



+

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Atención al usuario en una entidad pública del Cercado de Lima,
2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en administración

AUTORA:

Morocho Neyra, Sandra Luz (orcid.org/0000-0002-8632-9995)

ASESOR:

Dr. Carranza Estela, Teodoro (orcid.org/0000-0002-4752-6072)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación va dedicada con gran amor a mi madre Clara Neyra por su acompañamiento y sus cuidados en esta etapa de estudios, a mis hermanos Percy y el Pbro. José por el gran apoyo incondicional pese a las adversidades me motivaron a seguir adelante y a poder culminar mi carrera y a la memoria de mi padre Sergio Morocho, quien fue mi mayor ejemplo a seguir agradecerle por sus sabios consejos los cuales siempre los llevo presente en mi mente y mi corazón.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme dado fuerza y el valor para culminar esta etapa de estudios a mis primas Jenny Culquicondor, Sandy Calumani, Doris Morocho a mi amigo Pedro Saavedra agradecerles por siempre motivarme a seguir adelante. A mi asesor el Dr. Teodoro Carranza por su gran apoyo y disposición en las asesorías y por compartir sus conocimientos y enseñanzas que tuvieron un valor muy importante en dicha investigación. A mis compañeros Dina, José, Gerson y Claudia por compartir este tiempo tan importante para todos desde el inicio de nuestra carrera.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1 Tipo y diseño de investigación	9
3.2 Categorías, subcategorías y Matriz de Categorización	9
3.3 Escenario de estudio	12
3.4 Participantes	113
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.6 Procedimiento	14
3.7 Rigor científico	14
3.8 Método de análisis de la información	14
3.9 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS Y DISCUSION:	16
V. CONCLUSIONES	23
VI. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS	25
ANEXOS	34

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo analizar la situación actual con respecto a la atención al usuario en una entidad pública. Dicha investigación se realizó en base a la revisión de estudios realizados a nivel nacional e internacional. En cuanto a la metodología se utilizó un enfoque cualitativo con diseño no experimental donde los participantes fueron los usuarios, a quienes se le realizó una entrevista la cual conto con una guía de entrevista validada por 03 docentes universitarios a fin de efectuar la recopilación de datos con sus respectivas opiniones respecto a los usuarios encuestados. Mediante los resultados se pudo determinar la satisfacción con respecto a la atención de los usuarios en una entidad pública. Finalmente, se presentan las conclusiones que fueron obtenidos en base a los objetivos propuestos en la investigación, así como las recomendaciones que permitirán mejorar la calidad de atención de las entidades.

Palabras clave: Atención al usuario, capacidad de respuesta, satisfacción, empatía

Abstract

The purpose of this research was to analyze the current situation with respect to customer service in a public entity. This research was carried out based on the review of national and international studies. The methodology used was a qualitative approach with a non-experimental design where the participants were the users, who were interviewed using an interview guide validated by 03 university professors to collect data with their respective opinions regarding the surveyed users. Through the results it was possible to determine the satisfaction with respect to the attention of the users in a public entity. Finally, we present the conclusions that were obtained based on the objectives proposed in the research, as well as the recommendations that will allow improving the quality of attention of the entities.

Keywords: Customer service, responsiveness, satisfaction, empathy

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos las entidades públicas han tenido que adecuarse a la modernización más aun en este tiempo de pandemia donde las entidades tuvieron que crear estrategias para con el personal y los usuarios a fin de atender sus necesidades con la finalidad de lograr una mayor eficiencia en sus procesos.

En el ámbito internacional, la atención al usuario es un problema muy frecuente en las entidades públicas, según Pícalo (2021), en su Tesis Doctoral señalo que no existe justificación alguna para que las entidades públicas puedan ser eficaces y eficientes con respecto a la atención a los usuarios a los que sirven. Por lo que, para poder lograr las reformas y modernización de las Administraciones Públicas, se debe realizar procesos en base a objetivos básicos con el fin de atender los requerimientos de los usuarios.

En el ámbito de Latinoamérica, Urrea (2021) en su tesis señalo que las entidades públicas tienen como objetivo el proponer una herramienta de gestión que permita desarrollar ventajas competitivas entre los gobiernos y desarrollar un perfil competitivo en base a un diseño y un plan estratégico. Por lo que, la implementación de dicha herramienta permitirá orientar a largo plazo hacia el éxito de la entidad, generándose una mejor satisfacción de servicio a los usuarios y logrando alcanzar posiciones de liderazgo a nivel nacional.

Ámbito Nacional según el Decreto Supremo N° 055-2018-PCM, señalo que el Estado Peruano se encuentra en constante proceso de Modernización en las diferentes entidades públicas cuyo objetivo es brindar un servicio de calidad, descentralizando los procesos con servidores debidamente calificados que puedan resolver las necesidades de los usuarios. (Diario Oficial El Peruano, 23 de mayo del 2018).

Ámbito Local, Marín, Dextre, Ángeles, Carrasco y Victoria (2017), su investigación tuvo como objetivo la relación entre los tipos de contratación del personal en una entidad pública y su efecto en la atención al usuario final en los centros de atención de la institución pública entre las variables de estudio que podrían afectar

dicho desempeño del servicio de atención al usuario, por lo que al existir 02 modalidades de contratación, estas marcaron una diferencia muy relevante entre los tipos de empleados que existían es decir entre contratados y personal estable el cual tuvo efecto en la atención de los usuarios y por otro lado, se identificó la ausencia de trayectorias profesionales y programas de reconocimientos del desempeño de los empleados.

El servicio de atención al usuario es una problemática relevante tanto en una empresa privada y pública peruana, por lo tanto, las empresas públicas y privadas tuvieron como finalidad brindar una adecuada atención al cliente logrando hacerlos sentir satisfechos con los servicios recibidos.

Está basado en el análisis con respecto a la atención al usuario; desde los inicios de la pandemia del Covid19, las organizaciones públicas se han tenido que adaptar a los nuevos cambios, es decir, han tenido que cambiar las formas de atención a los usuarios en los diferentes procesos de gestión. Dicha investigación se realiza el fin de poder identificar si los requerimientos de los usuarios son atendidos de acuerdo a estándares de calidad; observando que los usuarios en diversas ocasiones tienen esperas innecesarias, quejas, reclamos manifestando su incomodidad por el tipo de atención que se les brinda de parte del personal de la entidad pública o privada que presta servicios. A pesar de los diferentes estudios sobre la calidad de atención del servicio al cliente en las instituciones públicas y privadas, se observa que muchas entidades hoy en día cuentan con accesos de multicanales basados en tres canales de atención, presencial, telefónico y digital.

En consecuencia, muchas entidades han tenido que pasar de la atención presencial a la atención virtual; por lo que, la atención del usuario radica en dar un buen soporte; es decir dar solución a sus problemas con la finalidad de velar por su satisfacción.

Por lo que, las entidades públicas han tenido que crear estrategias y métodos a fin de poder ayudar a los usuarios, para ello están realizando grandes esfuerzos para lograr un mejor servicio al ciudadano logrando la satisfacción con respecto a la atención que se les brinda en sus procesos a los usuarios.

Por lo tanto, las empresas públicas deben saber escuchar, entender poniéndose en el lugar del usuario debido a que las entidades prestan servicios únicos, por lo que viene siendo necesario definir las prioridades de entidades a través de las necesidades de los usuarios. Por lo que, el personal de las entidades públicas deben ser los agentes de cambio, aquellos que impulsen a mejorar los procesos de gestión cuya finalidad es de responder a las necesidades utilizando los recursos que contiene y que con el tiempo se puedan implementar nuevos procesos con la finalidad de mejorar la atención.

La justificación teórica se basó en teorías científicas y conceptos sobre el planeamiento en la atención del usuario las cuales han servido para el conocimiento teórico de la variable con el fin de indagar investigaciones.

La justificación práctica en dicha investigación se buscó posibles soluciones al problema existente en la entidad, ya que al implementar nuevas estrategias de mejora en la atención al usuario las cuales tendrán como finalidad satisfacer los requerimientos y necesidades de los usuarios.

La justificación metodológica en dicha investigación se tendrá como fin la búsqueda de una nueva metodología, es decir, plantear técnicas de estudio que respondan a los interrogantes y sean de utilidad y relevancia para la investigación puesto que la atención del usuario es el aspecto fundamental.

Ante lo expuesto, se formuló los siguientes problemas de investigación:

El problema general fue: ¿Cuál es la característica de la atención al usuario en una entidad pública del Cercado de Lima, 2022?, de igual manera, **los problemas específicos fueron:** ¿Cuál es la característica de la capacidad de respuesta en la atención al usuario en una entidad pública del cercado de Lima,2022?, ¿Cuál es la característica de la empatía en la atención al usuario en una entidad pública del cercado de Lima,2022?,¿Cuál es la característica de la fiabilidad en la atención al usuario en una entidad pública del cercado de Lima,2022?

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional, en España, Gil (2020) señaló que la atención al usuario y el servicio al cliente hoy en día son recurrentes ya que en estos tiempos exigen una mayor atención de calidad y confiabilidad, por lo que la implementación de estrategias es muy importante ya que con ellas se pueden identificar las necesidades de los usuarios de tal modo puedan sentir satisfacción. Por lo que los clientes requieren un trato más personalizado por lo que se deben establecer mecanismos de mejora de atención al cliente.

Picón y Ramírez (2018) en su investigación evaluó la calidad en la atención al usuario en el servicio de urgencias de un hospital público, cuya metodología fue de tipo descriptivo, exploratorio, para ello utilizó varias técnicas de investigación, para lo cual realizó un cuestionario y encuesta, donde se aplicó un análisis cuantitativo y cualitativo en la calidad de atención al usuario, obteniendo como resultado que en dicho nosocomio no contaba con la capacidad suficiente para atender las urgencias por la alta demanda de usuarios en dicha jurisdicción, debido a las constantes quejas de los usuarios que suelen ser mal atendidos esto es debido a la falta de recurso humano para la atención en el servicio de urgencias.

Cuba (2021), se basó sobre la mejora en la atención al usuario en las empresas e instituciones cuya finalidad fue evaluar si el usuario se encontraba satisfecho con los servicios el señala que al brindar un buen servicio a los clientes se creara un vínculo con la organización, debido a ellos los clientes se vuelven muy exigentes para lo cual las empresas tienen que implementar medios digitales con la finalidad de facilitar el servicio.

Urrea (2021), su estudio realizado se basó en la elaboración de un plan estratégico con respecto al servicio cuyo fin es de mejorar la satisfacción del usuario en los centros de atención al ciudadano, dicha investigación tuvo un enfoque mixto de tipo transversal y retrospectivo, cuyo diseño es descriptivo y tuvo como instrumentos

la planeación estratégica, encuestas y cuestionarios que sirvieron para medir el nivel de satisfacción de los servicios brindados con ello se concluye el elaborar un plan estratégico de servicio al usuario a fin de dar resarcir la alta insatisfacción.

López (2018), señalo en su investigación sobre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, para ello utilizo el método cuantitativo con diseño descriptivo correlacional para ello utilizo herramientas como cuestionarios para recolectar información de ello se determinó que sobresale el interés por la calidad del servicio, para ello propuso un plan estratégico en la calidad del servicio al cliente.

Carrasco (2018), en su investigación señalo que el usuario y el cliente han tomado bastante relevancia ya que ambos reciben productos y servicios, para lo cual es indispensable conocer sus necesidades, por lo que la información que nos brinden va a servir para poder elaborar las mejoras y poder tomar decisiones en bienestar de las empresas y/o organizaciones y las instituciones públicas no son ajenos a ello por lo que al usuario hoy en día es visto como cliente.

Laza, C. A. (2019), señalo que la atención se encuentra centrada en dos hipótesis en el excelente servicio y el de cautivar al usuario. La atención al usuario es muy fundamental en toda empresa por lo que colaboradores o servidores y a ello se ha sumado la tecnología que ha generado revolución siendo indispensable para la atención al usuario mediante un trato personalizado y dinámico.

Kun-Myong y Jung-Wan (2021), en su investigación señala que al existir cambios en el entorno las empresas para poder retener clientes deben de desarrollar estrategias en la atención de los mismos, para ello dicho estudio se deriva en el servicio al usuario y la satisfacción del cliente cuyas variables se encuentran relacionadas. Por lo que, de existir una buena atención al cliente produce un impacto positivo con respecto a la satisfacción del cliente, para ello utilizo dos variables las cuales se relacionan entre sí. Por lo que, se concluye que los empleados que dan servicio al cliente en algunos casos deberían conocer las estrategias a fin de aplicar

algunos cambios en la empresa u organización con el fin de retener cliente teniendo en cuenta la satisfacción del cliente.

Bhattacharya y Rego (2021) en su investigación señala que al brindar un buen servicio de atención al cliente este se sentirá satisfecho y traerá grandes beneficios a la organización, como, la reducción de costos y ello conllevará que el servicio sea eficiente, reducción de reclamos, así como la productividad de los colaboradores.

Jedin, M. H. bin, & Balachandran, I. a/p. (2021), según esta investigación señalan que el marketing y la satisfacción al cliente están unidas, para poder lograr beneficios en el mercado. Si bien, es cierto el marketing requiere de estrategias para alcanzar para los objetivos trazados por la organización la satisfacción tiene que ver con atender las necesidades del cliente.

Ruth, M. (2020, señala que para que las empresas puedan realizar sus ventas constantemente deben tomar en consideración la satisfacción y atención al cliente ya que es muy importante para las organizaciones, ya que con ello lograrán que el cliente se fidelice con las mismas, otorgándoles calidad de productos y una buena atención de los clientes.

En el ámbito nacional, Florián Gálvez & Barsallo (2020), en su estudio realizado por diseñar un plan de mejora del cliente para satisfacer al usuario, se aplicó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, cuya técnica empleada fue la encuesta y utilizó como instrumento un cuestionario, obteniendo como resultado una elevada insatisfacción de un (62,7%), entre las dimensiones la empatía alcanzo un mayor nivel de insatisfacción (76,1%) y la confianza (64,2%), para lo que deberán establecer un plan estratégico con respecto a la atención del usuario.

Chinchay, Sandoval (2021), su estudio tuvo como objetivo principal determinar el impacto que tiene la reputación corporativa en la satisfacción y lealtad de los clientes; asimismo, señala que existe una relación entre las variables, y el propósito

de dicha investigación es saber si el personal brinda un servicio adecuado a los clientes, obteniendo como resultado que ambas son importantes para que el personal genere un valor agregado al servicio que se presta al cliente por lo que confirma su hipótesis planteada.

Prieto & Tarazona (2019), dicha investigación tiene un enfoque cuantitativo, descriptivo y comparativo para lo cual utilizo como muestra a 310 servidores cuyo objetivo es poder percibir el comportamiento de los usuarios internos sobre la calidad del servicio a través de los factores de cooperación entre los usuarios internos, el liderazgo de la dirección y la responsabilidad social de la institución y evaluar su trabajo. Dicho estudio concluye que los servidores públicos son la parte más importante con el cliente son los que dan soporte a la organización y de acuerdo con ello pueden posicionar a la organización en lo que respecta a la atención de los requerimientos de los usuarios.

Ríos, Vásquez, Vásquez & Alvarado (2021), dicha investigación tuvo como objetivo sintetizar y analizar información de artículos científicos sobre la atención al usuario en el campo médico utilizo como método de estudio el diseño descriptivo y no cualitativo y de dicho estudio se obtuvo como resultado que se puede identificar un gran cantidad de equipos médicos que por falta de mantenimiento afectan el desempeño de los médicos y la satisfacción de los servicios prestados a los usuarios, por lo que concluyó que la atención a los usuarios en la gran mayoría de los centros estudiados, no existe una adecuada atención al usuario por falta de recursos, normativa, capacitación del personal, infraestructura y equipamiento.

Vidalon & Quispe (2022), su investigación tuvo como objetivo relacionar el marketing y la calidad de atención del usuario, para ello aplico la metodología de la encuesta a 169 servidores de la entidad y el instrumento alcanzo 0,0812 de confiabilidad para luego elaborar una base de datos para hallar la hipótesis cuyo resultado arroja la relación existente entre el marketing y la satisfacción de atención al usuario.

Con respecto a las teorías relacionadas al tema, Godoy, J. N. (2011) menciona que la atención al usuario es una actividad esencial en una organización para poder satisfacer las necesidades y para lograr competitividad. Es por ello que se tiene que trabajar, es decir identificar los problemas y poder elaborar nuevas estrategias con el fin de alcanzar la eficiencia teniendo en cuenta los nuevos cambios que se vienen presentando. Delgado de Smith (2008: 41a), señala que es muy importante la capacitación al personal que atiende al público debe conocer los procesos y actividades a fin de poder una buena atención al cliente.

Otra de las teorías de la atención al usuario Meléndez (2015) señala que el nivel de satisfacción del cliente se puede medir por la calidad de atención que se brinde. Kotler (2012), señalo que la satisfacción puede ser medida ya que por medio de ello podemos saber las preferencias del cliente.

Cervantes e Inda (2020), señala que el desempeño del talento humano en una organización repercute en la satisfacción al usuario en lo que respecta a la atención al usuario ya que al no encontrarse capacitado para la resolución y atención denotara en el desempeño de sus labores en la eficiencia y la eficacia.

En relación con las tres teorías, la atención al usuario es una herramienta importante en la satisfacción y calidad de atención al usuario, mediante esta herramienta se ha de lograr que el usuario se sienta satisfecho de acuerdo a las estrategias diseñadas que ayuden a mejorar el servicio que se les brinda. Por ello, se debe realizar una evaluación del desempeño con respecto a la atención brindada al usuario. De tal modo que, se pueden detectar problemas en el tipo de atención brindada. Con respecto a los enfoques conceptuales se encuentra la concepción de atención y divididos por categorías, como la capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad cada uno con sus respectivas subcategorías.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La tesis fue de tipo básica de nivel descriptivo y su finalidad fue la descripción detallada dentro del estudio a realizar ya que la misma nos permitirá investigar.

Los estudios descriptivos recolectan información de la organización sobre su variable.

Escudero y Cortez (2018) señalan que este tipo de investigación es básica ya que se basa en fundamentos teóricos lo que busca es el conocimiento de la realidad.

3.1.2 Diseño de investigación

Esta investigación, fue de diseño no experimental ya que lo que se busca es evaluar la situación actual.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) según los autores, la investigación no experimental es un estudio donde no existe manipulación en sus variables ya que solo se podrían observar e identificar en su estado natural y con ello poder analizar.

3.2 Categorías, subcategorías y Matriz de Categorización

La presente investigación tuvo una categoría la cual estuvo dividida en 03 subcategorías.

La categoría viene hacer la atención al usuario siendo sus tres subcategorías Capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad, las cuales se subdividieron en 9 divisiones.

3.2.1 Subcategorías

Capacidad de respuesta: Demuner, Becerril, & Ibarra (2018), en su investigación señalo que para que una organización sea más efectiva en sus procesos su talento humano debe contar con información actualizada la cual le permitirá brindar un mejor servicio al cliente, pues es a quien se deben, sin poner en riesgo la imagen de la organización.

Empatía: Andreou y Kalavana (2020), en su investigación señalo que la empatía es muy importante en una organización ya que puede conducir al éxito o al fracaso de la misma, por ello los lideres de las organizaciones deben fomentar este sentimiento con la finalidad de crear una organización de alto rendimiento, ya que con

ello lograra alcanzar el éxito, logrando sus objetivos de crecimiento y rentabilidad. Para ello primero deben desarrollar la empatía cognitiva en los colaboradores para luego desarrollar la empatía afectiva. Por otro lado, Stephen Covey dijo: «Cuando escuchas con empatía a otra persona, le das a esa persona un aire psicológico», para luego poder resolver los problemas.

Fiabilidad: Murga (2017), señala en su investigación que la fiabilidad de la atención del cliente se relaciona con la satisfacción de los usuarios, por lo que se deben crear estrategias con respecto a los colaboradores a fin de que se sientan comprometidos con el servicio que dan a los usuarios

Experiencia del usuario: Murga (2017) en su investigación señala que la comunicación afectiva ha tenido un avance muy importante y la interacción de la persona-ordenador, esto lo hemos visto en las diversas aplicaciones que se han venido creando a lo largo del tiempo, las cuales se han venido desarrollándose en diferentes campos como seguridad, entrenamiento, salud, seguridad, etc. Por otro lado, manifiesta que este tipo de herramienta no trata de controlar las acciones de los usuarios si no de brindarle una mejor interacción y experiencia de usuario al tener en cuenta los estados emocionales de los usuarios en los medios digitales.

Tiempo de espera: Condori y Laricano (2019), dicha investigación se diagnosticó el tiempo de respuesta en la atención en un hospital dicho estudio fue de tipo cuantitativo, retrospectivo, correlacionado y longitudinal. Para dicho procesamiento se obtuvieron un total de 3.325 visitas y para este proceso se utilizó el programa estadístico SPSS v.2 obteniendo resultados de las encuestas por lo que en los servicios de atención obtuvieron un tiempo de respuesta de 9 a 16 minutos y con un 79,8% (tasa porcentual acumulada) de tiempo de respuesta inferior a 16 minutos. Por otro lado, el escenario de atención prehospitalaria obtuvo un 7,8%. Por lo que concluyeron que existió relación entre el tiempo de respuesta y el ámbito de atención prehospitalaria obteniendo un 95% en el nivel de confianza y en el nivel de significancia de $p < 0,05$.

Satisfacción: Florián, Gálvez, Barsallo (2020) en su investigación de satisfacción al

usuario en el sector salud tiene un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, utilizo una población de 3480 pacientes los cuales fueron atendidos en consulta externa, tomo como muestra a 315 pacientes, para ello utilizaron una encuesta y un cuestionario SERVQUAL que tuvo como instrumento, para lo cual obtuvieron como resultado en insatisfacción de los usuarios externos en (62,7%), en empatía (76,1%) y la confianza (64,2%), por lo que concluyo que si se establece un plan de mejora en la atención a los usuario se lograra una mejora en la satisfacción del usuario.

Escucha activa: es una habilidad del ser humano el saber escuchar con atención a quien nos está comunicando algo es por ello se debería centrar la atención en la persona para saber que nos está comunicando.

Comunicación efectiva: Correal (2016), en su artículo con respecto a la comunicación efectiva las empresas tienen relación con las teorías organizacionales donde la comunicación se encuentra inmersa dentro de ellas, es decir si las organizaciones cuentan con una buena comunicación pueden marcar una diferencia en su productividad, siendo esta una estrategia muy importante dentro de proceso de la organización.

Interés en el usuario: El usuario o cliente ha tomado protagonismo con respeto a las organizaciones debido a la competencia que existe entre ellas, debido a ello las empresas tienen que realizar estudios con respecto a las necesidades del usuario con el fin de poder captar clientes y poder atender sus necesidades para así lograr cumplir sus objetivos y obtener mayores ingresos.

Cumplimiento de plazos: Callo (2018), su investigación tuvo como objetivo determinar si se cumplieron con los plazos en la tramitación en los procesos penales, dicha investigación fue básica, descriptiva y de diseño no experimental para lo cual se utilizó una encuesta, por lo que concluyo que el incumplimiento de estos procesos vulnera el principio de celeridad, generando malestar y desconfianza en el sistema de justicia, por lo que recomienda se capacite al personal a fin de poder dar atención a los requerimientos de los usuarios dentro de la norma procesal.

Solución de problemas: Correa (2019) señala que el objetivo de su artículo es examinar como el conocimiento ayuda a gestionar a la resolución de los problemas

educativos en una economía globalizada. La metodología empleada fue el análisis epistemológico-documental de modelos educativo. Obteniéndose como resultado que, gracias al conocimiento se puede gestionar y con ello se pueden obtener oportunidades de desarrollo realizando investigaciones, así como también lograr reducir los costos, la creación de servicios para los estudiantes, métodos de estudios, asesorías personalizadas y con ello la resolución de los problemas que presentan las instituciones educativas en estos tiempos.

Información coherente: Podemos decir que el personal a cargo debe tener conocimiento de los procesos que realiza a fin de poder dar una respuesta clara y precisa a los usuarios a fin de que los mismos se sientan satisfechos con la resolución de sus problemas o dudas. Por ello el personal debe tener capacitaciones constantes.

3.3 Escenario de estudio

Dicho estudio fue realizado a una entidad pública del Cercado de Lima 2022, ubicada en el Centro de Lima por lo que debido a la situación sanitaria que venimos viviendo a nivel global, opto por atender a los usuarios utilizando las plataformas digitales, así como las redes sociales para poder atender a los usuarios a fin de que no se expongan por la cantidad de contagios que se venían dando, poniendo a salvo su salud.

La entidad tuvo que optar por nuevas estrategias debido a la situación sanitaria que se estuvo viviendo, por lo que la entidad decidió reinventarse a cuanto, a los canales de atención y redes sociales, ya que la entidad estuvo atendiendo mediante llamadas telefónicas, correos ya que los centros de atención estuvieron cerrados, por lo que se tuvo que replantear en ese entonces estrategias de atención al usuario a fin de atender sus requerimientos.

Entre los cambios que tuvieron que realizar fue el uso de medios de comunicación como el WhatsApp, correo electrónico donde se les comunico a usuarios el estado de sus requerimientos; asimismo, se les comunico que el cierre de los centros de atención por motivo sanitario que estaba atravesando el país, por lo que los colaboradores tuvieron que atender de manera remota desde sus domicilios.

Las diferentes unidades orgánicas se tuvieron que reunir con todo el personal para poder plantearles los cambios a efectuarse a fin de poder atender los

requerimientos solicitados por los usuarios, así como el cuidado que se debía tener con el personal a fin de evitar los contagios.

Debido a dichos cambios por la pandemia y a la demanda de requerimientos, los trabajadores no se adaptaron a la nueva modalidad de trabajo debido a que tenía que adecuar su trabajo de manera remota motivo por el cual generó ciertas malestar entre los usuarios.

En la actualidad la entidad viene manejando atención presencial y virtual con el personal toda vez que cada uno de ellos tiene sus funciones a cargo

3.4 Participantes

Entre los participantes se encuentran los usuarios que acuden a las diferentes entidades del estado a realizar sus trámites. La información que brindaron los usuarios del Servicio de Atención al Usuario nos dio a conocer sus experiencias con respecto a dicho servicio y el nivel de satisfacción esperado del Servicio de Atención al Usuario de una entidad pública del Cercado de Lima.

Los participantes fueron 05 entrevistados.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos: Los resultados de las entrevistas dieron como resultado en base a las respuestas de los encuestados, ya que mediante la recolección de la información y de las respuestas se puede obtener una base sobre la atención del usuario en las entidades públicas

La entrevista

Troncoso-Pantoja, C., & Amaya-Placencia, A. (2017) señala que la entrevista es un instrumento de recolección de datos la cual se realizó en una interacción entre dos personas y que obedece a un objetivo, en la que el entrevistado dará su opinión sobre un asunto y, el entrevistador, recogerá e interpretará.

La entrevista cualitativa se realizó el dialogo que mantiene entre el entrevistado y el investigador con el fin de comprender las situaciones, los problemas y las experiencias obtenidas. Este tipo de técnica va a permitir obtener la información precisa ya que se busca la opinión directa del encuestado.

La entrevista se realizó a 05 usuarios que nos ayudaran para la siguiente investigación.

3.6 Procedimiento

Torres y Paz (2019), señalo que la recolección de datos se debe realizar de manera planificada teniendo en cuenta que las fuentes de información, herramientas, así como los recursos con la finalidad de recabar los datos necesarios para la investigación a realizar cuyo fin es lograr el objetivo. Dicho cuestionario debe ser elaborado de forma clara y comprensible

La técnica de recolección de datos se realizó mediante una entrevista a 05 usuarios fue a través de una guía la cual tuvo un cuestionario de 09 preguntas que se enfocan en la atención al usuario en la entidad pública del Cercado de Lima, 2022 de con el fin de poder solucionar el problema y buscar las posibles soluciones

3.7 Rigor científico

Espinoza (2020) señala que el rigor científico va a dar la validez al estudio que se quiere realizar dando credibilidad, fiabilidad y la objetividad, al método científico aplicado teniendo en cuenta los hallazgos científicos encontrados evaluarlos con el fin de obtener los resultados.

Para la tesis de investigación se utilizó el método cualitativo y sus correspondientes etapas.

La técnica de recolección de datos se realizó mediante una guía de preguntas las cuales fueron validadas por tres especialistas (docentes universitarios) fue a través de un cuestionario de 09 preguntas que se enfocan en la atención al usuario en la entidad pública del Cercado de Lima, 2022, con el fin de poder recolectar la infamación de los encuestados.

3.8 Método de análisis de la información

El presente estudio fue elaborado a través de un enfoque cualitativo. El método de análisis de la información del estudio se obtuvo a través de la aplicación de un cuestionario para la atención al usuario.

3.9 Aspectos éticos

Del Castillo & Rodríguez (2018). Dichos autores nos manifiestan que el aspecto ético es muy importante en la vida de un profesional y con respecto a la investigación como se resuelve la situación que venimos investigando. Por lo que la conducta de un investigador debe estar regida por la ética y la investigación científica es decir la justicia

y la autonomía. Se dice como un investigador puede transmitir sus conocimientos de investigación a su propia investigación para que así pueda tener la validez de su investigación.

IV.RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Seguidamente y teniendo en cuenta los resultados obtenidos en base al primer objetivo específico el cual consistió en conocer la característica de la capacidad de respuesta en la atención al usuario en una entidad pública del estado en el Cercado de Lima, 2022, la cual se dividió en tres partes las cuales tienen una relación con la categoría capacidad de respuesta, siendo las siguientes partes la experiencia del usuario, tiempo de espera y la satisfacción las cuales nos sirvió de gran utilidad para el propósito de la presente investigación.

En consideración a las entrevistas realizadas de acuerdo con la capacidad de respuesta, los entrevistados manifiestan que los asesores no se encuentran debidamente capacitados para dar las respuesta u orientación adecuada con respecto a las inquietudes de los usuarios generando largos tiempo de espera generando insatisfacción.

De tal manera que los resultados sirvieron de gran aporte para la investigación realizada. Por lo que respuestas sobre **experiencia del usuario** cuando realizan un trámite fueron que *“...No, todos están preparados o capacitados para resolver las dudas o inquietudes de los usuarios o clientes”*. (E1).

Por otro lado, otro entrevistado manifestó que: “...No, que les falta herramientas para poder atender mejor al público”. (E2).

“...No, se tenía que recurrir a una sola persona específica, que no se abastecía con la cantidad de usuarios que llegaban diariamente a las inmediaciones, lo cual conllevaba a esperar por un buen tiempo”. (E3).

“...No todos los asesores están capacitados para responder o orientar ante cualquier pregunta o duda de los usuarios”. (E4).

“...No, todos los asesores están preparados para responder mi inquietud algunos si otros n.” (E5).

Con respecto a la entrevista que se realizó de acuerdo con el tiempo de espera toda vez que existen demoras en el proceso de atención al usuario por lo que, al no tener el conocimiento suficiente del tema prolongan el tiempo de espera de los usuarios.

“...No, ya que los asesores al no contar con el conocimiento suficiente prolongan el tiempo de atención”. (E1)

“...Mas o menos, por ejemplo, en la RENIEC fui a hacer la gestión de mi trámite de DNI y ni bien llegué a la agencia me atendieron en 20 minutos. El registro fue digital y el recojo si fue presencial. En otras entidades no veo dicha automatización”. (E2).

“...No, porque se tenía que efectuar largos tiempos de espera, aunado a ello la alta demanda de usuarios sobrepasaban la capacidad de atención de los requerimientos.” (E3).

“...No, porque la persona que atendió a mis requerimientos no estaba preparada para responder a mis interrogantes.” (E4).

“...No, todos los asesores están completamente preparados para responder a mis inquietudes algunos si otros no.” (E5).

En la entrevista también se habló con respecto a la **satisfacción** donde la mayoría no se sentía satisfecho con respecto a la atención que realizan las entidades públicas, debido que a mucho de los procesos que existen en ellas n

Con respecto a la entrevista que se realizó de acuerdo a la satisfacción, los encuestadores manifestaron

“...No, se sentía satisfecha con la atención ya que debería ser más eficiente más puntual.” E5

“...No, porque para poder ser atendido se tiene que invertir largas horas de cola.” (E4)

“...Si, se interesó en solucionar el problema dando la respuesta a mi problema.” (E5)

De un universo de 05 entrevistados se tiene como resultados que 04 de los entrevistados manifiestan que las entidades públicas deben realizar esfuerzos con respecto a la capacitación de sus asesores a fin de tener conocimiento del tipo de servicio y los procesos que realizan en la entidad pública que laboran y uno de ellos manifiesta que existe mucha burocracia en cuanto a los procesos.

Por ello, los asesores deberían ser capacitados constantemente a fin de poder tener una capacidad de respuesta inmediata y con ello evitar horas de espera en las gestiones que realizan los usuarios logrando con ello la satisfacción de los mismos.

Demuner, Becerril, & Ibarra (2018), señala que para que los colaboradores puedan tener una capacidad de respuesta adecuada va a depender mucho del conocimiento que puedan alcanzar para ello la empresa deberá de crear estrategias con respecto a capacitaciones al personal y ello conllevará que puedan dar una respuesta adecuada generando con ello disminuir el tiempo de respuesta de los usuarios, así como la satisfacción de los mismos.

En cuanto al segundo objetivo es la característica de la empatía en la atención al usuario en una entidad pública del mercado de Lima, 2022, el cual se dividió en tres partes las cuales tienen una relación con la categoría empatía, siendo las siguientes partes la escucha activa, comunicación efectiva, interés en el usuario las cuales tiene relación con la subcategoría empatía, ello nos permitió tener mayor conocimiento del objetivo establecido.

De tal manera que los resultados sirvieron de gran aporte para la investigación realizada. Por lo que respuestas sobre **escucha activa** fueron que:

“...No todos los colaboradores tienen vocación de servicio, ni han desarrollado empatía en la atención a los usuarios.” (E1).

“...Si, los asesores que he interactuado han sido amables conmigo”.
(E2).

“...Si, la paciencia es clave para poder responder a las necesidades del usuario” (E3)

“...No, porque la persona que atiende está pensando más en que el próximo usuario en cola de espera sea atendido.” (E4)

“...Si, se interesó en solucionar el problema dando la respuesta a mi problema.” (E5).

En la entrevista también se habló con respecto a la **comunicación efectiva** de como los asesores pueden comunicarse de forma clara y efectiva con los usuarios. Por lo que respuestas de los entrevistados fueron las siguientes:

“...No existe una clara ni fluida comunicación, ya que muchos asesores no están lo suficientemente identificados con la empresa por falta de incentivos económicos o reconocimiento a su labor.” (E1)

“...No, si bien los asesores atienden bien, no veo buena comunicación con sus colegas de seguridad.” (E2)

“...No lo suficiente ya que muchas veces la comunicación se hace mediante terceros.” (E3)

“...No, porque siempre se generan dudas, lo cual se refleja al momento de que se acercan muchas personas a la misma donde una única persona.” (E4)

“...Si termino en dar la respuesta correcta, evidenciándose que se tuvo que asesorar para responder mi consulta”. (E5).

Con respecto al Interés en el usuario es como un colaborador se interesa por resolver los problemas que los diversos usuarios tienen.

“...No siempre. A veces, esto se da por falta de capacitación o de identificación con los objetivos de la empresa.” (E1)

Si en el caso de RENIEC. En los otros No (E2)

“...Si, porque de eso va a depender que más usuarios acudan a una organización.” (E3)

“...No, porque no se resuelve en el momento en que se generan los problemas. (E4)

Si, se interesó en solucionar el problema dando respuesta a mi pregunta (E5).

Entre los entrevistados 02 de ellos sintieron que los asesores los escucharon y ayudaron a resolver su problema, sin embargo 03 de ellos manifiestan que les falta capacitación e identificación con la empresa, superado ello mejoraría la atención al usuario.

Andreou y Kalavana (2020), señala que la empatía es muy importante en una organización desarrollar en las organizaciones conducen al éxito o al fracaso por lo que el líder de una organización debe desarrollar ello en los colaboradores para que se sientan comprometidos en la labor que desempeña haciéndose más cercano con los usuarios.

En cuanto al tercer objetivo es la característica de la fiabilidad en la atención al usuario en una entidad pública del cercado de Lima, 2022, el cual se dividió en tres partes las cuales tienen una relación con la categoría fiabilidad, siendo las siguientes partes el interés en el usuario, solución de problemas y la información coherente, interés en el usuario las cuales tiene relación con la subcategoría empatía, ello nos permitió tener mayor conocimiento del objetivo establecido.

De tal manera que los resultados sirvieron de gran aporte para la investigación realizada. Por lo que respuestas sobre Cumplimiento de plazos fueron que:

“...No, entregan sus actividades fuera de plazo. Los objetivos de la tarea a cumplir deben ser expresados claramente y con anticipación, a efectos que el trabajador se prepare para un eficiente y oportuno cumplimiento del mismo.” (E1)

“...Si lo cumplieron.” (E2)

“...Ocasionalmente suele ser un poco clara las tareas o objetivos que se va encomendar” (E3)

“...Si, porque ya tienen un formato preestablecido para comunicar las gestiones a efectuar.” (E4)

“...No, demoro porque tuvo que asesorarse” (E5)

En la entrevista también se habló con respecto a la solución de problemas de como los asesores pueden resolver los problemas que se les presenta con los diversos usuarios. Por lo que respuestas de los entrevistados fueron las siguientes:

“...No siempre se interesan por dar solución asertiva a los problemas de los usuarios. Muchas veces es por falta de vocación de servicio, falta de motivación al personal o por falta de empatía.” (E1)

“...No siempre, a veces los mismos procesos no son claros y tienes que hacer colas solo para entender el procedimiento.” (E2)

“...Siempre se busca la manera clara de poder solucionar los problemas.” (E3)

“...No, porque no se pone en el lugar del usuario, que ese día dejas de realizar otras actividades.” (E4)

“...Si, resolvió el problema en forma asertiva” (E5)

Asimismo, también se habló con respecto a la información coherente de como los asesores deben informar de manera clara y de forma coherente la información que solicitan los usuarios a fin de atender sus necesidades. Por lo que respuestas de los entrevistados fueron las siguientes:

“...No, generalmente se encuentran dudosos al tomar decisiones y siempre lo consultan con sus jefes inmediatos, dando una imagen de inseguridad y falta de conocimiento a los usuarios.” (E1)

“...No, usualmente siguen procedimiento establecidos sin tomar en cuenta que muchos ciudadanos no tienen tiempo porque trabajan.” (E2)

“...Si, trato de tomar las decisiones correctas para luego comunicarlos” (E3)

“...No, porque se siente que su desempeño es muy monótono, en el cual no se percibe su capacidad de tomar decisiones y de manifestarlas.” (E4)

“...Si, la información fue coherente solo que se demoró” (E5)

Entre los entrevistados 3 de ellos sintieron que los asesores realizan esfuerzos por solucionar sus problemas, pero por desconocimiento de los procesos tienen que recurrir a un personal de mayor conocimiento lo que hace que los usuarios no confíen en las respuestas dadas, sin embargo 02 de ellos manifiestan que si fueron resueltas sus dudas al tener una información coherente.

Para finalizar nos vamos a referir sobre el objetivo general el cual es conocer la característica de la atención al usuario en una entidad pública del mercado de Lima, 2022, para este objetivo se tuvo como referencia las opiniones de los entrevistados, así como de un autor.

De acuerdo a las entrevistas realizadas los entrevistados señalan que se debería capacitar al personal a fin de que puedan conocer el proceso que la realiza la entidad a la cual prestan servicios, con la finalidad de reducción las demoras en su proceso. Por otro lado, uno de los entrevistados manifestó que la pandemia ha traído consigo una demora en cuanto a los procesos de los diferentes tramites que tiene cada entidad generando malestar. Por otro lado, deberían llevar talleres capacitaciones constantes que ayuden a los asesores como deben de tratar a cada usuario y el manejo de las situaciones contractuales que se les pueda presentar.

V. CONCLUSIONES

Primera

Con respecto al primer objetivo se llegó a la conclusión que para las entidades públicas cuenten con una capacidad de respuesta, es de suma importancia que los asesores estén debidamente preparados y capacitados a fin de poder dar una respuesta adecuada solucionando los problemas de los usuarios en un tiempo determinado y es por ello que a raíz de la pandemia las entidades públicas han tenido que crear estrategias a fin de poder una atención de calidad a los usuarios, pese a los esfuerzos realizados se tiene que trabajar en ello.

Segunda

En relación al segundo objetivo se llegó a la conclusión que la empatía es una herramienta muy importante en las organizaciones y más aún en las entidades públicas ya que mediante ella el personal que atiende a los usuarios podrán comprender las necesidades de los usuarios poniéndose en lugar de los mismos logrando con ello resolver los problemas presentados logrando la satisfacción del usuario, es por ello el personal que realiza atención al usuario se debe sentirse identificado con la institución y con ello se lograría un servicio eficiente y de calidad.

Tercera

A partir de los resultados obtenidos con respecto al tercer objetivo se llegó a la conclusión que la fiabilidad es una herramienta mediante la cual se demuestra la confiabilidad de las respuestas en la atención que se presta a los usuarios por lo que la mayoría de los usuarios se sentían insatisfechos al no sentir la seguridad de una información coherente por parte de los asesores en cuanto al proceso a realizar en sus gestiones.

Cuarta

Se concluye que las entidades públicas tienen la obligación de brindar un servicio de calidad buscando crear estrategias y mecanismos de gestión cuyo fin es de generar una buena atención al usuario teniendo en cuenta la modernización de la gestión pública.

VI.RECOMENDACIONES

Primera

Realizar capacitaciones constantes al personal que presta servicio en la atención al usuario con la finalidad de mejorar sus competencias en la capacidad de respuesta el cual conllevara a realizar un buen servicio mejorando y gestionando mediante sistemas de gestión y de modernización en las entidades públicas, enfocados en la orientación hacia la satisfacción del usuario.

Segunda

Se recomienda realizar talleres acerca sobre empatía al personal que presta servicios en atención al usuario siendo esta una herramienta muy importante en las organizaciones ya que utiliza la inteligencia emocional permitiendo desarrollar la comunicación asertiva logrando con ello un usuario satisfecho y un servicio eficiente de calidad.

Tercera

Se recomienda que el personal que atiende al usuario es fundamental que conozca los procesos a fin de poder dar a conocer una información fiable y además se sienta comprometido con la labor que desempeña al usuario.

Cuarta

Para que la atención al usuario en una entidad pública sea eficiente la entidad debe garantizar que los procesos dentro de ella funcionen adecuadamente capacitando constantemente al personal a fin de que el usuario se sienta satisfecho con la atención que brinda la entidad, estos procesos deben ser de conocimiento del personal a fin de generar bienestar al usuario a través de los servicios que prestan la entidad.

REFERENCIAS

- Arévalo, AL (2018). Aplicación de la teoría de colas en tiempos de espera para la atención de usuarios en el laboratorio clínico de la empresa IPS Unipsalud 2000 Guaduas Ltda. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/20927>.
- Abd-El-Salam, E. (2016) El impacto de la margen corporativa y la reputación en la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la lealtad del cliente: probar el papel de mediación. Análisis de casos en una empresa internacional de servicios. *The Business y Management Review*, 3 (2), 177.
- Andreou, P., & Kalavana, T. (2020). ¿Cómo gestionan los líderes la empatía en la empresa? *Capital Humano*, 349, 161–169. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=19&sid=a52e6124-59c1-45cd-8547-f97113a7183c%40redis>
- Álvarez Risco, A. (2020). Justificación de la investigación. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10821>.
- Bhattacharya, A., Morgan, N. A., & Rego, L. L. (2021). Customer Satisfaction and Firm Profits in Monopolies: A Study of Utilities. *Journal of Marketing Research (JMR)*, 58(1), 202–222. <https://doi.org/10.1177/0022243720962405>
- Carrasco Fernández, Soledad (2018). Guía práctica de atención al cliente. Ediciones Paraninfo, SA. https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=sqVdDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=atencion+al+cliente&ots=w_0SFI16_e&sig=8DNui_iO1FAvAF-Gql707HGIR1U#v=onepage&q&f=false.
- Caballero Ramírez, R. (2021). Chatbot: una propuesta viable para la atención al cliente en el centro de soporte de la UCI. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 15, 72–92.
- Carrasco Fernández, Soledad (2018). Guía práctica de atención al cliente. Ediciones Paraninfo, SA. <https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=sqVdDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=>

PP1&dq=atencion+al+cliente&ots=w_0SF116_e&sig=8DNui_iO1FAvAF-GqI707HGIR1U#v=onepage&q&f=false

- Correal Pachón, M. C. (2016). La comunicación organizacional: modelo o estrategias para la comunicación efectiva en las organizaciones. <http://journal.ean.edu.co/index.php/revistai/article/view/624>
- Callo Deza, U. (2018). El cumplimiento de plazos en la tramitación del proceso penal en la Corte Superior de Justicia de Huaura–2018.
- Correa-Díaz, A. M., Benjumea-Arias, M., & Valencia-Arias, A. (2019). La gestión del conocimiento: Una alternativa para la solución de problemas educacionales. *Revista Electrónica Educare*, 23(2), 1-27.
- Corcho, D. V., Valle, I. R., Gutiérrez, S. B., Castillo, R. R., Ávila, L. J. P., Berrio, L. A., ... & García, F. A. D. (2018). Capacidad de respuesta y desafíos del sistema de salud cubano frente a las enfermedades transmisibles. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 42, e30. https://scholar.google.com.mx/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=capacidad+de+respuesta&oq=ca
- Cervantes, G., Muñoz, G., & Inda, A. D. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista Espacios*, 41(14), 27-37.
- Condori Coaquira, Y. L., & Laricano Gutiérrez, D. J. (2019). Tiempo de respuesta y su relación con el escenario de atención prehospitalaria del sistema de atención móvil de urgencias, Tacna–2017. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3678>
- Cantor-Cruz, F., Cortes-Tribaldos, J. A., Estrada-Orozco, K., & Gaitán-Duarte, H. (2022). Ethical aspects in Hospital-based Technology Assessment: Systematic review. *Ethics, Medicine and Public Health*, 22. <https://doi.org/10.1016/j.jemep.2022.100773>
- Castro, F. C. L., & Estela, S. A. (2022). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 7(2). https://scholar.google.com.mx/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2018&q=atenci%C3%B3n+al+usuario+servicio+lima&oq=atencion+a

DECRETO SUPREMO, N° 055-2018-PCM, PODER EJECUTIVO, PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS - Decreto Supremo que aprueba disposiciones de la Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano - MAC, y sus canales de atención- DECRETO SUPREMO-N° 055-2018-PCM. (2018, May 23). Diario Oficial El Peruano.

Díaz Álvarez, J. C. (2021). Modelos de gestión hospitalaria y su influencia en la calidad de atención al usuario del servicio de salud: revisión sistemática rápida de la literatura. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=29&sid=fb055217-0657-48fc-a21a-90a6b8270c0a%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsair.dedup.wf.001..afc3f45a7c4e7da07ebba4220a7e9eee&db=edsair>.

Decreto de Urgencia N° 038-2020 y Decreto de Urgencia que establece medidas complementarias para mitigar los efectos económicos causados a los trabajadores y empleadores ante el COVID-19 y otras medidas.

Decreto Supremo N° 010-2020-TR, Decreto Supremo que desarrolla disposiciones para el Sector Privado, sobre el trabajo remoto previsto en el Decreto de Urgencia N° 026-2020, Decreto de Urgencia que establece medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del COVID – 19.

Diferencia entre investigación descriptiva y correlacional. (s/f). La diferencia entre objetos y términos similares. Recuperado el 5 de junio de 2022, de <https://es.sawakinome.com/articles/education/difference-between-descriptive-and-correlational-research.html>

Demuner Flores, M. D. R., Becerril Torres, O. U., & Ibarra Cisneros, M. A. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nósis. Revista de ciencias sociales y humanidades*, 27(53-2), 61-77.

Del Castillo Salazar, D., & Rodríguez Abrahantes, T. (2018). La ética de la investigación científica y su inclusión en las ciencias de la salud. *Acta Médica del Centro*, 12(2), 213-227. Recuperado de <http://www.revactamedicacentro.sld.cu/index.php/amc/article/view/880/1> 157

- Jemes Campaña, IC, Romero-Galisteo, RP, Labajos Manzanares, MT, & Moreno Morales, N. (2019). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: revisión sistemática. *Anales de Pediatría (Edición en inglés)*, 90 (5), 301–309. <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2018.04.014>
- Escamilla Vielma, R. D., Segovia-Romo, A., & López Pérez, J. F. (2022). Soft skills in customer service: Sales area in automobile dealers. *Contaduría y Administración*, 67(2), 212–236. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.3172>
- Espinoza Freire, E. E. (2020). La investigación cualitativa, una herramienta ética en el ámbito pedagógico. *Conrado*, 16(75), 103-110. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S199086442020000400103
- Espriella, R. D. L., & Restrepo, C. G. (2020). Teoría fundamentada. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 49(2), 127-133.
- Ferrer Bauza, L. A., & Ruiz Palomino, P. (2022). Cómo evaluar y mejorar el servicio al cliente de su empresa: una guía de ayuda (libro completo). Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha. https://doi.org/10.18239/atenea_2022.33.00.
- Giese, J., & Cote, J. (2019). Defining Customer satisfaction. *Academy of Marketing Science*, 1. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Hernández, M. (12 de 12 de 2012). Tipos y niveles de investigación. el 02 de 02 de 2019, de Diseño de investigación: <http://metodologiadeinvestigacionmarisol.blogspot.com/2012/12/tipos-y-niveles-de-investigacion.ht>
- García-Reche, G., & Misas-Gento, M. G. (2020). Servicio de atención al usuario 24 horas, 7 días a la semana, con WhatsApp en una biblioteca universitaria. *Boletín de La Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 35(119), 197–212. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=27&sid=fb055217-0657-48fc-a21a-90a6b8270c0a%40redis>
- Godoy, J. N. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio laboral revista venezolana*, 4(8), 23-35. <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148002.pdf>

- Guarate, YC (2019). Análisis de las entrevistas en la investigación cualitativa: Metodología de Demazière D. y Dubar C. *Enfermería Investiga Investigación Vinculación Docencia y Gestión*, 4 (5), 14. <https://doi.org/10.29033/enfi.v4i5.711>
- Kun-Myong Kang, & Jung-Wan Hong. (2021). The effect of service climate on customer emotion and customer satisfaction. *Ilkogretim Online*, 20(3), 814–820. <https://doi.org/10.17051/ilkonline.2021.03.87>
- Kuo-Ming Chu. (2022). Measuring Customer Service Experience in Offline and Online Retail Environments. *International Journal of Organizational Innovation*, 14(4), 1020. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=30&sid=cd181dc2-ce85-4ff7-b56a-b9d189e6f7b5%40redis>.
- Investigación. <http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/2817/1/M%c3%a9todos%20de%20recolecci%c3%b3n%20de%20datos%20para%20una%20investigaci%c3%b3n.pdf>
- Inga-Berrospi, F., & Rodríguez, CA (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36 (2), 312-318. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
- Jedin, M. H. bin, & Balachandran, I. a/p. (2021). Marketing Mix Elements and Customer Service Satisfaction: Empirical Evidence in the Malaysia Edutainment Theme Park Industry. *Services Marketing Quarterly*, 42(1/2), 93–107. <https://doi.org/10.1080/15332969.2021.1947087>
- Laza, C. A. (2019). Gestión de la atención al cliente/consumidor. UF0036. Tutor Formación. https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=F2-_DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=atencion+al+cliente&ots=40u8C5gSxY&sig=OlzH68wT1S3x8I-HxFdWkw4DUN0#v=onepage&q&f=false
- López, J. V. G. (2020). COMT004PO-Fundamentos de atención al cliente. Editorial Elearning, SL. https://books.google.com.mx/books?id=VGzoDwAAQBAJ&pg=PA7&ots=OQB8FP_8IJ&dq=atencion%20al%20cliente%20calidad&lr&hl=es&pg=PA7#v=onepage&q=atencion%20al%20cliente%20calidad&f=false

- López, D. (2018). Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachys de la ciudad de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE160.pdf>
- Lunasco Delgado, E. J. (2017). Gestión documental y la calidad de atención al usuario en las UGEL de Lima Metropolitana, 2017. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16356>
- Martínez, M. Q., Quirumbay, A. B., & Vazquez, M. L. (2021). Estudio Cualitativo De Reconocimiento De Emociones en Tiempo Real Para/Atención Al Cliente Utilizando Deeplens Face Detección. *Investigación Operacional*, 42(1), 63.
- María Patricia Calle Terrones. (2022). La motivación del talento humano y su relación con la atención al ciudadano en un gobierno local de Lima, Perú, 2017. *Industrial Data*, 24(2). <https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20971>
- Marín, A., Kelly, M., Dextre, O., Ángeles, Z. M. D. L., Carrasco, R., Victoria, G., ... Milagritos, K. (2017). Análisis del impacto de la modalidad de contratación de personal en la atención al usuario en el servicio de certificados literales, en las oficinas de los distritos de Surco , San Isidro , San Borja y Jesús María (sede Rebagliati) de la Superintendencia. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Retrieved from <http://hdl.handle.net/10757/621770>
- Melendez, A. (2015) la calidad en la atención y satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Cajamarca, Perú. (Tesis de Maestría, UNC). Perú.
- Murga, E., & Sonia, E. (2017). Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario – Municipalidad distrital Rázuri, 2017. Universidad César Vallejo.
- Nelly Johana Florián Benites, Norma del Carmen Gálvez Díaz, & Ricardo Barsallo Fernández. (2020). Plan De Mejora De Atención Al Usuario Interno Para La Satisfacción Del Usuario Externo en Reque – Chiclayo 2019. *Tzhoecoen*, 12(4). <https://doi.org/10.26495/tzh.v12i4.1401>
- ORANGE (Issy-les-Moulineaux). (2021). Method and device for managing user service profiles. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edspgr&AN=edspgr.11184758&lang=es&site=eds-live> (Accessed: 29 May 2022).

- Picallo Búa, J. M. (2021). Información, transparencia y atención al ciudadano en la Administración autonómica de Galicia. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/70505/1/T43038.pdf>
- Picón, A. I., & Ramirez, E. R. (2018). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. *Nova*, 16(29), 21-31
- Prieto, S. R. S., & Tarazona, M. T. P. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Industrial data*, 22(1), 95-103. <https://www.redalyc.org/journal/816/81661270006/81661270006.pdf>
- Prager, E. M., Chambers, K. E., Plotkin, J. L., McArthur, D. L., Bandrowski, A. E., Bansal, N., Martone, M. E., Bergstrom, H. C., Bernalov, A., & Graf, C. (2019). Improving transparency and scientific rigor in academic publishing.
- Reyes-Zavala, L., & Veliz-Valencia, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del Conocimiento*, 6(4), 570-591. [doi:http://dx.doi.org/10.23857/pc.v6i4.2586](http://dx.doi.org/10.23857/pc.v6i4.2586)
- Ruth, M. (2020). Customer satisfaction. *Salem Press Encyclopedia*. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=18&sid=bab144d1-8437-4c20-91de-7ec6b14250f8%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=100259232&db=ers>
- Ríos, L. Á., Vásquez, M. E. P., Vásquez, J. M. R., & Alvarado, G. D. P. P. (2021). La Atención al usuario en los sistemas de Salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1806-1819. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/384>
- Reynaldos, K. (2017). Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la atención primaria en salud latinoamericana: revisión integradora. *Revista de Salud Pública*, 20(1), pp.3-10.
- Rojas Serrano, J. (2017). Making Sense of Alternative Assessment in a Qualitative Evaluation System / Entendiendo los procedimientos alternativos de valoración de desempeño en un sistema de evaluación cualitativo. *Profile Issues in Teachers`*

- Professional Development, 19(2), 73–85.
<https://doi.org/10.15446/profile.v19n2.57178>
- Santillan Ponce, M. T. (2021). Propuesta de mejora en atención al cliente como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boutique de la ciudad de Huánuco, 2021. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; Repositorio Institucional - ULADECH.
- Salas Manrique, L. S. (2022). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios de la agencia de Camaná del banco de la nación Arequipa, 2021. <http://hdl.handle.net/20.500.12953/141>
- Salas, L. S. (2022). Atención al cliente, consumidor y usuario. Paraninfo. <https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428339483/atencion-al-cliente--consumidor-y-usuario>
- Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, CL (2015). Modelos de evaluación de la calidad de servicio: Caracterización y análisis. *Compendio*, 18 (35), 57–76. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/3191>
- Troncoso-Pantoja, C., & Amaya-Placencia, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 65(2), 329-332.
- Urrea Enríquez, A. I. (2021). Plan estratégico de servicios para mejorar la satisfacción del usuario en la oficina de atención al ciudadano de la Gobernación del Valle del Cauca. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsair&AN=edsair.od.....25..1ccdf3155a6f4aaea9cd9ae4da7116fa&lang=es&site=eds-live>
- Vidalon, D. Q., & Quispe, Y. H. (2022). Marketing de servicios y calidad de atención al usuario. *Balance*, 8(12), 40–46. <http://45.5.58.104/index.php/Balances/article/view/235>
- Woratschek, H., Horbel, C., & Popp, B. (2020). Determining customer satisfaction and loyalty from a value co-creation perspective. *Service Industries Journal*, 40(11/12), 777–799. <https://doi.org/10.1080/02642069.2019.1606213>

Villanueva, Q., & Haydee, M. (2016). Propuesta de un diseño de mejora del proceso de atención de clientes para mejorar la calidad del servicio de una entidad bancaria Cajamarca 2016. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9901>

Veloz Palomino, M. del C. (2020). Gestión por procesos para incrementar la atención al cliente en las ventas Online de una tienda Retail, La Molina 2020. Repositorio Institucional - UCV; Universidad César Vallejo.

ANEXOS

Anexo N° 1 Matriz de categorización Investigación cualitativa

Título: Atención al usuario en una entidad pública del Cercado de Lima, 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	SUBCATEGORÍAS	DIVISION DE SUB CATEGORÍAS	Códigos
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la característica de la atención al usuario en una entidad pública del Cercado de Lima, 2022?	OBJETIVO GENERAL Conocer la característica de la atención al usuario en una entidad pública del Cercado de Lima, 2022	Salas, L. S. (2022) Asevero que para la atención del usuario, consumidor o cliente sea satisfactoria es indispensable una adecuada gestión en la capacidad de respuesta, siendo necesario que el colaborador sea empático y se encuentre preparado a fin de evitar conflictos entre la empresa y el usuario utilizando la comunicación, dialogo y la fiabilidad.	Capacidad de respuesta	Experiencia del usuario	P1
				Tiempo de espera	P2
				Satisfacción	P3
PROBLEMAS ESPECIFICOS 1. ¿Cuál es la característica de la capacidad de respuesta en la atención al usuario en una entidad pública del cercado de Lima,2022? 2. ¿Cuál es la característica de la empatía en la atención al usuario en una entidad pública del cercado de Lima,2022? 3. ¿Cuál es la característica de la fiabilidad en la atención al usuario en una entidad pública del cercado de Lima,2022?	OBJETIVOS ESPECIFICOS 1. Conocer la característica de la capacidad de respuesta en la atención al usuario en una entidad pública del cercado de Lima,2022 2. Conocer la característica de la empatía en la atención al usuario en una entidad pública del cercado de Lima,2022 3. Conocer la característica de la fiabilidad en la atención al usuario en una entidad pública del cercado de Lima,2022		Empatía	Escucha activa	P4
				Comunicación efectiva	P5.
				Interés en el usuario	P6
			Fiabilidad	Cumplimiento de plazos	P7
				Solución de problemas	P8
				Información coherente	P9

Lima, 16 de junio del 2022

Estimado Dr.: CARRANZA ESTELA, Teodoro

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizare en la investigación denominada: **ATENCION AL USUARIO EN UNA ENTIDAD PUBLICA DEL CERCADO DE LIMA, 2022.**

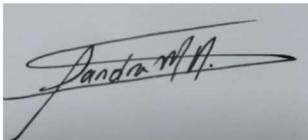
Para cumplir con lo solicitado, le adjunto al presente la siguiente documentación:

- A) Matriz de categorización.
- B) Instrumento de obtención de datos.
- C) Matriz de validación del instrumento de obtención de datos.

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera cómo debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted.

Atentamente.



Morocho Neyra, Sandra Luz
DNI: 25702832

ATENCION AL USUARIO EN UNA ENTIDAD PUBLICA DEL CERCADO DE LIMA, 2022.

1. Problema

1.1 Problema general

¿Cuál es la característica de la atención al usuario en una entidad pública del Cercado de Lima, 2022?

1.2 Problemas específicos

¿Cuál es la característica de la capacidad de respuesta en la atención al usuario en una entidad pública del cercado de Lima,2022?

¿Cuál es la característica de la empatía en la atención al usuario en una entidad pública del cercado de Lima,2022?

¿Cuál es la característica de la fiabilidad en la atención al usuario en una entidad pública del cercado de Lima,2022?

Instrumento

Elaborado por **Morocho Neyra, Sandra Luz**

N° DE CÓDIGO DE ALUMNO **7002510544**

INSTRUCCIONES

Este es un inventario, el cual permite interpretar, describir y conocer la característica de la comunicación organizacional en Atención al usuario en una entidad pública del Cercado de Lima, 2022; a través de su categoría: Atención al usuario. A continuación, se mostrará para cada componente un número de enunciados y/o indicaciones, los cuales serán respondidos de acuerdo a las observaciones del investigador.

MATRIZ DE CATEGORIZACION

CATEGORÍA 1: Atención al usuario			
N°	Items	ENUNCIADOS	RESPUESTAS
1.	Experiencia del usuario	Los asesores están preparados con el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas	
2.	Tiempo de espera	Durante el proceso de registro y atención de un requerimiento, considera que el tiempo de espera fue oportuno.	
3.	Satisfacción	Se siente satisfecho con la labor que desempeña	
4.	empatía	Escucha con paciencia y comprensión las necesidades de los usuarios.	
5.	Comunicación efectiva	Existen buenas relaciones entre los colaboradores, usuarios, se comunica en forma clara	
6.	Interés en el usuario	Se interesa por dar soluciones a los problemas de los usuarios	
7.	Cumplimiento de plazos	Comunica las actividades de las tareas encomendadas	
8.	Solución de problemas	Se interesa por resolver los problemas de forma asertiva	
9.	Información coherente	Toma decisiones y lo manifiesta	

¡Gracias por su colaboración

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: ATENCIÓN AL USUARIO EN UNA ENTIDAD PUBLICA DEL CERCADO DE LIMA, 2022.

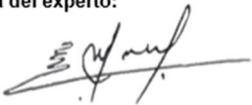
Apellidos y Nombres del investigador: Morocho Neyra, Sandra Luz

Apellidos y Nombres del experto: Dr. ALVA ARCE, Rosel Cesar

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO		
CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	Divisiones	ÍTEM PREGUNTA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
ATENCIÓN AL USUARIO EN UNA ENTIDAD PÚBLICA DEL CERCADO DE LIMA, 2022	Capacidad de respuesta	Experiencia del usuario	Los asesores están preparados con el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas	X		
		Tiempo de espera	Durante el proceso de registro y atención de un requerimiento, considera que el tiempo de espera fue oportuno.	X		
		Satisfacción	Se siente satisfecho con la labor que desempeñan	X		
	Empatía	Escucha activa	Escucha con paciencia y comprensión las necesidades de los usuarios.	X		
		Comunicación efectiva	Existen buenas relaciones entre los colaboradores, los usuarios y se comunica en forma clara	X		
		Interés en el usuario	Se interesa por dar soluciones a los usuarios	X		
	Fiabilidad	Cumplimiento de plazos	Comunica las actividades de las tareas encomendadas	X		
		Solución de problemas	Se interesa por resolver los problemas de forma asertiva	X		
		Información coherente	La información que le brindan cumple con sus expectativas	X		
 Firma del experto: Dr. ALVA ARCE, Rosel César Lic. En Administración. CLAD 14501			Fecha: 16/06/2022			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, sólo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: ATENCIÓN AL USUARIO EN UNA ENTIDAD PÚBLICA DEL CERCADO DE LIMA, 2022.							
Apellidos y Nombres del investigador: Morocho Neyra, Sandra Luz							
Apellidos y Nombres del experto: Dr. Lino Gamarra, Edgard Laureano							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINION DEL EXPERTO			
CATEGORIA	SUBCATEGORIA	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
ATENCIÓN AL USUARIO EN UNA ENTIDAD PÚBLICA DEL CERCADO DE LIMA, 2022	Capacidad de respuesta	Experiencia del usuario	Los asesores están preparados con el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas	x			
		Tiempo de espera	Durante el proceso de registro y atención de un requerimiento, considera que el tiempo de espera fue oportuno.	x			
		Satisfacción	Se siente satisfecho con la labor que desempeña	x			
	Empatía	Escucha activa	Escucha con paciencia y comprensión las necesidades de los usuarios.	x			
		Comunicación efectiva	Existen buenas relaciones entre los colaboradores, los usuarios y se comunica en forma clara	x			
		Interés en el usuario	Se interesa por dar soluciones a los usuarios	x			
	Fiabilidad	Cumplimiento de plazos	Comunica las actividades de las tareas encomendadas	x			
		Solución de problemas	Se interesa por resolver los problemas de forma asertiva	x			
		Información coherente	La información que le brindan cumple con sus expectativas	x			
Firma del experto: 			Fecha: 16/06/2022				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, sólo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: ATENCIÓN AL USUARIO EN UNA ENTIDAD PÚBLICA DEL CERCADO DE LIMA, 2022.

Apellidos y Nombres del investigador: Morocho Neyra, Sandra Luz

Apellidos y Nombres del experto: Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO		
CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
ATENCIÓN AL USUARIO EN UNA ENTIDAD PÚBLICA DEL CERCADO DE LIMA, 2022	Capacidad de respuesta	Experiencia del usuario	Los asesores están preparados con el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas	x		
		Tiempo de espera	Durante el proceso de registro y atención de un requerimiento, considera que el tiempo de espera fue oportuno.	x		
		Satisfacción	Se siente satisfecho con la labor que desempeña	x		
	Empatía	Escucha activa	Escucha con paciencia y comprensión las necesidades de los usuarios.	x		
		Comunicación efectiva	Existen buenas relaciones entre los colaboradores, los usuarios y se comunica en forma clara	x		
		Interés en el usuario	Se interesa por dar soluciones a los usuarios	x		
	Fiabilidad	Cumplimiento de plazos	Comunica las actividades de las tareas encomendadas	x		
		Solución de problemas	Se interesa por resolver los problemas de forma asertiva	x		
		Información coherente	La información que le brindan cumple con sus expectativas	x		
Firma del experto:			Fecha: 16/06/2022			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, sólo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, TEODORO CARRANZA ESTELA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Atención al usuario en una entidad pública del Cercado de Lima, 2022", cuyo autor es MOROCHO NEYRA SANDRA LUZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 19 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
TEODORO CARRANZA ESTELA DNI: 08074405 ORCID: 0000-0002-4752-6072	Firmado electrónicamente por: TCARRANZAE el 02- 12-2022 12:20:36

Código documento Trilce: TRI - 0446129