



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Satisfacción en la atención al ciudadano en Transparencia y
Acceso a la Información Pública Ministerio de Agricultura y Riego
2015**

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

AUTORA:

Barzola Quispe, Cedy (orcid.org/0000-0001-8367-2635)

ASESORA:

Dra. Lescano López, Galia Susana (orcid.org/0000-0001-7101-0589)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz

LIMA - PERÚ

2016

Dedicatoria

Este trabajo de investigación lo dedico a mi madre, quien me guía desde el cielo, a mi hijo, y a mi familia, que gracias a su apoyo, he logrado alcanzar los objetivos personales propuestos.

La autora

Agradecimiento:

A mi gran amigo Jose Benitez, persona que siempre me ha motivado a seguir avanzando en mi carrera profesional, a todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su enseñanza y permanente orientación, durante mis estudios de Maestría.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figura.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCOTEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2 Variables y operacionalización	21
3.3 Población, muestra, muestreo.....	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5 Procedimientos.....	25
3.6 Método de análisis de datos.....	25
3.7 Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1	Satisfacción en la atención al ciudadano	27
Tabla 2	Dimensión de características del servicio asistencial	28
Tabla 3	Dimensión de características del trato personalizado	29
Tabla 4	Prueba de ratificación de la atención del ciudadano en el acceso a la información en el MINAGRI,2015	30
Tabla 5	Estadística de contraste de la satisfacción en atención al ciudadano en el acceso a la información en el MINAGRI, 2015	30
Tabla 6	Prueba de rangos del servicio asistencial en el acceso a la información del MINAGRI, 2015	31
Tabla 7	Estadística de contraste del servicio asistencial en el acceso a la información en el MINAGRI 2015	31
Tabla 8	Prueba de rangos del trato personalizado en el acceso a la información en el MINAGRI, 2015	32
Tabla 9	Estadística de contraste del trato personalizado en el acceso a la información en el MINAGRI, 2015	33

Índice de Figuras

Figura 1 Diseño del esquema de trabajo comparativo.....	21
Figura 2 Fórmula para calcular tamaño de muestra	22
Figura 3 Diagrama de agrupado satisfacción en la atención.....	27
Figura 4 Diagrama de agrupado de las características del servicio asistencial...28	
Figura 5 Diagrama de agrupado de las características de trato personalizado.....	29

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar las diferencias que existen en la satisfacción en la atención al ciudadano respecto a la información solicitada justificada en la Ley de transparencia y acceso a la información pública en el Ministerio de Agricultura y Riego 2015, la población todos los ciudadanos que acuden al MINAGRI, a solicitar información diversa, la muestra probabilística se consideró 384 ciudadanos, en los cuales se ha empleado la variable: Satisfacción en la atención al ciudadano.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel comparativo, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: cuestionario de satisfacción en la atención al ciudadano en escala de Likert (Muy poco, Poco, Medio, Bastante, Mucho), que brinda información acerca de la satisfacción en la atención del ciudadano en sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que: no existe diferencias significativas en la satisfacción en la atención al ciudadano respecto a la información solicitada en la Ley de transparencia y acceso a la información pública en el Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI) 2015. Sin embargo, esta investigación demuestra que el MINAGRI, viene atendiendo al ciudadano de forma eficiente lo que demuestra que está cumpliendo con la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

Palabras Clave: Satisfacción, atención, ciudadano

Abstract

This research has the overall objective to determine the differences in satisfaction citizen services regarding information requested justified in Law of transparency and access to public information in the Ministry of Agriculture and Irrigation. 2015, the population of infinite number of citizens requesting information, the probability sample considered 384 users, which has been employed variable: satisfaction citizen services.

The method used in the research was the deductive hypothetical, this research used for the purpose no comparative experimental design level, which collected information over a specific period, which was developed to implement the instrument: satisfaction questionnaire citizen services Likert scale (very little, little, middle, pretty, Long), who provided information about satisfaction in the care of citizens in its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that: there are no significant differences in satisfaction citizen services regarding the information requested in the Law of transparency and access to public information in the Ministry of Agriculture and Irrigation. 2015. However this research shows that the MINAGRI, comes in response to citizen efficiently demonstrating that it is complying with the Framework Law for Modernization of State.

Keywords: Satisfaction, attention, citizen

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo circundante, la satisfacción del ciudadano es la clave importante y determinante en la mejora de las instituciones. Sin embargo, en muchos organismos públicos, la satisfacción que perciben los ciudadanos presenta deficiencias, ya que el servidor público no está adecuadamente preparado para brindar un trato amable, cordial, cargado de respeto y consideración hacia cada uno de los ciudadanos. La insatisfacción de los ciudadanos trae consigo una serie de perjuicios para la institución, desde los constantes reclamos, discusiones enérgicas, gritos, quejas, etc. los cuales dañan la imagen institucional y alejan a las personas que se requieren de sus servicios.

No obstante, esta insatisfacción se pretende revertir, es por ello la importancia de esta investigación, por lo que este aspecto ha sido prioridad por los investigadores, centrándose en determinar que las origina y cuáles son las causas para tomar alternativas de solución que sean totalmente favorables, a fin de conseguir una mejor calidad de los servicios prestados.

Morillo (2010) manifiesta que es un tema relativamente nuevo es la calidad en los servicios, el mismo que está revestido de indudable complicación, debido a las tipologías particulares de los servicios (intangibilidad, extinción, integridad y otras). Esta distintividad le otorga una complicación al concepto por los diversos juicios que se manejan. Actualmente, la calidad se emplea y específica para los sectores manufacturero y los servicios, con las tipologías o caracteres de una asistencia que compensan las insuficiencias expresas del comprador o interesado.

El resultado de cada institución, es de prioridad mantener a los usuarios internos y externos satisfechos, respeto a la atención brindada de calidad en los tiempos establecidos. Es necesario que la entidad tenga valores y su desarrollo constante, el cual sea conocido y practicado por su personal.

En el Perú también se observa esta problemática puesto que los empleados de las instituciones públicas no brindan un trato cordial a los usuarios, generando ello un inconveniente que perjudica la satisfacción que debe sentir el ciudadano. En las últimas décadas se observa como muchas entidades públicas y privadas, desean evaluar una serie de variables institucionales que permitan mejorar su atención a los usuarios o clientes. Para ello vienen probando diferentes estrategias de buen trato, el cual involucra al servidor civil de la institución.

En Lima, así como en todo país, no está separado de esta problemática que se expone, se ha observado que la insatisfacción del usuario subsiste, hecho que afecta el crecimiento organizacional. La calidad percibida en cada una de las áreas y ambientes institucionales debe ser óptima y de calidad. En tal sentido, esta investigación adquiere principal relevancia, ya que permitirá contar y obtener un análisis real verdadero de la institución con respecto a estas variables en estudio.

El Ministerio de Agricultura y Riego, también se ha observado que se origina el malestar y descontento entre los ciudadanos que requieren acceder información pública, personalmente frente a los ciudadanos que solicitan información de forma virtual. En ese contexto, se viene percibiendo de que se estaría brindando atención antes del plazo establecido, a los ciudadanos que solicitan información de forma virtual, a diferencia de los ciudadanos que requieren información de forma presencial, es por ello la necesidad de la evaluación.

La investigación tiene como problema fundamental, determinar los contrastes que existen en la satisfacción por la atención al ciudadano, respecto a la información solicitada justificada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el Ministerio de Agricultura y Riego, 2015. En ese contexto, el problema general de la indagación fue: ¿Qué diferencias existen en la satisfacción en la atención al ciudadano respecto a la información solicitada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en el Ministerio de Agricultura y Riego, 2015?, los problemas específicos fueron: a) ¿Qué diferencias existen en las características

del servicio asistencial en la atención al ciudadano respecto a la información solicitada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, según el requerimiento de manera presencial y virtual en el Ministerio de Agricultura y Riego, 2015?, b) ¿Qué diferencias existen en las características de trato personalizado en la atención al ciudadano respecto a la información solicitada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública según el requerimiento de forma presencial y virtual en el Ministerio de Agricultura y Riego 2015?

La indagación tuvo una justificación práctica, lo que permitió observar que las pesquisas tienen como finalidad, detallar la rentabilidad que brinda conocimientos nuevos que se pudiera adquirir, en consecuencia, efectuar una contribución valiosa, lo que servirá para las venideras investigaciones. Por lo tanto, esta indagación se sostiene en los sucesivos aspectos:

En la existencia de una prioridad continua de la satisfacción de los ciudadanos respecto a la atención de requerimiento de acceso a la información a través de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que brinda el Ministerio de Agricultura y Riego.

No se han realizado investigaciones ni estudio alguno sobre este aspecto, que comprendan la satisfacción del ciudadano a través de sus diferentes dimensiones (características del servicio asistencial y características del trato personalizado), que, permita adoptar acciones de forma correctivas y/o mejoras sustanciales en favor de la misma institución.

Los resultados de este trabajo de investigación, y sus indicadores marcaran una problemática de la variable de estudio. De esta manera se ha determinado las discrepancias que muestran respecto a satisfacción en la atención al ciudadano respecto a la información solicitada justificada de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, según requerimiento del usuario, por los diferentes canales de atención como presencial y virtual en el Ministerio de Agricultura y Riego 2015, la obtención de estas diferencias será de gran ayuda a fin

de mejorar los canales de atención y brindar una óptima satisfacción de los ciudadanos; asimismo, servirán para superar las dificultades institucionales y lleve a alcanzar niveles altos de eficiencia.

La justificación legal en la presente investigación se sustenta en la Constitución Política del Perú. Art. 2 Inc. 5, Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Decreto Supremo N° 072-2003-PCM – “Aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública” y su modificatoria Decreto Supremo N° 070-2013-PCM, Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública. Directiva N° 004-2010-AG-DVM, Técnicas de Control Interno, modificada con R.C. N° 123-2000-CG y R.C. N° 155-2005-CG, vigentes hasta la dación de la R.C. N° 320-2006-CG del 03.11.2006 que aprueba las Normas de Control Interno.

Objetivo general de la investigación ha sido determinar las diferencias que existen en la satisfacción en la atención al ciudadano respecto a la información solicitada a través de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el Ministerio de Agricultura y Riego, 2015. Los objetivos específicos fueron: a) Determinar las diferencias que existen en las características del servicio asistencial en la atención al ciudadano respecto a la información solicitada a través de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública según el requerimiento de forma presencial y virtual en el Ministerio de Agricultura y Riego, 2015. b) Determinar las diferencias que existen en las características de trato personalizado en la atención al ciudadano respecto a la información solicitada a través de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública según el requerimiento de forma presencial y virtual en el Ministerio de Agricultura y Riego, 2015.

La hipótesis general de la indagación fue: Existen diferencias significativas en la satisfacción en la atención al ciudadano respecto a la información solicitada a

través de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública según el requerimiento de forma presencial y virtual en el Ministerio de Agricultura y Riego, 2015. Las hipótesis específicas fueron: a) Existen diferencias significativas en las características del servicio asistencial en la atención al ciudadano respecto a la información solicitada a través de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública según el requerimiento de forma presencial y virtual en el Ministerio de Agricultura y Riego, 2015. b) Existen diferencias significativas en las características del trato personalizado en la atención al ciudadano respecto a la información solicitada a través de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública según el requerimiento de forma presencial y virtual en el Ministerio de Agricultura y Riego, 2015.

II. MARCO TEÓRICO

Inmediatamente se procedió referir los trabajos de investigación encontrados, relacionados a la satisfacción del ciudadano.

De acuerdo al ámbito internacional se hallaron las siguientes indagaciones: Enríquez (2014), realizó la indagación sobre satisfacción del cliente enfocado en el Espacio de Recaudaciones y Cobros de la Municipalidad la Ensenada para una universidad de la Argentina. La investigación estuvo centrada en calcular la jerarquía de satisfacción de los ciudadanos del citado gobierno y su relación con las siguientes dimensiones: Las colocaciones, equipamiento, personalizado y comunicación, la cualidad de la asistencia servicial, la predisposición y la intención del personal en solucionar el obstáculo del cliente.

La investigación realizada es de tipo exploratoria y cuantitativa, donde se ha analizado y se ha determinado el grado y rango de compensación de los usuarios del Municipio, con relación a los servicios mencionados. La totalidad de los habitantes estuvo constituida por los habitantes de la Ensenada, así como el Instituto Nacional de Estadística y Censos – INDEC (2010) ascienden a 55.629 habitantes que tienen acceso a los servicios que brinda el municipio.

Las conclusiones a la que llegó el autor fueron las siguientes:

En la mejora que se considera continua, se debe tener en cuenta la percepción de los habitantes que hacen uso del servicio, por la calidad, siendo necesario definir el servicio de calidad. Desde allí se contabilizará la perspectiva y reconocimiento en efecto se elaborará, citando a William Thomson, “Lo que no se precisa no se puede calcular. Lo que no se calcula no se puede optimizar”. En el desarrollo de la investigación se ha evaluado diversas proporciones hallando mayor interés para los ciudadanos en la “Aptitud de Resultado”, significando la disposición para los ciudadanos la voluntad para ayudarlo a los empleados y ofrecerle la atención que corresponda entre todas las proporciones. Habiendo evaluado las proporciones, la observación de los ciudadanos se vio en optima forma de lo deseado, la proporción

llegó a tener un resultado de 1,41 de reconocimiento, entre “Excelente” y “Muy Bueno” sin embargo el más aproximado a excelente. Lo esperado para este caso debió ser de 2,16 adjunto a la proporción, lo que resultaría desear una aptitud de resultado entre “Muy Buena” y “Buena” pero más cercano a muy buena. Las perspectivas de los usuarios se superaron. Para esta proporción los resultados fueron favorables, siendo de gran interés por abordar la proporción más importante para ellos. La peculiaridad a reforzar es la celeridad en la atención, ya que se ha obtenido poca calificación dentro de la dimensión.

En conclusión, consolidando el análisis en el resultado final, se observa que para el 62% de los habitantes que participaron de la entrevista, calificaron el servicio como Excelente, mientras que para el 32% de habitantes la calificación resultó Buena. En consecuencia, se deduce que el 92% de los ciudadanos tienen una idea favorable de lo atendido, estando sobre las perspectivas, ya que sólo el 28% deseaba hallar una atención buenísimo y el 32% deseaba una atención Bueno. (Enríquez 2014).

El científico indicó que la satisfacción observada por los beneficiarios debe ser apropiada, permitiendo que cada uno de los usuarios se sienta cómodo con la atención recibida, sobre todo cuando solicita. Es necesario que cada una de las dependencias considere dentro de sus objetivos el buen trato a sus usuarios, ya que estos es el motivo esencial de su trabajo diario. La atención brindada debe ser eficiente y con un trato cordial, que produzca efectos considerables positivos en los usuarios, con la atención recibida.

Celestino y Biencinto (2012), efectuaron una excelente investigación para alcanzar como resultado el grado de magister, la investigación se denominó: La satisfacción del usuario, en un conjunto de empresas de fitness. La finalidad de la indagación fue demostrar la encuesta servperf de Cronin y Taylor (1992) considerado apropiado a fin de comprobar en forma efectiva, el placer de los usuarios externos en organizaciones de fitness. Con este instrumento se pretende

saber las proporciones que lo forman, así como, la existencia de la relación entre ambas. El cuestionario efectuado fue dirigido a los 584 alumnos que estudian en las clases agrupadas de fitness. Se estableció la certeza de la herramienta y se consideró estimar el alfa de Cronbach, habiendo como resultado de 961, efectuándose el estudio factorial a efectos de estimar la validez y proporciones que conforman el instrumento, observando los resultados que se muestran con respecto a las proporciones de satisfacción correspondientes a la: conducta de los empleados; empresa; servicios de la organización; herramientas; y turnos. Estas deducciones revelan que las proporciones interaccionan ciertamente entre ellas, con el deseo integral expresa.

Los investigadores llegaron a las siguientes terminaciones, las mismas que detallan a continuación: aquellos estudiantes de las aulas en general y de adecuación, fueron evaluados con el cuestionario de satisfacción Servperf de Cronin y Taylor (1992), el mencionado cuestionario presenta un ajuste adecuado a las restricciones determinadas de la estructura con ocupación corporal. Con relación al agrado del usuario superficial, estos tienen una representación de diversos factores. Las magnitudes evaluadas responden al agrado del proceder de los trabajadores como: satisfacción con el efecto de la sociedad, satisfacción con el trayecto; satisfacción al conseguir la información, satisfacción con la asistencia del ordenamiento y satisfacción con la infraestructura y equipos logísticos.

En otras organizaciones de servicios, las magnitudes observadas se muestran en forma semejante a las estudiadas.

Entre el valor de las dimensiones y el valor de la satisfacción, existe una correlación positiva. El análisis de las propiedades sociodemográficas de los usuarios superficiales tiene semejanza a las estudiadas en la actividad física.

El investigador determinó que en las organizaciones debe ser de prioridad, el agrado del cliente externo, a efectos de conservar y conseguir la fidelidad de cada uno de los usuarios.

León (2010); el propósito del investigador fue la medición y estimar el agrado de los usuarios de los programas sociales, el cual centró en el Programa de Abasto Social de Leche LICONSA y el Programa 70 y más, realizado mediante la implantación del Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario (IMSU). La indagación es un estudio cuantitativo, para desarrollar esta investigación se efectuaron entrevistas a los usuarios, se realizaron congregaciones de labores con los encargados del programa, para lograr información relevante que contribuya a la investigación. En la indagación realizada se utilizó el método de estudio adecuado para implementar el IMSU en la valoración de programas sociales en México.

El indagador arribó a las siguientes terminaciones:

Los efectos de la satisfacción de los ciudadanos obtenidos con la investigación, en relación al programa de Liconsa Líquida fue de 91, para Liconsa Polvo de 92 y para el Programa 70 y más, fue de 79. Con estos efectos se dice que estaría en condiciones de indicar que los programas de Liconsa tienen una muy buena calificación y el Programa de 70 y más arrojó una capacidad razonable.

Sin embargo, el resultado obtenido en la evaluación demuestra a continuación que el público evaluado del citado programa de Liconsa, se hallan muy satisfechos con la ayuda que obtienen, sin embargo, con respecto a los usuarios del programa 70 y más, se ve que están del todo contentos con esta ayuda, es decir que la apreciación conseguida lograría tener una deferencia como buena o regular.

Estas tres evaluaciones, se dio a efectos de implementar el IMSU, lo que demuestra que el modelo del ACSI es adaptable para efectuar la estimación de la satisfacción del usuario de los programas sociales en el país México.

Por consiguiente, los instrumentos de medición (cuestionarios) obtuvieron de la evaluación alfas de Cronbach mayores a 0.75, por lo que se puede finalizar ciertamente que la confiabilidad de los instrumentos es admisible. El investigador indicó que el servicio de calidad está dirigido en satisfacer a los usuarios en diversos aspectos.

En el espacio nacional se refirió a Armas (2014), en el estudio realizado cuya denominación es Calidad de servicio y nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Sanagorán – 2012, provincia Sánchez Carrión, departamento La Libertad. El estudio tuvo la finalidad, de establecer el prestigio sobre la naturaleza del servicio en el grado de satisfacción que recoge la población del Municipio de Sanagorán. El objetivo estudiado estuvo conformado por la ciudadanía del citado gobierno local (por un promedio de 16000); estableciendo la prueba a utilizar en el estudio y se aplicó un método de muestreo no probabilístico, el método causal o accidental, cuyo universo estuvo conformado de 203, ciudadanos, quienes usaron los servicios de la municipalidad en el tiempo de 30 días útiles. Para la recaudación de los datos se proyectó una pesquisa, con una conformación fraccionada en dos; las cuales están expresadas referente a calidad del servicio y satisfacción de los ciudadanos; las dos partes están compuestas por 10 preguntas cada una. En consecuencia, a las terminaciones que los investigadores llegaron fueron las siguientes:

La calidad del servicio prestado que reciben los ciudadanos respecto a los servidores del municipio, fue calificada por los usuarios con un promedio de 39%, se ha considerado como bueno su nivel de satisfacción. Los dictámenes convenientes dirigidos a las diversas figuras que conciertan el servicio de calidad, como la confiabilidad, predisposición, agradable servicio, convicción, integridad y la presencia de componentes perceptibles, que autorizó efectuar correctamente su trabajo.

La figura primordial que produce la satisfacción en los ciudadanos está relacionado al personal calificado que trabaja en la municipalidad, ya que ellos son los que se identifican con los ciudadanos brindándoles excelente solución a sus dificultades, en el momento apropiado, su capacidad de respuesta es aceptable.

La influencia política en la determinación no accede a acrecentar los servicios que brinda el organismo, por lo que hacen que la satisfacción de los ciudadanos no sea optima. en el citado organismo materia de investigación.

El autor indicó, que la satisfacción que percibe cada uno de los usuarios de la municipalidad debe ser favorable, para que esto suceda, es importante que cada una de las instituciones que prestan asistencia pública, trabajen para agradar a los ciudadanos, ofreciendo una eficiente atención, personalizada y considerando las particularidades de cada uno de los usuarios por ser la principal razón de existencia de una institución.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), efectuó una indagación para optar el nivel Maestría en Administración Estratégica de Empresas, que se denominó La satisfacción laboral, relacionándola con variables ocupacionales, la zona de estudio fueron tres municipalidades. La finalidad general de la investigación fue contribuir evidencias sobre la posición y el grado de satisfacción laboral en las municipalidades elegidas y plantear definiciones que permitan comprenderlas y optimizar, período 2012; hipótesis general: No se halla distinciones importantes en el grado de satisfacción laboral, situación laboral, genero, y tiempo de servicios, que los trabajadores laboran en cada una de las tres municipalidades analizadas; método: Diseño no experimental transaccional descriptivo y correlacional; Instrumento: Cuestionario, escala de opinión, SL.SPC (Instituto Peruano de Psicología).

A continuación, las terminaciones a la que llegaron los autores:

Los resultados de la satisfacción profesional medio, reportados por los servidores que laboran en cada uno de los tres municipios que fueron investigados en el estudio, se puede considerar como un promedio, lo cual revelaría las probabilidades de mejoría.

No se encuentran diferencias importantes, respecto de la información de satisfacción laboral medio; por lo que se puede concluir en forma general, que el resultado podría ser porque la municipalidad estaría contando con: (i) disposiciones organizacionales bien determinadas y similares de ley, (ii) norma que preside e impacta en el vínculo laboral es semejante, y (iii) el lugar geográficamente se encuentra cercana y próxima (Lima Metropolitana y Callao, 2012).

El impacto en las municipalidades estudiadas, respecto a cada uno de los componentes en la satisfacción laboral, revelaron que los servidores de las municipalidades obtuvieron importante participación, referentes a los componentes Significación de la Tarea y Beneficios Económicos (de Promedio a Satisfecho), hecho que demuestra que los servidores estarían contando con buena aptitud y habilidad a su trabajo, quedando conformes con la remuneración percibida (Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012).

Dentro de los hallazgos encontrados el investigador, afirma que el elemento económico, es la retribución que perciben los trabajadores, ya que es uno de los factores que trasciende en el clima laboral; asimismo, cuando el trabajador queda satisfecho con el salario que recibe, efectuará una labor de trabajo óptimo.

Ávila (2011), efectuó la indagación para instaurar el predominio de la eficacia de atención en satisfacción en pacientes, ciudadanos, empresas que prestan servicio de salud estatal y privada en la provincia del Callao.

En tal sentido el estudiador (Ávila, H. 2011) llegó a las terminaciones alcanzando: La apreciación de los ciudadanos, con relación a la calidad de servicio y satisfacción que alcanza a los organismos de salud, que trabajan en la provincia de Callao, que fueron objeto de investigación.

En su totalidad los usuarios de los organismos públicos observan que la calidad de los servicios brindados es inferior.

Referente a la fundamentación e importancia de satisfacción del ciudadano externo. El Ministerio de Salud - MINSA (2011), señaló que: La satisfacción del ciudadano externo, es un tema importante y un indicador a tomar en cuenta, para medir la calidad de atención, demostrando el reporte sobre el éxito, lo que ha permitido acceder y estimar las probabilidades del mismo.

El autor, describe que es transcendental mantener la satisfacción del ciudadano, ya que su apreciación es valiosa para realizar las mejoras correspondientes, en los servicios que promete la entidad.

Referente a las ventajas de la satisfacción del usuario, Kotler (2009) indicó que existen tres grandes ventajas en la satisfacción de los ciudadanos, es una afirmación completamente cierta que el usuario complacido, regrese a consumir, adquiriendo la empresa como ganancia de la satisfacción su fidelidad y como consecuencia, la probabilidad de ofrecer mejores productos agregados en lo posterior. El usuario manifiesta a los demás clientes, su satisfacción garantizada con el producto o servicio; en tanto la empresa adquiere como ganancia una propagación sin cargo de parte del cliente satisfecho, que realiza a su familia y amigos, de los productos y beneficios que ofrece.

Como resultado, el cliente se siente satisfecho con la atención los buenos productos adquiridos, abandonando las otras competencias; adquiriendo la empresa un lugar en el mercado.

Mantener satisfecho a cada uno de los usuarios tiene diversas ventajas, las cuales permiten que los clientes retornen a la empresa o institución cada vez que lo requieran, por lo cual la empresa goza de los beneficios que le proporcionan los clientes, por otro lado, el usuario satisfecho realiza propaganda gratuita entre sus amistades y como último la empresa o institución logra situarse con éxito dentro del mercado laboral.

Los aspectos que tiene en cuenta el cliente para valorar la Calidad del Servicio. Solís (2011) estableció que los aspectos de valoración que tiene en cuenta el cliente sobre la calidad de atención de la empresa, son los siguientes: "Percepción y perspectiva, respecto a la calidad, que se presenta un servicio y la extensión de la satisfacción".

Elementos de la satisfacción. Calva (2009), indicó que La apariencia del requerimiento de la información en la etapa de satisfacción, se extiende en los siguientes elementos: El tiempo, la pertinencia, la relevancia, la precisión, la recopilación, valoración de la satisfacción y el uso de la información.

Los elementos de la satisfacción son diversos, sin embargo, se puede mencionar como principales y básicos, a la valoración de la satisfacción y el uso pertinente y oportuno de la satisfacción, el tiempo, la trascendencia, la pertinencia, la demanda, la colección, recopilación y la estimación, estos aspectos si son bien tratados, permitiría que los usuarios se sientan a gusto con la institución que eligieron para que les brinde los servicios requeridos.

Sciarroni (2013), ha señalado que es relevante valorar los factores que debe tener en cuenta el trabajador para la satisfacción del ciudadano siendo estos: a) La calidad: el servicio brindado por una organización, tiene el compromiso de ofrecer una buena atención, que cumpla y supere sus expectativas, para con los clientes; b) Conocer respecto de los productos o servicios: se debe contar con el dominio y conocimiento del producto que se ofrece, transmitiendo claramente confianza, seguridad y predilección del cliente, referente a las cualidades del producto o servicio, por lo tanto debe asegurarse estar debidamente informado del bien o servicio a ofrecer; c) El discernimiento de los trabajadores: es instruirse y conocer características posibles acerca de la personalidad de los clientes, a efectos de que se guie en el producto o servicio de acuerdo a las exigencias y demanda; d) Contar con un buen trato y amabilidad: el trato personalizado es indispensable, ya que se está en comunicación directa u otro medio de comunicación con el cliente, esto muestra el primer impacto que a veces es difícil de borrar; e) Jamás se debe refutar con el cliente: Está claro que a veces el cliente no tiene la razón, sin embargo se debe orientar de ser el caso reparar el hecho y darle la solución adecuada y oportuna al problema. Las investigaciones demuestran que de cada 10, clientes 7, volverían a negociar de nuevo con las empresas que resuelven el incidente a favor del cliente; f) No hacer esperar a un cliente: es prioridad brindar de forma inmediata la atención pertinente y oportuna a los clientes que solicitan el producto o servicio; g) Dar siempre lo prometido: algunos estudios llaman al cumplimiento, confiabilidad, es decir que la falta de esta actitud crearía la falta de confianza y por lo tanto de los clientes. De existir la falta de cumplimiento, es importante dispensar y proponer una

retribución por el perjuicio ocasionado; h) Admitir que los clientes expresan la verdad: puede ser que los clientes no dicen la verdad, sin embargo, se le debe presumir la duda; i) Considerar primero en establecer usuarios que ventas: el objetivo principal de una organización debe ser mantener un cliente, buscar su fidelización, debe ser de prioridad antes de realizar la venta. Los estudios evidencian que es más difícil obtener clientes nuevos que sostener al actual; j) La adquisición debe ser sencilla: brindar todas las facilidades para que la compra se haga efectiva, la práctica de adquirir en los establecimientos, a través de los diferentes medios, tiene que ser de forma rápida y sencilla, que el cliente encuentre lo que está buscando y brindarle apoyo suficiente y oportuno.

El autor consultado indicó que existen diversos factores que es necesario tener en cuenta para mantener satisfechos a los usuarios entre ellos se puede mencionar el compromiso con un servicio de calidad, el tener conocimiento del producto en sí mismo, tener conocimiento de los clientes, brindar un trato respetuoso al cliente, atender en forma oportuna optimizando el tiempo, cumplir con lo ofrecido, pensar que el cliente tiene la razón, dar prioridad al cliente antes que a la venta y evitar trámites engorrosos a los clientes, sino más bien brindarles facilidades en los procesos y procedimientos.

Calva (2009), indicó respecto a la evaluación de la satisfacción, dice que existe la satisfacción efectiva y perjudicial. La satisfacción de comunidades de usuarios fue evaluada por las unidades de información no obstante de una manera limitada, debido a que es tratada de forma imparcial, no siendo vinculada con los otros dos aspectos (la emersión de las exigencias de la comunicación y la conducta ilustrativa), al respecto este hecho es de poca ayuda en la percepción integral del fenómeno.

Por lo que la satisfacción es considerada como la valoración que tiene la persona sobre el servicio o los productos que recibe. Es por ello que cada una de las instituciones debe buscar brindar servicios de calidad impregnado de un trato considerado hacia los usuarios.

Probabilidades sobre la satisfacción del cliente Kotler (2009) indicó que las opiniones elementales relacionados al cliente que adquirió el producto o servicio es parte de la teoría de la satisfacción del cliente. Dicho, en otros términos: ¿se entiende que es la práctica que define su satisfacción? o por el contrario ¿determinar las probabilidades antes de las compras?; ¿cuáles son los efectos que responden dichas probabilidades?; ¿reconoce el cliente la contestación del servicio o producto que refute con las enunciaciones anticipadas?; para dar respuesta a esas interrogantes, se explicará los conceptos de cada teoría que se desarrollará en lo que respecta a los supuestos dieron lugar:

a) Performance: Este término se puede definir como procedimiento de producto; b) Expectativas: Formadas a partir de las experiencias que se obtuvieron de los productos que adquirieron las anteriores veces, también se forman en la comunicación individual; a través de exposición y difusión.

El autor afirma que la satisfacción del cliente tiene diferentes aspectos por lo que es necesario considerar con la finalidad de lograr contar con cartera de clientes fieles. En primera se ubica la performance, que radica en ofrecer los productos conforme al pedido del cliente, lo que significa que el producto deba cumplir con lo señalado; de otro lado está la expectativa, que reside en la satisfacción del usuario con el producto adquirido. En consecuencia, el cliente estará satisfecho y se considerará estar conforme con la atención.

Sobre las dimensiones de la satisfacción del ciudadano son:

a) Dimensión 01: Características del servicio asistencial. Se ha analizado la presente dimensión según Borges (2009), indicando lo siguiente: En la institución se ejecutan los procesos de registro y apoyo estableciéndose los lineamientos y procedimientos para el servicio asistencial, el cual inspeccionan y evalúan los trabajos ejecutados por parte del trabajador respecto a la concordancia con el servicio brindado, con la finalidad de conservar las observaciones restauradas, a

efectos de certificar el servicio recomendable y la atención de forma apropiada para los clientes.

Asimismo, indicó Borges (2009) que las características del servicio asistencial son aquellos que se realizan directamente en la misma institución según los requerimientos, normas y lineamientos de los procesos que se siguen. Ello se realiza con la intención de tener cada uno de los registros debidamente actualizados a fin de brindar un trabajo óptimo y eficiente.

b) Dimensión 2: Características de trato personalizado. Borges (2009), indicó que el sistema promete a sus usuarios la mejora en la prosperidad de la plaza, sin importar que la consecuencia sea positiva o negativa, de la mediación. Asimismo, la confianza prestada por el sistema es capaz de optimizar de modo autónomo a los arranques para mejorar los contenidos.

De otra parte, Martínez (2009), indicó lo siguiente, la plaza a la que el sistema atiende cuenta con perspectivas en correlación al trato que corresponde adoptar, como en todo sistema; las perspectivas son trascendentes ya que, en cualquiera de los procesos, se logran especificar el tipo de atención del sistema. Por su cualidad, la participación usuario y la técnica genera circunstancias que ubica al usuario en un ambiente de inseguridad, este aspecto es importante tenerlo en cuenta. Asimismo, bajo esta perspectiva, el fin general inevitable para los sistemas es avalar los derechos primordiales de las personas, así de esta manera se mejora el servicio que el sistema brinda a los usuarios lo que generaría causar mejoría en beneficio de la población. Es susceptible de mejorar independientemente del trato brindado por el sistema, adicionalmente la voluntad de generar la mejoría de las capacidades comprende también al personal administrativo, así como a los auxiliares del sistema. Por lo tanto, se entiende que el objetivo del buen trato es exclusivo, debido a que es la finalidad de lo que se quiere alcanzar, ya que el buen trato es propio de la naturaleza que tiene cada persona.

En tal sentido los investigadores refieren que es primordial que las instituciones brinden un trato personalizado y preferente a cada uno de los usuarios. Es por ello, que es necesario se establezcan estrategias que permita preparar a todo el personal en temas de empatía y buen trato, con la finalidad de que en todo momento se esfuercen por mantener satisfechos a los usuarios y estos puedan ser un medio de difusión para captar más usuarios.

Características de trato personalizado: Independientemente del resultado de la intervención, las características en el trato que el sistema brinda a los clientes implican originar la mejora en la prosperidad de la población. En adición al objeto del estudio, el trato brindado por el sistema está dispuesto a cambios para mejoras de forma autónoma a los esfuerzos que se realizan para una la optimización de las capacidades. (Borges, 2009).

Características del servicio asistencial. Toda organización cuenta con los servicios asistenciales transversales y con equipos multidisciplinarios, el cual generan procesos de registro y apoyo, ejecutándose por los servicios que se prestan, estos procesos son fundamentales, porque mediante ellos se establecen las inspecciones y evaluaciones del trabajo ejecutadas por el trabajador y su reciprocidad directa con el servicio brindado, en consecuencia, esto se da con la finalidad de mantener actualizados los servicios, garantizando de manera óptima el servicio a los usuarios. (Borges, 2009).

La satisfacción, afecta en las apreciaciones respecto de la calidad de los servicios, del producto, costo, así como las ideas de particulares; estos vienen a ser influenciadas fundamentalmente por la satisfacción. De otra parte, las emociones cumplen un papel importante y también influyen la satisfacción de los ciudadanos; por lo tanto, la satisfacción del ciudadano es el resultado positivo de una insuficiencia de investigación, a través del proceder explicativo, este hecho lleva a deliberar la valoración de los principios y recursos utilizados por la persona y así lograr una satisfacción óptima.

Medianeira, Casarotto, y Pentiado (2010) indicó que la Satisfacción, es la apreciación que tiene el usuario, acerca de la eficacia de los servicios, producto, y precio; asimismo, la satisfacción de los ciudadanos también esta influenciada por las emociones.

Respecto a la satisfacción del usuario. Calva (2009), indicó que un requerimiento de información satisfecha, mediante el procedimiento informativo son efectos positivos de la satisfacción del usuario; asimismo, esto conduce a recapacitar en la valoración de los principios y los bienes manejados por el trabajador que brinda el bien o servicio para obtener una satisfacción positiva.

Por otro lado, el Ministerio de Salud - MINSA (2011) sostiene con respecto a la satisfacción de sus pacientes externos, que el índice mayor empleado refleja una opinión individual por la atención recepcionada en cada una de sus sedes, además que agrega valor público a cada una de sus políticas.

Finalmente, los autores refieren que la satisfacción del usuario, viene a ser la percepción positiva que se tiene sobre un producto o un servicio que se recibe. El agente, más importante para evaluar si una institución tiene la preferencia de los usuarios, es la aceptación del sentir que asumen los propios ciudadanos, respecto a los servicios que brindan.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La indagación fue tipo básica, como señaló Tamayo Tamayo M. (2010), quien manifestó, que la exploración básica tiene también el nombre de indagación pura, hipotética o concluyente, debido a que inicia de una exposición que cuenta con un marco referencial y perdura en él; su propósito, es servir de base para formular nuevas teorías, así como, para variar las teorías verdaderas y acrecentar las ilustraciones probadas o ideológicas, no habiendo la necesidad de discrepar con aspecto perteneciente y experto.

El diseño del estudio de investigación fue no experimental, por haberse recolectado la encuesta de forma directa, rápida y confiable en el ambiente que se presentó; por lo que, el origen ha sido inicialmente la cantidad encuestas, sobre las características del servicio asistencial y luego el número de encuestas de las características del trato personalizado, observando el fenómeno en su momento y en su texto, sin afectar dichas variables.

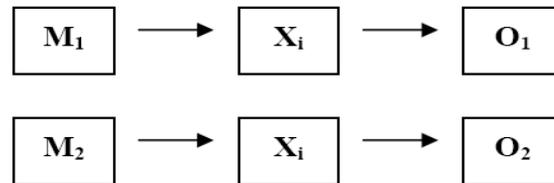
Para Finol (2000), el diseño de investigación muestra una manera, un plan o una estrategia a continuar por el científico relativamente al inconveniente suceso a indagar; el objeto y el modelo de estudio, escogerá el método para adquirir la información que se quiere; por lo que, convendrá representar constantemente, puntualizando, la razón de ello; de la misma forma que se laboran las variables en análisis; asimismo, el diseño de campo esta referido a técnicas que se emplean, a raíz de que los datos de utilidad se almacenan de manera continua de la situación; la información que se obtienen continuamente de la práctica, son los citados antecedentes primordiales.

El enfoque de la investigación fue descriptivo comparativo, puesto que este diseño tiene su punto de partida de la deferencia de dos o más indagaciones descriptivas simples; esto significa el hecho de recoger la encuesta sumamente importante en diversas muestras, referidas en el igual aspecto de interés, siguiendo

inmediatamente la caracterización de la información en sustento al cotejo de la información recogida, es posible hacer el cotejo en las identificaciones generale.

Para (Alva, 2013), la representación del presente estudio fue lo siguiente:

Figura 1 diseño del esquema de trabajo comparativo



En donde:

M1 = Satisfacción

M2 = Acceso a la información

3.2 Variables y operacionalización

Variable: Satisfacción del usuario

A consecuencia de la globalización, en la actualidad toda organización se encuentra en un mundo altamente competitivo, por lo que la satisfacción de los usuarios es el componente primordial de la misión, eficacia y el éxito de una empresa o institución, por tanto, es el resultado positivo de una atención brindada. (Calva, 2009).

La operacionalización de una variable, es establecer las extensiones e índices, permitiendo reducir la esencia de los conocimientos posibles a cantidades que resulten medibles. Valderrama (2009) indicó, que la operacionalización de las variables es la pesquisa de los mecanismos o de los elementos que las conforman, usando un lenguaje sencillo, precisando las dimensiones, sus indicadores y su operación.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población.

Colección de individuos o elementos, de diferentes tipologías en las que estamos interesados en obtener conclusiones; asimismo, se le llama población al objetivo de estudio que es la unidad de análisis, para la presente investigación.

En la vigente indagación, la población está conformada por todos los ciudadanos que se apersonan a solicitar información pública a través del portal de Transparencia del Ministerio de Agricultura y Riego 2015.

Hernández, Fernández y Baptista (2006), señala que la población es el grupo del total de individuos o elementos, que coinciden con determinadas descripciones; en otros términos, es el grupo integro de los organismos que mantienen la misma especialidad el cual se estudia dando inicio a los antecedentes de la investigación.

3.3.2 Muestra

Tamayo y Tamayo M. (2010), señala la esencia de la muestra es el subgrupo de personas, y se extrae del grupo de población, que ejercerá para observar un evento estadístico.

En toda investigación existen métodos y fórmulas para determinar la muestra y su tamaño, esto va a depender de las características de la investigación, para el presente caso, la muestra se determinó mediante esta fórmula.

Figura 2 fórmula para calcular tamaño de muestra

$$n_0 = \frac{Z^2 P(1-P)}{E^2}$$

Donde:

n = T de la muestra aproximado

Z = Valores correspondientes al valor de significancia= 1.96

E = Error de tolerancia de la estimación= 5%

P = Proporción estimada o esperada de la variable (P=0.5, Q=0.5)

En el cual:

n	= 384
(Tamaño de la muestra)	

De los cuales se asumirá 50% (192) de solicitudes de forma presencial y 50% (192) de solicitudes de forma virtual

3.3.3 Muestreo

Se manejó un muestreo probabilístico aleatorio; asimismo, puntualiza Quezada (2010), que los componentes son semejantes a la probabilidad cuando son designados, el muestreo de forma aleatoria. Los individuos que están considerados como subgrupo de la población y que forman parte de la muestra, serán elegidos de casualidad a través de números aleatorios. Por otra parte, para obtener la muestra existen varios métodos. Sin embargo, el frecuente es el manejo de tablas, cifras expuestas creados por la computadora; el muestreo aleatorio se consigue ejecutar de diferentes formas, las más usuales son los muestreos por conglomerados, estratificado, sistemático y simple.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

En esta pesquisa, se manejó la técnica para la acumulación de datos, la encuesta.

Para Itzel (2012), señala que el instrumento adecuado para una técnica de investigación es la encuesta, la misma que radica en hacer una pregunta expresada o escrita, de forma personal o virtual, efectuándose a los individuos que son el objeto de investigación, a efectos de contar con una concluyente indagación precisa, que será utilizada en la pesquisa.

Asimismo, Uch (2013), indicó que la encuesta es una herramienta de la pesquisa de usuarios, por lo que el propósito de la encuesta radica en conseguir pesquisas de los individuos encuestados, utilizando las preguntas creadas

previamente, de tal forma conseguir información específica, que apoye el objetivo de la investigación.

3.4.2. Instrumentos

Se manejó el cuestionario; ya que es un instrumento creado ya sea de forma física o digital, con diversas preguntas correctamente, entre los que instituyen parte de la muestra. En consecuencia, el instrumento para la acumulación de información de la variable satisfacción del usuario, fue creado en el 2006 por el Ministerio de Salud - MINSA. (Anexo3).

Ficha Técnica:

Nombre del Instrumento: satisfacción del ciudadano

Autor: Ministerio de Salud

Año: 2006

Tipo de instrumento: cuestionario

Objetivo: Ayudar, consolidar los métodos para el desarrollo perenne respecto a la atención al ciudadano, que solicita información a través de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el MINAGRI.

Población: Ciudadanos que solicitan información pública al MINAGRI.

Número de ítem: 20

Estudio: Continua

Tiempo de gestión: 30 minutos

Normas de aplicación: El usuario estampará en cada pregunta conforme estime conveniente, con relación al objeto valorado y examinado.

Escala: Likert, en un extremo de la escala se muestra el resultado negativo y positivo.

Niveles y Rango:

Niveles	Rango
Alto	76 -100
Medio	48 - 75
Bajo	20 – 47

3.4.3. Validez y Confiabilidad.

La validez de la herramienta seleccionada estuvo coordinada con la exactitud y certeza, en conexión con el estudio de la variable y dimensiones; efectuándose la validez por medio del juicio de expertos y se ratifica con la herramienta, en este caso el cuestionario, que demuestra efectos favorables por medio del juicio de expertos, siendo tres jurados especialistas, quienes fueron los que aprobaron su aplicación (Anexo 3).

La confiabilidad del instrumento, se sometió por medio de alfa de Cronbach, según Tamayo (2010), señaló que la confiabilidad de los instrumentos se consigue con la ejecución continua al propio sujeto, el cual crea consecuencias parecidas, por lo que, al analizar los resultados, estos reflejan ser iguales o parecidos, lo que nos revela que el instrumento es confiable. Se realizó prueba piloto con veinte (20) participantes.

3.5. Procedimientos.

El proceso se efectuó, coordinando con el personal que laboró en el Área de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Ministerio de Agricultura y Riego, quienes brindan la atención presencial y virtual al ciudadano, sobre información por medio de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Por lo que, se ha capacitado a los ciudadanos, ilustrándoles respecto al cuestionario.

Se expresa estimando la escala (De Vellis, 2006) donde señala que menos de .60 es inaceptable, de .60 a .65 es indeseable, entre .65 y .70 es mínimamente aceptable, de .70 a .80 es respetable, de .80 a .90 es buena, y de .90 a 1.00 Muy buena. Por lo que las cifras de Alfa de Cronbach, superior a 0.90 revelaría que es autorizado el nivel de confiabilidad del instrumento.

3.6. Métodos de análisis de datos.

En esta etapa, el análisis de las variables se ejecutó con el programa SPSS V. 22, las proporciones se presentan en tablas y figuras, lo que probará la repartición

de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, la estadística no paramétrica se utilizó para la contrastación de las hipótesis, mediante el coeficiente de Pearson y Rho Spearman 22.

3.7. Aspectos éticos

En la indagación, se consideró las opiniones de investigación, nacionales e internacionales, relacionados a la satisfacción del ciudadano. Asimismo, esta investigación ha cumplido con los principios y aspectos éticos, que se detalla a continuación: discreción de identificación de los colaboradores en los documentos estudiados, teniendo en cuenta la imparcialidad y Código de Ética Profesional. Del mismo modo, para la indagación se solicitó la autorización al organismo, mediante carta de presentación, teniendo como respuesta positiva, el cual ha permitido emplear el desarrollo de la indagación, previa aplicación de la encuesta, se comunicó a los ciudadanos sobre la finalidad de la pesquisa, efectuándose de forma facultativa.

IV. RESULTADOS

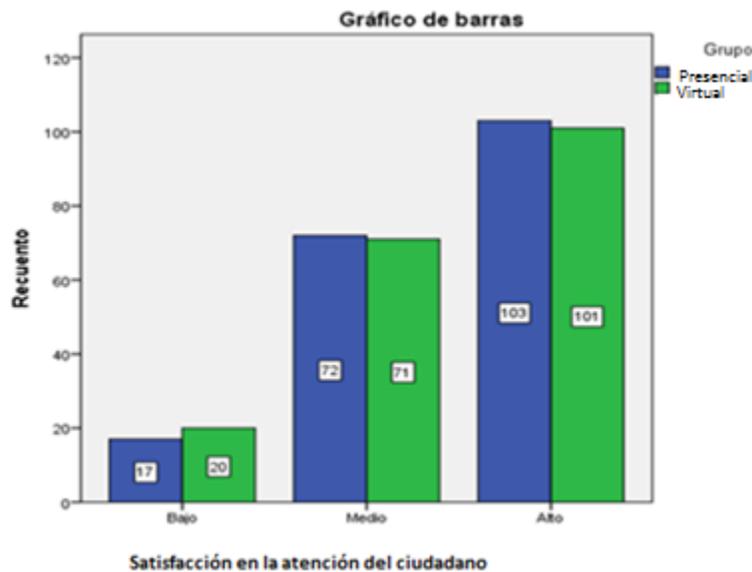
Tabla 1

Satisfacción en la atención al ciudadano.

		Grupo		Total
		Presencial	Virtual	
Satisfacción Atención del ciudadano	Bajo	17	20	37
		8,9%	10,4%	9,6%
	Medio	72	71	143
		37,5%	37,0%	37,2%
	Alto	103	101	204
		53,6%	52,6%	53,1%
Total		192	192	384
		100,0%	100,0%	100,0%

Cuestionario de Satisfacción en la atención (Anexo 2)

Figura 3. Diagrama de cilindro agrupado satisfacción en la atención.



Se puede percibir que en la tabla 1 y figura 3; que la satisfacción en la atención al ciudadano presenta similares condiciones en los ciudadanos que solicitan información de forma presencial (alto 53.6%, medio 37.5% y bajo 8.9%) en comparación de los ciudadanos que solicitan información de forma virtual (alto 52.6%, medio 37% y bajo 10.4%).

Tabla 2

Dimensión de características del servicio asistencial.

		Grupo		Total
		Presencial	Virtual	
Dimensión de características del servicio asistencial	Bajo	13	15	28
		6,8%	7,8%	7,3%
	Medio	86	81	167
		44,8%	42,2%	43,5%
	Alto	93	96	189
		48,4%	50,0%	49,2%
Total		192	192	384
		100,0%	100,0%	100,0%

Cuestionario de satisfacción en la atención (Anexo 2)

Figura 4. Diagrama de cilindro agrupado de las características del servicio asistencial.

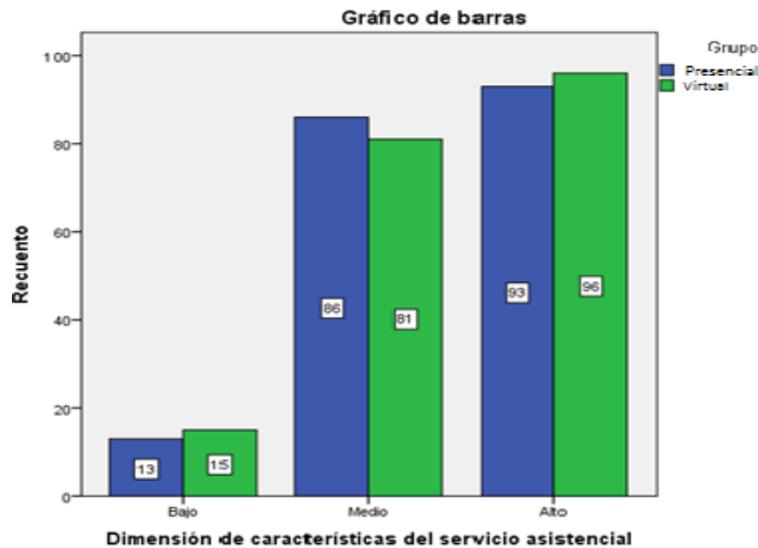


Tabla 03

Dimensión de características del trato personalizado

		Grupo		Total
		Presencial	Virtual	
Dimensión de características de trato personalizado	Bajo	17	20	37
		8,9%	10,4%	9,6%
	Medio	36	36	72
		18,8%	18,8%	18,8%
	Alto	139	136	275
		72,4%	70,8%	71,6%
Total		192	192	384
		100,0%	100,0%	100,0%

Figura 5. Diagrama de cilindro agrupado de las características de trato personalizado



Se puede percibir que en la tabla 3 y figura 5; las características de trato personalizado presentan similares condiciones en los usuarios que solicitan información de forma presencial (alto 72.4%, medio 18.8% y bajo 8.9%) en comparación de los usuarios que solicitan información de forma virtual (alto 70.8%, medio 18.8% y bajo 10.4%)

Al respecto, los resultados inferenciales, en relación a satisfacción de atención al ciudadano en acceso a la información, es la siguiente:

Hipótesis general

H1. Existe diferencias significativas en la satisfacción en la atención al ciudadano respecto a la información solicitada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el Ministerio de Agricultura y Riego 2015.

Ho. No existe diferencias significativas en la satisfacción en la atención al ciudadano respecto a la información solicitada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el Ministerio de Agricultura y Riego 2015.

Tabla 4

Prueba de ratificación de la atención del ciudadano en el acceso a la información en el MINAGRI, 2015.

	Grupo	Nº	Rango promedio	Suma de rangos
Satisfaction del ciudadano	Presencial	192	194,11	37268,50
	Virtual	192	190,89	36651,50
	Total	384		

Tabla 5

Estadística de contraste de la satisfacción en atención al ciudadano en el acceso a la información en el MINAGRI, 2015.

U de Mann-Whitney	18123,500
W de Wilcoxon	36651,500
Z	-,318
Sig. asintót. (bilateral)	,751
a. Variable de agrupación: Grupo	

Habiendo el grado de importancia doble, del ensayo U de Mann-Whitney $p:0,751 > 0.05$, se puede aceptar la hipótesis nula; por lo tanto, se concluye que: No existen diferencias significativas en la satisfacción en la atención al ciudadano respecto a la información solicitada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el Ministerio de Agricultura y Riego, 2015.

Con relación al servicio asistencial en el acceso a la información es la siguiente:

- H1.** Existen diferencias significativas en la dimensión de características del servicio asistencial en la atención al ciudadano respecto a la información solicitada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública según el requerimiento de forma presencial y virtual en el Ministerio de Agricultura y Riego 2015.
- H0.** No existen diferencias significativas en la dimensión de características del servicio asistencial en la atención al ciudadano respecto a la información solicitada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública según el requerimiento de forma presencial y virtual en el Ministerio de Agricultura y Riego. 2015.

Tabla 6

Prueba de rangos del servicio asistencial en el acceso a la información del MINAGRI, 2015.

	Grupo	Nº	Rango promedio	Suma de rangos
Dimensión de características del servicio asistencial	Presencial	192	191,62	36790,50
	Virtual	192	193,38	37129,50
	Total	384		

Tabla 7

Estadística de contraste del servicio asistencial en el acceso a la información en el MINAGRI, 2015.

Dimensión de características del servicio asistencial	
U de Mann-Whitney	18262,500
W de Wilcoxon	36790,500
Z	-,174
Sig. asintót. (bilateral)	,862

a. Variable de agrupación: Grupo

Habiendo el grado de importancia doble del ensayo U de Mann-Whitney $p=0.862>0.05$, el cual se admite la hipótesis nula; concluyendo que no existen diferencias significativas en la dimensión de características del servicio asistencial en la atención al ciudadano, respecto a la información solicitada justificada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, según el requerimiento de forma presencial y virtual en el Ministerio de Agricultura y Riego 2015.

Con relación al trato personalizado en el acceso a la información pública es la siguiente:

- H1.** Existen diferencias significativas en la dimensión de características del trato personalizado en la atención al ciudadano respecto a la información solicitada justificada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública según el requerimiento de forma presencial y virtual en el Ministerio de Agricultura y Riego. 2015.
- H0.** No existen diferencias significativas en la dimensión de características del trato personalizado en la atención al ciudadano respecto a la información solicitada justificada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública según el requerimiento de forma presencial y virtual en el Ministerio de Agricultura y Riego. 2015.

Tabla 8

Prueba de rangos del trato personalizado en el acceso a la información en el MINAGRI, 2015.

	Grupo	Nº	Rango promedio	Suma de rangos
Dimensión de características de trato personalizado	Presencial	192	194,28	37302,00
	Virtual	192	190,72	36618,50
	Total	384		

Tabla 9

Estadística de contraste del trato personalizado en el acceso a la información en el MINAGRI, 2015.

	Dimensión de características de trato personalizado
U de Mann-Whitney	18090,000
W de Wilcoxon	36618,000
Z	-,398
Sig. asintót. (bilateral)	,691

a. Variable de agrupación: Grupo

Habiendo el grado de importancia doble del ensayo U de Mann-Whitney $p=0.691 > 0.05$, se admite el supuesto nulo y concluyendo que no existen diferencias significativas en la dimensión de características del trato personalizado en la atención al ciudadano respecto a la información solicitada justificada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, según el requerimiento de forma presencial y virtual en el Ministerio de Agricultura y Riego 2015.

V. DISCUSIÓN

Lo que se buscó fue contrastar el grado de importancia doble de la prueba U de Mann-Whitney $p=0.751>0.05$, en el cual se admite el supuesto nulo, y concluyendo que: No existen diferencias de importancia en la satisfacción en la atención al ciudadano respecto a la información solicitada justificada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el Ministerio de Agricultura y Riego 2015; esto significa que la satisfacción en la atención presenta similares condiciones en los ciudadanos que requieren información presencial (alto 53.6%, medio 37.5% y bajo 8.9%) en comparación de los ciudadanos que requieren información de forma virtual (alto 52.6%, medio 37% y bajo 10.4%).

Igualmente, de los datos encontrados, en la indagación demuestra que el nivel de importancia doble de la prueba U de Mann-Whitney $p=0.862>0.05$, es aceptada el supuesto nulo y se concluye que: No existen diferencias significativas en la dimensión de características del servicio asistencial en la atención al ciudadano, respecto a la información solicitada justificada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, según requerimiento de forma presencial y virtual en el Ministerio de Agricultura y Riego 2015; significando que las características del servicio asistencial presenta similares condiciones en los ciudadanos que requieren información de forma presencial (alto 48.4%, medio 44.8% y bajo 6.8%) en comparación de los usuarios que requieren información de forma virtual (alto 50%, medio 42.2% y bajo 7.8%).

Asimismo, de los resultados logrados en la indagación, se puede percibir que existiendo el grado de importancia doble de la prueba U de Mann-Whitney $p=0.691>0.05$, es aceptada el supuesto nulo y concluyendo que: No existen diferencias significativas en la dimensión de características del trato personalizado en la atención al ciudadano respecto a la información solicitada justificada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, según el requerimiento de forma presencial y virtual en el Ministerio de Agricultura y Riego 2015; significando

que las características de trato personalizado presenta similares condiciones en los usuarios que requieren información de forma presencial (alto 72.4%, medio 18.8% y bajo 8.9%) en comparación de los usuarios que requieren de forma virtual (alto 70.8%, medio 18.8% y bajo 10.4%).

De igual forma, los resultados logrados en la indagación se confirman lo propuesto por Enríquez (2014), ya que concuerda en afianzar sobre la satisfacción percibida por los usuarios debe ser adecuada, permitiendo que cada uno de los clientes se sienta cómodo y a gusto con la atención recibida. Es necesario que cada una de las instituciones considere dentro de sus objetivos el buen trato a sus usuarios. Por lo tanto, la atención debe ser siempre buena, a través de un trato amable, con la finalidad que los ciudadanos se muestren cómodamente con la prestación aceptada y puedan escogerlas dentro del mercado laboral.

Celestino y Biencinto (2012), concuerda en aseverar que la satisfacción del usuario o ciudadano en cada una de las organizaciones, debe ser un aspecto prioritario el cual es necesario tenerla en cuenta para conservar a cada uno de ellos. En la institución en estudio existe una relación entre el actuar de cada uno de los empleados y la satisfacción que los usuarios sienten con respecto a cada una de las áreas de la institución.

Asimismo, coincide con lo propuesto por León (2010), ya que concuerda en asegurar que la buena atención en un organismo o compañía es el componente más trascendental, permitiendo que el organismo pueda lograr sus objetivos planteados durante el año fiscal, de igual forma los usuarios o ciudadanos estarán agradecidos con el servicio u atención que reciben.

Lo propuesto se confirma por Armas (2014), ya que concuerda en aseverar que la satisfacción que percibe cada uno de los usuarios debe ser favorable, por ello, es sustancial que los organismos que proporcionan servicios, se esmeren por brindar una óptima atención, como una atención personalizada, teniendo en cuenta

las tipologías independientes para cada usuario o ciudadano, por ser el motivo de la existencia de un organismo.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), concuerda en aseverar que la satisfacción es la práctica relativa, que aprecia el usuario o ciudadano respecto a algo, el cual deviene del accionar del personal del organismo, que brinda el servicio.

Indistintamente se confirma lo propuesto por Ávila (2011), quien señaló que es obligatorio que los organismos, quienes brindan servicios deben de esforzarse, por satisfacer a los usuarios o ciudadanos, por medio de una óptima atención. Asimismo, se debe practicar la empatía y mostrar amabilidad, consideración y respeto a cada uno de los usuarios sin importar las diferencias sociales, raciales, etc.

Al respecto el Ministerio de Salud-MINSA (2011), indicó, que la importancia de la satisfacción del ciudadano es primordial, el cual se aplica como un control de la eficacia de atención, ya que permite medir el prestigio del proveedor u organismo, quienes obtienen los valores y expectativas del mismo. El autor refiere que es primordial mantener la satisfacción del usuario, debido a que su apreciación brinda información valiosa para realizar las mejoras correspondientes a cada uno de los servicios que brinda la institución.

Morillo (2010), manifestó que un tema relativamente nuevo es la calidad en los servicios, el mismo que está revestido de cierta dificultad, por las tipologías propias de los servicios (respetable, disposición, inherente y entre otros). Esta distintividad le otorga una gran complicación a la percepción, a causa de diversos criterios que se manejan, así como diferentes criterios y pluridisciplinas que son aprovechados en el sector servicio. En el presente, la calidad se emplea y precisa para todos los sectores, con todas las caracteres, atributos o servicio que satisfacen las obligaciones supuestas del comprador, usuario o ciudadano.

Es importante que cada institución se preocupe en mantener satisfechos a sus usuarios, a través de los servicios de calidad en los tiempos establecidos, es necesario que la entidad tenga valores el cual sea conocido y practicado por su personal.

VII. CONCLUSIONES

Inmediatamente después de la sistemática establecida, la investigación realizada teniendo en cuenta las cuantificaciones y demostrados los datos estadísticos derivados de la aplicación de la encuesta, se concluye:

1. El objetivo general, en la indagación determinó que no existen diferencias significativas en la satisfacción en la atención al ciudadano respecto a la información solicitada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el Ministerio de Agricultura y Riego 2015. Teniendo un grado de significancia bilateral de la prueba U de Mann-Whitney de 0.75, representando una moderada diferencia.
2. Referente al objetivo específico 1, se determinó que no existe diferencias significativas en las características del servicio asistencial en la atención al ciudadano respecto a la información solicitada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, según el requerimiento de forma presencial y virtual en el Ministerio de Agricultura y Riego 2015. Por lo que el grado de significancia bilateral de la prueba U de Mann-Whitney resulta 0.862, lo que representa una moderada diferencia de las variables.
3. Referente al objetivo específico 2, la presente indagación determinó que no existen diferencias significativas en las características de trato personalizado en la atención al ciudadano respecto a la información solicitada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública según el requerimiento de forma presencial y virtual en el Ministerio de Agricultura y Riego 2015. Por lo que, el grado de significancia bilateral de la prueba U de Mann-Whitney es 0.691.

VIII. RECOMENDACIONES

1. De lo investigado, si bien es cierto que no existe diferencias significativas en la satisfacción en la atención al ciudadano respecto a la información solicitada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en el Ministerio de Agricultura y Riego 2015, sin embargo se sugiere formar un comité de mejoras continuas, para que de manera consensuada se implemente los progresos en las instalaciones del Área de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como en el sistema de gestión documentaria, que acceda realizar una óptima gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
2. No existiendo diferencias significativas en las características del servicio asistencial en la atención al ciudadano respecto a la información solicitada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública según el requerimiento de forma presencial y virtual en el Ministerio de Agricultura y Riego 2015, Se sugiere al MINAGRI, proponer a quien corresponda la elaboración de la Directiva de Atención al Ciudadano, con la finalidad de promover y fortalecer la atención al ciudadano.
3. No existiendo diferencias en las características de trato personalizado en la atención al ciudadano respecto a la información solicitada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, según el requerimiento de forma presencial y virtual en el Ministerio de Agricultura y Riego 2015, es necesario iniciar, fortalecer y difundir los canales de atención del MINAGRI, a fin de que ciudadanos puedan elegir el medio adecuado para acceder a la información pública, logrando obtener la satisfacción esperada.

REFERENCIAS

- Alfaro R, Leyton S, Meza A. y Sáenz I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.
- Armas L. (2014). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán – 2012*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Trujillo. Perú.
- Ávila H. (2011). *Influencia en la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en instituciones de salud en la provincia constitucional del Callao*. (Tesis Doctoral). Universidad Nacional del Callao. Perú.
- Borges N. (2009). *Atención Asistencial*. Recuperado de; http://www.ula.ve/personal/cargos_unicos/supervisor_registro_apoyo_asist_e.htmion.
- Calva J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. México: Fondo Editorial Universidad Autónoma de México.
- Celestino A. y Biencinto C. (2012). *La satisfacción del cliente externo en organizaciones de fitness. Estudio empírico en centros de la comunidad de Madrid*. (Tesis de Maestría). Universidad Complutense. Madrid.
- De Vellis G. (2006). *La medición en ciencias sociales y en la psicología, en Estadística con SPSS y metodología de la investigación*. México: Trillas.
- Enríquez J. (2014). *Satisfacción del Cliente del Departamento de Recaudaciones y Cobranzas de la Municipalidad de Ensenada*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Plata. Argentina.
- Instituto Nacional de Estadística y censos – INDEC – (2010), Censo Nacional de Población, Hogares y viviendas 2010.
- Finol L. (2000). *Diseño de investigación: Una aproximación fundamental*. México: Ariel, S.A.
- Hernández R. Fernández, C. y Baptista, L. (2006). *Metodología de la investigación* (5a ed.). México. Mc. Graw-Hill/ Interamericana de C.V: Editores, S.A.

- Itzel M. (2012). *Concepto de encuesta*. Recuperado de: <http://www.crecenegocios.com/concepto-de-encuesta/>
- Kotler P. (2009). *Dirección de Mercadotecnia*. Recuperado de: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>.
- León C. (2010). *Implantación del índice mexicano de satisfacción del usuario en el programa de abasto social de leche Liconsa y el programa 70 y más a cargo de la secretaría de desarrollo social*. (Tesis de Maestría). Universidad Iberoamericana. México.
- Martínez M. (2009). *Trato adecuado: preguntas y respuestas*. Recuperado de: http://www.salud.gob.mx/unidades/evaluacion/evaluacion/trato/preguntas_trato.pdf
- Medianeira N, Casarotto N. y Pentiado L. (2010). *Medición de la calidad percibida en organizaciones de servicio: Utilizando o índice de potencial de aumento de la satisfacción del consumidor*. Brasil: (s.e)
- Ministerio de Salud - MINSA (2011). *Satisfacción del usuario externo*. Recuperado de: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/>
- Morillo, M., RIVAS, D. (2010) Medición de la calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala de Servqual. *Revista Contaduría y Administración*
- Quezada L. (2010). *Metodología de la investigación-Estadística aplicada a la Investigación*. Lima, Perú: Editora Macro.
- Sciarroni R. (2013.). *La satisfacción del cliente y su importancia para la empresa*. Recuperado de: http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html
- Solís L. (2011). *Calidad de servicios prestados*. México.
- Servperf de Cronin y Taylor (1992) *Instrumento adecuado para determinar la satisfacción de los clientes externos en organizaciones de fitness*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4775311.pdf>
- Tamayo y Tamayo M. (2010) *Metodología de la investigación científica* Buenos Aires Argentina: Limusa

Torres B. (2007). *Metodología de la Investigación Científica*. Perú. Fondo editorial universidad Mayor de San Marcos.

Uch H. (2013). *Las técnicas y los instrumentos para la recolección de datos*. Perú.

ANEXOS

Anexo 1 *Tabla de Operacionalización de variables*

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción en la atención al ciudadano	Satisfacción, es la apreciación que tiene el usuario, acerca de la eficacia de los servicios, producto, y precio; asimismo, la satisfacción de los ciudadanos también esta influenciada por las emociones.	La operacionalización de una variable, es establecer las extensiones e índices, permitiendo reducir la esencia de los conocimientos posibles a cantidades que resulten medibles. Por lo tanto, para calcular la variable en la indagación se ha utilizado un cuestionario conformado por dos dimensiones Características del Servicio asistencial y Características Servicio personalizado.	Características del Servicio asistencial	puntaje obtenido por el público en el cuestionario de satisfacción al usuario	Ordinal
Transparencia y Acceso a la Información Pública	Es el derecho, constitucional y legal que tiene toda persona de buscar, recibir, solicitar y difundir información pública.		Características Servicio personalizado	puntaje obtenido por el público en el cuestionario de satisfacción al usuario	

Elaboración Propia (2015)

ANEXO 2

ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Rellene el siguiente formulario indicando su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones. Muchas gracias por su participación.

N°	DIMENSION DE CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	ITEMS				
		Muy poco	Poco	Medio	Bastante	Mucho
1	El producto o servicio cumple con lo solicitado					
2	Accedió fácilmente al servicio que requería					
3	La señalización al interior del local le facilita el acceso al área que le brinda el servicio o producto					
4	La información brindada en la web de la Institución para el servicio o producto es clara y de fácil comprensión					
5	El mobiliario del local es confortable y limpio					
6	El servicio o producto fue brindado en los tiempos acordados					
7	La rapidez de respuesta a sus consultas respecto del bien o servicio brindado vía electrónica es adecuada (correo electrónico)					
8	El tiempo de espera en nuestras instalaciones para atender su requerimiento es el adecuado					
9	La señalización para ubicación de los servicios fue adecuada					
10	La atención recibida ha satisfecho sus expectativas					
	DIMENSION DE CARACTERÍSTICAS DE TRATO PERSONALIZADO	Muy poco	Poco	Medio	Bastante	Mucho
11	Personal que brinda el servicio o producto transmite confianza y buen trato					
12	Las indicaciones brindadas por el personal relacionadas al servicio o producto son claras y oportunas					
13	El personal demuestra amabilidad, respeto y paciencia					

14	Las quejas o reclamos son solucionadas oportunamente					
15	La atención recibida por el personal es adecuada					
16	El tiempo de espera por teléfono para atender su requerimiento es adecuado					
17	La atención del personal en la atención de problemas fue rápida y amable					
18	La orientación técnica sobre el servicio o producto brindado es la adecuada					
19	En general el personal le brindo atención satisfactoria					
20	La consulta resolvió su problema					

Tabla de *Validez del instrumento*

Validador	Resultado
Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont	Aplicable
Dr. Luis Ronar Carranza Haro	Aplicable
Dra. Mildred Ledesma Cuadros	Aplicable

Nota: se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Tabla de *Confiabilidad Cuestionario de Satisfacción en la atención del ciudadano*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	20

Fuente: SPSS 22

Estadística de fiabilidad de la satisfacción en atención al ciudadano en el acceso a la información en el MINAGRI, 2015.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	19

Nota: Resultado del SPSS

ANEXO 6: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN USUARIO (CUESTIONARIO)

N°	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	El producto o servicio cumple con lo solicitado	X		X		X		
2	Accedí fácilmente al servicio que requiera	X		X		X		
3	La señalización al interior del local le facilita el acceso al área que le brinda el servicio o producto	X		X		X		
4	La información brindada en la web de la Institución para el servicio o producto es clara y de fácil comprensión	X		X		X		
5	El mobiliario del local es confortable y limpio	X		X		X		
6	El servicio o producto fue brindado en los tiempos acordados	X		X		X		
7	La rapidez de respuesta a sus consultas respecto del bien o servicio brindado vía electrónica es adecuada (correo electrónico)	X		X		X		
8	El tiempo de espera en nuestras instalaciones para atender su requerimiento es el adecuado	X		X		X		
9	La señalización para ubicación de los servicios fue adecuada	X		X		X		
10	La atención recibida ha satisfecho sus expectativas	X		X		X		
	DIMENSION DE CARACTERÍSTICAS DE TRATO PERSONALIZADO	SI	No	SI	No	SI	No	
11	Personal que brinda el servicio o producto transmite confianza y buen trato	X		X		X		
12	Las indicaciones brindadas por el personal relacionadas al servicio o producto son claras y oportunas	X		X		X		
13	El personal demuestra amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
14	Las quejas o reclamos son solucionadas oportunamente	X		X		X		
15	La atención recibida por el personal de caja es adecuada	X		X		X		
16	El tiempo de espera por teléfono para atender su requerimiento es adecuado	X		X		X		
17	La atención del personal en la atención de problemas fue rápida y amable	X		X		X		
18	La orientación técnica sobre el servicio o producto brindado es la adecuada	X		X		X		
19	En general el personal le brindó atención satisfactoria	X		X		X		
20	La consulta resolvió su problema	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable [] 11 de Noviembre del 2015

Apellidos y nombre s del juez evaluador: **DR. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT DNI 08698815**
 Especialidad del evaluador: **LIC. EDUCACION. ING. INDUSTRIAL.**

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN USUARIO (CUESTIONARIO)

Nº	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El producto o servicio cumple con lo solicitado	X		X		X		
2	Accedió fácilmente al servicio que requería	X		X		X		
3	La señalización al interior del local le facilita el acceso al área que le brinda el servicio o producto	X		X		X		
4	La información brindada en la web de la institución para el servicio o producto es clara y de fácil comprensión	X		X		X		
5	El mobiliario del local es confortable y limpio	X		X		X		
6	El servicio o producto fue brindado en los tiempos acordados	X		X		X		
7	La rapidez de respuesta a sus consultas respecto del bien o servicio brindado vía electrónica es adecuada (correo electrónico)	X		X		X		
8	El tiempo de espera en nuestras instalaciones para atender su requerimiento es el adecuado	X		X		X		
9	La señalización para ubicación de los servicios fue adecuada	X		X		X		
10	La atención recibida ha satisfecho sus expectativas	X		X		X		
11	DIMENSION DE CARACTERÍSTICAS DE TRATO PERSONALIZADO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	Personal que brinda el servicio o producto transmite confianza y buen trato	X		X		X		
12	Las indicaciones brindadas por el personal relacionadas al servicio o producto son claras y oportunas	X		X		X		
13	El personal demuestra amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
14	Las quejas o reclamos son solucionadas oportunamente	X		X		X		
15	La atención recibida por el personal es adecuada	X		X		X		
16	El tiempo de espera por teléfono para atender su requerimiento es adecuado	X		X		X		
17	La atención del personal en la atención de problemas fue rápida y amable	X		X		X		
18	La orientación técnica sobre el servicio o producto brindado es la adecuada	X		X		X		
19	En general el personal le brindó atención satisfactoria	X		X		X		
20	La consulta resolvió su problema	X		X		X		

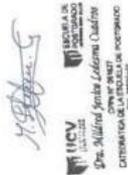
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SUFICIENCIA _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] 11 de Noviembre del 2015

Apellidos y nombres del juez evaluador: **DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 09836465**
 Especialidad del evaluador: **ADMINISTRACION**

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN USUARIO (CUESTIONARIO)

Nº	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El producto o servicio cumple con lo solicitado.	X		X		X		
2	Accedió fácilmente al servicio que requería	X		X		X		
3	La señalización al interior del local le facilita el acceso al área que le brinda el servicio o producto	X		X		X		
4	La información brindada en la web de la Institución para el servicio o producto es clara y de fácil comprensión	X		X		X		
5	El mobiliario del local es cómodo y limpio	X		X		X		
6	El servicio o producto fue brindado en los tiempos acordados	X		X		X		
7	La rapidez de respuesta a sus consultas respecto del bien o servicio brindado vía electrónica es adecuada (Correo electrónico)	X		X		X		
8	El tiempo de espera en nuestras instalaciones para atender su requerimiento es el adecuado	X		X		X		
9	La señalización para ubicación de los servicios fue adecuada	X		X		X		
10	La atención recibida ha satisfecho sus expectativas	X		X		X		
	DIMENSION DE CARACTERÍSTICAS DE TRATO PERSONALIZADO	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Personal que brinda el servicio o producto transmite confianza y buen trato	X		X		X		
12	Las indicaciones brindadas por el personal relacionadas al servicio o producto son claras y oportunas	X		X		X		
13	El personal demuestra amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
14	Las quejas o reclamos son solucionadas oportunamente	X		X		X		
15	La atención recibida por el personal es adecuada	X		X		X		
16	El tiempo de espera por teléfono para atender su requerimiento es adecuado	X		X		X		
17	La atención del personal en la atención de problemas fue rápida y amable	X		X		X		
18	La orientación técnica sobre el servicio o producto brindado es la adecuada	X		X		X		
19	En general el personal le brindó atención satisfactoria	X		X		X		
20	La consulta resolvió su problema	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SUFICIENCIA _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** [] **11 de Noviembre del 2015**

Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 09936465
Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **LESCANO LÓPEZ, GALIA SUSANA**, docente de la Escuela de posgrado programa académico de maestría en **GESTIÓN PÚBLICA** de la Universidad César Vallejo filial Lima, asesora del proyecto de investigación / tesis, titulada:

SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO 2015

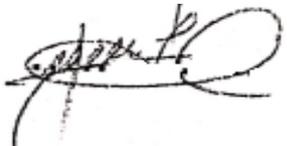
de la autora: **BARZOLA QUISPE, CEDY**

constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17% 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 el proyecto de investigación / 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-San Juan de Lurigancho, 19 de marzo de 2016.

Apellidos y Nombres del Asesor: LESCANO LÓPEZ, GALIA SUSANA	
DNI 06451655	Firma 
ORCID 0000-0001-7101-0589	