Determinar si existe relación entre sus variables que son la Gestión Administrativa y calidad de atención al usuario, con metodología cuantitativa, aplicada, correlacional, diseño de estudio no experimental. para su hipótesis general, usaron el estadígrafo Rho de Spearman; concluyó relación entre sus dos variables estudiadas; mostrando, mayores mejoras en la gestión administrativa dentro de las entidades por ello se obtendrá satisfacción hacia el usuario.

Llontop (2020). En su tesis identifica la relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio, con metodología cuantitativa, diseño experimental con corte transversal, teniendo como herramienta cuestionario para la recolección de datos, permite obtener resultado, la gestión de procesos de la ciudad fue calificada, Por otro lado, se concluye que existe una relación significativa entre sus variables gestión por procesos y la calidad del servicio, su nivel en significación es igual a 0,00, menor a 0,05, indica que, si mejora la gestión por procesos, se afectará. lo que proporciona a los usuarios una mejor calidad de servicio.

Acha y Luza (2018) El objetivo determinar el clima laboral y la satisfacción laboral, Estudio fue básico, explicativo y descriptivo. Diseños no experimentales, causales y transversales como objetivo analizar la relación entre variables basadas en métodos de hipótesis causales. La muestra fue probabilística con un tamaño de muestra de 103 docentes. Utilizaron tres cuestionarios, y se hizo una prueba de contenido. Las confiabilidades calculadas, utilizando el coeficiente alfa de Cronbach. Concluyendo en la correlación de las variables para la optimas avances en los logros de resultados frente a las necesidades institucionales a utilizar.

Lama (2018). En su tesis es determinar que existe relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios; su enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal con nivel descriptivo correlacional. Instrumento cuestionarios; con un estudio piloto; utilizando el software SPSS V.22, utilizando el

coeficiente alfa de Cronbach y así se concluyó que existe relación positiva significativa entre las dos variables, mientras que el coeficiente de Pearson aceptó la hipótesis y rechazó la hipótesis nula.

Cieza y Castro (2022) en su artículo determinar la gestión por procesos en la gestión de ventas; a su vez tiene un enfoque cuantitativo, diseño experimental en la modalidad preexperimental, con el objetivo de medir la cantidad de sus ventas, clientes, utilidad y la eficacia del proceso se utilizó fichas de registros. en cuanto a la prueba no paramétrica, se concluye que influye significativamente.

Ravilla & Salome (2021) en su tesis, Determina la correlación indirecta entre la burocracia y satisfacción de los usuarios, Utilizaron, métodos de tipo cuantitativo aplicado, nivel de correlación y un diseño no experimental, su instrumento cuestionario, escala ordinal tipo Likert, confiabilidad de estadísticas de Cronbach presentadas para la investigación. El alfa resultante de la variable trámites burocráticos es de 0.986, la variable resulta de 0.985 para la variable satisfacción del usuario. Tiene como conclusión, menos burocracia, mayor será la satisfacción de usuarios.

En el contexto a nivel internacional:

Flores & Delgado (2020) en su artículo plantea un modelo por gestión por resultados, su metodología deducción lógica, la encuesta fue su técnica, diseño de estudio no experimental, corte transversal descriptiva, concluyo que en las entidades pública va mejorando significativamente la calidad de atención con los modelos de gestión administrativos.

Lainez et al. (2019) en su revista, aplica una metodología usando cuestionarios, para la identificación de los procesos vigentes y proceder a la elaboración de nuevos. A su vez se utilizó la técnica de software Bizagi la cual permitirá identificar las diferentes áreas con mayores dificultades en la empresa.

Márquez Et al. (2017) Afirman que el estudio fue diseñado para contribuir mejoras en el desarrollo de los procesos orientados al personal administrativo y operativo dentro de la organización.

Contreras Et al. (2019) En su artículo plantea un estudio de investigación logística, de calidad, de gestión y de operaciones, aplico encuestas, muestreo sistemático con modelo SERVQUALING con escala de Likert, se determinó su confiabilidad con el Alfa de Cronbach y de acuerdo a los requerimientos fue validada por expertos, también se utilizó el sistema estadístico IBM SPSS.

Palacios et al (2021) en su revista, implementa un modelo administrativo con mejoras en gestión de calidad en atención al usuario, tipo de metodología aplicada, descriptivo, no experimental y transversal, técnica encuesta, instrumentó cuestionario, muestreo por conveniencia, se concluyó que existe insatisfacción por parte de los empleados ocasionando deficiencia en la calidad de servicio al usuario, se recomienda implementar sistemas y modelos de gestión aplicando políticas; satisfaciendo al usuario dentro de sus necesidades con eficiencia y eficacia.

Tananta & Bardales (2020) en su artículo científico establece un modelo de gobernabilidad basado en resultados con la finalidad de modernizar y estructurar la manera de atención con los usuarios con calidad eficiencia y eficacia en el marco de la normatividad que establece una institución. Aplicó metodología de razonamiento lógico, técnica la encuesta, Instrumento cuestionario, diseño fue no experimental, transversal, descriptivo-proposicional; se concluyó; en las entidades públicas deben modernizar significativamente su modelo de trabajo planteando alternativas de solución dentro de sus políticas de gestión, brindando calidad de atención al usuario.

Por su parte, Sotelo (2016). En su revista iberoamericana, señala implementar herramientas que ayuden en medir la satisfacción de los usuarios en las entidades. Metodología utilizó, revisión de literatura, norma ISO 9001-2008, e identificaron dimensiones, revisada por expertos investigadores en sistema de calidad, eligiendo a

evaluar cuatro dimensiones; utilizo; Técnica encuesta, instrumento cuestionario escala de Likert, obteniendo confiabilidad de coeficiente con alfa de Cronbach; conclusión; El instrumento fue diseñado para aplicarlo en distintas organizaciones, siendo desarrollada a base de la norma ISO 9001-2008.

Khadka & Maharian (2017) En su revista enfatizo la importancia de lograr satisfacer al cliente, utilizando un método mixto, como técnica la encuesta y concluyo que la empresa debe capacitar constante mente a su personal, como también realizar campañas periódicas de publicidad de esta manera se mantendrá informado al usuario y captación de nuevos clientes.

*De las teorías relacionadas al tema.* La gestión de procesos de atención, cabe señalar (Bravo et al. 2017; Mostafa, 2020 y Zaratiegui, 1999) la importancia de las disciplinas orientadas a la gestión por procesos, dentro de este orden de ideas se define una estructura de control en mejoras de sus herramientas y manuales de procesos dentro de las instituciones, por lo tanto su propósito es alcanzar satisfacción del cliente; por lo tanto, Cevedo y Ceballos (2020) en su revista mencionan que las organizaciones se encuentran en constantes cambios de mejorar sus procesos internos alcanzando la satisfacción del usuario en función de los servicios que viene dando las entidades.

A su vez, Moreno et al. (2021) consideran que la gestión de procesos de atención permite lograr resultados con eficiencia y eficacia dentro de una organización. Considerando la implementación de mejoras en las herramientas tecnológicas utilizadas y aplicadas para el correcto funcionamiento ante el usuario satisfaciendo con logros sus necesidades al usuario; A su vez; Para Bravo (2021), menciona la gestión de procesos se encuentra en constante análisis de cambio actual para mejorar los métodos, planificar, gestionar y monitoreo de propuestas. permiten a la organización mejorar la eficiencia y lograr los resultados dentro de la organización.

Maldonado (2018), en su estudio explica la gestión de procesos de atención como procedimientos establecidos a desarrollarse, las cuales periten identificar los

problemas a su vez se busca dar solución para una calidad de atención al usuario., por otro lado, la gestión de proceso para (Pardo,2017; Del junco, 2020 y Faller,2020) definen los procesos como actividades que convierten en entradas y salidas, en cuanto agregándole valor a cada actividad, obteniendo resultados eficientes y eficaces para el progreso de la organización.

Asimismo, la gestión de procesos de atención es un método de distribución de tareas dentro de la organización, con el único propósito de asegurar la eficiencia y eficacia por cada proceso establecido; facilitando el desarrollo y estructurando los recursos de cada actividad empresarial, cumplimiento con la normatividad establecida dentro de la organización (Hitpass, 2017).

Respecto al modelo de estudio de la gestión de procesos. Se fundamenta en Begazo & Fernández (2017) quienes determinan como una estructura renovable con el paso de los tiempos, estando los procesos en constante modificaciones, los funcionarios públicos deben poner en práctica las normas establecidas según los requerimientos o necesidades existentes. Por lo tanto, la Gestión Pública moderna tiene una política Nacional, con mandato Ley 27658. Estableciendo para el análisis de los procesos las siguientes dimensiones: los procesos estratégicos, los procesos operativos y los procesos de apoyo o soporte (Sebastián, et al. 2020)

La primera dimensión de los procesos estratégicos. Son normas a considerar en cuanto a la tomando decisiones y obteniendo resultados donde las autoridades públicas puedan implementar, esto facilitara el seguimiento y la evaluación en cada proceso a realizar, por lo tanto, Meza (2021). Con evidencias explican que los resultados obtenidos de una planificación estratégica ligada a los procesos se lograra cumplir con los objetivo, misión y visión dentro de la institución; mediante el cual el estado busca alternativas de solución en calidad de la satisfacción del usuario por los servicios percibidos, como Pilar Central N.º 01, se tiene a la Política Nacional de Modernización de la gestión Pública; por otra parte Sebastián, et al. (2020) concluye la importancia de la implementación de campañas publicitarias, diseña alternativas y busca la difusión; desarrollando el proceso estratégico; alcanzando lineamientos hacia

una cultura moderna donde las instituciones son responsables del manejo de sus procesos en la forma y manera de complementarlas.

Como segunda dimensión procesos operativo: Mayorga et al. (2017) en su revista busca determina la optimización de un proceso mediante manuales y propuestas desarrolladas, con la finalidad de contribuir mejoras es necesario la implementación y formulación en normas dentro de sus procesos, de esta forma las entidades tendrán como finalidad ser más competitivas y productivas. Por otra parte, Domingo & Fernández (2016) determinan que el Plan operativo institucional (POI) se encuentra en constante restructuración a la modernización, por ello los manuales de procesos de las instituciones deben estar en constantes planificación, evaluaciones y mejoras permitiendo restructurar sus manuales en optimas resultados en las entidades; A su vez, Mora, et al. (2016) refieren la capacidad de una renovación en sus procesos alcanzando los cambios en mejoras de atención a los usuario. Por último, Oviedo et al. (2017) proponen en su artículo un enfoque sistemático con procesos a planificar herramientas estrategias en las empresas con esta finalidad mejoraran su estructura y su sistema de información alcanzando la satisfacción de los grupos de interés de la organización.

Finalmente, la dimensión procesos de soporte: están orientadas al soporte y apoyar el trabajo en conjunto; Castillo et al. (2021) aportan en las instituciones a una toma de decisiones y por lo tanto mejorara en la elaboración de herramientas tecnológicas asumiendo retos en el ejercicio. Propone un sistema de solución como soporte analítico de módulos, optimizando la información; mediante la implementación de herramientas, mecanismos y métodos permitiendo explorar nuevos parámetros mediante un sistema analítico. Para Giraldo et al. (2016) Todo cambio e implementación dentro de una organización permitirá desarrollar aprendizaje de mejoras en los procesos, implementando software desarrollados en base a los procesos de servicios a brindar a usuarios, mejorando la condición de servicio integrando al personal de la entidad. Por último, Mines (2016) la implementación de nuevas herramientas de soporte en la empresa tiene la finalidad de canalizar con eficiencia la satisfacción de los usuarios.

De las teorías relacionadas a la Satisfacción de usuario Huita & Luza (2018) en las instituciones es importante mantener un clima laboral que predomine en el desarrollo de actividades diarias, complementando el desempeño para lograr la calidad de servicios ofertados; estando relacionada directamente con el nivel de satisfacción, obteniendo un pésimo u óptimo desarrollo, Por lo tanto, Peña et al. (2020) Las empresas distribuidoras de suministros eléctricos no alcanzan el óptimo nivel de satisfacción al usuario en consecuencia a ellas se tiene faltas de soporte oportuno, faltas de respeto a las leyes de la industria eléctrica y sobre todo no brindan soporte integral en los procesos de trabajo; ante lo mencionado se requiere la implementación de nuevas estrategias para lograr los objetivos de las empresas dentro de sus áreas que prestan estos servicios.

Vallet Et al. (2016) Sostiene que el rendimiento percibido son los resultados de un aprendizaje cooperativo, es decir trazando metas y objetivos, asimismo estos aprendizajes se encuentran en constantes cambios.

Yépez, Ricaurte & Jurado (2018) sostiene a la Calidad técnica percibida como un factor indispensable dentro de las organizaciones la cual permite medir su nivel de capacidad mental para el desarrollo de sus funciones mejorando la calidad de los servicios al usuario con eficiencia, eficacia, e inteligencia garantizando una óptima satisfacción en los servicios ofrecidos por la entidad.

Castillo (2021) Confianza mide la capacidad que tiene el personal en función del desempeño en su área de trabajo alcanzando expectativas de satisfacción a usuario, por lo tanto, se debe establecer lógica causal y proponer alternativas de solución dentro de los procesos de confianza como historia e identidad cultural estableciendo reglas y normas de carácter de urgencia.

Pujol (2018) Expectativas cumplidas determina al estudio empírico al medir la satisfacción laboral de los empleados motivo por el cual ayudara a identificar las principales debilidades dentro de la organización, así como permite medir la satisfacción de los usuarios

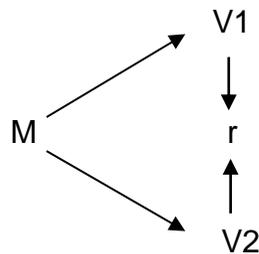
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Se tiene un enfoque cuantitativo; por lo tanto, se utilizó los métodos científicos, modelos estándares y pruebas estadísticas. Los resultados nos ayudaron a comprobar las teorías relacionadas. Como también la data numérica y los análisis estadísticos nos permite plantear soluciones; Además, su tipo de investigación es básica según su finalidad. Los estudios apuntan a encontrar conocimientos nuevos de investigación, no respaldan la práctica como objetivo final, a su vez la ciencia se basa en recopilar datos dentro de un contexto real enriqueciendo la calidad de los conocimientos científicos, (Hernández y Mendoza, 2018 y Torres, 2019).

Su diseño de estudio es no experimental – transversal; por lo tanto; para Hernández y Mendoza, (2018) describe que no existe hechos intencionales dentro del contexto natural de las variables por quien realiza la investigación. Asimismo, su objetivo es encontrar la relación entre las dos variables de estudio, las cuales se clasifica como correlacional.

Su esquema, se muestra a continuación



Donde:

M: Muestra siendo conformada por usuarios del distrito de Chimbote.

V1: Medición a variable asociada: Gestión del proceso de atención.

V2: Medición de variable de estudio: satisfacción de usuario.

r : Correlación entre variables.

### 3.2. Variables y operacionalización

Respecto a las variables, se tiene:

Variable asociada: Gestión del proceso de atención.

Variable de estudio: satisfacción de usuario.

En cuanto a la operacionalización de la variable (Ver anexo 01).

### 3.3. Población, muestra y muestreo

La población de estudio, se realizó con los datos estadísticos del INEI del año 2021, la cual estaba conformada por 249,347 Usuarios del servicio eléctrico de Hidrandina SA. del distrito de Chimbote de la provincia del Santa, 2022. A su vez para (Ñaupas, et al.,2018 y Rahi, 2017) señalan como conjunto a un grupo de usuarios con características semejantes en la investigación del estudio.

Criterio de exclusión: Usuarios que no tengan su título de propiedad registrado en los registros públicos y/o constancia de posición de terreno otorgada por la municipalidad Provincial.

Muestra y muestreo. Siendo los usuarios una población conocida, por eso usó la fórmula de población finita y muestreo probabilístico simple. Por lo tanto, la muestra que se tomó es 130 usuarios distrito de Chimbote, quienes realizan sus trámites en la empresa Hidrandina SA, Chimbote (Ver anexo 04. Cálculo de la muestra)

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Unidad de información</b>
La encuesta	Escala valorativa “Gestión del proceso de atención”	Usuarios del Distrito de Chimbote
La encuesta	Escala valorativa “satisfacción de usuario”	Usuarios del Distrito de Chimbote

Como Técnica de investigación empleada, la encuesta; Carrasco (2019) Encuesta consta de una variedad de preguntas las cuales van dirigidas a un segmento representado por la población del distrito de Chimbote, donde nos facilita la recopilación proporcionándonos información necesaria del estudio; teniendo como objetivo reconocer las actitudes y comportamientos de la persona.

En el proceso de la investigación como instrumento se utilizó el cuestionario, permitió la recolección de datos e información, Carrasco (2019) manifiesta al cuestionario como una herramienta de investigación dirigida a un grupo de personas para extraer información que se está investigando luego poder realizar análisis estadísticos.

a. Escala valorativa “Gestión del proceso de atención”. Del Junco (2021) explica el instrumento será adaptado por la investigadora a partir del cuestionario; Se determino tres dimensiones: proceso estratégico, Proceso operativo, proceso de apoyo. Con valoración tipo Likert. Se utilizo de 16 ítems, teniendo 5 niveles de respuesta: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5).

b. Escala valorativa “satisfacción de usuario.” Martin (2020) plantea el Cuestionario como instrumento siendo adaptado por la investigadora, obteniendo respuestas politómicas. Sin embargo, sus cuatro dimensiones están estructuradas en: Rendimiento percibido, calidad técnica percibida, confianza, expectativas cumplidas; valoración tipo Likert. Se utilizo 18 ítems, teniendo alternativas de respuesta: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5).

De su validez y confiabilidad de los instrumentos:

**De su Validez.** El propósito fue desarrollado a través de tres Expertos, siendo dos Magister en Gestión Pública y un Magister en Gestión Ambiental, con la finalidad de validar los criterios de pertinencia, relevancia y claridad.

Su Distribución de la Validación de Expertos:

Expertos	Valoración
Mg. De la Cruz Haro Aydee	Aplicable
Mg. Fany Torres Laisa	Aplicable
Mg. Domínguez Basilio Gales	Aplicable

Fuente: Validez y confiabilidad de instrumento (Anexo 03)

**De su Confiabilidad.** El proceso de confiabilidad en la escala valorativa, se realizó con una encuesta piloto con 20 usuarios de la empresa Hidrandina SA. del distrito de Chimbote, provincia del santa. Donde se usaron los datos de la prueba de Alfa de Cronbach, teniendo como resultado 0.907 para gestión del proceso de atención y 0.911 para la satisfacción del usuario; manteniendo el grado de confiabilidad en los instrumentos. Por lo mencionado los instrumentos fueron aplicados en el estudio. (Anexo 03)

El coeficiente Alfa de Cronbach aplica una confiabilidad en ambas variables de estudio.

### 3.5 Procedimientos

En la Investigación se emplearon procedimientos siendo estos los siguientes: se identificó la población, muestra y muestreo probabilístico donde se calcula una fórmula de conjuntos finitos con un marco muestral conocido; además, esta investigación ha sido licenciada y autorizada por Hidrandina SA. Los datos consiste en dos escalas de calificación adaptadas y validadas después de la evaluación por dos expertos; el mismo que se describe en el formato de Google Forms.por; a su vez; los instrumentos fueron utilizados con un alto nivel de confiabilidad a través de una prueba piloto; se aplicaron instrumentos a la muestra de investigación y finalmente, los datos se descargaron de Google Drive en formato Excel y se organizaron, procesaron y analizaron con el apoyo de los programas estadísticos SPSS v.24 y Excel.

### 3.6 Método de análisis de datos

Los datos de recopilación se realizaron con formulario de escala de Likert teniendo 5 alternativas siendo las siguientes: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5). Utilizando el programa de Microsoft Excel facilitando realizar los gráficos de barra, tablas de frecuencia y tabulación de los valores según sus dimensiones por cada variable mencionada.

Dimensiones		Niveles		
		Deficiente	Medianamente Eficiente	eficiente
Dim1	Procesos estratégicos	6 - 14	14 - 22	23 - 30
Dim2	Proceso operativos o misionales	5 - 12	13 - 18	19 - 25
Dim3	Proceso de apoyo o soporte	5 - 12	13 - 18	19 - 25
Total	<b>Gestión del proceso de atención</b>	16 - 37	38 - 59	60 - 80

De la satisfacción en usuario

Dimensiones	Niveles		
	Insatisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Satisfactorio
Rendimiento percibido	4 - 9	10 - 15	16 - 20
Calidad técnica percibida	4 - 9	10 - 15	16 - 20
Confianza	5 - 12	13 - 18	19 - 25
Expectativas cumplidas.	5 - 12	13 - 18	19 - 25

### **3.7 Aspectos éticos**

Siendo importante el código de ética de investigación, es de suma importancia que la universidad Cesar Vallejo aplique los principios de ética, en el contexto el estudio siguió los lineamientos de esta norma, con énfasis en: autores, anonimato de identidad, confidencialidad de datos. y lo derivado de la investigación, tal como fue; será utilizado únicamente solo para fines académicos. Además, proporcionaron información consentida por cada unidad. Finalmente, se considera la originalidad y los avances previos de investigación de derechos de autor y de referencia aplicables al instrumento de la séptima edición de APA.

#### IV. RESULTADOS

**4.1. Objetivo general:** Determinar la relación entre gestión del proceso de atención y satisfacción de los usuarios del área comercial de Hidrandina SA. Chimbote, 2022.

Tabla 1:

*Niveles de gestión del proceso de atención y satisfacción de los usuarios.*

Niveles		Niveles satisfacción del usuario				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Gestión del proceso de atención	Deficiente	f	6	2	0	8
		%	75,0%	25,0%	0,0%	100,0%
	Medianamente eficiente	f	7	93	0	100
		%	7,0%	93,0%	0,0%	100,0%
	Eficiente	f	0	16	6	22
		%	0,0%	72,7%	27,3%	100,0%
Total		f	13	111	6	130
		%	10.0%	85.4%	4.6%	100.0%

*Nota. Anexo 5*

Medidas simétricas					
Escala	Prueba	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.531	0.074	4,262	0.000
N.º casos válidos		130			

**Interpretación:** De la tabla 1 muestra que, al total de usuarios encuestados, con el 93% perciben un nivel medianamente eficiente en gestión del proceso de atención a su vez con un nivel regular en la satisfacción de usuario, el 75% de usuarios

considera deficiente los niveles de gestión del proceso de atención y a su vez un nivel malo en la satisfacción de usuario, asimismo, el 27.3% son eficientes en los niveles de procesos estratégicos. a su vez perciben un nivel bueno en la satisfacción del usuario.

De acuerdo al estudio estadístico tenemos pues, que el coeficiente de Tau – b-Kendall, indica si existe una asociación altamente significativa por lo tanto (P-valor =  $0.000 < 1\%$ ) sin embargo tiene un nivel moderado ( $T = 0.531$ ) de correlación directa entre los niveles de gestión del proceso de atención y satisfacción de los usuarios.

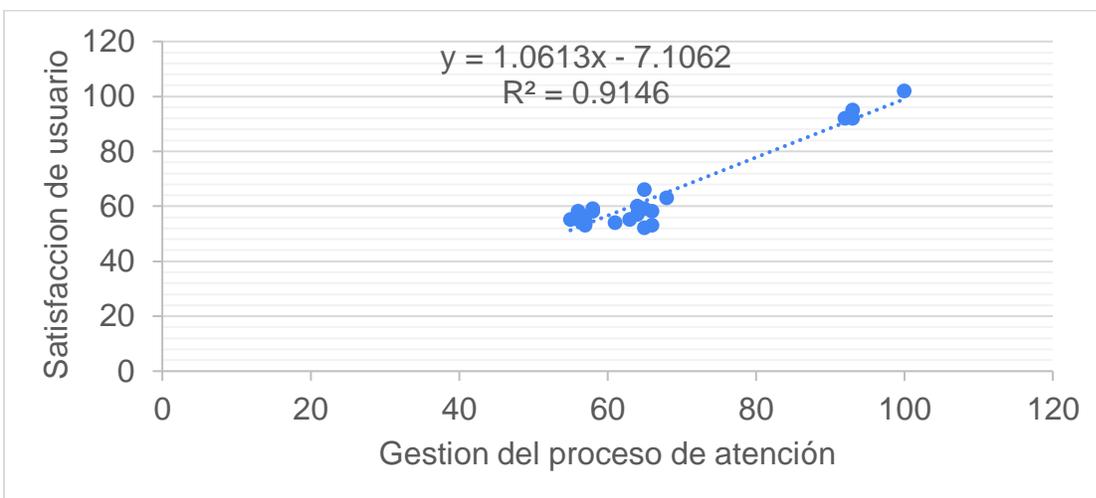


Figura 1:

*Nivel de gestión del proceso de atención y satisfacción de los usuarios.*

**Interpretación:** La figura 1, se observa al aumentar la puntuación en la gestión del proceso de atención, también aumentarían las puntuaciones en satisfacción de usuario. Por ello, con modelo de regresión lineal, tenemos el coeficiente en pendiente valorado ( $m = 1,0613$ ) siendo esta positivo en la ecuación lineal, la cual explica los puntajes de una correlación directa de ambas variables. También, el coeficiente de determinación ( $r^2 = 0,9146$ ) señala el 91,46 % de la gestión del proceso de atención que se encuentra influyendo en la satisfacción de usuarios.

## 4.2. Análisis descriptivo de las variables

*Primer objetivo específico:* Determinar el nivel de gestión del proceso de atención del área comercial de Hidrandina SA. Chimbote, 2022.

Tabla 2:

*Niveles de gestión del proceso de atención*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8	6.2%
Medianamente eficiente	100	76.9%
Eficiente	22	16.9%
Total	130	100.0%

*Nota.* Anexo 5

**Interpretación:** En la tabla 2, se encontró un 76.9% de usuarios que perciben una atención medianamente eficiente, el 16.9% tienen un nivel de atención eficiente concluyendo con 6.2% de nivel deficiente de usuarios que no perciben una adecuada gestión del proceso de atención.

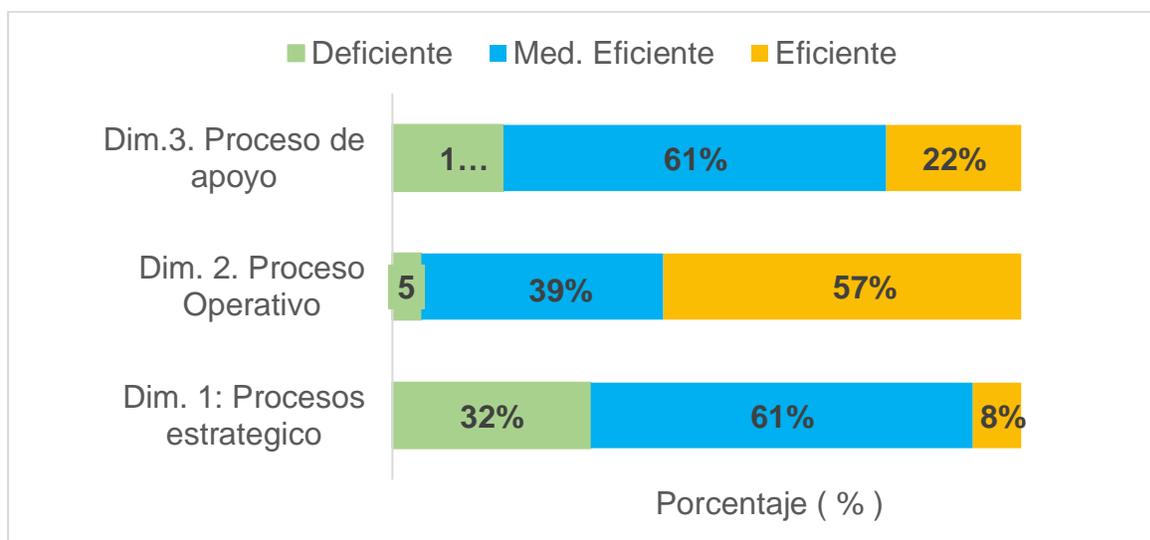


Figura 2:

*Niveles de gestión del proceso de atención, según dimensiones.*

**Interpretación.** En la tabla 2, describe el nivel de gestión del proceso de atención, según sus dimensiones. respecto a la dimensión procesos estratégicos, se determinó un 61% usuarios lo perciben como medianamente eficiente, se aprecia el 32 %; como deficiente y un 8% eficiente; También en la dimensión proceso operativo se obtiene a un 57% de usuarios lo perciben como eficiente, donde el 39% medianamente eficiente y solamente el 5 % de usuarios perciben eficiente; Así mismo, en la dimensión proceso de apoyo, se obtiene un 61% de usuarios vienen percibiendo medianamente eficiente. con un 22% perciben eficientemente y un 18% de usuarios deficientes en la gestión por proceso de atención.

*Segundo objetivo específico:* Determinar el nivel de satisfacción de usuario del área comercial de Hidrandina SA

Tabla 3

*Nivel de satisfacción de usuario*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	13	10.0%
Medianamente satisfecho	111	85.4%
Satisfecho	6	4.6%
Total	130	100.0%

*Nota.* Anexo 5

**Interpretación:** Según tabla 3, se encontró al nivel de Satisfacción de usuarios; con una representación de 85.4% medianamente satisfecho, teniendo un 10.0% de usuarios insatisfecho y solamente un 4.6%. de usuarios satisfechos.

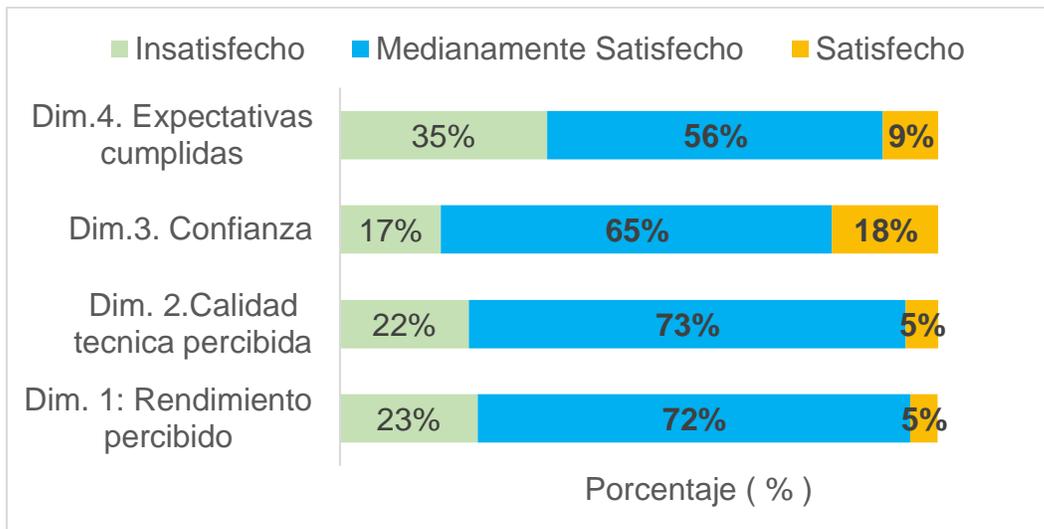


Figura 3:

*Nivel de satisfacción de usuario, según dimensiones.*

**Interpretación:** La figura 3, encontramos los niveles de satisfacción conforme a sus dimensiones de estudio, respecto a la primera dimensión rendimiento percibido se encontró un 72% de usuarios medianamente satisfecho, donde un 23% perciben Insatisfecho y con 5% de usuarios satisfecho; en la segunda dimensión calidad técnica percibida se tiene un 73% de usuarios medianamente satisfechos, con un 22% de usuarios insatisfechos y solo con 5% de usuarios satisfechos; en la tercera dimensión confianza con el 65% medianamente satisfechos de usuarios, el 18% satisfechos y con 17% de usuarios insatisfechos, con la cuarta dimensión expectativas cumplidas se tiene un 56% de usuarios medianamente satisfechos, con 35% insatisfechos y con el 9% de usuarios satisfechos.

### 4.3. Análisis correlacional

Tercer objetivo específico: Describir la relación entre la dimensión proceso estratégico de la gestión del proceso de atención y satisfacción de usuario del área comercial de Hidrandina SA. Chimbote, 2022

Tabla 4

*Correlación entre la dimensión procesos estratégico y satisfacción del usuario.*

Niveles		Niveles satisfacción del usuario			Total	
		Malo	Regular	bueno		
Proceso estratégico	Deficiente	f	12	29	0	41
		%	29.3%	70.7%	0%	100%
	Medianamente eficiente	f	1	72	6	79
		%	1.3%	91.1%	7.6%	100%
	Eficiente	f	0	10	0	10
		%	0%	10.6%	6%	10.9%
Total		f	13	111	6	130
		%	10.0%	85.4%	4.6%	100.0%

Nota. Anexo 5

Medidas simétricas					
Escala	Prueba	Valor	Error estándar	T	Significación
			asintótico <sup>a</sup>	aproximada <sup>b</sup>	aproximada
<i>Ordinal por ordinal</i>	Tau-b de Kendall	0.369	0.059	4.354	0.000
N.º casos válidos		130			

**Interpretación:** La tabla 4, muestra que el total de usuarios encuestados, con el 91.1% perciben un nivel medianamente eficiente los procesos estratégicos a su vez

con un nivel regular en la satisfacción de usuario, consideran que el nivel de los procesos estratégicos es regular. asimismo, el 29.3% perciben deficiente en los procesos estratégicos. a su vez perciben un nivel malo en la satisfacción del usuario;

Por lo tanto, de acuerdo al estudio estadístico y la asociación del coeficiente Tau – b- Kendall, define que existe significativa asociación con (P-valor  $<0,000$ ) y una directa correlación con un nivel bajo ( $T= 0.369$ ) entre la dimensión procesos estratégico y satisfacción de usuario.

*Cuarto objetivo específico:* Describir la relación entre la dimensión proceso operativo en gestión del proceso de atención y satisfacción de usuario del área comercial de Hidrandina SA. Chimbote, 2022.

<b>Medidas simétricas</b>					
Escala	Prueba	Valor	Error	T	Significación
			estándar asintótico <sup>a</sup>		
<i>Ordinal por ordinal</i>	Tau-b de Kendall	0.87	0.102	0.842	0.400
N.º casos válidos			130		

Tabla 5

*Correlación entre la dimensión proceso operativo en gestión del proceso de atención y satisfacción de usuario.*

	Niveles		Niveles satisfacción del usuario			Total
			Malo	Regular	bueno	
Proceso operativo	Deficiente	f	3	3	0	6
		%	50%	50%	0%	100%
	Medianamente eficiente	f	7	37	6	50
		%	14.0%	74.0%	12.0%	100%
	Eficiente	f	3	71	0	74
		%	4.1%	95.9%	0.0%	57%
Total		f	13	111	6	130
		%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

*Nota.* Anexo 5

**Interpretación:** La tabla 5, se muestra el total de usuarios encuestados, el 74% de usuarios contestaron medianamente eficiente al proceso operativo de la empresa, a su vez perciben un nivel regular en la satisfacción de usuario; asimismo el 50% de

usuarios percibieron como deficiente al proceso operativo a su vez como un nivel malo en la satisfacción del usuario.

Por lo tanto, de acuerdo al estudio estadístico y la asociación del coeficiente e Tau – b- Kendall, se define que existe una asociación significativa con (P-valor <0,400) y un bajo nivel de correlación directa (T= 0.087) entre la dimensión proceso operativo y satisfacción de usuario.

*Quinto objetivo específico:* Describir la relación entre la dimensión proceso de apoyo en gestión del proceso de atención y satisfacción en usuario del área comercial de Hidrandina SA., Chimbote 2022.

Tabla 6

*Correlación entre la dimensión proceso de apoyo en gestión del proceso de atención y satisfacción del usuario*

Niveles			Niveles satisfacción del usuario			Total
			Malo	Regular	bueno	
Procesos de Apoyo	Deficiente	f	11	12	0	23
		%	47.8%	52.2%	0.0%	100%
	Medianamente eficiente	f	2	77	0	79
		%	2.5%	97.5%	0%	100%
	Eficiente	f	0	22	6	28
		%	0%	78.6%	21.4%	100%
Total		f	42	236	16	294
		%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

*Nota. Anexo 5*

<b>Medidas simétricas</b>					
Escala	Prueba	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
<i>Ordinal</i>	Tau-b de				
<i>por ordinal</i>	Kendall	0.538	0.061	4.984	0.000
Nº casos válidos		130			

**Interpretación:** La tabla 6 muestra el total de usuarios encuestados, donde el 97.5% de usuarios afirman que medianamente eficiente es el proceso de apoyo, a su vez se tiene un nivel regular en la satisfacción del usuario, por otra parte, el 47.8% es deficiente en los usuarios al recibir el proceso de apoyo, a su vez teniendo un nivel malo en la satisfacción del usuario.

Por lo tanto, de acuerdo al estudio estadístico y la asociación del coeficiente Tau – b- Kendall, se determinó que existe una asociación significativa en (P-valor <0,000) y un nivel moderado en la correlación directa (T= 0,538) entre su nivel de la dimensión proceso de apoyo y satisfacción del usuario.

#### 4.4 Prueba de Hipótesis

El propósito en determinar adecuadamente la prueba estadística a utilizar, se realizó con una prueba de normalidad de datos. para establecer la prueba estadística adecuada a utilizar.

##### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del proceso de atención	,421	130	,000
Satisfacción del usuario	,456	130	,000

*Nota. Anexo 5*

**Interpretación:** De acuerdo a la prueba de Kolmogorov - Smirnov se obtuvo los siguientes resultados p-valores  $0.000 > 0.00$  por lo tanto se analizó un coeficiente de 5% menor. donde se rechazaría la hipótesis nula  $H_0$ , por lo tanto, se empleará la prueba paramétrica de (p) de Spearman.

#### Protocolo de la Hipótesis

##### Formulación de la hipótesis

- $H_i$ : Existe una relación directa y significativa entre gestión del proceso de atención y satisfacción de usuario del área comercial de Hidrandina SA. Chimbote 2022.
  - $H_0$ : No existe una relación entre gestión del proceso de atención y satisfacción de usuario del área comercial de Hidrandina SA. Chimbote 2022.
- A.** Nivel de significancia: La teórica es  $\alpha = 0.05$ , correspondiendo a un nivel de confiabilidad del 95%.
- B.** Regla de decisión:
- Aceptar  $H_0$  cuando p-valor  $>$  que  $\alpha$ .
  - No aceptar  $H_0$  cuando p-valor  $<$  que  $\alpha$ .

Tabla 7

*Correlación de Rho de Spearman entre gestión del proceso de atención y satisfacción de usuario*

Rho de Spearman	<i>Satisfacción de usuarios</i>	
	<i>Rho</i>	0,541
Gestión del proceso de	<i>P-valor</i>	0,000
atención	<i>n</i>	130

La correlación significativa del nivel - 0.01 (bilateral).

**Interpretación:** La tabla 7, determina que existe un nivel moderado de correlación directa ( $Rho=0,541$ ) y significativa en ( $P\text{-valor} = 0.000 < \text{menor a } \alpha = 0.05$ ). por lo tanto; se rechazaría la hipótesis nula y por lo tanto se afirma que, existe una relación directa y significativa entre la gestión de proceso de atención y satisfacción del usuario de acuerdo a la precepción de 130 usuarios.

Tabla 8

*Resumen hipótesis específicas: Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones gestión del proceso de atención y satisfacción de usuario.*

		Rho de Spearman	Satisfacción del usuario
Dimensiones Gestión del proceso de atención	Proceso estratégico	Coeficiente de correlación	0.363
		Sig. (bilateral)	0.000
	Proceso operativo	Coeficiente de correlación	0.561
		Sig. (bilateral)	0.0149
	Proceso de apoyo	Coeficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	0.000

Nota. Anexo 5

**Interpretación:** En la tabla 8, se puede determinar:

Existe una correlación directa bajo ( $Rho=0,363$ ) y la cual es significativa en ( $P\text{-valor}=0.000$  menor a  $\alpha =0.05$ ); asimismo, entre la dimensión Proceso estratégico de atención y la satisfacción del usuario, donde fueron encuestados 130 usuarios.

Existe una correlación directa moderado ( $Rho=0,561$ ) y significativa ( $P\text{-valor}=0.0149$  menor a  $\alpha =0.05$ ); Asimismo, entre la dimensión Proceso operativo y la satisfacción de usuario de acuerdo a la percepción de 130 usuarios.

Existe una correlación directa perfecta ( $Rho=1$ ) y significativa ( $P\text{-valor}=0.000 <$  a  $\alpha =0.05$ ) entre la dimensión Proceso de apoyo y la satisfacción del usuario de acuerdo a la percepción de 130 usuarios.

## V. DISCUSIÓN

El presente estudio tiene la finalidad de poder manifestar las necesidades y carencias que viene atravesando los usuarios dentro de una organización por ello se debe establecer medidas y lineamientos en la medida que permita al usuario satisfacer sus necesidades de manera eficiente y en un tiempo oportuno cabe considerar (Begazo y Fernández., 2017). Sin embargo los estudios empíricos son esenciales a fin de ayudar en mejorarlas de alternativas que se requieren y son necesarias dentro de la organización para un mejor desempeño laboral; dejando de lado la burocracia con la finalidad de identificar mejor los resultados, siendo eficientes y eficaces (Aiteco Consultores, 2018); por consiguiente, la satisfacción del usuario está basado en la capacidad que tiene los empleados de las organizaciones en la atención que brindan a sus clientes, por esto en el mercado las empresas no son altamente competitivas (Nobar y Rostamzadeh, 2018).

Por otra parte, su relevancia social del estudio explica la manera errónea que viene funcionando la organización en la gestión del proceso de atención al usuario. Por ello, ante estas necesidades que vienen atravesando los usuarios al no ser atendidos en un tiempo determinado y no tener resultados favorables ante sus reclamos. Mediante este estudio ayuda a canalizar y reconocer sus falencias que existe en la organización, con el propósito de mejorar su sistema de atención impulsarán nuevas herramientas y alternativas de solución en atención al usuario y a su vez obtendrán la satisfacción en el usuario (Tananta y Bardales, 2020). Por su parte López, Morán y León (2018) explican la importancia de mantener siempre actualizados las bases de datos de los programas que utilizan las organizaciones, para un mejor desenvolvimiento y rendimiento del personal que labora en función de brindar calidad y satisfacción al usuario garantizando la rapidez y eficiencia en el servicio.

El planteamiento del problema ¿Cuál es la relación entre la gestión del proceso de atención y la satisfacción de usuario del área comercial de Hidrandina SA. Chimbote, 2022? Referente a las variables existe una relación entre sí; según (Hernández y Mendoza, 2018) Por tal sentido el estudio tiene como objetivo general

determinar la relación entre gestión del proceso de atención y satisfacción de los usuarios del área comercial de Hidrandina SA. Chimbote, 2022. Estando las variables en correlación orientadas a medición descriptiva, donde se formuló la hipótesis, Existe una relación directa y significativa entre gestión del proceso de atención y satisfacción de usuario del área comercial de Hidrandina SA. Chimbote 2022.

Desde esta posición, los resultados obtenidos muestran signos de validez interna y externa; se puede confirmar con las siguientes premisas.

De su validez interna, utilizo un enfoque metodológico cuantitativo, con tipo de investigación básica que permitió comprobar teorías, se utilizó pruebas estadísticas y recolección de datos los cuales ayudaría a contrastar la hipótesis dentro de un contexto real científico, con estudio no experimental – transversal, (Hernández & Mendoza, 2018); por lo tanto; Carrasco (2019) utilizando la técnica de la encuesta con diversas preguntas dirigidas a un segmento de pobladores; por otra parte, Ñaupas et al. (2018) para mi muestra y muestreo se utilizó la fórmula población finita, teniendo 384 usuarios; donde el tamaño de la muestra era muy grande la cual se tuvo limitaciones en la encuesta, por lo tanto, para superar esta dificultad se procedió al criterio de exclusión donde solo nos enfocamos en usuarios mayores de 18 a 40 años, mediante la cual se obtuvo la muestra de 130 usuarios. Ante ello las limitaciones se dieron porque los usuarios en su mayoría eran adultos mayores, la cual no ayudaban en el llenado de los cuestionando por no contar con equipos telefónicos con tecnología moderna. La cual se procedió a solucionarlo con ayuda de 2 personas de orientación al usuario quien brindo información y mucho carisma en atención al usuario.

Por otra parte, se corrobora su validez externa, donde se pudo trabajar con una muestra censal la cual nos permitió recopilar información y el estudio podrá ser utilizado para futuras investigaciones donde nos encontramos en un mundo globalizado con cambios constante; para tal efecto permitirá futuros investigadores utilizarlo dentro de sus estudios científicos; es por eso, que. Flores y Delgado (2020) plantean un sistema alternativo de solución en funciona a mejorar la calidad de atención a los usuarios, con metodología lógica en la cual las entidades podrán

implementar modelos de gestión administrativos garantizado la satisfacción del usuario; Sin embargo, Palacios, et al (2021) explica la importancia de una reingeniería en las organizaciones para mejorar la calidad de atención al usuario, satisfaciendo sus necesidades.

En cuanto a los resultados, los principales hallazgos son los siguientes, comparados con los antecedentes del estudio y explicados de acuerdo con un marco teórico sistemático (Flores y Delgado, 2020).

Con respecto al objetivo general se encontró según estudio estadístico, el Tau – b- Kendall identifica que existe una asociación altamente significativa ( $P\text{-valor} = 0.000 < 1\%$ ) y con nivel moderado ( $T = 0.531$ ) de correlación directa entre los niveles de gestión del proceso de atención y satisfacción de los usuarios, Asimismo, este estudio permite medir la relación que existe en la gestión de proceso y la satisfacción del usuario. Asu vez, Cabe considerar para Paredes (2020) que al existir relación en sus variables esto nos menciona que se debe implementar en la organización nuevas formas de atención al usuario garantizando su satisfacción; sin embargo, para Huaita et al (2018) sugirió que objetivo se encuentra en el clima laboral para alcanzar metas de satisfacción al usuario, estando su estudio validado por expertos en la materia, para la confiabilidad uso el coeficiente alfa de Cronbach; por otra parte, Ravilla y Salome (2021) explica que en su tesis encontró una correlación indirecta entre sus variables entre la burocracia y satisfacción de los usuarios. Por su parte Bravo et al. (2017) sugiere que las organizaciones deben mantener estricta disciplina en la gestión del proceso de atención para alcanzar la satisfacción del usuario.

Primer objetivo específico: respecto al primer objetivo se encontró un 76.9% de usuarios medianamente eficiente con el nivel de gestión del proceso de atención, según sus dimensiones; la dimensión procesos estratégicos con 61% de usuarios perciben medianamente eficiente; en la dimensión proceso operativo con 57% eficiente, la dimensión proceso de apoyo, se obtiene un 61% de usuarios perciben

medianamente eficiente, lo cual indica que existe una necesidad para mejorar la gestión del proceso de atención.

De lo descrito, los estudios son corroborados, Begazo & Fernández, (2017) nos dice para un mejor rendimiento laboral en atención al usuario las organizaciones deben usar metodologías lógicas educativas, la cual permitirá mayor destreza y empatía ante el usuario. Por otra parte, Flores, Delgado (2020) explica la manera de rendir eficiente y eficazmente ante la organización para obtener mejores resultados; De acuerdo con Paredes (2020) sugiere que las organizaciones deben priorizar las necesidades del usuario para brindar servicio de calidad. A su vez, para Hitpass (2017) sugiere que las organizaciones trabajan en base a planteamiento estratégicos los cuales permite hacer una distribución de sus tareas eficiente con la capacidad de lograr calidad de atención al usuario dentro de la organización; Por último; Sebastián, et al. (2020) nos demuestra que otra forma de contribuir en el desarrollo de una organización es la aceptación del mundo globalizado y competitivo en el que nos encontramos por lo tanto debemos ser estratégicos al plantear nuevas alternativas de solución en una organización competente.

Segundo objetivo específico: se encontró que un 85.4% de usuarios determinan medianamente satisfechos, en la primera dimensión rendimiento percibido con 72% de usuarios medianamente satisfechos, segunda dimensión calidad técnica percibida con 73% los usuarios perciben una medición medianamente satisfechos, tercera dimensión confianza con el 65% los usuarios se encuentran medianamente satisfechos. cuarta dimensión expectativas cumplidas un 56% de usuarios se encuentran medianamente satisfechos, por lo tanto, existe la necesidad para implantar nuevas herramientas para canalizar las plataformas de atención al usuario.

De lo descrito, los estudios son corroborados, Huita & Luza (2018) es importante mantener dentro de una organización un clima laboral bueno, enfocándonos en los empleados para un desarrollo eficiente de las actividades a realizar en atención al usuario garantizando de esta manera calidad y satisfacción al usuario, por lo tanto, para Vallet Et al. (2016) la satisfacción del usuario de podrá reflejar en la entidad al

momento de la toma de decisiones por lo tanto los cambios son constantes para la obtención de resultados inmediatos y a futuros, a su vez Yépez, Ricaurte & Jurado (2018) las organizaciones deben brindar calidad de servicio a los usuarios para lograr la satisfacción de los usuarios.

Tercer objetivo específico: referido a la correlación entre la dimensión proceso estratégico de la gestión del proceso de atención y satisfacción de usuario, se encontró que existe una asociación significativa (P-valor  $<0,000$ ) y correlación directa con nivel bajo ( $T= 0.369$ ) entre el nivel de procesos estratégico en gestión del proceso de atención y satisfacción de usuario. Los resultados concuerdan con Lama (2018) quien determina existe relación positiva entre ambas variables, utilizo el software SPSS V.22 para su dimensión, la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios. Por otra parte, Domingo y Fernández (2016) quien concluye para lograr los objetivos en una organización se debe establecer metas, planificar estrategias que permitan brindar calidad en los procesos de atención y satisfacción al usuario

Cuarto objetivo específico: Correlación entre la dimensión proceso operativo y satisfacción de usuario. se define que existe una asociación significativa con (P-valor  $<0,400$ ) y un nivel bajo de correlación directa ( $T= 0.087$ ) entre la dimensión proceso operativo y satisfacción de usuario. Los resultados no concuerdan con Ravilla & Salome (2021) en su tesis, Determina la correlación indirecta entre la burocracia y satisfacción de los usuarios. Sin embargo Burgos y Quinapallo (2016) resulta necesario que las organizaciones trabajen con sus manuales de proceso establecidos los cuales deben ser una herramienta indispensable para el desarrollo de las actividades diarias por parte del personal operativo, sin duda estos manuales permitirán un mejor desempeño en atención del usuario.

Quinto objetivo específico: Correlación entre la dimensión proceso de apoyo y satisfacción de usuario. se determinó que existe una significativa asociación (P-valor  $<0,000$ ) y un nivel moderado en la correlación directa ( $T= 0,538$ ) entre su nivel de la dimensión proceso de apoyo en gestión del proceso de atención y satisfacción del usuario. Los resultados concuerdan que Llontop (2020). concluye que

existe una relación significativa entre sus variables gestión por procesos y la calidad del servicio; por otra parte, Castillo et al. (2021) propone la utilización de soportes tecnológicos modernos los cuales permitirán un mejor mecanismo de atención al usuario

Contrastación de hipótesis, según prueba paramétrica se determinó que existe un nivel moderado de correlación directa ( $Rho=0,541$ ) y también es significativa ( $P\text{-valor} = 0.000$ ); donde existe una relación directa y también significativa entre la gestión de proceso de atención y satisfacción del usuario. Los resultados concuerdan con Mendoza (2022) determinar si existe relación entre sus variables que son la Gestión Administrativa y calidad de atención al usuario, para su hipótesis general, usaron el estadígrafo Rho de Spearman; por otra parte, para Lama (2018) en su tesis demuestra la relación directa de sus variables as u vez la hipótesis nula no tiene relación directa.

En cuanto a sus implicaciones teóricas, este estudio tiene como objetivo establecer la validez de la teoría la gestión del proceso de atención y la satisfacción de usuario.

Respecto al su método teórico, Bravo (2021) Menciona es necesario el planteamiento de estrategias para brindar los servicios, canalizando los procesos de atención al usuario asimismo sus dimensiones ayudaran en la implementación de herramientas dentro de la organización con la finalidad de dar un servicio de calidad de atención hacia los usuarios al momento de realizar sus trámites; Por otra parte, Carrión (2019) propone que la base fundamental del éxito de una organización es el buen trato al usuario por ello es importante que exista empatía por parte de los trabajadores en su entorno y ellos puedan transmitir a los usuarios, de esta manera brindaran calidad de servicio al usuario donde reflejara que existe una buena gestión de sus procesos.

Con respecto a la satisfacción de usuario su modelo teórico en cuanto a Sotelo (2016) Es importante la norma ISO 9001: 2008 en las organizaciones en efecto garantizan la calidad de servicio y la satisfacción que recibirán los usuarios en un tiempo optimo y eficiente, permitiendo a su vez el desarrollo de herramientas

estratégicos dentro de la organización; en cuanto a sus instrumentos fueron validados por expertos en materia de calidad de servicio. Por lo tanto debe señalarse como objetivo el planteamiento de nuevas estrategias dentro de una organización para la obtención de resultados estos instrumentos medirán la satisfacción del usuario; Por otra parte, para Álvarez (2017) es importante la protección al consumidor el cual permitirá al usuario poder realizar sus trámites con respaldo jurídico y poder así estar protegido ante las injusticias que podrían darse, mientras tanto el usuario consumidor podrá estar satisfecho al realizar sus trámites dentro de las organizaciones.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** Del objetivo general. Existe una correlación directa de nivel moderado ( $Rho=0,531$ ) y significativa ( $P\text{-valor } 0,000 < 1$ ) entre la gestión del proceso de atención y la satisfacción de los usuarios en la empresa Hidrandina S.A. corroborando que los procesos operativos, estratégicos y de soporte conllevan a lograr una mayor satisfacción de los usuarios con el servicio recibido.

**Segunda.** Del primer objetivo específico. El nivel de gestión del proceso de atención percibió 76.9 %; es medianamente eficiente; cuyas necesidades de cambio se encuentran referidas al proceso estratégico y de apoyo; los cuales son valorados como medianamente eficiente.

**Tercera.** Del segundo objetivo específico. el nivel de satisfacción de usuario percibió 85.4 %; es medianamente satisfecho. Cuyas necesidades de cambio se encuentran referidas al rendimiento que percibe en sus dimensiones, calidad técnica percibida, confianza y expectativas cumplidas; los cuales son valorados como medianamente satisfechos.

**Cuarta.** Del tercer objetivo. Existe una correlación directa de nivel bajo ( $Rho = 0,369$ ) y significativa ( $p\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ) entre la dimensión proceso estratégico y satisfacción del usuario; afirmando que las actividades que se desarrollan en la empresa Hidrandina SA. y que responden a las necesidades y demandas de los usuarios, con llevan a mejorar su percepción de los servicios percibidos.

**Quinto.** Del Cuarto objetivo específico. Existe una correlación directa de nivel bajo ( $Rho = 0,087$ ) y significativa ( $p\text{-valor } 0,400 < 0,05$ ) entre la dimensión proceso operativo y satisfacción de usuario.

**Sexto.** Del Quinto objetivo específico Existe una correlación directa de nivel moderado ( $Rho = 0,538$ ) y significativa ( $p\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ) entre la dimensión proceso de apoyo y satisfacción del usuario.

## VII. RECOMENDACIONES

Al Gerente General de Hidrandina SA.

**Primera.** Analizar con el personal de la empresa el presente estudio de investigación con el fin de implementar mejoras en Gestión del proceso de atención y satisfacción de usuario del área comercial de Hidrandina SA. Chimbote.

**Segunda.** Seleccionar al personal idóneo para cubrir los distintos puestos de trabajo en la empresa garantizando de esta manera el uso correcto, eficiente y eficaz de su manual en atención al usuario poniéndolos en práctica diariamente, por consiguiente, garantizara la calidad de los servicios que brinda la empresa Hidrandina SA. en atención a los usuarios para satisfacer sus necesidades.

**Tercera.** Capacitar y evaluar constantemente a los trabajadores de atención al usuario de la empresa. Con la finalizada que pongan en práctica el manual de atención al cliente; como también informar al usuario sobre la visión, misión y políticas de la empresa las cuales será de utilidad para un mejor servicio. Asimismo, se recomienda poner en práctica las 5s y las Habilidades blandas en su personal.

**Cuarta.** Se sugiere contratar a un especialista de sistemas quien será el responsable del monitoreo de las plataformas virtuales, asimismo mantener actualizado las herramientas de la gestión del proceso; permitiendo de esta forma que la la atención al usuario se desarrolle en menos tiempo con eficiencia y eficacia garantizando así satisfacer las necesidades del usuario.

**Quinto.** Al jefe del área comercial, monitorear a sus subordinados, con la finalidad de supervisar los trabajos que vienen realizando los empleados, asimismo con la finalidad que brinden una atención de calidad; deben siempre estar en constante rotación, también hacerles partícipes de talleres de integración,

charlas de motivación al personal y mantener un clima laboral con valores y principios éticos.

A los investigadores

**Sexto.** Por consiguiente, se recomienda que la empresa Hidrandina SA. realice estudios de investigación en otras ciudades con la finalidad de canalizar las causas o factores generadores a la satisfacción del usuario.

## REFERENCIAS

- Álvarez, C. (2017). El código de protección y defensa del consumidor visto a través de la jurisprudencia del Indecopi: consolidación necesaria de sus criterios interpretativos. *Revista electrónica da faculdade de direito de pelotas*, 3(1).  
[https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=%C3%81lvarez%2C+%282017%29++describe+la+proteccion+al+consumidor&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=%C3%81lvarez%2C+%282017%29++describe+la+proteccion+al+consumidor&btnG=)
- Aranda, M., Ordoñez, L., y Peralta, C. (2018). *La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del Minagri*. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico].  
<http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2270>
- Arteaga, R., y Saavedra, O. (2018). *Modelo de gestión por procesos de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz en la provincia de Chiclayo del departamento de Lambayeque - Perú* [Tesis de maestría]. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12893/5975>
- Begazo Villanueva, J. D., & Fernández Baca, W. (2017). Gestión por procesos y su relación con el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión pública peruana. *Gestión En El Tercer Milenio*, 19(37), 25–30.  
<https://doi.org/10.15381/gtm.v19i37.13773>  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/%20view/13773>
- Bravo Palomeque, C. J. (2021). Propuesta de gestión por procesos en el área comercial de la empresa CDAUSTRO (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay).  
<http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10808>
- Bravo, J. (2017). Gestión de procesos. Santiago de Chile: Evolución S.A.  
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/7853>
- Cabrera, S., Erazo, J., Narváe, C. & Rodríguez, R. (2021). El control interno en la 46 gestión administrativa de las unidades desconcentradas del ejecutivo. *Revista*

interdisciplinaria de humanidades, educación, ciencia y tecnología, 7(12), 696-724. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.446>

Campos Freire, L. H., & Lazo Vento, C. M. (2019). La calidad del servicio en la mejora de la gestión en la atención al usuario de CNEL EP del cantón Milagro-Ecuador en el año 2018. *Visionario Digital*, 3(2), 99-113

Carrión, G. (2019). *Gestión por procesos de servicios en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2019*[Tesis de maestría. Chiclayo: Universidad César Vallejo]. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/38044>

Castillo, N. M. G., Daza, N. A. C., & Poveda, M. G. (2021). Diseño de un modelo analítico como soporte del proceso de toma de decisiones en el ámbito educativo. *RISTI: Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, (E45), 103–114. [https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV\\_INST/p5e2np/cdi\\_proquest\\_journals\\_2647407039](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/p5e2np/cdi_proquest_journals_2647407039)

Cevedo, D. H., & Ceballos, Y. F. (2020). Modelo de simulación de eventos discretos para el análisis y mejora del proceso de atención al cliente/Discrete event simulation model for analysis and improvement of the customer service process. *Investigación e innovación en ingenierías*, 8(2), 44–. <https://doi.org/10.17081/invinno.8.2.3639> [https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV\\_INST/p5e2np/cdi\\_gale\\_infotramisc\\_A669004042](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/p5e2np/cdi_gale_infotramisc_A669004042)

Cieza-Mostacero, S. E., González-Castro, J. B. (2022). Implementación de la Gestión por Procesos en la Gestión de Ventas de una Empresa Metalmecánica. En N. Callaos, J. Horne, E. F. Ruiz-Ledesma, B. Sánchez, A. Tremante (Eds.), *Memorias de la Décima Segunda Conferencia Iberoamericana de Complejidad, Informática y Cibernética: CICIC 2022*, pp. 13-18. International Institute of Informatics and Cybernetics. <https://doi.org/10.54808/CICIC2022.01.13>

- Contreras, E., Fraile, A. & Suárez, A. (2019). Análisis de la calidad de los servicios académicos administrativos en una Universidad Colombiana. *Revista Lasallista de Investigación*, 16 (1), (p. 47-60).DOI: 10.22507/rli.v16n1a9.
- Del Junco, A. (2020). *Control interno y gestión administrativa de la Municipalidad Distrital Cáceres del Perú, Jimbe – 2020*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64844/DelJunco\\_BAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64844/DelJunco_BAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Domingo Begazo, J., & Fernández-Baca, W. (2016). Gestión por procesos y su relación con el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión pública peruana. *Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM, Lima*.  
<https://doi.org/10.15381/gtm.v19i37.13773>
- Enríquez Laínez, A. P., Vallejo Andrade, D. E., & González Jaramillo, V. H. (2016). Mejora de los procesos en una empresa comercializadora de artículos de ferretería usando técnicas de análisis de valor agregado y un modelo y notación de procesos de negocios. *Revista Alternativas*, 16(3), 75–.  
<https://doi.org/10.23878/alternativas.v16i3.92>  
[https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV\\_INST/p5e2np/cdi\\_crossref\\_primary\\_10\\_23878\\_alternativas\\_v16i3\\_92](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/p5e2np/cdi_crossref_primary_10_23878_alternativas_v16i3_92)
- Faller, M. (2020). Customer service is worse than ever and so is consumer's rage. Arizona State University. <https://news.asu.edu/20200618>
- 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), 1226-1240. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.150](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150)
- Giraldo, J. A., & Pinilla, J. (2016). Simulación de Procesos de Negocios (BPSIM) como Soporte Didáctico en el Aprendizaje de la Gestión de Procesos de Servicio. *Formación Universitaria*, 9(1), 99–108.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: *Editorial Mc*

- Graw Hill Education*, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.  
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/>
- Hitpass. (2017). *Bussines Process Management*. Madrid: Club-BPM. Recuperado el 16 de Abril de 2020, de  
<http://cursobpm.yolasite.com/resources/EI%20Libro%20del%20BPM.pdf>  
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.395>  
<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/395>
- <https://doi.org/10.4067/S0718-50062016000100011>  
[https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV\\_INST/p5e2np/cdi\\_scielo\\_journals\\_S0718\\_50062016000100011](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/p5e2np/cdi_scielo_journals_S0718_50062016000100011)
- Huaita Acha, D. M., & Luza Castillo, F. F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *INNOVA Research Journal*, 3(8.1), 300–312.  
<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.801>
- KhadKa, K. Y Maharjan, S. (2017). *Customer Satisfaction and Customer Loyalty*. Céntria University of Applied Sciencies (Thesis). Recuperado de:  
<https://core.ac.uk/download/pdf/161421179.pdf>
- Lama Lima, L. M. (2018). *La calidad del servicio de alumbrado público y su relación en la satisfacción de los usuarios de la empresa Hidrandina de la ciudad de Trujillo, II semestre 2017*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV\\_INST/175ppoi/alma991002881576807001](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/175ppoi/alma991002881576807001)
- Llontop Chavesta, V. D. P. (2020). *Gestión de procesos y calidad de servicio del área de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/47248>
- López, Morán, & León, (2018). Sistema de gestión de procesos en la nube: Control y monitoreo para el mantenimiento mecánico. *3c Tecnología: glosas de innovación aplicadas a la pyme*, 7(4), 70-85.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6750184>

- Maldonado, J. (2018). Gestión de procesos. Tegucigalpa: ISSU.  
[https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti\\_\\_n\\_de\\_procesos\\_\\_2018\\_](https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti__n_de_procesos__2018_)
- Márquez Bravo, Y. J., Valarezo Beltrón, C. O., Saltos Solórzano, J. V., & Palacios Zurita, W. A. (2017). Diseño de un modelo de gestión por procesos: Carrera de Administración de Empresas-ESPAM MFL. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, Vol. 5, Nº 1 (número especial, junio 2017), pp.24-34.  
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/7853>
- Mayorga, D. J. Z., Chong, A. E. H., Zea, M. P. C., Maya, Á. A. V., & Tigselema, I. P. (2017). Procesos administrativos y operativos como fortalecimiento del talento humano. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*. e-ISSN 2528-7842, 3(3), 01-08. <https://core.ac.uk/download/pdf/235988382.pdf>
- Mendoza Matallana, D. S. (2022). *Gestión administrativa y calidad en la atención al usuario del servicio de administración tributaria de Lima, 2021*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/86656>
- Meza López, E. S. (2021). *Los procesos estratégicos y el cumplimiento de objetivos en la Institución de Educación Superior Simón Bolívar del Callao, año 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV\\_INST/175ppoi/alma991002880900107001](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/175ppoi/alma991002880900107001)
- Miguel Ángel Mateos de Pablo Blanco (2019), Atención al cliente y calidad en el servicio. COMM002PO, *revista innovación y Cualificació, S. L., c/cueva de viera,2, Local 3*.  
<https://books.google.com.pe/books?id=0VcpEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Mines Baltierrez, F. S. (2016). "Sistema web para el proceso de soporte informático de la empresa Incoal S.A.C." [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV\\_INST/175ppoi/alma991002878666807001](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/175ppoi/alma991002878666807001)
- Mora Esquivel, R., Lafuente Chryssopoulos, R., & Fonseca Retana, L. (2016). Evolución de los modelos en los procesos de innovación, una revisión de la

literatura. *Revista Tecnología en Marcha*, 29(1), 108–117.

<https://doi.org/10.18845/tm.v29i1.2543>

[https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV\\_INST/p5e2np/cdi\\_scielo\\_journals\\_S0379\\_39822016000100108](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/p5e2np/cdi_scielo_journals_S0379_39822016000100108)

Moreno, C. E. V., Pereyra, L. D. B., & Corpus, C. A. M. (2021). Gestión por procesos: regularidades metodológicas y comportamiento de su implementación. *Revista Científica PUNKURI*, 1(2), 70-80. <https://doi.org/10.55155/punkuri.v1i2.28>

Mostafa, R. (2020). Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*. DOI 10.1108/JHASS-05-2020-0069

Nobar, H. y Rostamzadeh, R. (2018). The impact of customer satisfaction, customer experience and customer loyalty on brand power. *Journal of Business Economics and Management*, Vol 19, 2.

<https://journals.vgtu.lt/index.php/JBEM/article/download/5678/4933>

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis. *5a. Edición, Bogota: ediciones de la U, 2018, p.562.*

[https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Oliva Vera, Dennis Manuel (2020) *Gestión por procesos para la calidad de atención en el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento – Lambayeque*, [Tesis maestría, universidad cesar vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/48375>

Oviedo-Rodríguez, M., Medina-León, A., Negrín-Sosa, E., & Carpio Vera, D. (2017). La planificación operativa con enfoque en procesos para las Universidades del Ecuador. *Ingeniería Industrial*, 38(1), 116–128.

[https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV\\_INST/p5e2np/cdi\\_scielo\\_journals\\_S1815\\_59362017000100011](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/p5e2np/cdi_scielo_journals_S1815_59362017000100011)

Palacios-Vega, P., Álvarez-Gavilanes, J., & Ramírez-Valarezo, C. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 67-96.

<https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>

- Pardo, J. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. Madrid: Editorial: AENOR INTERNACIONAL, S.A.U.
- Paredes, E. (2020). *El gobierno electrónico y la rendición de cuentas en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46350>
- Peña, M., Saavedra, H., & Campos, N. (2020). Diseño de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la continuidad del servicio eléctrico, Huarandoza-Perú. *Revista Científica Pakamuros*, 8(1), 80-94. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v8i1.117>
- Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios gerenciales*, 34(146), 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Rahi, S. (2017). Diseño y métodos de investigación: una revisión sistemática de los paradigmas de investigación, los problemas de muestreo y el desarrollo de instrumentos. *Revista Internacional de Ciencias Económicas y Administrativas*, 6 (2), 1-5. <https://pdfs.semanticscholar.org/d957/e1a07a961a572ce70f7d5845cb423ac8f0be.pdf>
- Remache Yungán, S. S. (201). Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil-Ecuador, período 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36211>
- Roca, A. F., & García, C. M. Q. (2016). Importancia de los manuales de procedimientos para la mejora de los procesos operativos en las agencias de aduanas. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, (2016\_10). [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=procesos+operativos+&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=procesos+operativos+&btnG=)
- Salvador-Hernández, Yudith, Llanes-Font, Mariluz, & Velázquez-Zaldívar, Reynaldo. (2019). Gestión por procesos en la participación ciudadana. Aplicación en el territorio Holguinero. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 59-66. Recuperado en 19 de diciembre de 2022,

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362019000100059&lng=es&tlng=en..](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362019000100059&lng=es&tlng=en..)

- Sebastián-Morillas, A., Martín-Soladana, I., & Clemente-Mediavilla, J. (2020). Importancia de los insights en el proceso estratégico y creativo de las campañas publicitarias/Relevance of the insights in the strategic and creative process of advertising campaigns. *Estudios sobre el mensaje periodístico*, 26(1), 339–. <https://doi.org/10.5209/esmp.67314>  
[https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV\\_INST/p5e2np/cdi\\_gale\\_infofotracmisc\\_A616586003](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/p5e2np/cdi_gale_infofotracmisc_A616586003)
- Secretaría de Gestión Pública. (2018). Norma técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública. Lima: Presidencia del Consejo de ministros Norma técnica N° 001-2018-SGP, (2018, 27 de diciembre), Congreso de la República. Diario oficial No N° 006-2018-PCM/SGP <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/235944-006-2018-pcm-sgp>
- Sotelo Asef, J. G. (2016). Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008. *RIDE revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 7(13), 607–620.  
[https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV\\_INST/p5e2np/cdi\\_scielo\\_journals\\_S2007\\_74672016000200607](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/p5e2np/cdi_scielo_journals_S2007_74672016000200607)
- Tananta, C. A. F., & Bardales, J. M. D. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1226-1240. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.150](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150)
- Torres, R. H. (2019). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. <https://acortar.link/TQx7mu>
- Vallet-Bellmunt, T., Rivera-Torres, P., Vallet-Bellmunt, I., & Vallet-Bellmunt, A. (2016). aprendizaje cooperativo, aprendizaje percibido y rendimiento académico en la enseñanza del marketing. *Educación xx1*, 20(1).  
<https://doi.org/10.5944/educxx1.17512>

[https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV\\_INST/p5e2np/cdi\\_crossref\\_primary\\_10\\_5944\\_educxx1\\_17512](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/p5e2np/cdi_crossref_primary_10_5944_educxx1_17512)

Vásquez, S. P. F., & Lira, L. A. N. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3), 140-164. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>

Yépez-Chamorro, M. C., Ricaurte-Cepeda, M., & Jurado-Fajardo, D. M. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Universidad y salud*, 20(2), 97–110. <https://doi.org/10.22267/rus.182002.114>  
[https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV\\_INST/p5e2np/cdi\\_scielo\\_journals\\_S0124\\_71072018000200097](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/p5e2np/cdi_scielo_journals_S0124_71072018000200097)

Zaratiegui, J. (1999). La gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa. *Revista Economía Industrial*, VI (330), 81-88. Recuperado el 23 de abril de 2020, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=140164>

## Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

Var.	Definición conceptual	Definición operacional	Factores	Sub factores	N° de ítems	Escala medida
Gestión del proceso de atención	La gestión de procesos de atención son procedimientos a realizarse al identificar problemas dando solución, también se podría decir que es cuando un proyecto propuesto se concreta Maldonado (2018)	La variable gestión del proceso de atención es de enfoque categórico, se medirá por el instrumento escala valorativa “gestión del proceso” con referencia a sus dimensiones procesos estratégico, process operativos y procesos de apoyo.	Procesos estratégicos	Misión	1	Escala: Ordinal Niveles:  Eficiente: (60-80)  Medianamente eficiente (38 – 59)  Deficiente: (16-37)
				Visión	2	
				Objetivos	3-4	
				Metas	5	
				Políticas Institucionales	6	
			Proceso de operativos o misionales	Cadena de Valor	7 - 8	
				Procesos Críticos	9	
				Cambios Operacionales	10 - 11	
			Proceso de apoyo o soporte	Gestión por resultados	12- 13	
				Capacitaciones	14 - 15	
				Acciones motivacionales	16	
Var.	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	N° Ítems	Valores Finales
satisfacción de usuario	La satisfacción del usuario es la expectativa que se tiene de una necesidad al lograr los objetivos al percibir un producto o servicio es decir la motivación de buscar objetivos. Dabos, (2018)	La variable satisfacción de usuario es de enfoque categórico, se medirá por el instrumento escala valorativa “satisfacción de usuario” con referencia a sus dimensiones rendimiento percibido, calidad técnica percibida, confianza, expectativas cumplidas.	Rendimiento percibido.	Desempeño laboral	1-2	Escala: Ordinal  Satisfactorio: (67 - 90)  Medianamente Satisfactorio (43 – 66)  Insatisfactorio: (18 – 42)
				Personal de Cal center	3-4	
			Calidad técnica percibida	Capacitación personal	5-6	
				Calidad de servicio	7-8	
			Confianza	Canales de Comunicación	9-10	
				Empatía	11 -13	
			Expectativas cumplidas.	Solución de problemas	14-15	
Atención a los reclamos	16-18					

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Escala valorativa “Gestión del proceso de atención”

Estimado(a) usuario:

La presente, tiene como finalidad realizar el estudio titulado: Gestión del proceso de atención y satisfacción de usuario del área comercial de Hidrandina SA. Chimbote, 2022. En tal sentido, agradeceré su apoyo con la respuesta que se ajusta a la percepción que usted muestra frente al servicio que brinda la empresa Hidrandina SA. Chimbote 2022, a partir del cual se estará proponiendo alternativas de solución que se podrían poner en práctica.

Sexo: Hombre ( ) Mujer ( )                      Edad en años cumplido: \_\_\_\_\_

Instrucciones. A continuación, se presenta una serie de situaciones o hechos, frente a las cuales debe responder marcando con un aspa (X) el recuadro de acuerdo a su nivel de satisfacción.

*Recuerda que, este instrumento es anónimo y confidencial.*

N.º	¿Cómo valoras los siguientes aspectos referidos a la gestión del proceso de atención que brinda la empresa Hidrandina SA. Chimbote 2022?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>I. Procesos estratégicos</b>						
1	La Empresa Hidrandina SA. promueve información sobre su misión, en la atención al usuario.					
2	Tengo conocimiento de la visión establecida por la Empresa Hidrandina SA.					
3	Tengo conocimiento de las políticas que tiene la Empresa Hidrandina SA. en atención al usuario.					
4	La empresa Hidrandina SA. ha dado a conocer la Política de Modernización de la Gestión Pública.					
5	Conozco los objetivos de la gestión del proceso de atención a los usuarios, planteadas por la empresa Hidrandina SA.					
6	Considero que la gestión por procesos permitirá a simplificar procesos y brindará satisfacción al usuario al obtener un servicio.					
<b>II. PROCESOS OPERATIVOS</b>						

7	Considero que los procesos operativos empresa Hidrandina SA. Vienen a ser el servicio que se brinda al usuario.					
8	Considero que el servicio que se brinda al usuario debe estar plasmado en una cadena de valor.					
9	Considero que los procesos operativos son los encargados de lograr la satisfacción del Usuario.					
10	Considero que los procesos estratégicos permitirán al usuario resolver con facilidad los tramites a realizar dentro de la empresa Hidrandina SA.					
11	Considero que la aplicación de una Gestión por Procesos de atención hará un cambio en la empresa Hidrandina SA.					
<b>III. PROCESOS DE APOYO Y SOPORTE</b>						
12	Considero que los procesos de soporte como una base de datos actualizada facilitaran en las gestiones de atención a los usuarios					
13	Cree usted que la empresa Hidrandina SA. debe brindar mayor información al usuario mediante charlas informativas.					
14	Ha sido capacitado en el tema de Gestión por Procesos de atención por parte de la empresa Hidrandina SA.					
15	La Empresa Hidrandina SA. le ha capacitado en el tema de Gestión por procesos					
16	Considera que la Empresa Hidrandina SA ha implementado la Gestión por procesos en mejoras de atención al usuario.					

*¡Muchas gracias por su colaboración!*

### Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Escala valorativa “Gestión del proceso de atención”	
Autor original:	Cuestionario planteado por Llontop Chavesta, del pilar (2010)	
Nombre instrumento original	“Cómo evalúas cada Gestión del proceso de atención por los servicios que brinda la Hidrandina SA.”	
Dimensiones:	Proceso estratégico, proceso operativo, proceso de apoyo o soporte.	
Nº de ítems	16	
Escala de valoración de ítems:	Totalmente de acuerdo 5 De acuerdo 4 Indiferente 3 En desacuerdo 2 Totalmente en desacuerdo 1	
Ámbito de aplicación:	Empresa Hidrandina SA.	
Administración:	Auto reporte individual	
Duración:	Seis minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Caracterizar el nivel de gestión del proceso de atención	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos, dos con grado de Magister en Gestión Pública y uno con grado de Magister en gestión Ambiental; los cuales evaluaron la pertinencia, relevancia y claridad.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad alto (Alfa = 0,907)	
Unidades de información:	Usuarios del distrito de Chimbote	
Organización:	Dimensión	Nº de ítem
	Proceso Estratégico	1 - 6
	Proceso operativos o misionales	7 - 8
	Proceso de apoyo o soporte	12 - 16
Niveles /Valores finales	Eficiente 60 - 80 Medianamente eficiente 38 - 59 Deficiente 16 - 37	

### **Escala valorativa “satisfacción de usuario”**

Estimado(a) usuario:

La presente, tiene como finalidad conocer las percepciones de los usuarios sobre la satisfacción de usuario del área comercial de Hidrandina SA. Chimbote 2022; a partir del cual se estará proponiendo sugerencias para brindarte una mejor calidad del servicio.

**Instrucciones:** Marca la alternativa que consideres que sucede en la realidad en el área comercial de Hidrandina SA. Chimbote 2022.

*Recuerda que, este instrumento es anónimo y confidencial, y solo para fines del estudio.*

N.º	¿Qué tan de acuerdo estás, respecto a las siguientes afirmaciones que se formulan sobre la satisfacción de usuario del área comercial de Hidrandina SA. Chimbote 2022	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
<b>I. RENDIMIENTO PERCIBIDO</b>						
1	¿Considera usted que el monto que paga mensualmente por el servicio de alumbrado público es el adecuado?					
2	¿Considera usted que, en líneas generales, el personal del Call Center tiene un buen desempeño en sus labores?					
3	¿Considera usted que el personal técnico que realiza sus labores en las vías públicas tiene un buen desempeño?					
4	¿Considera usted que Hidrandina realiza buenos trabajos de reparación de averías ya que no se vuelven a repetir en al menos 6 meses?					
<b>II. CONFIANZA</b>						
5	¿Confía usted que Hidrandina actuará de manera correcta y justa ante una solicitud de reclamo del usuario?					
6	¿Considera usted que Hidrandina se encuentra capacitada para brindar el servicio de alumbrado público?					
7	¿Se encuentra conforme con el servicio de alumbrado público que le brinda Hidrandina?					
8	¿Confía usted que cada vez que solicite el servicio de					

	alumbrado público, Hidrandina acudirá y le solucionara lo que solicite?					
<b>III. CALIDAD TECNICA PERCIBIDA</b>						
9	¿Recomendaría a la empresa Hidrandina para que brinde el servicio de alumbrado público en otros lugares?					
10	¿Considera usted buenos los medios de comunicación entre el usuario e Hidrandina para realizar una solicitud del servicio?					
11	¿Considera usted que Hidrandina SA. se encuentra bien organizada para brindar el servicio de alumbrado público?					
12	¿Considera usted que el personal técnico realiza buenos trabajos de reparación en el servicio de alumbrado público?					
13	¿Considera usted que Hidrandina SA. realiza buenos trabajos de reparación en el servicio de alumbrado público?					
<b>IV. EXPECTATIVAS CUMPLIDAS</b>						
14	¿Considera usted que la empresa Hidrandina cumple con los tiempos de atención de las solicitudes con los usuarios conforme lo publicitado?					
15	¿Considera usted que el nivel de iluminación del alumbrado público en su zona es igual o superior al ofrecido por Hidrandina en su publicidad?					
16	¿Considera usted que los medios de comunicación que tiene Hidrandina para con sus usuarios cumplen su objetivo y son fáciles de utilizar conforme lo publicitado?					
17	¿Considera usted que la atención del personal del Call Center es buena tal como lo publicidad Hidrandina?					
18	¿Cree usted que Hidrandina ha cumplido con informarle correctamente sobre el servicio de alumbrado público que le brinda conforme lo publicitado?					

*¡Muchas gracias por su colaboración!*

### Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Escala valorativa “satisfacción de usuario”	
Autor original:	Lama Lima, Leonardo Martin (2018)	
Nombre instrumento original	Cuestionario SERVQUAL aplicado a los usuarios Del distrito de Chimbote.	
Dimensiones:	Rendimiento percibido, Calidad técnica percibida, Confianza, Expectativas cumplidas.	
N° de ítems	18	
Escala de valoración de ítems:	Nunca: 1 Casi nunca: 2 Algunas veces 3 Casi siempre :4 Siempre: 5	
Ámbito de aplicación:	Empresa Hidrandina SA.	
Administración:	Auto reporte individual	
Duración:	10 minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Medir el nivel de percepción de la Satisfacción de usuario	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos, dos con grado de Magister en Gestión Pública y 1 con grado de Magister en gestión Ambiental; los cuales evaluaron la pertinencia, relevancia y claridad.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad muy alto (Alfa = 0,911)	
Unidades de información:	Usuarios del distrito de Chimbote	
Organización:	Dimensión	N° de ítem
	Rendimiento percibido	1 - 4
	Confianza	5 - 8
	Calidad técnica percibida	9 - 13
	Expectativas cumplidas.	14 - 18
Niveles /Valores finales	Satisfactorio: 67 - 90 Medianamente satisfactorio: 43 – 66 Insatisfactorio: 18 – 42	

### Anexo 3: Validez y confiabilidad de los instrumentos

Anexo 3: Validez y confiabilidad de los instrumentos

#### Certificado de validez de contenido

Nombre del instrumento: Gestión del proceso de atención

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PROCESO ESTRATEGICO</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Directo	La Empresa Hidrandina SA. promueve información sobre su misión, en la atención al usuario.	✓		✓		✓		
2	Directo	Tengo conocimiento de la visión establecida por la Empresa Hidrandina SA.	✓		✓		✓		
3	Directo	Tengo conocimiento de las políticas que tiene la Empresa Hidrandina SA. en atención al usuario.	✓		✓		✓		
4	Directo	La empresa Hidrandina ha dado a conocer la Política de Modernización de la Gestión Pública	✓		✓		✓		
5	Directo	Conozco los objetivos de la gestión del proceso de atención a los usuarios, planteadas por la empresa Hidrandina SA.	✓		✓		✓		
6	Directo	Considero que la gestión por procesos permitirá a simplificar procesos y brindará satisfacción al usuario al obtener un servicio.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: PROCESOS OPERATIVOS</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
7	Directo	Considero que los procesos operativos empresa Hidrandina SA. Vienen a ser el servicio que se brinda al usuario.	✓		✓		✓		
8	Directo	Considero que el servicio que se brinda al usuario debe estar plasmado en una cadena de valor.	✓		✓		✓		
9	Directo	Considero que los procesos operativos son los encargados de lograr la satisfacción del Usuario.	✓		✓		✓		

10	Directo	Considero que los procesos estratégicos permitirán al usuario resolver con facilidad los tramites a realizar dentro de la empresa Hidrandina SA.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Directo	Considero que la aplicación de una Gestión por Procesos de atención hará un cambio en la empresa Hidrandina SA.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DIMENSIÓN 3: PROCESOS DE APOYO O SOPORTE</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
12	Directo	Considero que los procesos de soporte como una base de datos actualizada facilitarán en las gestiones de atención a los usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Directo	Cree usted que la empresa Hidrandina SA. debe brindar mayor información al usuario mediante charlas informativas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Directo	Ha sido capacitado en el tema de Gestión por Procesos de atención por parte de la empresa Hidrandina SA.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Directo	La Empresa Hidrandina SA. le ha capacitado en el tema de Gestión por procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Directo	Considera que la Empresa Hidrandina SA ha implementado la Gestión por procesos en mejoras de atención al usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

  
 MG. DE LA CRUZ HARO AYDEE JULIANA  
 DNI N° 32915915

# Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario Gestión del Proceso de atención

Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario Gestión del Proceso de atención

Observaciones:

---

---

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ] Aplicable después de corregir [  ] No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg: DE LA CRUZ HARO AYDEE JULIANA

DNI: 32915915

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Gestión Pública	13/06/2022	Universidad Cesar Vallejo
02			

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	I.E. JOSE GALVEZ	29	Docente Comunicación
02			
03			

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Chimbote, 22 de octubre del 2022

  
MG. DE LA CRUZ HARO AYDEE JULIANA  
DNI N° 32915915

## Certificado de validez de contenido

Nombre del instrumento: Satisfacción de usuario

### Certificado de validez de contenido

Nombre del instrumento: Satisfacción de usuario

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: RENDIMIENTO PERCIBIDO</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Directo	¿Considera usted que el monto que paga mensualmente por el servicio de alumbrado público es el adecuado?	X		X		X		
2	Directo	¿Considera usted que, en líneas generales, el personal del Call Center tiene un buen desempeño en sus labores?	X		X		X		
3	Directo	¿Considera usted que el personal técnico que realiza sus labores en las vías públicas tiene un buen desempeño?	X		X		X		
4	Directo	¿Considera usted que Hidrandina realiza buenos trabajos de reparación de averías ya que no se vuelven a repetir en al menos 6 meses?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: CONFIANZA</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
5	Directo	¿Confía usted que Hidrandina actuará de manera correcta y justa ante una solicitud de reclamo del usuario?	X		X		X		
6	Directo	¿Considera usted que Hidrandina se encuentra capacitada para brindar el servicio de alumbrado público?	X		X		X		
7	Directo	¿Se encuentra conforme con el servicio de alumbrado público que le brinda Hidrandina?	X		X		X		
8	Directo	¿Confía usted que cada vez que solicite el servicio de alumbrado público, Hidrandina acudirá y le solucionará lo que solicite?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CALIDAD TECNICA PERCIBIDA</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
9	Directo	¿Recomendaría a la empresa Hidrandina para que brinde el servicio de alumbrado público en otros lugares?	X		X		X		
10	Directo	¿Considera usted buenos los medios de comunicación entre el usuario e Hidrandina para realizar una solicitud del servicio?	X		X		X		

11	Directo	¿Considera usted que Hidrandina se encuentra bien organizada para brindar el servicio de alumbrado público?	X		X		X		
12	Directo	¿Considera usted que el personal técnico realiza buenos trabajos de reparación en el servicio de alumbrado público?	X		X		X		
13	Directo	¿Considera usted que Hidrandina realiza buenos trabajos de reparación en el servicio de alumbrado público?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: EXPECTATIVAS CUMPLIDAS</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Directo	¿Considera usted que la empresa Hidrandina cumple con los tiempos de atención de las solicitudes los usuarios conforme lo publicitado?	X		X		X		
15	Directo	¿Considera usted que el nivel de iluminación del alumbrado público en su zona es igual o superior al ofrecido por Hidrandina en su publicidad?	X		X		X		
16	Directo	¿Considera usted que los medios de comunicación que tiene Hidrandina para con sus usuarios cumplen su objetivo y son fáciles de utilizar conforme lo publicitado?	X		X		X		
17	Directo	¿Considera usted que la atención del personal del Call Center es buena tal como lo publicidad Hidrandina?	X		X		X		
18	Directo	¿Cree usted que Hidrandina ha cumplido con informarle correctamente sobre el servicio de alumbrado público que le brinda conforme lo publicitado?	X		X		X		

  
 MG. DE LA CRUZ HARO AYDEE JULIANA  
 DNI N° 32915915

## Certificado de validez de contenido del instrumento: Satisfacción de usuario

Certificado de validez de contenido del instrumento: Satisfacción de usuario

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ] Aplicable después de corregir [  ] No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: DE LA CRUZ HARO AYDEE JULIANA

DNI: 32915915

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Gestión Pública	13/06/2022	Universidad Cesar Vallejo
02			

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	I.E. José Galvez	29	Docente Comunicación
02			
03			

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Chimbote, 22 de octubre del 2022

MG. DE LA CRUZ HARO AYDEE JULIANA  
DNI N° 32915915

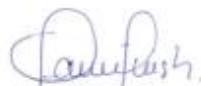
**Anexo 3:** Validez y confiabilidad de los instrumentos

**Certificado de validez de contenido**

**Nombre del instrumento:** Gestión del proceso de atención

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PROCESO ESTRATEGICO</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Directo	La Empresa Hidrandina SA. promueve información sobre su misión, en la atención al usuario.	X		X		X		
2	Directo	Tengo conocimiento de la visión establecida por la Empresa Hidrandina SA.	X		X		X		
3	Directo	Tengo conocimiento de las políticas que tiene la Empresa Hidrandina SA. en atención al usuario.	X		X		X		
4	Directo	La empresa Hidrandina ha dado a conocer la Política de Modernización de la Gestión Pública	X		X		X		
5	Directo	Conozco los objetivos de la gestión del proceso de atención a los usuarios, planteadas por la empresa Hidrandina SA.	X		X		X		
6	Directo	Considero que la gestión por procesos permitirá a simplificar procesos y brindará satisfacción al usuario al obtener un servicio.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: PROCESOS OPERATIVOS</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Directo	Considero que los procesos operativos empresa Hidrandina SA. Vienen a ser el servicio que se brinda al usuario.	X		X		X		
8	Directo	Considero que el servicio que se brinda al usuario debe estar plasmado en una cadena de valor.	X		X		X		
9	Directo	Considero que los procesos operativos son los encargados de lograr la satisfacción del Usuario.	X		X		X		
10	Directo	Considero que los procesos estratégicos permitirán al usuario resolver sus con facilidad los traits a	X		X		X		

		realzar dentro de la empresa Hidrandina SA.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	Directo	Considero que la aplicación de una Gestión por Procesos de atención hará un cambio en la empresa Hidrandina SA.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>DIMENSIÓN 3: PROCESOS DE APOYO O SOPORTE</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Directo	Considero que los procesos de soporte como una base de datos actualizada facilitaran en las gestiones de atención a los usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	Directo	Cree usted que la empresa Hidrandina SA. debe brindar mayor información al usuario mediante charlas informativas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	Directo	Ha sido capacitado en el tema de Gestión por Procesos de atención por parte de la empresa Hidrandina SA.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	Directo	La Empresa Hidrandina SA.7 le ha capacitado en el tema de Gestión por procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	Directo	Considera que la Empresa Hidrandina SA ha implementado la Gestión por procesos en mejoras de atención al usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



MG. FANNY AQUEMI TORRES LAIZA  
DNI N° 32986733

**Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario Gestión del Proceso de atención**

Observaciones:

---

---

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. / Mg: FANNY AQUEMI TORRES LAIZA

DNI: 32986733

**Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Grado / Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Gestión Pública	12/03/18	Universidad Cesar Vallejo
02			

**Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Corte Superior de	14	Coordinador de tesorería
02	Justicia del SPATA.		
03			

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Chimbote, 22 de octubre del 2022



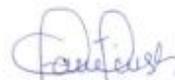
MG. FANNY AQUEMI TORRES LAIZA  
DNI N° 32986733

**Certificado de validez de contenido**

**Nombre del instrumento:** Satisfacción de usuario

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: RENDIMIENTO PERCIBIDO</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Directo	¿Considera usted que el monto que paga mensualmente por el servicio de alumbrado público es el adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Directo	¿Considera usted que, en líneas generales, el personal del Call Center tiene un buen desempeño en sus labores?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Directo	¿Considera usted que el personal técnico que realiza sus labores en las vías públicas tiene un buen desempeño?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Directo	¿Considera usted que Hidrandina realiza buenos trabajos de reparación de averías ya que no se vuelven a repetir en al menos 6 meses?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>DIMENSIÓN 2: CONFIANZA</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Directo	¿Confía usted que Hidrandina actuará de manera correcta y justa ante una solicitud de reclamo del usuario?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Directo	¿Considera usted que Hidrandina se encuentra capacitada para brindar el servicio de alumbrado público?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Directo	¿Se encuentra conforme con el servicio de alumbrado público que le brinda Hidrandina?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Directo	¿Confía usted que cada vez que solicite el servicio de alumbrado público, Hidrandina acudirá y le solucionará lo que solicite?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>DIMENSIÓN 3: CALIDAD TECNICA PERCIBIDA</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Directo	¿Recomendaría a la empresa Hidrandina para que brinde el servicio de alumbrado público en otros lugares?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Directo	¿Considera usted buenos los medios de comunicación entre el usuario e Hidrandina para realizar una solicitud del	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

		servicio?	X		X		X	
11	Directo	¿Considera usted que Hidrandina se encuentra bien organizada para brindar el servicio de alumbrado público?	X		X		X	
12	Directo	¿Considera usted que Hidrandina realiza buenos trabajos de reparación en el servicio de alumbrado público?	X		X		X	
13	Directo	¿Considera usted que Hidrandina realiza buenos trabajos de reparación en el servicio de alumbrado público?	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4: EXPECTATIVAS CUMPLIDAS</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
14	Directo	¿Considera usted que la empresa Hidrandina cumple con los tiempos de atención de las solicitudes los usuarios conforme lo publicitado?	X		X		X	
15	Directo	¿Considera usted que el nivel de iluminación del alumbrado público en su zona es igual o superior al ofrecido por Hidrandina en su publicidad?	X		X		X	
16	Directo	¿Considera usted que los medios de comunicación que tiene Hidrandina para con sus usuarios cumplen su objetivo y son fáciles de utilizar conforme lo publicitado?	X		X		X	
17	Directo	¿Considera usted que la atención del personal del Call Center es buena tal como lo publicidad Hidrandina?	X		X		X	
18	Directo	¿Cree usted que Hidrandina ha cumplido con informarle correctamente sobre el servicio de alumbrado público que le brinda conforme lo publicitado?	X		X		X	



MG. FANNY AQUEMI TORRES LAIZA  
DNI N° 32986733

Certificado de validez de contenido del instrumento: Satisfacción de usuario

Observaciones:

---

---

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: FANNY AQUEMI TORRES LAIZA

DNI: 32986733

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Gestión Pública	12/03/18	Universidad Cesar Vallejo
02			

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Corte Superior de	14	Coordinador de Asesoría
02	Justicia del Santa		
03			

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Chimbote, 22 de octubre del 2022

MG. FANNY AQUEMI TORRES LAIZA  
DNI N° 32986733

**Anexo 3:** Validez y confiabilidad de los instrumentos

**Certificado de validez de contenido**

**Nombre del instrumento:** Gestión del proceso de atención

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PROCESO ESTRATEGICO</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Directo	La Empresa Hidrandina SA. promueve información sobre su misión, en la atención al usuario.	X		X		X		
2	Directo	Tengo conocimiento de la visión establecida por la Empresa Hidrandina SA.	X		X		X		
3	Directo	Tengo conocimiento de las políticas que tiene la Empresa Hidrandina SA. en atención al usuario.	X		X		X		
4	Directo	La empresa Hidrandina ha dado a conocer la Política de Modernización de la Gestión Pública	X		X		X		
5	Directo	Conozco los objetivos de la gestión del proceso de atención a los usuarios, planteadas por la empresa Hidrandina SA.	X		X		X		
6	Directo	Considero que la gestión por procesos permitirá a simplificar procesos y brindará satisfacción al usuario al obtener un servicio.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: PROCESOS OPERATIVOS</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
7	Directo	Considero que los procesos operativos empresa Hidrandina SA. Vienen a ser el servicio que se brinda al usuario.	X		X		X		
8	Directo	Considero que el servicio que se brinda al usuario debe estar plasmado en una cadena de valor.	X		X		X		
9	Directo	Considero que los procesos operativos son los encargados de lograr la satisfacción del Usuario.	X		X		X		

10	Directo	Considero que los procesos estratégicos permitirán al usuario resolver con facilidad los tramites a realizar dentro de la empresa Hidrandina SA.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	Directo	Considero que la aplicación de una Gestión por Procesos de atención hará un cambio en la empresa Hidrandina SA.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>DIMENSIÓN 3: PROCESOS DE APOYO O SOPORTE</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Directo	Considero que los procesos de soporte como una base de datos actualizada facilitarán en las gestiones de atención a los usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	Directo	Cree usted que la empresa Hidrandina SA. debe brindar mayor información al usuario mediante charlas informativas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	Directo	Ha sido capacitado en el tema de Gestión por Procesos de atención por parte de la empresa Hidrandina SA.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	Directo	La Empresa Hidrandina SA. le ha capacitado en el tema de Gestión por procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	Directo	Considera que la Empresa Hidrandina SA ha implementado la Gestión por procesos en mejoras de atención al usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

  
 MG. DOMINGUEZ BACILIO GALES G.  
 DNI N° 32962777

**Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario Gestión del Proceso de atención**

Observaciones:

---

---

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [  ] Aplicable después de corregir [  ] No aplicable [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. DOMINGUEZ BACILIO GALES G.

DNI: 32962777

**Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Grado /Titulo	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Gestión Ambiental	24/12/19	Universidad Nacional del Santa
02			

**Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Hidrandina SA	16 años	Supervisor de servicio eléctrico Nepeña
02			
03			

**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**<sup>3</sup>Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Chimbote, 22 de octubre del 2022

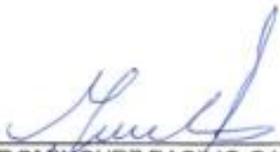
  
MG. DOMINGUEZ BACILIO GALES G.  
DNI N° 32962777

### Certificado de validez de contenido

**Nombre del instrumento:** Satisfacción de usuario

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: RENDIMIENTO PERCIBIDO</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Directo	¿Considera usted que el monto que paga mensualmente por el servicio de alumbrado público es el adecuado?	X		X		X		
2	Directo	¿Considera usted que, en líneas generales, el personal del Call Center tiene un buen desempeño en sus labores?	X		X		X		
3	Directo	¿Considera usted que el personal técnico que realiza sus labores en las vías públicas tiene un buen desempeño?	X		X		X		
4	Directo	¿Considera usted que Hidrandina realiza buenos trabajos de reparación de averías ya que no se vuelven a repetir en al menos 6 meses?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: CONFIANZA</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Directo	¿Confía usted que Hidrandina actuará de manera correcta y justa ante una solicitud de reclamo del usuario?	X		X		X		
6	Directo	¿Considera usted que Hidrandina se encuentra capacitada para brindar el servicio de alumbrado público?	X		X		X		
7	Directo	¿Se encuentra conforme con el servicio de alumbrado público que le brinda Hidrandina?	X		X		X		
8	Directo	¿Confía usted que cada vez que solicite el servicio de alumbrado público, Hidrandina acudirá y le solucionará lo que solicite?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Directo	¿Recomendaría a la empresa Hidrandina para que brinde el servicio de alumbrado público en otros lugares?	X		X		X		
10	Directo	¿Considera usted buenos los medios de comunicación entre el usuario e Hidrandina para realizar una solicitud del servicio?	X		X		X		

11	Directo	¿Considera usted que Hidrandina se encuentra bien organizada para brindar el servicio de alumbrado público?							
12	Directo	¿Considera usted que el personal técnico realiza buenos trabajos de reparación en el servicio de alumbrado público?							
13	Directo	¿Considera usted que Hidrandina realiza buenos trabajos de reparación en el servicio de alumbrado público?							
<b>DIMENSIÓN 4: EXPECTATIVAS CUMPLIDAS</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Directo	¿Considera usted que la empresa Hidrandina cumple con los tiempos de atención de las solicitudes los usuarios conforme lo publicitado?							
15	Directo	¿Considera usted que el nivel de iluminación del alumbrado público en su zona es igual o superior al ofrecido por Hidrandina en su publicidad?							
16	Directo	¿Considera usted que los medios de comunicación que tiene Hidrandina para con sus usuarios cumplen su objetivo y son fáciles de utilizar conforme lo publicitado?							
17	Directo	¿Considera usted que la atención del personal del Call Center es buena tal como lo publicidad Hidrandina?							
18	Directo	¿Cree usted que Hidrandina ha cumplido con informarle correctamente sobre el servicio de alumbrado público que le brinda conforme lo publicitado?							

  
 MG. DOMINGUEZ BACILIO GALES G.  
 DNI N° 32962777

**Certificado de validez de contenido del instrumento: Satisfacción de usuario**

Observaciones:

---

---

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [  ] Aplicable después de corregir [  ] No aplicable [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg: DOMINGUEZ BACILIO GALES G.

DNI: 32962777

**Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Gestión Ambiental	24/12/19	Universidad Nacional del Santa
02			

**Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Hidrandina SA.	16	Supervisor de servicio eléctrico Nepeña
02			
03			

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Chimbote, 22 de octubre del 2022

  
\_\_\_\_\_  
MG. DOMINGUEZ BACILIO GALES G.  
DNI N° 32962777

### Data para el análisis de la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Escala Valorativa "Gestión del proceso de atención"																
N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	3	3	2	1	2	4	2	5	4	4	5	4	5	2	2	2
3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	1	1	1
4	3	3	1	1	1	1	1	5	3	3	4	4	5	1	1	1
5	3	1	1	1	1	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	1
6	4	3	3	3	4	5	3	5	4	4	4	4	5	3	2	3
7	2	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	5	1	1	1
8	3	3	2	2	1	2	3	3	2	4	2	2	5	1	1	3
9	2	1	3	5	3	2	3	2	3	4	3	2	4	4	4	2
10	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5
11	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
12	2	2	2	1	3	3	2	5	5	5	5	5	5	1	1	1
13	2	3	1	1	2	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2	2
14	3	1	2	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3
15	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4
16	1	3	3	1	3	3	1	5	3	3	4	4	5	3	3	1
17	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	4	5	3	2	2
18	2	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	2
19	3	2	2	3	2	5	3	3	3	5	3	5	5	3	3	3
20	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	4	5	5	3	4	3

### Escala Valorativa "Gestión del proceso de atención"

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.907	16

**Interpretación.** De acuerdo a los coeficientes de Alfa de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad alto (0.907)

### Data para el análisis de la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Escala Valorativa "Satisfacción de Usuario"																		
N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	2	1	2	2	2	1	1	2	5	1	1	1	2	2	1	1	1	1
4	1	1	3	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2
5	1	2	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4
6	2	2	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2	2
7	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	1	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2
9	2	3	1	2	3	4	4	4	3	1	1	3	2	2	3	2	3	3
10	4	4	5	3	4	3	5	5	5	3	4	4	4	3	2	4	5	4
11	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	2	2	5	5	3	3	3	3	4	2	4	4	2	2	2	2	1
13	2	3	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3
14	2	2	4	3	2	3	4	4	3	2	4	5	3	3	2	1	2	3
15	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
16	1	2	3	3	2	3	1	3	3	4	3	3	4	1	2	1	3	3
17	1	3	3	3	4	4	3	3	5	2	3	3	4	2	4	2	2	1
18	2	3	4	4	3	2	3	3	3	1	3	4	3	4	3	4	2	3
19	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	5	5	3	3	2	2	2	2
20	2	1	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3

---

Escala Valorativa "Satisfacción de Usuario"

---

Alfa de Cronbach

Número de elementos

0.911

18

**Interpretación.** De acuerdo a los coeficientes de Alfa de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad alto (0.911)

**Anexo 04.** Cálculo del tamaño de la muestra

Tamaño de la muestra para la estimación de frecuencias  
(Marco muestral conocido)

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Marco muestral	N =	249347
Alfa (Máximo error tipo I)	$\alpha =$	0.050
Nivel de Confianza	$1 - \alpha/2 =$	0.975
Z de (1- $\alpha/2$ )	$Z (1 - \alpha/2) =$	1.960
Prevalencia del problema	$p =$	0.500
Complemento de p	$q =$	0.500
Precisión	$d =$	0.050
Tamaño de la muestra	$n =$	383,56

En la presente investigación se dispuso de una muestra de 384 usuarios, obtenidos del total de la población

## Anexo 5. Autorización de la entidad donde se aplicó la investigación



Firmado Digitalmente por:  
MARCELO CASHPA Cesar Orlando FAU  
20132023540 soft  
Razón: SOY AUTOR DEL DOCUMENTO  
Ubicación: DISTRILUZ  
Fecha: 22/12/2022 10:30:31

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Chimbote, 22 de diciembre de 2022

HDNA-CH-2889-2022

Expediente: 20220321004401

Señor(a)

**ROSA SALAS SÁNCHEZ**  
JEFA DE ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO CHIMBOTE  
AV. CENTRAL MZ. H LT. 1  
Nuevo Chimbote - Santa  
Áncash -

Asunto : **AUTORIZACIÓN PARA ACCESO A INSTITUCIÓN**

Referencia : a) 638 - CARTA S/N

De mi consideración:

Mediante el presente me dirijo a usted, para saludarla cordialmente y asimismo en atención al documento de la referencia en la que solicita acceso a nuestra Institución con fines educativos.

Al respecto, le indicamos que autorizamos el ingreso de la Sra. Lina Marilyn Rodríguez Domínguez, estudiante de nuestra Institución, para que aplique la encuesta que indica en su documento.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

CESAR ORLANDO MARCELO CASHPA  
Jefe (e) U.E. Chimbote



Según lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 006-2018-PCM. Puede validar la autenticidad e integridad del documento generado a través del código QR ubicado en la parte inferior izquierda del presente documento o colocando la siguiente dirección en la barra del navegador: <https://hdnandina.distriluz.com.pe/SistemaCasillaVerificacion> e ingresando la siguiente clave FGR1YV.

Para un próximo trámite, señalar el número de expediente: 20220321004401  
ENOSA: Jr. Calles 875-Punta ENSA - Calle San Martín 250-Chiclayo.  
HDNA: Jr. San Martín 631-Trujillo, ELCTO: Jr. Amazorzo 641-Luzayo.  
SEDE LIMA: Av. Camino Real N° 348, Torre El Risar, Pisos 13-4-Lima.

1 de 1



**Anexo 7. Matriz de niveles y puntuaciones de la Gestión del proceso de atención y satisfacción de usuario del área comercial de Hidrandina SA. Chimbote, 2022.**

ID	Gestión del proceso de atención								satisfacción de usuario									
	Dim. 1		Dim. 2		Dim. 3		Total		Dim. 1		Dim. 2		Dim. 3		Dim. 4		Total	
	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N
1	6	D	5	D	5	D	16	D	9	I	9	I	15	MS	14	MS	47	MS
2	15	ME	20	E	15	ME	50	ME	14	MS	13	MS	16	MS	15	MS	58	MS
3	9	D	9	D	9	D	27	D	7	I	6	I	10	I	6	I	29	I
4	10	D	16	ME	12	D	38	ME	7	I	6	I	6	I	10	I	29	I
5	12	D	24	E	13	ME	49	ME	10	MS	15	MS	17	MS	18	MS	60	MS
6	22	ME	20	E	17	ME	59	ME	12	MS	13	MS	17	MS	12	I	54	MS
7	7	D	17	ME	12	D	36	D	4	I	5	I	10	I	10	I	29	I
8	13	D	14	ME	12	D	39	ME	9	I	9	I	14	MS	12	I	44	MS
9	16	ME	15	ME	16	ME	47	ME	8	I	15	MS	10	I	13	MS	46	MS
10	18	ME	18	ME	25	E	61	E	16	S	17	S	20	S	18	MS	71	S
11	18	ME	14	ME	14	ME	46	ME	12	MS	14	MS	15	MS	15	MS	56	MS
12	13	D	22	E	13	ME	48	ME	12	MS	14	MS	17	MS	9	I	52	MS
13	14	D	25	E	15	ME	54	ME	13	MS	15	MS	15	MS	13	MS	56	MS
14	16	ME	25	E	17	ME	58	ME	11	MS	13	MS	17	MS	11	I	52	MS
15	25	E	23	E	18	ME	66	E	14	MS	14	MS	18	MS	16	MS	62	MS
16	14	D	16	ME	16	ME	46	ME	9	I	9	I	17	MS	10	I	45	MS
17	18	ME	19	E	16	ME	53	ME	10	MS	14	MS	17	MS	11	I	52	MS
18	18	ME	21	E	18	ME	57	ME	13	MS	11	MS	14	MS	16	MS	54	MS
19	17	ME	17	ME	19	E	53	ME	13	MS	10	MS	20	S	11	I	54	MS
20	19	ME	21	E	20	E	60	E	10	MS	14	MS	17	MS	15	MS	56	MS
21	15	ME	20	E	15	ME	50	ME	14	MS	13	MS	16	MS	20	S	63	MS
22	10	D	9	D	9	D	28	D	7	I	6	I	10	I	6	I	29	I
23	11	D	22	E	9	D	42	ME	7	I	5	I	6	I	6	I	24	I
24	17	ME	23	E	18	ME	58	ME	10	MS	12	MS	20	S	17	MS	59	MS
25	13	D	24	E	18	ME	55	ME	11	MS	15	MS	18	MS	22	S	66	MS
26	10	D	19	E	16	ME	45	ME	4	I	5	I	10	I	16	MS	35	I
27	13	D	15	ME	15	ME	43	ME	9	I	10	MS	14	MS	19	S	52	MS
28	16	ME	15	ME	18	ME	49	ME	8	I	15	MS	12	I	15	MS	50	MS
29	18	ME	18	ME	25	E	61	E	16	S	18	S	19	S	18	MS	71	S
30	17	ME	14	ME	14	ME	45	ME	12	MS	14	MS	15	MS	18	MS	59	MS
31	13	D	22	E	16	ME	51	ME	12	MS	14	MS	17	MS	9	I	52	MS

32	14	D	25	E	15	ME	54	ME	13	MS	15	MS	15	MS	20	S	63	MS
33	16	ME	25	E	17	ME	58	ME	11	MS	15	MS	17	MS	12	I	55	MS
34	16	ME	19	E	17	ME	52	ME	13	MS	12	MS	18	MS	16	MS	59	MS
35	18	ME	21	E	18	ME	57	ME	13	MS	14	MS	20	S	15	MS	62	MS
36	18	ME	19	E	16	ME	53	ME	11	MS	14	MS	14	MS	15	MS	54	MS
37	18	ME	21	E	21	E	60	E	13	MS	11	MS	14	MS	16	MS	54	MS
38	17	ME	17	ME	19	E	53	ME	12	MS	10	MS	20	S	11	I	53	MS
39	19	ME	21	E	20	E	60	E	10	MS	14	MS	19	S	15	MS	58	MS
40	10	D	13	ME	9	D	32	D	7	I	6	I	10	I	7	I	30	I
41	10	D	16	ME	12	D	38	ME	7	I	6	I	6	I	10	I	29	I
42	12	D	24	E	13	ME	49	ME	10	MS	15	MS	17	MS	18	MS	60	MS
43	13	D	14	ME	12	D	39	ME	9	I	9	I	14	MS	12	I	44	MS
44	7	D	17	ME	12	D	36	D	4	I	5	I	10	I	9	I	28	I
45	13	D	14	ME	9	D	36	D	9	I	9	I	14	MS	17	MS	49	MS
46	16	ME	15	ME	16	ME	47	ME	8	I	15	MS	10	I	13	MS	46	MS
47	18	ME	18	ME	25	E	61	E	16	S	17	S	20	S	18	MS	71	S
48	18	ME	14	ME	14	ME	46	ME	12	MS	14	MS	15	MS	20	S	61	MS
49	13	D	22	E	13	ME	48	ME	12	MS	14	MS	17	MS	11	I	54	MS
50	14	D	25	E	15	ME	54	ME	13	MS	15	MS	15	MS	15	MS	58	MS
51	16	ME	25	E	17	ME	58	ME	11	MS	13	MS	17	MS	11	I	52	MS
52	16	ME	20	E	17	ME	53	ME	13	MS	12	MS	18	MS	17	MS	60	MS
53	18	ME	21	E	18	ME	57	ME	13	MS	14	MS	20	S	16	MS	63	MS
54	18	ME	19	E	16	ME	53	ME	10	MS	14	MS	16	MS	11	I	51	MS
55	18	ME	21	E	21	E	60	E	13	MS	11	MS	14	MS	16	MS	54	MS
56	17	ME	17	ME	19	E	53	ME	13	MS	10	MS	20	S	17	MS	60	MS
57	18	ME	21	E	20	E	59	ME	10	MS	14	MS	17	MS	20	S	61	MS
58	11	D	20	E	15	ME	46	ME	14	MS	13	MS	16	MS	16	MS	59	MS
59	9	D	9	D	9	D	27	D	7	I	8	I	11	I	10	I	36	I
60	11	D	16	ME	12	D	39	ME	7	I	6	I	6	I	10	I	29	I
61	14	D	24	E	13	ME	51	ME	10	MS	15	MS	17	MS	18	MS	60	MS
62	23	E	22	E	17	ME	62	E	12	MS	13	MS	17	MS	12	I	54	MS
63	13	D	14	ME	12	D	39	ME	9	I	9	I	14	MS	12	I	44	MS
64	12	D	20	E	16	ME	48	ME	12	MS	12	MS	16	MS	11	I	51	MS
65	16	ME	15	ME	14	ME	45	ME	8	I	15	MS	10	I	13	MS	46	MS
66	18	ME	18	ME	25	E	61	E	16	S	17	S	20	S	18	MS	71	S
67	18	ME	14	ME	14	ME	46	ME	12	MS	14	MS	15	MS	16	MS	57	MS
68	13	D	22	E	13	ME	48	ME	12	MS	14	MS	17	MS	9	I	52	MS
69	14	D	25	E	15	ME	54	ME	13	MS	15	MS	15	MS	13	MS	56	MS

70	16	ME	25	E	17	ME	58	ME	11	MS	13	MS	17	MS	11	I	52	MS
71	26	E	19	E	17	ME	62	E	12	MS	12	MS	18	MS	16	MS	58	MS
72	18	ME	21	E	17	ME	56	ME	13	MS	14	MS	20	S	15	MS	62	MS
73	18	ME	19	E	14	ME	51	ME	10	MS	14	MS	17	MS	11	I	52	MS
74	17	ME	21	E	21	E	59	ME	13	MS	11	MS	14	MS	16	MS	54	MS
75	17	ME	17	ME	19	E	53	ME	13	MS	10	MS	20	S	11	I	54	MS
76	19	ME	21	E	20	E	60	E	10	MS	14	MS	15	MS	20	S	59	MS
77	19	ME	20	E	17	ME	56	ME	9	I	9	I	13	MS	15	MS	46	MS
78	10	D	16	ME	12	D	38	ME	10	MS	6	I	11	I	11	I	38	I
79	19	ME	17	ME	14	ME	50	ME	12	MS	13	MS	19	S	12	I	56	MS
80	22	ME	17	ME	11	D	50	ME	10	MS	13	MS	10	I	19	S	52	MS
81	24	E	14	ME	12	D	50	ME	9	I	9	I	14	MS	12	I	44	MS
82	26	E	14	ME	12	D	52	ME	9	I	9	I	14	MS	12	I	44	MS
83	26	E	14	ME	12	D	52	ME	9	I	9	I	14	MS	12	I	44	MS
84	18	ME	14	ME	14	ME	46	ME	12	MS	15	MS	16	MS	15	MS	58	MS
85	26	E	22	E	13	ME	61	E	12	MS	14	MS	17	MS	9	I	52	MS
86	14	D	25	E	15	ME	54	ME	13	MS	15	MS	15	MS	13	MS	56	MS
87	15	ME	17	ME	11	D	43	ME	11	MS	13	MS	17	MS	16	MS	57	MS
88	16	ME	20	E	17	ME	53	ME	13	MS	12	MS	18	MS	16	MS	59	MS
89	18	ME	21	E	18	ME	57	ME	13	MS	14	MS	20	S	16	MS	63	MS
90	17	ME	16	ME	15	ME	48	ME	13	MS	14	MS	17	MS	11	I	55	MS
91	18	ME	21	E	21	E	60	E	13	MS	11	MS	14	MS	16	MS	54	MS
92	18	ME	13	ME	18	ME	49	ME	13	MS	11	MS	14	MS	16	MS	54	MS
93	19	ME	21	E	20	E	60	E	10	MS	14	MS	17	MS	15	MS	56	MS
94	15	ME	20	E	15	ME	50	ME	14	MS	13	MS	16	MS	18	MS	61	MS
95	26	E	19	E	17	ME	62	E	10	MS	6	I	10	I	20	S	46	MS
96	14	D	17	ME	18	ME	49	ME	10	MS	7	I	14	MS	19	S	50	MS
97	19	ME	17	ME	21	E	57	ME	9	I	15	MS	17	MS	18	MS	59	MS
98	22	ME	19	E	17	ME	58	ME	12	MS	13	MS	17	MS	12	I	54	MS
99	17	ME	20	E	15	ME	52	ME	10	MS	11	MS	19	S	12	I	52	MS
100	13	D	14	ME	12	D	39	ME	10	MS	9	I	14	MS	14	MS	47	MS
101	16	ME	15	ME	16	ME	47	ME	8	I	15	MS	10	I	13	MS	46	MS
102	18	ME	18	ME	25	E	61	E	16	S	17	S	20	S	18	MS	71	S
103	21	ME	23	E	23	E	67	E	13	MS	11	MS	11	I	15	MS	50	MS
104	13	D	22	E	20	E	55	ME	7	I	13	MS	24	S	15	MS	59	MS
105	14	D	25	E	15	ME	54	ME	13	MS	15	MS	15	MS	13	MS	56	MS
106	16	ME	22	E	17	ME	55	ME	11	MS	13	MS	17	MS	12	I	53	MS
107	16	ME	20	E	15	ME	51	ME	13	MS	12	MS	16	MS	16	MS	57	MS

108	18	ME	21	E	18	ME	57	ME	13	MS	14	MS	20	S	16	MS	63	MS
109	22	ME	16	ME	16	ME	54	ME	10	MS	14	MS	16	MS	14	MS	54	MS
110	18	ME	21	E	21	E	60	E	13	MS	11	MS	14	MS	16	MS	54	MS
111	17	ME	17	ME	19	E	53	ME	14	MS	10	MS	20	S	11	I	55	MS
112	19	ME	21	E	20	E	60	E	10	MS	14	MS	17	MS	16	MS	57	MS
113	25	E	9	D	17	ME	51	ME	15	MS	17	S	17	MS	15	MS	64	MS
114	19	ME	22	E	17	ME	58	ME	12	MS	6	I	6	I	10	I	34	I
115	12	D	24	E	13	ME	49	ME	11	MS	15	MS	18	MS	19	S	63	MS
116	22	ME	20	E	17	ME	59	ME	12	MS	13	MS	17	MS	12	I	54	MS
117	26	E	17	ME	12	D	55	ME	10	MS	6	I	14	MS	16	MS	46	MS
118	22	ME	11	D	14	ME	47	ME	10	MS	9	I	14	MS	17	MS	50	MS
119	15	ME	15	ME	16	ME	46	ME	8	I	15	MS	10	I	13	MS	46	MS
120	18	ME	18	ME	25	E	61	E	16	S	17	S	20	S	18	MS	71	S
121	18	ME	14	ME	14	ME	46	ME	12	MS	14	MS	15	MS	20	S	61	MS
122	13	D	22	E	13	ME	48	ME	12	MS	14	MS	17	MS	16	MS	59	MS
123	14	D	25	E	17	ME	56	ME	13	MS	15	MS	15	MS	13	MS	56	MS
124	16	ME	25	E	17	ME	58	ME	11	MS	13	MS	17	MS	11	I	52	MS
125	16	ME	21	E	16	ME	53	ME	13	MS	12	MS	18	MS	16	MS	59	MS
126	18	ME	21	E	18	ME	57	ME	13	MS	14	MS	20	S	16	MS	63	MS
127	18	ME	19	E	16	ME	53	ME	11	MS	14	MS	16	MS	15	MS	56	MS
128	18	ME	20	E	21	E	59	ME	13	MS	11	MS	14	MS	16	MS	54	MS
129	17	ME	17	ME	19	E	53	ME	13	MS	10	MS	20	S	16	MS	59	MS
130	19	ME	21	E	20	E	60	E	10	MS	14	MS	17	MS	16	MS	57	MS

Fuente: Cuestionario "Gestión de procesos" con IBM SPSS y cuestionario "Satisfacción de usuario" del área comercial de Hidrandina SA

**Leyenda:**

Dimensiones		Niveles		
		Deficiente	Medianamente Eficiente	Eficiente
<b>Dim1</b>	Procesos estratégicos	6 - 14	15 - 22	23 - 30
<b>Dim2</b>	Proceso operativos o misionales	5 - 12	13 - 18	19 - 25
<b>Dim3</b>	Proceso de apoyo o soporte	5 - 12	13 - 18	19 - 25
<b>Total</b>	<b>Gestión del proceso de atención</b>	16 - 37	38 - 59	60 - 80

De la satisfacción en usuario

Dimensiones	NIVELES		
	Insatisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Satisfactorio
Rendimiento percibido.	4 - 9	10 - 15	16 - 20
Calidad técnica percibida	4 - 9	10 - 15	16 - 20
Confianza	5 - 12	13 - 18	19 - 25
Expectativas cumplidas.	5 - 12	13 - 18	19 - 25



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión del proceso de atención y satisfacción de usuario del área comercial de Hidrandina SA. Chimbote, 2022.", cuyo autor es RODRIGUEZ DOMINGUEZ LINA MARILYN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 05 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR <b>DNI:</b> 27144066 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3475-8325	Firmado electrónicamente por: RFLORIANP el 08- 01-2023 11:30:12

Código documento Trilce: TRI - 0510095