



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Entrega de
Documento de Identificación de una Entidad Pública, Distrito de Ate**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE :
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Fernandez Pineda, Kenny Milagros (orcid.org/0000-0002-6057-4941)

Paredes Manco, Luis Alberto (orcid.org/0000-0003-3653-236X)

ASESOR:

Dra. Flores Fernandez, Mileydi (orcid.org/0000-0002-6557-1795)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

Lima – Perú

2022

Dedicatoria

De manera muy especial a nuestros padres, familiares y a nuestros seres queridos que ya partieron al encuentro de Dios. Por habernos impartido buenos ejemplos, logrando entender que las metas se consiguen con amor, esfuerzo y sacrificio, muchas veces teniendo que renunciar a horas de descanso y esparcimiento al lado de la familia. Para lo cual esperamos en el futuro compensar con creces su comprensión y paciencia.

Agradecimiento

A nuestros seres queridos por haber sido parte de nuestra motivación. Asimismo, a nuestros docentes universitarios por sus conocimientos que fueron impartidos en cada hora de clases. Pero sobre todo a Dios por haber cuidado de nuestra salud en momentos tan difíciles de nuestras vidas.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	06
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de recolección de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Técnica he instrumento de recolección de datos	16
Tabla 2. Resultado de juicio de experto	17
Tabla 3. Confiabilidad del instrumento	17
Tabla 4. Prueba de normalidad	18
Tabla 5. Tabla de interpretación	19
Tabla 6. Niveles de Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario	19
Tabla 7. Prueba de hipótesis	21
Tabla 8. Correlación de la Dimensión Fiabilidad y la Variable Satisfacción del Usuario	22
Tabla 9. Correlación de la Dimensión Sensibilidad y la Variable Satisfacción del Usuario	233
Tabla 10. Correlación de la Dimensión Seguridad y la Variable Satisfacción del Usuario	24
Tabla 11. Correlación de la Dimensión Empatía y la Variable Satisfacción del Usuario	25
Tabla 12. Correlación de la Dimensión Elementos Tangibles y la Variable Satisfacción del Usuario	26
Tabla 13. Tabla de frecuencia de la variable Calidad de Servicio	27
Tabla 14. Tabla de frecuencia de la variable Satisfacción del usuario	28
Tabla 15. Tabla de frecuencia de la dimensión Fiabilidad	29
Tabla 16. Tabla de frecuencia de la dimensión Sensibilidad	30
Tabla 17. Tabla de frecuencia de la dimensión Seguridad	31
Tabla 18. Tabla de frecuencia de la dimensión Empatía	32
Tabla 19. Tabla de frecuencia de la dimensión Empatía	33

Índice de figuras

figura 1. Frecuencia de la variable Calidad de Servicio.....	27
figura 2. Frecuencia de la variable Satisfacción del Usuario	28
figura 3. Frecuencia de la dimensión Fiabilidad	29
figura 4. Frecuencia de la dimensión Fiabilidad	30
figura 5. Frecuencia de la dimensión Seguridad	31
figura 6. Frecuencia de la dimensión Empatía	32
figura 7. Frecuencia de la dimensión Empatía	33

Resumen

Se entiende por Calidad de atención al cumplimiento de las expectativas del usuario y por tal razón a la satisfacción del mismo. La presente tesis tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. La metodología usada en la elaboración de esta investigación es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal y nivel correlacional descriptivo. Asimismo, como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario elaborado con 31 preguntas cerradas dirigido a 34 usuarios. Como hallazgo principal se encontró que la calidad de atención y la satisfacción del usuario de la entidad pública tiene una relación significativa de grado fuerte de (Sig. = 0, 000 y Correlación de Pearson = 0, 895). Por lo que se concluye que si se mejora la calidad de atención mejorara significativamente la satisfacción del usuario de la entidad pública registral.

Palabras clave: Calidad de servicio al cliente, Calidad de atención, Satisfacción del usuario, Expectativas del usuario, Valor recibido

Abstract

Quality of care is understood as the fulfillment of the user's expectations and, for that reason, the satisfaction of the user. The objective of this thesis is to determine the relationship that exists between the quality of care and the satisfaction of the user of a public registry entity, District of Ate. The methodology used in the development of this research is a quantitative approach, applied type, non-experimental cross-sectional design and descriptive correlational level. Likewise, as a data collection instrument, the questionnaire prepared with 31 closed questions addressed to 34 users was used. As a main finding, it was found that the quality of care and user satisfaction of a public entity have a significant relationship of strong degree (Sig. = 0.000 and Pearson Correlation = 0.895). Therefore, it is concluded that if the quality of care is improved, the satisfaction of the user of the public registration entity will improve significantly.

Keywords: Customer service quality, Quality of care, User satisfaction, User expectations, Value received

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención que brindan las entidades públicas se ha visto deficiente en los últimos años. Las personas buscan ser atendidas de manera rápida y optima y al no ser así ven vulnerados sus derechos y se crea una insatisfacción en el usuario. En la actualidad, ante los constantes cambios en el mundo organizacional, es importante que las empresas se reinventen cada día, considerando que en todo lo que hacen lo primordial es el cliente, es así que deben aplicar en su gestión de procesos estrategias para satisfacer al usuario y sus necesidades. En ese sentido, la calidad en la atención está conformada por estrategias y acciones que permitirán la satisfacción de los usuarios, garantizando así la vida de una organización.

De acuerdo con los autores Vera & Trujillo (2018) para que la calidad de atención sea optima se necesita medirla. Pero es en 1980 que recién se empieza a tener en cuenta la calidad de atención y muchos autores empezaron a proponer maneras de medirla. Y se estableció que la única o mejor manera de hacerlo era conociendo la perspectiva del cliente. Asimismo, Fariño, Cercado, Vera, Valle & Ocaña (2018) concuerdan que la calidad se evidencia cuando el usuario percibe la excelencia en el servicio que está adquiriendo. La calidad de servicio o de atención puede ser eficiente o deficiente según las estrategias que use la empresa. Por ello se debe trabajar siempre en la mejora continua. Es así, que al aumentar la satisfacción se potenciará la calidad. Asimismo, los autores Jemes, Romero, Labajos & Moreno (2018) mencionan que las variables estudiadas tienen relación con el cliente y la empresa quien se encarga de resolver sus necesidades. Aunque se han hecho muchos estudios sobre este tema en el campo de la administración, no existe una manera concreta en cómo se debe evaluar la calidad de servicio; sin embargo, contar con herramientas que permitan estimar la calidad, hará que se puedan detectar errores a tiempo y corregirlos mediante la planificación de estrategias, lo cual incrementara la satisfacción. Además, la necesidad que surge en satisfacer a los usuarios hace que las empresas se vuelvan más eficientes, ya que de ello dependerá la reputación de la

organización. (Romero, Álvarez & Álvarez, 2018). Inclusive, los cambios empresariales han generado una constante competencia entre las organizaciones, misma que ha hecho que los usuarios sean más exigentes en el servicio que solicitan. Por tal motivo, las empresas han buscado implementar estrategias que no se han manejado antes y que resultan primordial, enfocados en que el servicio brindado sea óptimo. (Vigo & Gonzales, 2020). Y las empresas tienen claro que se lograra satisfacer al usuario si el servicio cumple las expectativas deseadas, que mayormente se centran en la rapidez de atención. (Paredes, 2020). Idea que comparte los autores Boada, Barbosa & Cobo (2019) quienes mencionan que las empresas cumplen con un servicio adecuado cuando la percepción del cliente ante el servicio es calificada como excelente.

En el contexto internacional, según los autores Terán, Gonzales, Ramírez & Palomino (2021) en América latina, en los distintos ámbitos empresariales, la calidad de atención es un asunto relevante, especialmente en la administración pública, donde se puede apreciar que se ha dejado de lado el interés de los usuarios respecto al servicio que desean recibir. Si bien muchas empresas en Latinoamérica vienen innovando respecto a este tema, no han desarrollado un estudio profundo que les permita implementar medidas de acción que mejoren la calidad de atención a los clientes. Asimismo, en Colombia, se puede apreciar que la atención de los servicios es deficiente, reflejando la falta de calidad y la mejora de los procesos. (Flores & Charry , 2021). Sin embargo, en la república de Indonesia se mide la calidad basado en tres aspectos: saber, gestión y alcance de actividades. Lo que ha tenido resultados óptimos, especialmente en empresas del estado. (Izquierdo & Anastacio, 2021).

En el contexto Nacional, según Flores & Charry (2021) en el Perú, las entidades públicas están mal vistas respecto a la atención que brindan y la burocracia que existe. Un ejemplo de ello es el caso de Reniec que se encarga de identificar a los ciudadanos. Una de sus principales funciones es el brindar una atención de calidad y dentro de ella rápida, pero esto no sucede ya que se logra ver en todos sus locales de atención largas colas, fastidio por los usuarios y ninguna respuesta por los asesores de servicio. Otro punto es que el sistema de

la entidad pública mayormente se lajea, lo que causa que los tramites demoren más de lo normal, afectando al ciudadano. Por otro lado, Para asegurar una calidad óptima en las empresas peruanas, se utiliza la Norma ISO 9001. Sin embargo, solo el 1% de empresas cuenta con la certificación. Por tal razón, el Instituto Nacional de Calidad tiene el objetivo de concientizar a las personas a exigir un mejor servicio y así las organizaciones se vean obligadas a cumplir con este requisito. Benzaquen de las Casas (2018). Asimismo, expertos en Marketing, mencionan que un servicio optimo beneficia a la organización, gracias a la buena promocion que adquiere. Por tal motivo se ha comenzado a exigir a las empresas a mejorar ese aspecto. Pero, en Perú las empresas recién se están embarcando a implementar un servicio de calidad que cumpla con las exigencias de los usuarios. (Ramos, Mogollon, Santur, & Cherre, 2020)

En la actualidad, la institución pública tiene un proceso lento al brindar su servicio y siendo única en su rubro resulta tedioso para los usuarios realizar sus trámites, ya que no tienen otra opción. Por tal motivo, siempre están las quejas por parte de los usuarios y las mismas se enfocan en la pésima atención que se les brinda, como: la espera en ser atendidos, la poca empatía de los asesores y el costo de los trámites. Resultando los usuarios insatisfechos con el servicio. Por otro lado, cuando intentan resolver dudas mediante los canales de atención como la banca telefónica, deben esperar mucho en ser atendido o simplemente después de mucho tiempo en esperar la llamada se corta, y si logran hablar con algún asesor este no les brinda una solución aceptable. Esto solo denota el pésimo servicio que se brinda y el poco interés por parte del estado en mejorar la calidad de atención y otras deficiencias que se observaron en las visitas inopinadas.

Conforme a lo expuesto nace el interés de este trabajo y se plantea el problema general: ¿Cómo se relaciona la calidad de atención y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate? Y los siguientes problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la fiabilidad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate?; ¿Cómo se relaciona la sensibilidad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito

de Ate?; ¿Cómo se relaciona la seguridad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate?; ¿Cómo se relaciona la empatía y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate?; ¿Cómo se relaciona los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate?.

Asimismo, el presente trabajo se justifica según las normas de Hernandez & Alvares (2018) bajo los siguientes criterios:

Justificación teórica o de conocimiento, ya que desde el punto de la administración se ha evaluado y explicado este trabajo. Por otro lado, puede despertar el interés en otros investigadores que deseen profundizar en el tema.

Justificación por conveniencia, ya que con el resultado que arroje este trabajo se podrán dar sugerencias que ayuden a la problemática expuesta.

Justificación por relevancia social, ya que, si se aplican las recomendaciones de este trabajo, los usuarios afectados por el deficiente sistema se pueden encontrar con un tipo de servicio óptimo y satisfactorio.

Justificación por implicaciones prácticas y de desarrollo, ya que para mejorar el sistema de las instituciones públicas se debe implementar tecnología óptima que ayude a la calidad de atención y a su vez softwares de soportes ante posibles fallas.

Es así que se propuso el objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. Y los siguientes objetivos específicos: identificar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate, identificar la relación entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate; identificar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate; identificar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate; identificar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate.

Para finalizar se propuso la hipótesis general: Existe relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. Y las siguientes hipótesis específicas: existe relación directa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate; existe relación directa entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate; existe relación directa entre la seguridad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate; existe relación directa entre la empatía y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate; existe relación directa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate.

II. MARCO TEÓRICO

Con el fin de buscar información que ayude al desarrollo de este trabajo, se ha tomado en cuenta trabajos nacionales e internacionales.

En un trabajo realizado en una empresa pública, ubicada en Tarapoto, se investigó la conexión entre la calidad y satisfacción del usuario en la entidad Reniec. Por ello, se empleó una encuesta a 137 usuarios. El resultado arrojó que el 53% de los usuarios considera la calidad brindada es de nivel medio. Este trabajo tiene relación con la presente investigación, ya que se desarrolla en el mismo sector y empresa, lo cual ha sido de ayuda para abordar de manera más amplia la problemática del presente trabajo. (Sanchez, 2018)

También, la investigación realizada en una empresa pública, ubicada en Cajamarca, quiso conocer la satisfacción de los usuarios que asisten a la Reniec. Por ello, se empleó una encuesta a 237 usuarios. El resultado arrojó que los usuarios perciben la calidad con un nivel bajo y se sienten insatisfechos. Este trabajo tiene relación con la presente investigación, ya que se desarrolla en el mismo sector y empresa, y aborda las mismas dimensiones respecto a la variable calidad, lo cual ha permitido conocer desde otra perspectiva como abordar el mismo problema. (Arias J. , 2020)

Asimismo, en la investigación realizada en una empresa pública, en el Distrito de Independencia, se buscó conocer la conexión entre la calidad y satisfacción de la entidad Reniec. Por ello, se empleó una encuesta a 384 usuarios. El resultado arrojó que existe relación fuerte entre las variables. Este trabajo tiene relación con la presente investigación, ya que se desarrolla en el mismo sector y empresa, y a pesar de no abordar las mismas dimensiones, busca encontrar una solución a la misma problemática. (Huashuayo, 2018)

De igual manera, la investigación realizada en una empresa pública, ubicada en Ica, se buscó conocer la conexión entre la calidad y satisfacción de la entidad Reniec. Por ello, se empleó una encuesta a 500 usuarios. El resultado

arreglo que existe relación alta entre las variables. Este trabajo tiene relación con la presente investigación, ya que se desarrolla en el mismo sector y empresa, y a pesar de no abordar las mismas dimensiones, sirvió de guía respecto a sus conclusiones y recomendaciones para tener una idea más clara de cómo abordar este tema. (Sanabria, 2022)

Otra investigación realizada en una empresa pública, ubicada en Lima-Norte, se buscó conocer como la gestión administrativa influye en la satisfacción de los usuarios de la entidad Reniec. Por ello, se empleó una encuesta a 217 usuarios. El resultado arrojó que existe relación alta entre las variables. Este trabajo tiene relación con la presente investigación, ya que se desarrolla en el mismo sector y empresa, y aborda una de las variables de estudio como es la satisfacción, lo cual nos sirvió para entender que hay otros factores aparte de la calidad que también influyen y se deben evaluar para tener un mejor resultado. (Gallardo, 2020)

Por otro lado, una investigación realizada en el sector Salud, en el distrito de la Perla, se buscó entender la conexión entre las variables calidad y satisfacción. Por ello, se empleó una encuesta a 76 usuarios. El resultado arrojó un coeficiente de 0,542, por lo que las variables se relacionan de manera moderada. Este trabajo tiene relación con la presente investigación, ya que aborda las mismas dimensiones respecto a la variable calidad de atención, lo cual ha permitido comparar resultados, siendo que la calidad es vista con un nivel medio en ambas empresas a pesar de pertenecer a sectores diferentes. (Repetto, 2022)

También se tiene una investigación realizada en el sector comercial, en la ciudad de Lima, donde se buscó entender si hay conexión entre la calidad y satisfacción. Asimismo, se empleó una encuesta a 100 usuarios. El resultado arrojó que existe relación entre las variables, pero también hay otros factores que intervienen. Es así que este trabajo tiene relación con la presente investigación, ya que a pesar de que las variables que estudio el autor tienen una relación baja, se abordan las mismas dimensiones que la variable calidad de atención. Este

trabajo ha permitido conocer que no solo la calidad deficiente afecta a la satisfacción del usuario, si no que existen otros factores que también influyen y deben tomarse en cuenta. (Chauca, 2022)

En un artículo de investigación realizado en el sector educación, ubicado en Lima, se buscó entender la conexión de la expectativa y como es percibida la calidad. Se empleó una encuesta para 189 usuarios. El resultado arrojó que la calidad va a variar de acuerdo a la expectativa del cliente la cual es cambiante y por ello se deben aplicar estrategias que permitan obtener la calidad del servicio que se demanda. Este trabajo tiene relación con la presente investigación, ya que los autores proponen que la empresa aplique la herramienta SERVQUAL para medir la calidad, misma que se ha usado en este trabajo para medir la calidad a través de la perspectiva del usuario. (Cruz, Toledo, & Mendoza, 2021)

En otra investigación realizada en el sector farmacéutico, en el Distrito de los Olivos, se buscó determinar la conexión entre la atención y satisfacción de los usuarios. Para ello se realizó un cuestionario dirigido a una población de 60 usuarios. El resultado arrojó que existe relación con las variables de estudio de nivel alto, siendo entonces que al mejorar la calidad mejorará la satisfacción. Este trabajo tiene relación con la presente investigación, dado que los autores también usaron el modelo SERVQUAL, misma que se usó en este trabajo. Asimismo, el aporte obtenido por este trabajo aporta a esta investigación ya que muestra como en un inicio los determinantes de la variable calidad son diez y se reducen a cinco, que concuerdan con las dimensiones utilizadas en este trabajo. (Barrientos & Sánchez, 2018)

En un artículo de investigación realizado en el sector turismo, en el Distrito de Canchaque – Perú, se buscó identificar la conexión entre la calidad del servicio de compañías turísticas de hospedajes, restaurantes y transporte, con la satisfacción del cliente. Para ello se empleó una encuesta a 196 turistas. Se concluyó que los turistas califican la calidad de servicio como deficiente, sintiéndose insatisfechos con el servicio obtenido, a excepción del servicio de

hospedaje que si cumple con las expectativas del cliente. Asimismo, este trabajo tiene relación con la presente investigación, ya que se trabaja con las mismas variables de estudio y ambas con una relación fuerte. A pesar de que se trata de distintos sectores, se evidencia que satisfacer al cliente es el principal método para brindar una óptima calidad. (Silva, Julca , Luján, & Trelles, 2021)

Por otro lado, en un artículo científico desarrollado en España, se buscó determinar cuál sería el impacto ante la implementación de la calidad mediante la recopilación de distintos estudios a nivel mundial. Se concluye que existe conexión entre la calidad y la satisfacción del cliente y que la misma se da según la perspectiva del cliente. Es así que, este trabajo tiene relación con la presente investigación, dado que trabaja con las mismas variables y busca determinar cómo mejorar la satisfacción. Asimismo, el aporte de este trabajo se enfoca en el los agentes facilitadores que se pueden usar como complementos y pueden servir como recomendaciones en este trabajo, tales son: Manejo del liderazgo, estrategias, alianzas, etc. (Chacón & Rugel, 2018)

En un artículo de investigación realizado en el sector educación, desarrollado en el país de Indonesia, se buscó examinar la influencia de la calidad de atención y el efecto en la satisfacción. Para ello se utilizó un cuestionario dirigido a una población de 93 profesores. Se concluyó que hay conexión positiva entre las variables de estudio ya que los usuarios se sienten seguros al usar el servicio. Este trabajo se relaciona con la presente investigación al usar las mismas variables de estudio. Pero sobre todo genera un aporte, ya que presenta otra perspectiva de acuerdo a como ver la satisfacción del usuario y sabe interpretar si adquieren el servicio por que este cumple con sus expectativas o solo por necesidad, es ahí la diferencia para saber si la calidad que proporciona la empresa es óptima. (Widiastuti, Santoso, & Said, 2019)

Asu ves, otro artículo de investigación realizado en el sector salud, desarrollado en el país de Ecuador, busco identificar la relación de satisfacción y calidad que ofrecen las unidades de atención. Para ello se utilizó un cuestionario

alineado a las dimensiones que propone el modelo SERVQUAL. Se concluyó que la calidad es percibida con un nivel medio ya que un importante porcentaje de los pacientes están satisfechos con el servicio brindado. Este trabajo encuentra relación con la presente investigación, ya que se enfoca en los usuarios y su percepción ante el servicio que adquieren y como poder mejorar los procesos de gestión en miras al bien común. (Fariño, y otros, 2018)

Se tiene un artículo de investigación realizado en el sector público, desarrollado en el país de Ecuador, que busco establecer la conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes. Para ello se realizó un cuestionario dirigido a una muestra de 236 usuarios. Se concluyó que los factores de calidad del servicio prestado por la empresa se relacionan de manera directa. Es así que, este trabajo tiene relación con la presente investigación, ya que determinan que los factores principales para medir la calidad y generar satisfacción se basan en una respuesta inmediata por parte de la empresa, trato personalizado y tiempo de espera inmediata. Mismos factores que se evidencian en la problemática de esta investigación. (Reyes & Veliz, 2021)

Un artículo de investigación realizado en el sector salud, desarrollado en Ecuador, busco medir como los clientes opinan de la calidad que se les proporciona a los usuarios de la organización. Para ello se realizó un cuestionario dirigido a 318 clientes. Se concluyo que hay deficiencias en la calidad de servicio. Sin embargo, los pacientes se sienten satisfechos. Asimismo, este trabajo se relaciona con la siguiente investigación, ya que utiliza las mismas variables de estudio y se aprecia que a pesar de que las empresas pertenecen a sectores diferentes, el principal problema se enfoca en el tiempo de espera. Para que los pacientes sean atendidos el tiempo de espera es extenso, misma situación que abarca la problemática de este estudio, dado que el tiempo de espera en ser atendido y esperar la entrega de documentos también es extensa. (Mero, Zambrano, & Bravo, 2021)

Un artículo de investigación realizado en el sector comercio, desarrollado en el país de México, busco identificar la conexión entre calidad de servicio, satisfacción y lealtad del cliente. Para ello se aplicó una encuesta dirigida a 139 clientes. Se concluyó que la calidad de servicio se asocia de manera positiva con las variables satisfacción y lealtad de los clientes. Es así que se pudo identificar que este trabajo se relaciona con la presente investigación, dado que en ambas existe una relación fuerte entre las variables y se concuerda que la mejor manera de mediar la calidad es a través de una atención optima que satisfaga al cliente, ya que a si se lograra la rentabilidad que la empresa anhela. (Silva, Macías, Tello, & Delgado, 2021)

Definición de la variable Calidad de Atención

La calidad engloba las propiedades que ofrece algún producto para satisfacer al usuario respecto a sus necesidades. (Bustamante, Zerda, Obando, & Tello, 2019)

Asimismo, una atención de calidad exige estrategias que tengan como propósito satisfacer al usuario. De esta manera se crea una fidelización entre cliente y empresa. (Ariza & Ariza, 2021)

La calidad es fundamental. Ya que brinda seguridad a los clientes ante la percepción de que no existen riesgos en el servicio adquirido. Para que ello funcione con excelencia es necesario implementar estrategias de gestión de calidad. (Geronillo, Guzman, Magaña, & Ramos, 2017)

Además, la calidad de atención es vista como el factor que mide la efectividad, ya que se enfoca en ofrecer las necesidades del cliente. (Cevallos & Rivadeneira, 2020)

La calidad es el elemento esencial que empresas de todos los tamaños y tipos emplean para beneficiar y satisfacer las necesidades de los clientes. (Acosta, 2019)

Según Morocho & Burgos (2018) mencionan que la calidad de atención no es más que la práctica que busca descubrir necesidades para poder ofrecer un servicio basado en ello.

Es así que se tomaron las siguientes dimensiones:

Fiabilidad

- Habilidad en el servicio
- Formalidad y exactitud
- Capacidad y conocimiento

Sensibilidad

- Coherencia en el servicio
- Compromiso con el usuario
- Aprobación del usuario

Seguridad

- Garantía en el servicio
- Canales de atención óptimos

Empatía

- Interacción con el usuario
- Respeto hacia el usuario

Elementos tangibles

- Presentación del personal
- Instalaciones optimas
- Tecnología

Definición de la variable Satisfacción del Usuario

Según Bruni, P (2017) identificar como satisfacer al usuario es el secreto para reconocer las áreas o aspectos a mejorar y mantener contento al cliente.

Un cliente satisfecho se fideliza con la empresa y deja de lado las demás opciones. Por ello indican que la misma se ve reflejada en la fidelización del usuario y que constantemente se deben evaluar los atributos que los clientes buscan ya que estos son cambiantes en el tiempo. (Parra, Arce, & Guerrero, 2018)

La satisfacción abarca un contexto más global. Por un lado, la calidad se enfoca en brindar un buen servicio, por tal motivo se vuelve un componente de la satisfacción. (Zarraga, Molina, & Corona, 2018)

Asimismo, La satisfacción del usuario se evidencia cuando el cliente tiene la perspectiva de que la empresa cumple con los requisitos que el desea y se siente satisfecho. Lo que quiere decir que solo satisfaciendo las necesidades del usuario este quedara contento. (Al Okaily, y otros, 2021).

Es así que se tomaron las siguientes dimensiones

Factores básicos

- Tiempo establecido
- Interés en resolver problemas

Factores de entusiasmo

- Disponibilidad
- Actitud confiable
- Simpatía

Factores de rendimiento

- Atención personalizada
- Horario de atención flexible
- Anticipación a las necesidades

Teoría relacionada a la variable calidad de atención y satisfacción del usuario

A partir del siglo XIX nace el interés de utilizar normas de calidad en organizaciones comerciales o de servicio. (Durán & Martínez, 2020)

Norma ISO 9001

La Norma ISO 9001 se puede emplear en todas las empresas que requieran demostrar que cumplen con los estándares que solicitan los clientes con el fin de aumentar la satisfacción del mismo. Esta norma puede ser aplicada por cualquier tipo y tamaño de empresa

Con el pasar de los años y debido al constante cambio en el mundo, esta Norma ha tenido gran acogida por las empresas. Inclusive, las empresas publicas pueden mejorar su gestión si aplican los modelos de gestión de la Norma ISO

Existen cinco versiones de la Norma, la usada en la actualidad es ISO 9001:2015

Esta Norma está orientada en Planear, Hacer, Verificar y Actuar enfocado en la eficacia y aumento de la satisfacción (Benzaquen de las Casas, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación que se uso fue aplicada. Por qué resolverá problemas prácticos que son hallados en el planteamiento del objetivo. (Arias, 2020)

El diseño que se uso fue no experimental de corte transversal. Dado que no se han manipulado las variables de estudio. (Arias, 2020)

El nivel de investigación es correlacional / descriptivo. Arias (2020), refiere el estudio correlacional busca conocer el comportamiento de una variable referente a la otra.

Esta investigación es cuantitativa. Según Hernández & Mendoza (2018), indican que este enfoque se basa en conteos numéricos. En la actualidad representa una secuencia para comprobar hipótesis.

3.2. Variables y operacionalización

Se manejaron dos variables en el presente trabajo, siendo la primera Calidad de atención y sus Dimensiones: Fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. Y la segunda Satisfacción del usuario con sus Dimensiones: Factores básicos, factores de entusiasmo y factores de rendimiento.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población conformada por 34 usuarios que acudieron a la entidad pública registral del Distrito de Ate. Para Hernández & Mendoza (2018), la población está conformada por un grupo de sujetos que concuerdan en espacio y tiempo.

Criterios de selección

- Criterios de inclusión: usuarios que se encontraron en la entidad pública registral
- Criterios de exclusión: usuarios que no asistieron a la entidad pública registral y usuarios que se negaron a responder la encuesta

Muestra y muestreo

Ya que la población fue pequeña se trabajó con toda y estuvo conformada por 34 usuarios.

Unidad de análisis

Usuarios de una entidad pública registral que se encontraron presentes el día que se aplicó la encuesta.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se usó la encuesta, establecida a los 34 usuarios que asistieron a la empresa para que brinden datos sobre las variables de estudio. La técnica es el medio a la respuesta que se está buscando en el desarrollo científico. Y el instrumento es la herramienta que ayuda a resolver las hipótesis del estudio. El cuestionario es parte del instrumento y pueden ser virtuales o físicos. (Arias, 2020).

Tabla 1. *Técnica he instrumento de recolección de datos*

Variable	Técnica	Instrumento
Calidad de atención	Encuesta	Cuestionario con Escala de Likert
Satisfacción del usuario	Encuesta	Cuestionario con Escala de Likert

Fuente: elaboración propia

La validación del instrumento la realizaron docentes con experiencia en el tema estudiado.

Tabla 2. *Resultado de juicio de experto*

Juez experto	Grado	Resultado
Rodríguez Yunque, Daniel	Lic. Administración	Aceptable
Navarro Tapia, Javier	Lic. Administración	Aceptable
Matamoros Gonzales, Sharon	Lic. Administración	Aceptable

Fuente: elaboración propia

Para estimar la confiabilidad de las variables se hizo una encuesta piloto aplicada a 10 usuarios, el resultado se midió en el Alfa de Cronbach, el cual arrojo que el cuestionario es confiable.

Tabla 3. *Confiabilidad del instrumento*

Variable	Alfa de Cronbach
Calidad de atención	,990
Satisfacción del usuario	,968

Nota: Tomado de SPSS25

3.5. Procedimientos

Se planteó el problema, sus objetivos e hipótesis para luego determinar el enfoque de investigación, población y técnicas de instrumento. Finalmente se recogieron los datos que arrojo el cuestionario el cual estuvo estructurado por preguntas cerradas para cada variable.

3.6. Método de análisis de recolección de datos

Los datos se procesaron por el software SPSS v.25, y sus resultados se presentan en estadísticos inferenciales y estadísticos descriptivos.

Estadística inferencial

Utilizada para dos procedimientos vinculados. En primer lugar, para probar hipótesis y luego para estimar parámetros. (Hernández & Mendoza 2018).

Se realizó la prueba de normalidad, donde Kolmogórov-Smirnov es utilizado cuando la muestra es (>50) y Shapiro-Wilk es utilizado cuando la muestra es (<50)

Hi: Los datos son provenientes de una distribución normal

H0: Los datos no provienen de una distribución normal

Donde el nivel de significancia: 0,05 Estadístico de prueba: Sig. < 0,05, se rechaza; Sig. > 0,05 se acepta Hi

Tabla 4. Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Servicio	,108	34	,200*	,949	34	,116
Satisfacción del Usuario	,056	34	,200*	,980	34	,766

Nota. Tomado de resultados SPSS 25

Explicación:

Se observa en la tabla 4 que el resultado de la significancia para la variable calidad de atención fue de 0,116 y 0,766 para la variable Satisfacción del Usuario. Ambas variables $> 0,05$. Por ello, se acepta que los datos vienen de una distribución normal. Y de acuerdo a la teoría se realizó la prueba de Shapiro-Wilk, tomando en cuenta que la muestra fue menor a 50 encuestados.

Tabla 5. *Tabla de interpretación*

0.01 – 0.25	Correlación positiva débil
0.26 – 0.75	Correlación positiva media
0.76 – 1.00	Correlación positiva fuerte

(Hernandez & Mendoza 2018)

Estadística descriptiva

Se utiliza para describir la distribución de frecuencias de las variables (Hernández & Baptista 2018).

Baremo

Se utilizó esta herramienta con el fin de establecer escalas a las variables según sus características e interpretar los resultados numéricos.

Tabla 6. *Niveles de Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario*

Nivel	Calidad de Servicio	Satisfacción del Usuario
Nivel débil	19 - 44	12 - 28
Nivel medio	45 - 69	29 - 44
Nivel fuerte	70 - 95	45 - 60

Nota. Tomado de resultados SPSS 25

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación se realizó respetando las normas de ética que maneja la Universidad Cesar Vallejo. Es por ello, que se trabajó acorde a la guía de la Norma APA, referente a las citas y referencias, es así que este trabajo contiene información de otros autores, de la cual no se ha alterado los datos, se ha respetado el contexto de la información y los estándares de rigor científico. Es así el contenido de esta investigación no contiene plagio.

IV. RESULTADOS

Análisis inferencial

Hipótesis general

H0. No existe relación directa y significativa entre la Calidad de Atención y la Satisfacción del Usuario de una entidad pública, Distrito de Ate

H1. Existe relación directa y significativa entre la Calidad de Atención y la Satisfacción del Usuario de una entidad pública, Distrito de Ate

Tabla 7. Prueba de hipótesis

		Calidad de Atención	Satisfacción del Usuario
Calidad de Atención	Correlación de Pearson	1	,895**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Satisfacción del Usuario	Correlación de Pearson	,895**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

Nota: tomado de los resultados de SPSS25

Nos basamos en la siguiente regla de decisión

Sig. > 0.05 Se acepta la H0 y se rechaza la H1

Sig. < 0.05 Se acepta la H1 y se rechaza la H0

Interpretación

Se observa una correlación de 0,895, por lo tanto, existe una relación entre las variables de estudio fuerte. Con una significancia de 0,00, lo cual Sig. < 0.05 indicando que existe la suficiente evidencia estadística para deducir que las variables en estudio se relacionan significativamente. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Hipótesis específica 1

Existe relación directa y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de una entidad pública, Distrito de Ate.

Tabla 8. *Correlación de la Dimensión Fiabilidad y la Variable Satisfacción del*

		Dimensión Fiabilidad	Satisfacción del Usuario
Dimensión Fiabilidad	Correlación de Pearson	1	,851**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Satisfacción del Usuario	Correlación de Pearson	,851**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

Nota: tomado de los resultados de SPSS25
Usuario

Interpretación

Se observa una correlación de 0,851, lo que significa que la relación entre la dimensión y variable de estudio es fuerte. Además, se observa una significancia de 0,00, lo cual Sig. < 0.05 indicando que existe la suficiente evidencia estadística para deducir que la dimensión y variable de estudio se relacionan significativamente. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Hipótesis específica 2

Existe relación directa y significativa entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario de una entidad pública, Distrito de Ate.

Tabla 9. *Correlación de la Dimensión Sensibilidad y la Variable Satisfacción del*

		Dimensión Sensibilidad	Satisfacción del Usuario
Dimensión Sensibilidad	Correlación de Pearson	1	,811**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Satisfacción del Usuario	Correlación de Pearson	,811**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

Nota: tomado de los resultados de SPSS25.

Usuario

Interpretación

Se observa una correlación de 0,811, lo que significa que la relación entre la dimensión y variable de estudio es fuerte. Además, se observa una significancia de 0,00, lo cual Sig. < 0.05 indicando que existe la suficiente evidencia estadística para deducir que las variables en estudio se relacionan significativamente. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Hipótesis específica 3

Existe relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario de una entidad pública, Distrito de Ate.

Tabla 10. *Correlación de la Dimensión Seguridad y la Variable Satisfacción del*

		Dimensión Seguridad	Satisfacción del Usuario
Dimensión Seguridad	Correlación de Pearson	1	,751**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Satisfacción del Usuario	Correlación de Pearson	,751**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

Usuario

Nota: tomado de los resultados de SPSS25.

Interpretación

Se observa una correlación de 0,751, lo que significa que la relación entre la dimensión y variable de estudio es media. Además, se observa una significancia de 0,00, lo cual Sig. < 0.05 indicando que existe la suficiente evidencia estadística para deducir que las variables en estudio se relacionan significativamente. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Hipótesis específica 4

Existe relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario de una entidad pública, Distrito de Ate.

Tabla 11. *Correlación de la Dimensión Empatía y la Variable Satisfacción del*

		Dimensión Empatía	Satisfacción del Usuario
Dimensión Empatía	Correlación de Pearson	1	,851**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Satisfacción del Usuario	Correlación de Pearson	,851**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

Usuario

Nota: tomado de los resultados de SPSS25.

Interpretación

Se observa una correlación de 0,851, lo que significa que la relación entre la dimensión y variable de estudio es fuerte. Además, se observa una significancia de 0,00, lo cual Sig. < 0.05 indicando que existe la suficiente evidencia estadística para deducir que la dimensión y variable en estudio se relacionan significativamente. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Hipótesis específica 5

Existe relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de una entidad pública, Distrito de Ate.

Tabla 12. *Correlación de la Dimensión Elementos Tangibles y la Variable*

		Dimensión Elementos Tangibles	Satisfacción del Usuario
Dimensión Elementos Tangibles	Correlación de	1	,802**
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Satisfacción del Usuario	Correlación de	,802**	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

Satisfacción del Usuario

Nota: tomado de los resultados de SPSS25.

Interpretación

Se observa una correlación de 0,802, lo que significa que la relación entre la dimensión y variable de estudio es fuerte. Además, se observa una significancia de 0,00, lo cual Sig. < 0.05 indicando que existe la suficiente evidencia estadística para deducir que la dimensión y variable en estudio se relacionan significativamente. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Análisis descriptivo

Variable Calidad de Atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Calidad de Atención débil	15	44,1	44,1	44,1
	Calidad de Atención medio	16	47,1	47,1	91,2
	Calidad de Atención fuerte	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tabla 13. *Tabla de frecuencia de la variable Calidad de Servicio*

Nota: tomado de los resultados de SPSS25.

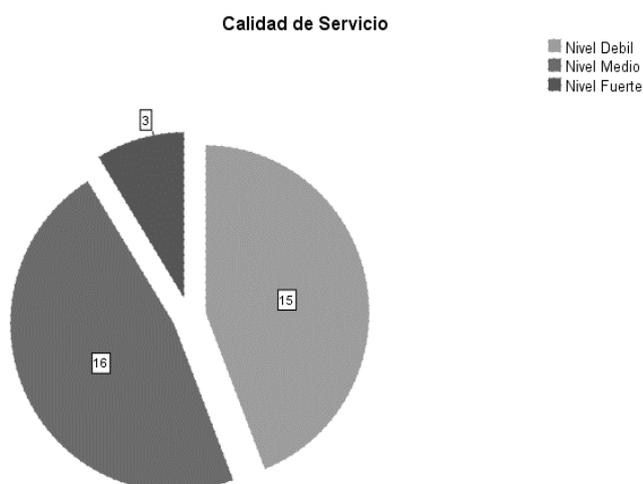


figura 1. Frecuencia de la variable Calidad de Servicio

Interpretación

Respecto a la empresa, los usuarios encuestados indicaron: el 15% considera que la Calidad de Atención es débil. El 16% considera que la Calidad de Atención es media. Y el 3% considera que la Calidad de Atención es fuerte.

Por lo que se concluye que la Calidad de Atención es media, acercándose a una calidad débil.

Variable Satisfacción del Usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfacción del Usuario Débil	15	44,1	44,1	44,1
	Satisfacción del Usuario Medio	17	50,0	50,0	94,1
	Satisfacción del Usuario Fuerte	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tabla 14. Tabla de frecuencia de la variable Satisfacción del usuario

Nota: tomado de los resultados de SPSS25.

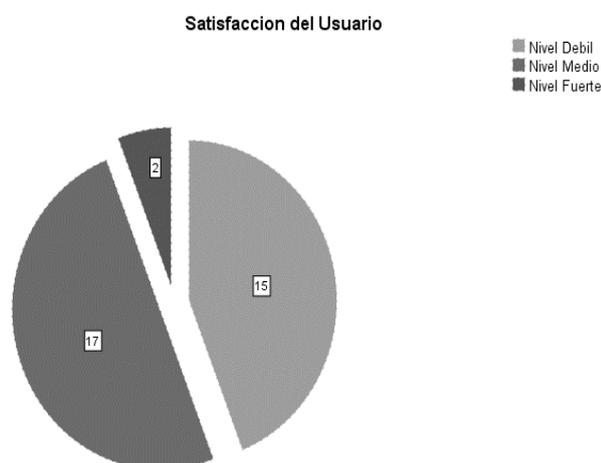


figura 2. Frecuencia de la variable Satisfacción del Usuario

Interpretación

Respecto a la empresa, los usuarios encuestados indicaron: el 15% considera que la Satisfacción del usuario es débil. El 17% considera que la

Satisfacción del usuario es media. Y el 2% considera que la Satisfacción del usuario es fuerte. Por lo que se concluye que la Satisfacción del usuario es media.

Dimensión Fiabilidad

Tabla 15. *Tabla de frecuencia de la dimensión Fiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Fiabilidad Débil	18	52,9	52,9	52,9
	Fiabilidad Media	12	35,3	35,3	88,2
	Fiabilidad Fuerte	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Nota: tomado de los resultados de SPSS25.

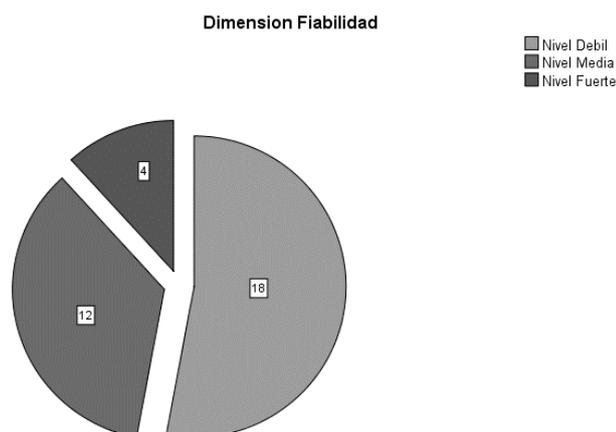


figura 3. Frecuencia de la dimensión Fiabilidad

Interpretación

Respecto a la empresa, los usuarios encuestados indicaron: el 18% considera que la Fiabilidad del usuario es débil. El 12% considera que la Fiabilidad del usuario es media. Y el 4% considera que la Fiabilidad del usuario es fuerte. Por lo que se concluye que la Fiabilidad del usuario es débil.

Dimensión Sensibilidad

Tabla 16. *Tabla de frecuencia de la dimensión Sensibilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sensibilidad Débil	19	55,9	55,9	55,9
	Sensibilidad Medio	12	35,3	35,3	91,2
	Sensibilidad Fuerte	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Nota: tomado de los resultados de SPSS25.

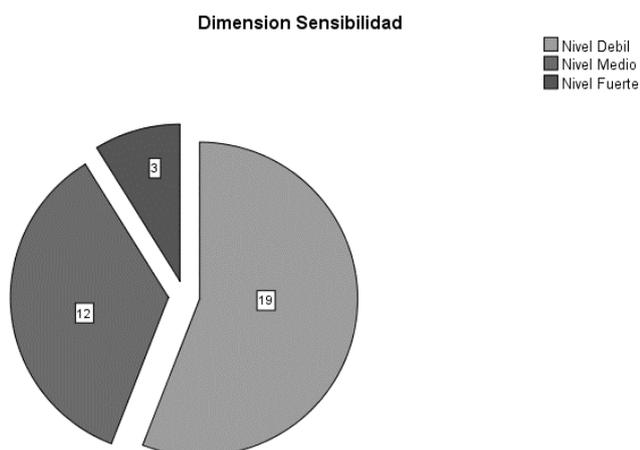


figura 4. Frecuencia de la dimensión Fiabilidad

Interpretación

Respecto a la empresa, los usuarios encuestados indicaron: el 19% considera que la Sensibilidad hacia el usuario es débil. El 12% considera que la Sensibilidad hacia el usuario es media. Y el 3% considera que la Sensibilidad hacia el usuario es fuerte. Por lo que se concluye que la Sensibilidad hacia el usuario es débil.

Dimensión Seguridad

Tabla 17. *Tabla de frecuencia de la dimensión Seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Seguridad Débil	14	41,2	41,2	41,2
	Seguridad Medio	16	47,1	47,1	88,2
	Seguridad Fuerte	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Nota: tomado de los resultados de SPSS25.

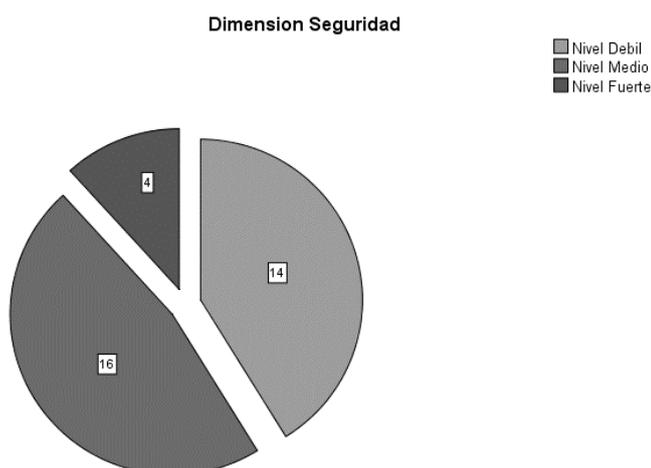


figura 5. Frecuencia de la dimensión Seguridad

Interpretación

Respecto a la empresa, los usuarios encuestados indicaron: el 14% considera que la Seguridad del usuario es débil. El 16% considera que la Seguridad del usuario es media. Y el 4% considera que la Seguridad del usuario es fuerte. Por lo que se concluye que la Seguridad del usuario es media.

Dimensión empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Empatía Débil	14	41,2	41,2	41,2
	Empatía Medio	20	58,8	58,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tabla 18. *Tabla de frecuencia de la dimensión Empatía*

Nota: tomado de los resultados de SPSS25.

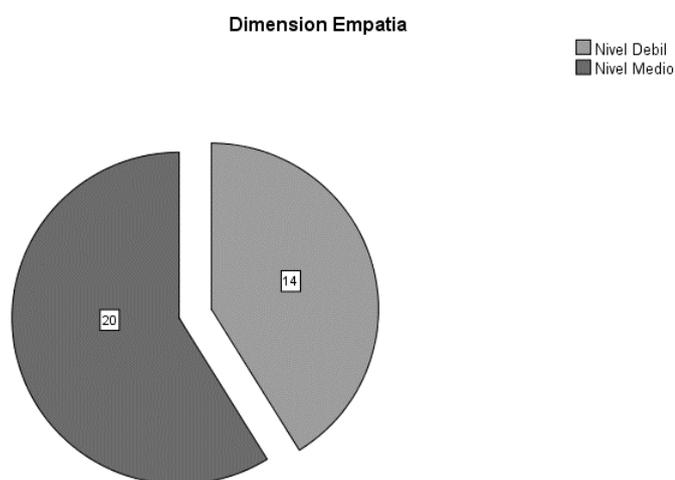


figura 6. Frecuencia de la dimensión Empatía

Interpretación

Respecto a la empresa, los usuarios encuestados indicaron: el 14% considera que la Empatía hacia el usuario es débil. El 20% considera que la Empatía hacia el usuario es media. Por lo que se concluye que la Empatía hacia el usuario es media.

Dimensión Elementos Tangibles

Tabla 19. *Tabla de frecuencia de la dimensión Empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Elementos Tangibles Débil	18	52,9	52,9	52,9
	Elementos Tangibles Medio	16	47,1	47,1	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Nota: tomado de los resultados de SPSS25.

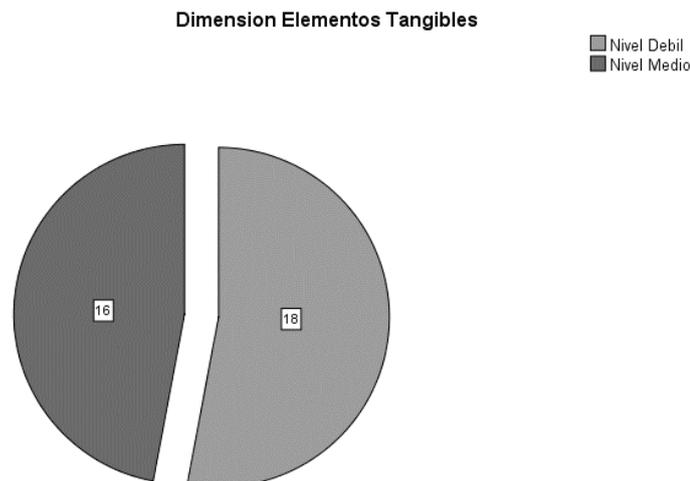


figura 7. Frecuencia de la dimensión Empatía

Interpretación

Respecto a la empresa, los usuarios encuestados indicaron: el 18% considera que los Elementos tangibles de la empresa es débil. El 16% considera que los Elementos tangibles de la empresa es media. Por lo que se concluye que los los elementos tangibles de la empresa son débiles.

V. DISCUSIÓN

La calidad de atención es un factor importante en las organizaciones, ya que de esto depende la satisfacción del usuario, quien es el mayor aportante de ingresos en la empresa. Esta satisfacción se refleja mediante el cumplimiento de la empresa ante las necesidades del cliente que se enfocan en sus gustos, sensaciones y deseos. Asimismo, se ha visto reflejado que las organizaciones no cumplen con el rigor de calidad que todo cliente merece, especialmente en las organizaciones públicas, ya que el descontento de los usuarios va creciendo. Por tal razón, se busca encontrar una posible solución ante esta problemática, es así que se desarrolló un cuestionario dirigido a 34 usuarios que asistieron a la entidad pública registral.

Como objetivo general se planteó, Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. Según Bustamante, Zerda, Obando & Tello (2019) la calidad de atención engloba las propiedades que ofrece algún producto para satisfacer al usuario respecto a sus necesidades. En la presente investigación se encontró que, si existe relación significativa entre la Calidad de Atención y la Satisfacción de la entidad pública, con un grado de fuerza fuerte de 0,895. Ya que la atención ofrecida es deficiente y el usuario no está contento con el servicio que recibe. Estos resultados coinciden con los del autor Sánchez (2018) dado que, en su trabajo de investigación desarrollado en la ciudad de Tarapoto, se estudiaron las mismas variables enfocadas en el mismo sector y empresa, el resultado fue que la relación también es significativa con un grado de fuerza fuerte de 0,857. Debido a que no existe una buena conducta de los trabajadores respecto al servicio que brindan a los usuarios, reflejando un alto nivel de insatisfacción. Asimismo, se encontró otra coincidencia con el trabajo del autor Arias, J (2020) quien desarrolló su trabajo de investigación en el mismo sector y empresa, pero en la ciudad de Cajamarca. Se utilizaron las mismas variables de estudio que el presente trabajo y se encuestó a 237 usuarios, lo que nos dio una perspectiva más amplia de cómo abordar el tema. El resultado arrojó que los usuarios perciben la calidad con un nivel bajo y se sienten insatisfechos. Otro trabajo en el cual se encontró

coincidencia es del autor Sanabria (2022), ya que desarrollo su investigación en el mismo sector y empresa, pero en la ciudad de Ica. Se utilizaron las mismas variables de estudio que el presente trabajo y se encuestó a 220 usuarios. El resultado arrojó una relación de 0,956 de grado fuerte, ya que los usuarios perciben que no se cumple con los estándares de calidad. Estas coincidencias denotan que el problema de la empresa es visible en todas sus sucursales y no se está trabajando en aplicar un plan de mejora para remediar esto. Es así que en el trabajo desarrollado por el autor Gallardo (2020) también se encontró coincidencia, pero esta investigación solo se relaciona desde la perspectiva de una variable de estudio, la satisfacción del usuario. Esta investigación aborda el mismo sector y empresa, pero en la sucursal de Lima, Norte, donde se encuestó a 217 usuarios y se determinó que la variable satisfacción es vista como débil con un 54% de rechazo, ya que en la gestión administrativa no se considera la opinión del cliente. Por otro lado, se hallaron trabajos que, a pesar de tener las mismas variables de estudio, no coinciden con los resultados del presente trabajo. Es así que, el trabajo del autor Huashuayo (2018) el cual a pesar de haberse desarrollado en el mismo sector y empresa, pero en el distrito de Independencia no arrojó el mismo resultado que el presente trabajo, ya que a pesar de que usó las mismas variables de estudio la relación que existe entre ellas es de 0,694 de grado medio. Esto puede deberse a que la muestra encuestada fue mayor a la de este trabajo. Asimismo, el trabajo del autor Chauca (2022) enfocado en las mismas variables que el presente trabajo, pero en distinto sector, se hayó otra contradicción, ya que la relación entre las variables es débil, debido a que solo el 1% de los encuestados considera que la calidad brindada es débil. Lo que quiere decir que se encuentran satisfechos con el servicio que reciben. Esto puede deberse a que se están aplicando planes de mejora continua enfocados en el cliente. Finalmente, se hayó que el trabajo de los autores Silva, Julca, Lujan & Trelles (2021) quienes se enfocaron en las mismas variables de estudio que el presente trabajo, pero dirigido al sector turismo, en la localidad de Canchaque, no coincide, ya que el estudio arrojó que la satisfacción de los clientes es de grado fuerte de 0,920 ya que los servicios brindados son óptimos, cumplen con las expectativas y se sienten cómodos.

De acuerdo al objetivo específico 1, identificar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. Dio como resultado que existe una relación de grado fuerte entre la dimensión y la variable de 0,851. Asimismo, el 18% de los usuarios encuestados indicaron que la fiabilidad percibida es de grado débil, ya que la capacidad de atención es inadecuada. Por lo que se concluye que la fiabilidad incide de manera negativa en la satisfacción del cliente. Este resultado coincide con el de los autores Barrientos & Sánchez (2018) quienes en su trabajo de investigación desarrollado en el sector salud y utilizando las mismas variables que el presente estudio, encontraron que la dimensión fiabilidad se relación con la variable satisfacción a un grado fuerte de 0.838, ya que los pacientes consideran que no están siendo bien atendidos y se les deja de lado. Por otro lado, se hayo que la investigación de los autores Fariño y otros (2018) difiere con el del presente trabajo, ya que a pesar de trabajar con las mismas variables de estudio, se enfocó en el sector salud y se encontró que la fiabilidad es percibida como buena con un 84% de aceptación, debido a que sienten que los empleados transmiten confianza al momento de la atención. Asimismo, se hayo que el trabajo del autor Repetto (2022) el cual se trabajó con las mismas variables que el presente estudio y enfocado en el sector salud, también difiere con la presente investigación, ya que la fiabilidad percibida por los pacientes es de 48.7% de aceptación. Por lo que los pacientes están satisfechos con el servicio ofrecido. Finalmente, otra contradicción se encontró en el trabajo del autor Reyes & Veliz (2021) quienes trabajaron con las mismas variables del presente estudio enfocados en el sector público en el país de Ecuador. Encontraron que la fiabilidad es percibida con un 34% de aceptación, ya que los clientes se sienten satisfechos con el servicio que brinda el personal.

De acuerdo con el objetivo específico 2, Identificar la relación entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. Dio como resultado que existe una relación de grado fuerte entre la dimensión y la variable de 0,811. Asimismo, el 19% de los usuarios encuestados indicaron que la sensibilidad percibida de grado débil, ya que la interacción entre el asesor de servicio y el cliente no es buena. Por lo que se concluye que la sensibilidad influye de manera negativa en la satisfacción del cliente. Asimismo,

se encontró relación en el trabajo de los autores Chacón & Rugel (2018) quienes refieren que la sensibilidad influye en la satisfacción del cliente, ya que por medio de ella se refleja la disposición de los trabajadores para ayudar a los usuarios.

De acuerdo al objetivo específico 3, Identificar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. Dio como resultado que existe una relación de grado media entre la dimensión y la variable de 0,751. Asimismo, el 16% de los usuarios encuestados indicaron que la seguridad percibida es de grado media, ya que no se transmite confianza, debido a que la información que reciben respecto a los trámites no es clara. Por lo que se concluye que la seguridad influye de manera negativa en la satisfacción del cliente. Por otro lado, se hayo que la investigación de los autores Fariño y otros (2018) difiere con el del presente trabajo, ya que, a pesar de trabajar con las mismas variables de estudio, se enfocó en el sector salud y se encontró que la seguridad es percibida como buena con un 66% de aceptación, debido a que los clientes sienten que la atención y la capacidad de los empleados al desarrollar su trabajo es profesional. Asimismo, se hayo que el trabajo del autor Repetto (2022) el cual se trabajó con las mismas variables que el presente estudio y enfocado en el sector salud, también difiere con la presente investigación, ya que la seguridad percibida por los pacientes es de 81.5% de aceptación. Por lo que los pacientes sientes que la atención brindada es eficiente.

De acuerdo al objetivo específico 4, identificar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. Dio como resultado que existe una relación de grado fuerte entre la dimensión y la variable de 0,851. Asimismo, el 20% de los usuarios encuestados indicaron que la empatía percibida es de grado medio, ya que no se sienten escuchados y no perciben una experiencia positiva. Por lo que se concluye que la empatía influye de manera negativa en la satisfacción del cliente. Por otro lado, se hayo que la investigación de los autores Fariño y otros (2018) difiere con el del presente trabajo, ya que, a pesar de trabajar con las mismas variables de estudio, se enfocó en el sector salud y se encontró que la empatía es percibida como buena con un 80% de aceptación, debido a que los clientes sienten que son escuchados

y tomados enserio. Asimismo, se hayo que el trabajo del autor Repetto (2022) el cual se trabajó con las mismas variables que el presente estudio y enfocado en el sector salud, también difiere con la presente investigación, ya que la empatía percibida por los pacientes es de 89.5% de aceptación. Por lo que los pacientes sienten que los empleados los escuchan. Finalmente, los autores Silva, Macías, Tello & Delgado (2021) desarrollaron su trabajo con las mismas variables que el presente estudio, pero en el sector comercial en el país de México, he identificaron que la empatía se refleja en un 40 % de aceptación, ya que el cliente identifica en los empleados las habilidades y profesionalismo con que lo atienden, en relación con el servicio requerido.

De acuerdo al objetivo específico 5, identificar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. Dio como resultado que existe una relación de grado fuerte entre la dimensión y la variable de 0,802. Asimismo, el 18% de los usuarios encuestados indicaron que los elementos tangibles son vistos con un grado débil, ya que los equipos utilizados presentan fallas cuando están siendo atendidos y el sistema que manejan siempre se va o es lento. Por lo que se concluye que los elementos tangibles influyen de manera negativa en la satisfacción del cliente. Por otro lado, se hayo que la investigación de los autores Fariño y otros (2018) difiere con el del presente trabajo, ya que, a pesar de trabajar con las mismas variables de estudio, se enfocó en el sector salud y se encontró que los elementos tangibles son percibidos como óptimos con un 77% de aceptación, debido a que los clientes sienten que usan tecnología de punta, óptimas para ser evaluados. Asimismo, se hayo que el trabajo del autor Repetto (2022) el cual se trabajó con las mismas variables que el presente estudio y enfocado en el sector salud, también difiere con la presente investigación, ya que los elementos tangibles percibidos por los pacientes son de 68.4% de aceptación. Por lo que los pacientes están satisfechos con la infraestructura y tecnología que proporciona la entidad.

La calidad de atención es el pilar fundamental de toda empresa, ya que así se logra la mejora continua. Es así que los responsables de cada entidad deben tomar medidas enfocadas en el cliente. En el caso de las instituciones públicas,

las estrategias deben estar enfocadas en los clientes ya que son ellos quienes hacen que la entidad siga en pie. (Cruz, Toledo, & Mendoza, 2021). Este trabajo coincide con la idea de los autores, ya que a pesar de ser sectores diferentes el propósito es el mismo, brindar un servicio de calidad el cual debe en este caso estar enfocado en los usuarios que asisten a la entidad pública registral, ya que si el usuario está satisfecho esto denotará que se está llevando una buena gestión pública. Otra coincidencia se encuentra en el trabajo de los autores Widiastuti, Santodo & Said (2019) quienes trabajaron con las mismas variables del presente estudio que se desarrolló en el país de Indonesia, y refieren que existe una brecha entre la calidad de atención y la percepción del usuario ante el servicio que recibe, los cuales deben ser aceptables. Asimismo, los autores Mero, Zambrano, Bravo (2021) desarrollaron su trabajo de investigación sobre la calidad en una entidad pública en el país de Cuba, realizaron un cuestionario a 318 personas, de las cuales el 80% indicaron que los problemas radican en el tiempo que deben esperar para ser atendidos y no se sienten conforme. Esto abarca parte de nuestra problemática y se evidencia que la demora en la atención se da en un contexto global, ya que las empresas no aplican una adecuada gestión de calidad.

Finalmente, este trabajo se enfocó en resaltar la importancia de la norma ISO 9001, respecto a la gestión de calidad, ya que con la misma se pueden aplicar herramientas que ayuden a proporcionar un servicio enfocado en la satisfacción del cliente. Es así que se encontró relación con esta perspectiva en el trabajo de los autores Chacón & Rugel (2018) quienes investigaron respecto a los sistemas de gestión de calidad en el país de España, y luego de un cuestionario realizado a distintas empresas concluyeron que la integración de la norma ISO 9001 y la certificación de las empresas ante la gestión de calidad, ayuda a potenciar la fidelidad del cliente o usuario.

VI. CONCLUSIONES

Luego de analizar y discutir los resultados se llegó a las siguientes conclusiones

- De acuerdo al objetivo específico 1, se identificó que la fiabilidad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. Tienen una relación significativa y fuerte de (Sig. = 0,000; Correlación de Pearson = 0,851), lo que denota que si se mejora la fiabilidad mejorara significativamente la satisfacción del usuario
- Respecto al objetivo específico 2, se identificó que la sensibilidad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. Tienen una relación significativa y fuerte de (Sig. = 0,000; Correlación de Pearson = 0,811), lo que denota que si se mejora la sensibilidad mejorara significativamente la satisfacción del usuario
- De acuerdo al objetivo específico 3, se identificó que la seguridad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. Tienen una relación significativa y media de (Sig. = 0,000; Correlación de Pearson = 0,751), lo que denota que si se mejora la fiabilidad mejorara la satisfacción del usuario
- Respecto al objetivo específico 4, se identificó que la empatía y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. Tienen una relación significativa y fuerte de (Sig. = 0,000; Correlación de Pearson = 0,851), lo que denota que si se mejora la empatía mejorara significativamente la satisfacción del usuario
- De acuerdo al objetivo específico 5, se identificó que los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. Tienen una relación significativa y fuerte de (Sig. = 0,000; Correlación de Pearson = 0,802), lo que denota que si se mejoran los elementos tangibles mejorara significativamente la satisfacción del usuario

- Respecto al objetivo general se determinó que la calidad de atención y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. Tienen una relación significativa y fuerte de (Sig. = 0,000; Correlación de Pearson = 0,895), lo que denota que si se mejora la calidad de atención mejorara significativamente la satisfacción del usuario

VII. RECOMENDACIONES

- De acuerdo al objetivo específico 1, se recomienda a la entidad pública preparar a sus empleados ante las actividades que realizan, para que de esta manera sepan desenvolverse con rapidez y efectividad, dando de esta manera la confianza al usuario de que sus trámites están siendo realizados con eficacia.
- Respecto al objetivo específico 2, se recomienda a la entidad pública capacitar a los empleados respecto a cómo deben brindar la atención respectiva al usuario enfocados en la paciencia y cordialidad.
- De acuerdo al objetivo específico 3, se recomienda a la entidad pública administrar los tiempos en la realización de las actividades y la entrega de documentos que solicitan los usuarios, crear una comunicación abierta entre las distintas áreas de trabajo por el cual se lleva el proceso de la realización de los documentos que han sido solicitados por los usuarios. Para que de esta manera se cumpla con la entrega a tiempo y los clientes sientan la seguridad de que en una próxima visita a la entidad pública su trámite se cumplirá y entregará en la fecha establecida.
- Respecto al objetivo específico 4, se recomienda a la entidad pública que los empleados se enfoquen en entender la problemática de los usuarios, para que sepan tranquilizarlos y llegar a ellos de manera positiva. De esta manera se creará una comunicación efectiva entre ambas partes y no se generará insatisfacción en el usuario.
- De acuerdo al objetivo específico 5, se recomienda a la entidad pública optar por equipos nuevos y sistemas adecuados que ayuden a optimizar el tiempo de atención. Contando con programas de almacenamiento de datos adecuados, que permitan registrar y guardar los datos de los usuarios de manera rápida y segura. También se recomienda que las instalaciones se

mantengas limpias y los trabajadores tengan la presencia adecuada para que el ambiente se sienta agradable ante los ojos de los usuarios.

- Respecto al objetivo general se recomienda a la entidad pública implementar planes de mejora continua enfocados en el cliente. Comenzando por designar a un personal que se encargue del sistema de calidad y pueda implementar la Norma ISO de calidad, para que así exista una adecuada planificación y control de los posibles errores.

REFERENCIAS

- Acosta, G. (2019). Calidad y Servicio al cliente en las empresas. Una revision sistematica de la literatura cientifica de los ultimos 10 años. *Universidad Privada del Norte*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23278/Acosta%20Luj%c3%a1n%20Giovani.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Al Okaily , A., Al Okaily , M., Ai Ping, T., Al Mawali, H., Zaidan, H., & W. K. Tan, A. (2021). An empirical investigation of enterprise system user satisfaction antecedents in Jordanian commercial banks. *Cogent Business & Management*. doi:<https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1918847>
- Arias. (2020). *Proyecto de tesis Guía para la elaboración*. Biblioteca Nacional del Perú.
- Arias, J. (2020). Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil (Reniec) Agencia San Iganacio-Cajamarca. *Universidad Señor de Sipán*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7428>
- Ariza, F., & Ariza, J. (2021). *Comunicacion y atencion al cliente*. España: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Barrientos, J., & Sánchez, F. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018*. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benzaquen de las Casas, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Revista Universidad y Empresa*. doi:<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056>
- Boada, A., Barbosa, A., & Cobo, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en saluddel servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista de Investigacion en Salud. Universidad de Boyocá*. Obtenido de <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408/462>

- Bruni, P. (2017). *La Satisfacción del cliente*. DIRECTOR QA/RAURI.
- Bustamante, Zerda, Obando, & Tello. (2019). Fundamentals of quality of service, the servqual model. *Revista Empresarial*.
doi:<https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Cevallos, A., & Rivadeneira, L. (2020). Relación entre calidad del servicio al cliente y ventas de empresas inmobiliarias: Revisión sistemática literaria. *Digital Publisher*. Obtenido de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7898197>
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Review article. Theories, Models and Systems of Quality Management. *Espacios*, 14. Obtenido de
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- Chauca, A. (2022). *La Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la atención de un hotel de lima, 2021*. Obtenido de
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/85429>
- Cruz, L., Toledo, E., & Mendoza, A. (2021). Quality of Educational Service at the Faculty of Social Sciences and Humanities of a Public University. *Educação & Formação*. doi:DOI: <https://doi.org/10.25053/redufor.v6i2.5293>
- Durán, S., & Martínez, H. (2020). CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN INSTITUCIONES DEL SECTOR SALUD. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud "GESTAR"*.
doi:<https://doi.org/10.46296/gt.v3i6.0013>
- Fariño, J., Vera, F., Cercado, A., Velasco, A., Llimaico, M., & Saldarriagua, D. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de salud de Milagro. *Revista Científica INSPILIP*.
doi:[10.31790/inspilip.v2i2.47.g52](https://doi.org/10.31790/inspilip.v2i2.47.g52)
- Flores, E., & Charry, J. (2021). Calidad de atención registral ciudadana en usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Lima. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 84-99.
doi:<https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n2.05>
- Gallardo, D. (2020). La gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019. *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41748>

- Geronillo, R., Guzman, L., Magaña, L., & Ramos, K. (2017). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Revista Salud Quintana Roo*. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/salquintanaroo/sqr-2016/sqr1635c.pdf>
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Huashuayo, C. (2018). Calidad de Servicio Electronico y Satisfacción del usuario del Reniec sede Independencia. *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24811>
- Izquierdo, J., & Anastacio, C. (2021). CALIDAD DE SERVICIO EN INSTITUCIONES PRIVADAS Y PÚBLICAS: REVISIÓN SISTEMÁTICA. *Rev. Tzhoeco*. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/2002/2548>
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M., & Moreno, N. (2018). Evaluation of quality of service in Early Intervention: A systematic review. *Asociacion española de pediatria*, 301-309. doi:<https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2018.04.014>
- Mero, L., Zambrano, M., & Bravo, M. (2021). User satisfaction and the quality of care provided at the Cuba Libre 24-hour Health Uni. *Revista Espacios*. doi:DOI: 10.48082/espacios-a21v42n02p10
- Morocho, T., & Burgos, S. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 22-39. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Recien*. Obtenido de <https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=12&sid=5248a675-d6c4-407e-af02-7af376419137%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=132331730&db=fua>
- Parra, R., Arce, M., & Guerrero, M. (2018). Job satisfaction and its effect on customer satisfaction, a theoretical analysis. *INNOVA Research Journal*. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879/793>

- Ramos, E., Mogollon, F., Santur, L., & Cherre, I. (2020). The Servperf model as a service quality assessment tool in a company. *Revista Universidad y Sociedad*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000200417&script=sci_arttext&tlng=en
- Repetto, L. (2022). *Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario de La Perla, 2021*. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85428>
- Reyes , L., & Veliz, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Revista Polo del Conocimiento*. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/pc.v6i4.2586>
- Romero, A., Álvarez, G., & Álvarez, S. (2018). Evaluación de la satisfacción del cliente en empresas de servicio. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Obtenido de <http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>
- Sanabria, M. (2022). Calidad de la atención y los niveles de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la Oficina Registral del RENIEC, Ica –2021. *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87431>
- Sanchez, Y. (2018). “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto - RENIEC, 2018”. *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26059>
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Revista Ciencia UAT*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085
- Silva, R., Julca , F., Luján, P., & Trelles, L. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 193-203. doi:<https://doi.org/10.31876/rcs.v27i.36502>

- Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 1184. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Vera, J., & Trujillo, A. (2018). Assessing the effect of service quality over user satisfaction in public health institutions in Mexico. *Contaduria y Administración*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>
- Vigo, J., & Gonzáles, J. (2020). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGIA*, 57-66. doi:10.17268/rev.cyt.2020.03.06
- Widiastuti, R., Santoso, B., & Said, A. (2019). Influence of System Quality, Information Quality, Service Quality on User Acceptance and Satisfaction and Its Impact on Net Benefits (Study of Information System Users Lecturer Performance Load (BKD) in Malang State University) . *Revista Holistica*, 111-132. doi:DOI:10. 2478/hjbpa-2019-0032
- Zarraga, L., Molina, V., & Corona , E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *Revista de Estudios en Contaduria, Administracion e Informatica*. Obtenido de <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268/8377>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Tabla 20. *Matriz de consistencia: Calidad y satisfacción del usuario en entrega de documentos de una entidad pública, Distrito de Ate*

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN	
¿Cómo se relaciona la calidad de atención y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate?	Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate	Existe relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate	<p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Fiabilidad – Sensibilidad – Seguridad – Empatía – Elementos tangibles 	<p>Tipo de investigación: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño: No experimental transversal</p> <p>Método: Cuantitativo</p>

PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICA	VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Población: 34 usuarios
¿Cómo se relaciona la fiabilidad y la satisfacción del usuario de una entidad pública, Distrito de Ate?	Identificar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate	Existe relación directa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate	Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> – Factores básicos – Factores de entusiasmo – Factores de rendimiento 	Muestra: 34 usuarios
¿Cómo se relaciona la Sensibilidad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate?	Identificar la relación entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate	Existe relación directa entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate		
¿Cómo se relaciona la seguridad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate?	Identificar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate	Existe relación directa entre la seguridad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate		
¿Cómo se relaciona la empatía y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate?	Identificar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate	Existe relación directa entre la empatía y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate		

¿Cómo se relaciona los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate?	identificar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate	Existe relación directa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate
---	---	---

Fuente: elaboración propia

Anexo N 2: Operacionalización de variables

Tabla 21. Matriz de operacionalización de la variable Calidad de atención

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA
Calidad de atención	Según Morocho & Burgos (2018) mencionan que “La calidad de atención es un hábito que se desarrolla y practica por las organizaciones con el fin de interpretar necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles en consecuencia un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, oportuno, seguro y confiable” p.24	La variable calidad de atención se medirá considerando la confianza del cliente, uso eficiente de los recursos e imagen positiva de la empresa a través de la realización de un cuestionario dirigido a los trabajadores para conocer su percepción.	Fiabilidad	Habilidad en el servicio	1,2	Ordinal
				Formalidad y exactitud	3,4	
				Capacidad y conocimiento	5,6	
			Sensibilidad	Coherencia en el servicio	7	
				Compromiso con el usuario	8	
				Aprobación del usuario	9	
				Garantía en el servicio	10	
			Seguridad	Canales de atención óptimos	11,12	
				Interacción con el usuario	13	
				Empatía	respeto	

	Presentación del personal	16
Elementos tangibles	Instalaciones optimas	17
	Tecnología	18,19

Fuente: elaboración propia

Tabla 22. *Matriz de consistencia de la variable Satisfacción del usuario*

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEM	ESCALA
Satisfacción del usuario	Según Bruni, P (2017) “La satisfacción del Cliente es la clave para una mejora continua ya que facilita la identificación de áreas críticas en las que intervenir con prioridad: se trata de una herramienta de gestión que puede ser un poderoso estímulo de aceleración y orientación para cambiar los aspectos organizativos, culturales y técnicos” p. 6	La variable satisfacción del usuario se medirá considerando los factores básicos, de entusiasmo y rendimiento atreves de la realización de un cuestionario dirigido a los trabajadores para conocer su percepción.	Factores básicos	Tiempo establecido	1	Ordinal
				Interés en resolver problemas	2	
			Factores de entusiasmo	Disponibilidad de ayudar	3,4	
				Actitud confiable del asesor	5,6	
				Simpatía con el usuario	7,8	
			Factores de rendimiento	Atención personalizada	9,10	
				Horario de atención flexible	11	
Anticipación de las necesidades	12					

Fuente: elaboración propia

Anexo N 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Calidad de atención

El presente cuestionario tiene por finalidad recaudar información para medir la calidad de atención que se brinda en una entidad publica registral. Asimismo, se le pide ser objetivo y sincero, ya que los resultados que arroje el cuestionario nos ayudaran a mejorar la calidad en la empresa. Agradecemos su colaboración al dejarnos conocer su opinión acerca de esta problemática. Recuerde que la información recolectada es confidencial y reservada, por lo que no se revelara su identidad en el desarrollo de este trabajo.

INSTRUCCIONES

El cuestionario consta de 19 ítems. Cada uno tiene cinco alternativas de respuestas. Lea con atención cada ítem y las opciones de las respuestas que le siguen. Para cada ítem marque solo una opción con una equis (X) en el recuadro que se aproxime más según su percepción

Totalmente acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo, desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente desacuerdo
-----------------------	------------	------------------------------	---------------	--------------------------

N.º	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTOS	
	FIABILIDAD	
1	Pregunta del instrumento	A (X) D ()
	¿Considera que el asesor de servicio le brinda la atención necesaria? Escala de medición (1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo	SUGERENCIA
2	Pregunta del instrumento	A (X) D ()

	<p>¿Considera que el asesor de servicio emplea el dialogo sencillo y preciso?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>SUGERENCIA</p>
3	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿En la entidad pública se le brinda la respuesta adecuada ante sus preguntas o dudas?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIA</p>
4	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El personal de la entidad pública cumple con el procedimiento de los trámites de manera correcta?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIA</p>
5	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>Ante sus dudas ¿El asesor de servicio se comunica utilizando un lenguaje positivo?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIA</p>
6	<p>Pregunta del instrumento</p>	<p>A (X) D ()</p>

	<p>¿Considera que el asesor de servicio conoce sus funciones y como desarrollarlas?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo</p>	SUGERENCIA
SENSIBILIDAD		
7	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿La entidad pública cumple con lo que dice y le brinda un servicio óptimo?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIA</p>
8	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿En la entidad pública se priorizan sus necesidades respecto a los tramites que realiza?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIA</p>
9	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Usted se siente satisfecho con el servicio brindado por la entidad pública?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIA</p>
SEGURIDAD		

<p>10</p>	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>Si usted paga el trámite para la emisión de su documento de identidad y no puede asistir a su cita por algún tiempo ¿La entidad pública le asegura que el pago realizado no tiene fecha de caducidad?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIA</p>
<p>11</p>	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿La entidad pública cuenta con canales de atención, como banca por teléfono, redes sociales o correo electrónico para resolver sus dudas básicas?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIA</p>
<p>12</p>	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿La entidad pública responde de manera rápida sus dudas mediante sus canales de atención?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIA</p>
<p>EMPATÍA</p>		
<p>13</p>	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El asesor de servicio escucha sus quejas o dudas con interés?</p> <p>Escala de medición</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIA</p>

	(1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo	
14	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El personal se disculpa ante sus fallas o trata de remediarlas?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIA</p>
15	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El asesor de servicio se compromete con su trabajo?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIA</p>
ELEMENTOS TANGIBLES		
16	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El personal de la entidad pública usa vestimenta formal y luce un aspecto adecuado?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIA</p>
17	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿Considera que le entidad pública cuenta con el espacio y</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIA</p>

	<p>los implementos adecuados para la atención del servicio?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo</p>	
18	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>Mediante el servicio brindado ¿Usted considera que la entidad pública cuenta con softwares necesarios como soporte para la realización y emisión de los documentos de identidad?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIA</p>
19	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿La tecnología usada por la empresa optimiza las operaciones realizadas?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIA</p>

Muchas gracias por su colaboración

Cuestionario de Satisfacción del usuario

El presente cuestionario tiene por finalidad recaudar información para medir la satisfacción del usuario que asiste a una entidad pública registral. Asimismo, se le pide ser objetivo y sincero, ya que los resultados que arroje el cuestionario nos ayudaran a mejorar la satisfacción del usuario que asiste a la empresa. Agradecemos su colaboración al dejarnos conocer su opinión acerca de esta problemática. Recuerde que la información recolectada es confidencial y reservada, por lo que no se revelara su identidad en el desarrollo de este trabajo.

INSTRUCCIONES

El cuestionario consta de 12 ítems. Cada uno tiene cinco alternativas de respuestas. Lea con atención cada ítem y las opciones de las respuestas que le siguen. Para ca ítem marque solo una opción con una equis (X) en el recuadro que se aproxime mas según su percepción

Totalmente acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo, desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente desacuerdo
-----------------------	------------	------------------------------	---------------	--------------------------

N.º	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTOS	
	FACTORES BASICOS	
1	Pregunta del instrumento ¿Considera que la empresa realiza la entrega de documentos en la fecha establecida? Escala de medición (1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIA
2	Pregunta del instrumento ¿El personal muestra preocupación y comprensión ante sus	A (X) D () SUGERENCIA

	dudas o problemas? Escala de medición (1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo	
FACTORES DE ENTUSIASMO		
3	Pregunta del instrumento ¿El asesor de servicio se enfoca en usted y la realización de su trámite? Escala de medición (1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIA
4	Pregunta del instrumento ¿El gerente o jefe está disponible cuando el asesor no puede resolver algún problema? Escala de medición (1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIA
5	Pregunta del instrumento ¿El personal mantiene una actitud confiable ante cualquier problema? Escala de medición (1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIA
6	Pregunta del instrumento ¿El personal le da la seguridad de que todo saldrá bien y	A (X) D ()

	<p>según lo establecido?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>SUGERENCIA</p>
7	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El personal identifica y entiende lo que usted menciona?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIA</p>
8	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El asesor de servicio asume lo que usted necesita o le pregunta que es lo que desea?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIA</p>
FACTORES DE RENDIMIENTO		
9	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El asesor de servicio le da respuestas genéricas o le brinda respuestas de acuerdo a su trámite?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIA</p>
10	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El asesor de servicio muestra favoritismo ante algún</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIA</p>

	<p>cliente?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo</p>	
11	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿El horario de atención que brinda la entidad pública es pertinente?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIA</p>
12	<p>Pregunta del instrumento</p> <p>¿La empresa le da seguimiento adecuado a su trámite y evita posibles fallas o atrasos?</p> <p>Escala de medición</p> <p>(1). Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIA</p>

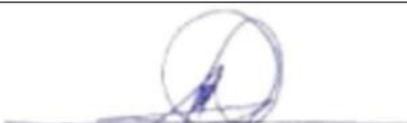
Muchas gracias por su colaboración

Anexo N 4: Ficha de validación de contenido de instrumento

Validación del cuestionario: Calidad de atención

NOMBRE DEL EXPERTO	Rodríguez Yunque, Daniel
DNI	06736427
PROFESIÓN	Lic. Administración
ESPECIALIDAD	Administración
GRADO ACADÉMICO	Lic. Administración
EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	15 años
CARGO	Analista I
Título de la investigación: Calidad de atención y satisfacción del usuario en entrega de documento de identificación de una entidad pública, Distrito de Ate.	
DATOS DEL TESISISTA	
APellidos y Nombres	Fernández Pineda, Kenny Milagros y Paredes Manco, Luis Alberto
PROGRAMA DE PRE GRADO	Facultad de Ciencias Empresariales: Escuela Académico Profesional De Administración
INSTRUMENTOS EVALUADO	1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de cotejo () 4. Diario de campo ()
OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	GENERAL Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> - Identificar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. - Identificar la relación entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. - Identificar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. - Identificar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. - Identificar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate.
VALORACION CUESTIONARIO	DEL A (X) D ()
FIRMA	
FECHA	04/11/2021

NOMBRE DEL EXPERTO	Matamoros Gonzales, Sharon Alison
DNI	45245590
PROFESIÓN	Lic. Administración
ESPECIALIDAD	Administración
GRADO ACADÉMICO	Lic. Administración
EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	9 años
CARGO	Willis Towers Watson
Título de la investigación: Calidad de atención y satisfacción del usuario en entrega de documento de identificación de una entidad pública, Distrito de Ate.	
DATOS DEL TESISISTA	
APELLIDOS Y NOMBRES	Fernández Pineda, Kenny Milagros y Paredes Manco, Luis Alberto
PROGRAMA DE PRE GRADO	Facultad de Ciencias Empresariales: Escuela Académico Profesional De Administración
INSTRUMENTOS EVALUADO	5. Entrevista () 6. Cuestionario (X) 7. Lista de cotejo () 8. Diario de campo ()
OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	GENERAL Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> - Identificar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. - Identificar la relación entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. - Identificar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. - Identificar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. - Identificar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate.
VALORACION DEL CUESTIONARIO	A (X) D ()
FIRMA	
FECHA	04/11/2021

NOMBRE DEL EXPERTO	Navarro Tapia, Javier Félix
DNI	08814139
PROFESIÓN	Lic. Administración
ESPECIALIDAD	Administración
GRADO ACADÉMICO	Doctor
EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	27 años
CARGO	Asistente en Procedimientos Electorales ONPE
Título de la investigación: Calidad de atención y satisfacción del usuario en entrega de documento de identificación de una entidad pública, Distrito de Ate.	
DATOS DEL TESISISTA	
APELLIDOS Y NOMBRES	Fernández Pineda, Kenny Milagros y Paredes Manco, Luis Alberto
PROGRAMA DE PRE GRADO	Facultad de Ciencias Empresariales: Escuela Académico Profesional De Administración
INSTRUMENTOS EVALUADO	9. Entrevista () 10. Cuestionario (X) 11. Lista de cotejo () 12. Diario de campo ()
OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	GENERAL Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> - Identificar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. - Identificar la relación entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. - Identificar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. - Identificar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. - Identificar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate.
VALORACION CUESTIONARIO	DEL A (X) D ()
FIRMA	
FECHA	04/11/201

Validación del cuestionario: Satisfacción del usuario

NOMBRE DEL EXPERTO	Rodríguez Yunque, Daniel
DNI	06736427
PROFESIÓN	Lic. Administración
ESPECIALIDAD	Administración
GRADO ACADÉMICO	Lic. Administración
EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	15 años
CARGO	Analista I
Título de la investigación: Calidad de atención y satisfacción del usuario en entrega de documento de identificación de una entidad pública, Distrito de Ate.	
DATOS DEL TESISISTA	
APELLIDOS Y NOMBRES	Fernández Pineda, Kenny Milagros y Paredes Manco, Luis Alberto
PROGRAMA DE PRE GRADO	Facultad de Ciencias Empresariales: Escuela Académico Profesional De Administración
INSTRUMENTOS EVALUADO	1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de cotejo () 4. Diario de campo ()
OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	GENERAL Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. ESPECÍFICOS - Identificar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. - Identificar la relación entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. - Identificar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. - Identificar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. - Identificar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate.
VALORACION CUESTIONARIO DEL	A (X) D ()
FIRMA	
FECHA	04/11/2021

NOMBRE DEL EXPERTO	Matamoros Gonzales, Sharon Alison
DNI	45245590
PROFESIÓN	Lic. Administración
ESPECIALIDAD	Administración
GRADO ACADÉMICO	Lic. Administración
EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	9 años
CARGO	Willis Towers Watson
Título de la investigación: Calidad de atención y satisfacción del usuario en entrega de documento de identificación de una entidad pública, Distrito de Ate.	
DATOS DEL TESISISTA	
APELLIDOS Y NOMBRES	Fernández Pineda, Kenny Milagros y Paredes Manco, Luis Alberto
PROGRAMA DE PRE GRADO	Facultad de Ciencias Empresariales: Escuela Académico Profesional De Administración
INSTRUMENTOS EVALUADO	5. Entrevista () 6. Cuestionario (X) 7. Lista de cotejo () 8. Diario de campo ()
OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	GENERAL Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> - Identificar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. - Identificar la relación entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. - Identificar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. - Identificar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. - Identificar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate.
VALORACION DEL CUESTIONARIO	A (X) D ()
FIRMA	
FECHA	04/11/2021

NOMBRE DEL EXPERTO	Rodríguez Yunque, Daniel
DNI	06736427
PROFESIÓN	Lic. Administración
ESPECIALIDAD	Administración
GRADO ACADÉMICO	Lic. Administración
EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	15 años
CARGO	Analista I
Título de la investigación: Calidad de atención y satisfacción del usuario en entrega de documento de identificación de una entidad pública, Distrito de Ate.	
DATOS DEL TESISISTA	
APELLIDOS Y NOMBRES	Fernández Pineda, Kenny Milagros y Paredes Manco, Luis Alberto
PROGRAMA DE PRE GRADO	Facultad de Ciencias Empresariales: Escuela Académico Profesional De Administración
INSTRUMENTOS EVALUADO	1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de cotejo () 4. Diario de campo ()
OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	GENERAL Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. ESPECÍFICOS - Identificar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. - Identificar la relación entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. - Identificar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. - Identificar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate. - Identificar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de una entidad pública registral, Distrito de Ate.
VALORACION CUESTIONARIO	DEL A (X) D ()
FIRMA	
FECHA	04/11/2021

Anexo n 5: Inscripción en SUNEDU de validadores



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrado por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RODRIGUEZ YUNQUE**
Nombres **DANIEL**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **08736427**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACION CIVIL**
Rector **LUIS CERVANTES LIÑAN**
Secretario General **JUAN CARLOS SIFUENTES MARTINEZ**
Decano **RAUL GONZALES HERRERA**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Título profesional **LICENCIADO EN ADMINISTRACION**
Fecha de Expedición **02/03/15**
Resolución/Acta **0177-2015-CU-UIG**
Diploma **78595**

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia:
Santiago de Surco, 23 de Mayo de 2022



CODIGO VIRTUAL 0060746377

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



SUNEDU

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA

Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Unidad: Servicio de Agente Administrativa
Fecha: 23/05/2022 10:12:16-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enviando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2006-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACION DEL CIUDADANO

Apellidos **MATAMOROS GONZALES**
Nombres **SHARON ALISON**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **45245590**

INFORMACION DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES**
Rector Uamp **JOSE ANTONIO CHANG ESCOBEDO**
Decano **DANIEL VALERA LOZA**
Secretario Oral **RODOLFO GAVILANO OLIVER**

INFORMACION DEL DIPLOMA

Título profesional **LICENCIADA EN ADMINISTRACION**
Fecha de Expedición **13/09/2013**
Resolución/Acta **1142-2013-CU-R-USMP**
Diploma **0009299**

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia:
Santiago de Surco, 23 de Mayo de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 000746576

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Órgano ejecutor por
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 23/05/2022 14:59:28-8560

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27268 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos: **NAVARRO TAPIA**
Nombres: **JAVIER FELIX**
Tipo de Documento de Identidad: **DNI**
Número de Documento de Identidad: **08814139**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre: **UNIVERSIDAD INCA Garcilaso de la Vega ASOCIACIÓN CIVIL**
Rector: **JORGE LAZO ARRASCO**
Secretario General: **FRANCO FRANCISCO LOZANO GANOZA**
Decano De La Facultad De Ciencias Administrativas: **FELIX QUISPE RIVAS**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Título profesional: **LICENCIADO EN ADMINISTRACION**
Fecha de Expedición: **30/12/88**
Resolución/Acta: **-**
Diploma: **07581**

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia:
Santiago de Surco, 23 de Mayo de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0002746413

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Módulo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 23/05/2022 11:35:04-080

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27368 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 6: Guía de entrevista

La presente entrevista tiene por finalidad recaudar información para medir la calidad de atención y satisfacción del usuario desde el punto de vista del trabajador de una entidad pública registral. Asimismo, se le pide ser objetivo y sincero, ya que los resultados de la entrevista nos ayudaran a tener una mejor perspectiva respecto a la problemática que atraviesa la entidad pública. Agradecemos su colaboración al dejarnos conocer su opinión. Recuerde que la información recolectada es confidencial y reservada, por lo que no se revelara su identidad en el desarrollo de este trabajo.

INSTRUCCIONES

La entrevista consta de 10 ítems, cada una se responde de manera libre.

ENTREVISTADOR:

Fernández Pineda, Milagros

Paredes Manco, Luis

ENTREVISTADO:

Trabajador de una entidad pública registral

CARGO:

Jefe de oficina registral

1. ¿Cuáles son los reclamos que frecuentemente hacen los usuarios de la entidad pública registral relativos a la atención que reciben cuando realizan los trámites?

Res. Demora en el tiempo de atención en ventanilla, los usuarios reclaman que no contestan los teléfonos indicados en la página oficial, la mesa de partes virtual no menciona el tiempo de respuesta para cada tramite

2. ¿Dada la alta afluencia de usuarios a la institución, cree Usted que la entidad pública registral cuenta con suficiente personal para atender con calidad y de manera oportuna los trámites de los usuarios?

Res. La institución no cuenta con la cantidad de personal idónea por oficina por ese motivo es que las personas siempre reclaman a los encargados de atención al cliente a ellos que solo cumplen con su trabajo. como también en los buzones de reclamos o sugerencias.

3. ¿Considera usted que el personal de la institución es lo suficientemente receptivo para dar respuesta rápida y acertada a los problemas que presentan los usuarios?

Si, el personal es proactivo frente a una dificultad de parte del usuario con lo que obtiene respuesta satisfactoria oportuna.

4. ¿Los empleados de la institución tienen suficiente conocimiento y tiempo para brindar atención personalizada a los usuarios que presentan problemas relevantes?

Si, los empleados tienen conocimiento pleno en su función que realizan por lo que más que un trámite es una atención con confianza que brinda seguridad al usuario.

5. ¿Teniendo en cuenta que la calidad de atención de los usuarios es un tema de difícil manejo, estima usted que el personal de la entidad pública registral trata a éstos de manera cortés y respetuosa?

Si el personal es muy humano en su trato con el público producto de muchos años de experiencia en atención al ciudadano y las constantes capacitaciones sobre ese tema.

6. ¿Estima usted que la estrategia de atención a los usuarios que emplea la entidad pública registral resulta idónea para alcanzar la satisfacción en el servicio que éstos esperan?

7. ¿Cuál considera usted que es la calidad de la información que ofrecen los empleados ante las situaciones de incertidumbre que plantean los usuarios?

La calidad de información es que es clara, objetiva y comprobable por el mismo público usuario en todos los canales oficiales que la institución.

8. ¿Considera Usted que la infraestructura física de la institución resulta adecuada para atender la gran cantidad de usuarios que acuden diariamente?

En estos tiempos la infraestructura de los locales se ven reducidos por el nivel de aforo permitido establecido por el gobierno central resultado de esta pandemia

9. ¿Cree Usted que la infraestructura tecnológica que posee actualmente la entidad pública registral es apropiada para brindar un servicio de calidad?

Si la infraestructura es apropiada, porque cuenta con tecnología de punta, frente a otras instituciones públicas y no solo nacional sino internacional porque de otros países vecino sus instituciones registrales vienen hacer pasantías en la institución y trasladar ese conocimiento a sus instituciones de sus respectivos países

10. ¿Tiene algún comentario adicional que nos permita incrementar los conocimientos relativos a la atención de los usuarios del de la entidad pública registral?

Más que la atención de nuestros usuarios, se trata de la cultura misma de la población en general es decir de hábitos, costumbres valores y comportamientos que deben mejorar con el paso del tiempo, por ejemplo

no acordarse del DNI, solo cuando hay elecciones como también partidas de nacimiento y defunción solo cuando hay que hacer un trámite, porque si hacemos esto generamos colas interminables en los locales de atención, lo que dificulta la rápida y cordial atención.

CONTEXTO

La entrevista se realizó vía telefónica (WhatsApp) el motivo por que el entrevistado es una persona que teme al contagio al relacionarse con las personas. Por ello, cumple con las medidas preventivas por la COVID 19 para evitar el ser contagiado. Estuvimos platicando por teléfono con el entrevistado cantándonos a que se dedica y como esta de salud por la situación que estamos viviendo del covid-19 y dándonos explicaciones de su puesto de trabajo y con como realizan el trabajo y se organizan para atender a los usuarios. Nos cuenta que tienen mayor preferencia y apoyo a las mujeres gestantes y madres con bebés en brazos y al adulto mayor. Fue así que llegamos a la conclusión de mandar las preguntas y que el entrevistado lo responde y nos envía sus respuestas escritas por él. Y así ayudarnos con el trabajo de la entrevista que es parte del curso de investigación.

Le hicimos una llamada e intercambiamos algunas palabras. Empezamos a platicar y tener confianza, la llamada duro poco tiempo casi 10 minutos y luego llegamos a esa conclusión de enviarle las preguntas minutos después de platicar luego pasamos a enviarle vía WhatsApp las preguntas y agradecemos su apoyo y nos despedimos. El paso fue el siguiente:

- saludo y presentación
- conversación vía telefónica (WhatsApp)
- preguntas acerca de su trabajo y su persona para ganar confianza
- importancia de la asignatura en la formación profesional y el grado de satisfacción

CONCLUSIÓN

La narración de esta entrevista fue narración conversacional y escrita entre los participantes se informó que será confidencial las respuestas que nos entregue el entrevistado.

ANALISIS E INTERPRETACION

Intención u objetivo

El objetivo principal es lograr mejorar la prestación de servicios a los usuarios con la mayor eficiencia y calidad posible, determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se ofrece en la entidad pública registral.

Asimismo, conocer y aprender más de la entidad y de los problemas que aqueja con la atención brindada a los usuarios de la entidad pública, y que logren una mejor atención y satisfacción del cliente.

REDACCION DE DATOS

Focalización y Delimitación del Problemas.

Resulta de mucha importancia identificar las causas que generan los inconvenientes que presentan los usuarios durante el proceso de obtención del documento de identidad.

Por tal motivo, se busca identificar los problemas que ocasiona la insatisfacción de los usuarios, dar soluciones y que brinden una atención de calidad en la organización.

Los problemas en el cual nos centramos son la lentitud de los trámites realizados como también las colas muy largas y las amortizaciones de los usuarios lo que ha ocasionado descontento en la población.

Separación y Unidades, de Identificación y Clasificación

En los siguientes cuadros se muestran las categorías de análisis como también el problema presentado y las unidades de registro que corroboran el descrito. Se ha utilizado la codificación Descriptiva como estrategia cuantitativa de análisis.

El análisis se ha realizado con el resumen y describir las categorías donde se vea la información registrada

.

Categoría aprendizaje

PROBLEMA	UNIDADES DE REGISTRO
<p>La falta o inexistencia de recursos de información para los usuarios y los servidores públicos.</p> <p>La ralentización de los trámites debido a su complejidad.</p> <p>La alta afluencia de usuarios que colapsa los servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • “Demora en el tiempo de atención en ventanilla, los usuarios reclaman que no contestan los teléfonos indicados en la página oficial, la mesa de partes virtual no menciona el tiempo de respuesta para cada trámite” • “La institución no cuenta con la cantidad de personal idónea por oficina por ese motivo es que las personas siempre reclaman a los encargados de atención al cliente a ellos que solo cumplen con su trabajo. • “Si, los empleados tienen conocimiento pleno en su función que realizan por lo que más que un trámite es una atención con confianza que brinda seguridad al usuario.” • “Si el personal es muy humano en su trato con el público producto de muchos años de experiencia en atención al ciudadano y las constantes capacitaciones sobre ese tema.” • La calidad de información es que es clara, objetiva y comprobable por el mismo público usuario en todos los canales oficiales que la institución. • En estos tiempos la infraestructura de los locales se ven reducidos por el nivel de aforo permitido establecido por el gobierno central resultado de esta pandemia. • Por su puesto, tenemos el código de ética para la atención a los ciudadanos en general, a los adultos mayores, madres gestantes y discapacitados inmersos en la ley de atención preferencial 27408 • Si la infraestructura es apropiada, porque cuenta con tecnología de punta, frente a otras instituciones públicas y no solo nacional sino internacional porque de otros países vecinos sus instituciones registrales vienen hacer pasantías en la institución y trasladar ese conocimiento a sus instituciones de sus respectivos países. • Mas que la atención de nuestros usuarios, se trata de la cultura misma de la población en general es decir de hábitos, costumbres valores y comportamientos que deben mejorar con el paso del tiempo, por ejemplo

Actuación ante las quejas

PROBLEMA	UNIDADES DE REGISTRO
Los reclamos que frecuentemente hacen los usuarios de la entidad pública registral relativos a la atención que reciben cuando realizan los trámites	Demora en el tiempo de atención en ventanilla, los usuarios reclaman que no contestan los teléfonos indicados en la página oficial, la mesa de partes virtual no menciona el tiempo de respuesta para cada trámite

Recomendaciones positivas

PROBLEMA	UNIDADES DE REGISTRO
Dada la alta afluencia de usuarios a la institución, cree que la RENIEC cuenta con suficiente personal para atender con calidad y de manera oportuna los trámites de los usuarios	La institución no cuenta con la cantidad de personal idónea por oficina por ese motivo es que las personas siempre reclaman a los encargados de atención al cliente a ellos que solo cumplen con su trabajo. como también en los buzones de reclamos o sugerencias

Tangibilidad

PROBLEMA	UNIDADES DE REGISTRO
El personal de la institución es lo suficientemente receptivo para dar respuesta rápida y acertada a los problemas que presentan los usuarios	El personal es proactivo frente a una dificultad de parte del usuario con lo que obtiene respuesta satisfactoria oportuna

Empatía

PROBLEMA	UNIDADES DE REGISTRO
El personal es muy humano en su trato con el público producto de muchos años de experiencia en atención al ciudadano y las constantes capacitaciones sobre ese tema.	Los empleados tienen conocimiento pleno en su función que realizan por lo que más que un trámite es una atención con confianza que brinda seguridad al usuario.

Seguridad

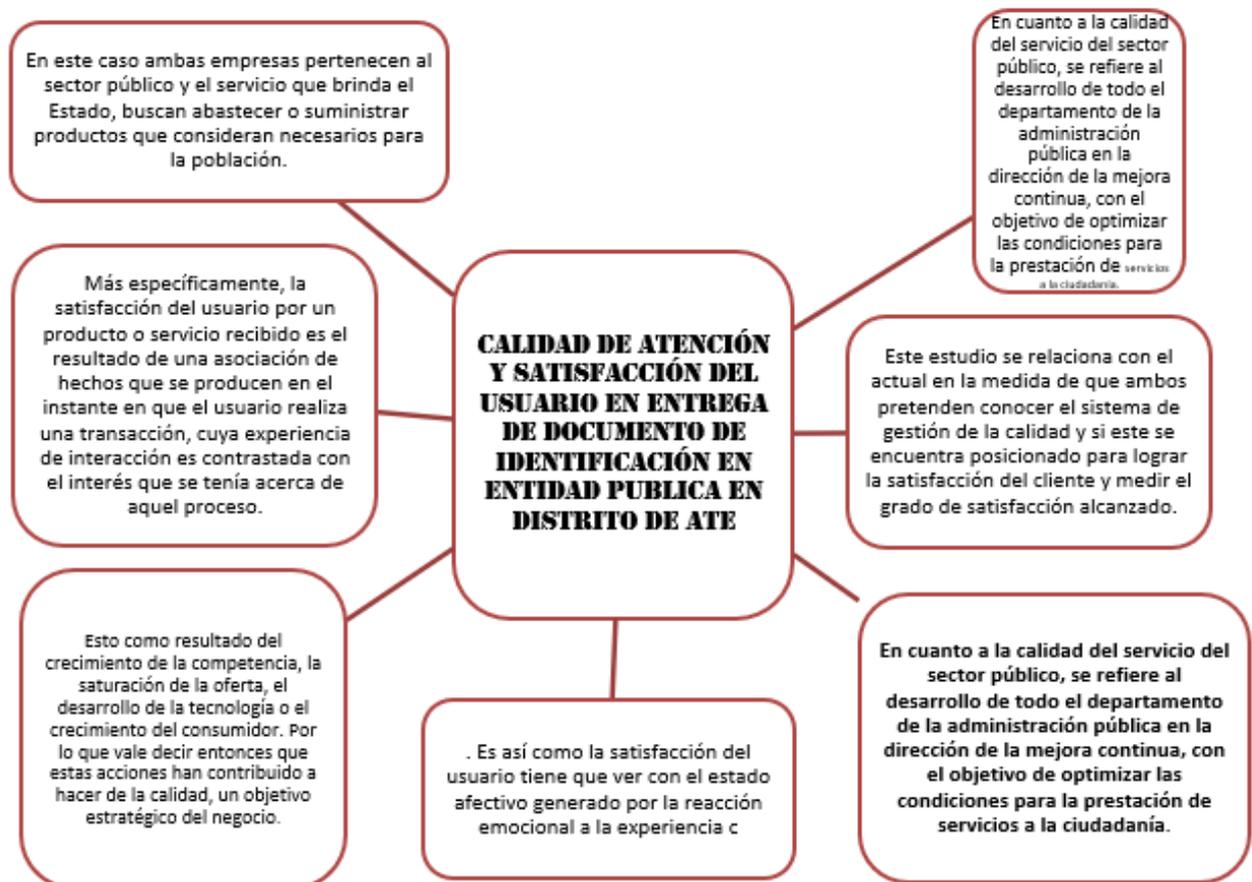
PROBLEMA	UNIDADES DE REGISTRO
Teniendo en cuenta que la calidad de atención de los usuarios es un tema de difícil manejo, que el personal de la RENIEC trata a éstos de manera cortés y respetuosa	El personal es muy humano en su trato con el público producto de muchos años de experiencia en atención al ciudadano y las constantes capacitaciones sobre ese tema.

Capacidad de respuesta

PROBLEMA	UNIDADES DE REGISTRO
Estima que la estrategia de atención a los usuarios que emplea la RENIEC resulta idónea para alcanzar la satisfacción en el servicio que éstos esperan	Si más que estrategia es la cultura de la institución que tiene por prioridad que el público pueda demandar de la institución quede satisfecho. Sus requerimientos que pueda demandar de la institución.

DISPOSICION Y TRANSFORMACIOND E LOS DATOS

DIAGRAMA CAUSAL MULTICAUSA - MULTIEFECTO



Anexo N 7: Ficha de validación de contenido de instrumento

Validación de la entrevista

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN ENTREGA DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN DE UNA ENTIDAD PUBLICA, DISTRITO DE ATE

AUTOR: KENNY MILAGROS, FERNANDEZ PINEDA, LUIS ALBERTO, PAREDES MANCO.

TITULO DE INSTRUMENTO: Entrevista acerca de la calidad de atención y satisfacción del usuario en entrega de documento de identificación de una entidad pública, distrito de ate

Estimada Lic. Ramos Martínez, Alexandra dada su nivel de experticia en el tema de investigación que nos concierne, mucho agradecería revisar las preguntas que conforman la entrevista a realizar al jefe registral de una entidad pública. El propósito es recopilar información de los principales aspectos relativos a las estrategias de atención a los usuarios de la institución.

Fecha:	12- 12 -2021
Nombre del evaluador:	RAMOS MARTINEZ, ALEXANDRA
Profesión del evaluador:	ADMINISTRADOR
Centro laboral:	UCV
Firma:	

Los criterios de evaluación son los siguientes:

Claridad: Enunciado se entiende fácilmente (redacción, ortografía, intención, etc.)

Concordancia: Existe correspondencia entre los objetivos planteados y las variables consideradas en la Matriz de consistencia (Ver anexo)

Pertinencia: Tiene relación con los variables presentadas en la Matriz de consistencia (Ver anexo)

Relevancia: Apropiado para representar las dimensiones indicadas en la Matriz de consistencia (Ver anexo)

Observaciones: Aspectos que considera puedan ser mejorados

Ítem	Claridad		Concordancia		Pertinencia		Relevancia		Observaciones
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Cuáles son los reclamos que frecuentemente hacen los usuarios de la entidad pública registral relativos a la atención que reciben cuando realizan los trámites?	X		X		X		X		
2. ¿Dada la alta afluencia de usuarios a la institución, cree usted que la entidad pública cuenta con suficiente personal para atender con calidad y de manera oportuna los trámites de los usuarios?	X		X		X		X		
3. ¿Considera usted que el personal de la institución es lo suficientemente receptivo para dar respuesta rápida y acertada a los problemas que presentan los usuarios?	X		X		X		X		
4. ¿Los empleados de la institución tienen suficiente conocimiento y tiempo para brindar atención personalizada a los usuarios que presentan problemas relevantes?	X		X		X		X		
5. ¿Teniendo en cuenta que la calidad de la atención de los usuarios es un tema de difícil manejo, estima usted que el personal de la entidad registral trata a éstos de manera cortés y respetuosa?	X		X		X		X		
6. ¿Estima usted que la estrategia de atención a los usuarios que emplea la entidad pública registral resulta idónea para alcanzar la satisfacción en el servicio que éstos esperan?	X		X		X		X		
7. ¿Cuál considera usted que es la calidad de la información que ofrecen los empleados ante las situaciones de incertidumbre que plantean los usuarios?	X		X		X		X		
8. ¿Considera usted que la infraestructura física de la institución resulta adecuada para atender la gran cantidad de usuarios que acuden diariamente?	X		X		X		X		
9. ¿Cree usted que la infraestructura tecnológica que posee actualmente la entidad pública registral es apropiada para brindar un servicio de calidad?	X		X		X		X		
10. ¿Tiene algún comentario adicional que nos permita incrementar los conocimientos relativos a la atención de los usuarios de la entidad pública registral?	X		X		X		X		

Anexo N 8: Inscripción en SUNEDU de validador de entrevista



CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RAMOS MARTINEZ**
Nombres **ALEXANDRA SHIRLEY**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **10419253**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **MIRO QUESADA RADA FRANCISCO JOSE**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Decano **LOPEZ PAREDES AUGUSTO MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Título profesional **LICENCIADA EN ADMINISTRACION**
Fecha de Expedición **28/09/15**
Resolución/Acta **0556-2015-UCV**
Diploma **UCV15928**

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia:
Santiago de Surco, 23 de Mayo de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000746715

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 23/05/2022 21:37:25-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, FERNANDEZ PINEDA KENNY MILAGROS, PAREDES MANCO LUIS ALBERTO estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario en entrega de documento de identificación de una entidad pública, Distrito de Ate", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
PAREDES MANCO LUIS ALBERTO DNI: 06237540 ORCID 000000033653236X	Firmado digitalmente por: LPAREDESM1 el 03-08- 2022 13:34:52
FERNANDEZ PINEDA KENNY MILAGROS DNI: 41021852 ORCID 0000-0002-6057-4941	Firmado digitalmente por: KFERNANDEZPI el 03-08- 2022 13:36:51

Código documento Trilce: INV - 0882646