



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Análisis de la satisfacción del ciudadano en una  
municipalidad distrital de Junín, 2023.**

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

**AUTORA:**

Romani Zegarra, Geraldine Isabel ([orcid.org/0000-0002-0863-9517](https://orcid.org/0000-0002-0863-9517))

**ASESORES:**

Dr. Nolzco Labajos, Fernando Alexis ([orcid.org/0000-0001-8910-222X](https://orcid.org/0000-0001-8910-222X))

Dra. Cueva Rodríguez, Medali ([orcid.org/0000-0002-1301-5477](https://orcid.org/0000-0002-1301-5477))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA — PERÚ**

**2024**

## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirme estar en esta etapa profesional y guiarme en cada uno de mis anhelos.

A mis padres, por su apoyo incondicional en cada uno de mis sueños, no hubiera sido posible llegar a donde estoy sin sus consejos y aportes día a día. Los quiero mucho.

### **AGRADECIMIENTO:**

Agradezco a Dios por guiar cada día mis pasos.  
A mi madre Marilyn, por estar a mi lado siempre alentándome a salir adelante y apoyándome en todo momento, también agradezco a mi padre Carlos, por estar ahí apoyándome y a toda mi familia que está ahí motivándome a seguir adelante.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, NOLAZCO LABAJOS FERNANDO ALEXIS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "

ANALISIS DE LA SATISFACCION DEL CIUDADANO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JUNIN,2023.", cuyo autor es ROMANI ZEGARRA GERALDYNE ISABEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, 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, 03 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
NOLAZCO LABAJOS FERNANDO ALEXIS <b>DNI:</b> 40086182 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8910-222X	Firmado electrónicamente por: FNOLAZCOLA el 03- 01-2024 06:38:44

Código documento Trilce: TRI - 0716691



**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ROMANI ZEGARRA GERALDYNE ISABEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "

ANALISIS DE LA SATISFACCION DEL CIUDADANO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JUNIN,2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
ROMANI ZEGARRA GERALDYNE ISABEL <b>DNI:</b> 72610885 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0863-9517	Firmado electrónicamente por: GROMANIZ el 03-01- 2024 20:16:43

Código documento Trilce: INV - 1454299

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>PAG.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración de autenticad del asesor	iv
Declaración de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	14
3.3. Escenario de estudio	14
3.4. Participantes	15
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.6. Procedimiento	15
3.7. Rigor científico	16
3.8. Método de análisis de datos	16
3.9. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	18
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	42
ANEXOS	

<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>PAG.</b>
Figura 1 Categoría satisfacción al ciudadano (entrevista al ciudadano)	18
Figura 2 Categoría satisfacción al ciudadano (entrevista al funcionario)	19
Figura 3 Subcategoría actitud (entrevista al ciudadano)	20
Figura 4 Subcategoría actitud (entrevista al funcionario)	22
Figura 5 Subcategoría accesibilidad (entrevista al ciudadano)	23
Figura 6 Subcategoría accesibilidad (entrevista al funcionario)	24
Figura 7 Subcategoría confianza (entrevista al ciudadano)	26
Figura 8 Subcategoría confianza (entrevista al funcionario)	27
Figura 9 Subcategoría carisma (entrevista al ciudadano)	29
Figura 10 Subcategoría carisma (entrevista al funcionario)	31
Figura 11 Subcategoría alegría (entrevista al ciudadano)	32
Figura 12 Subcategoría alegría (entrevista al funcionario)	33
Figura 13 Subcategoría emergente condiciones en el servicio	34
Figura 14 Subcategoría emergente limitaciones	34

## RESUMEN

El presente estudio de investigación tiene como objetivo general analizar la situación de la satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital de Junín. La metodología de estudio fue de enfoque cualitativo, ya que tiene el fin de analizar las cualidades que tienen los trabajadores al realizar la atención y que nivel de satisfacción ciudadana existe. Para dicha investigación se aplicó la teoría de Gosso, para la recolección de información fue mediante la técnica de entrevista con el instrumento guía de entrevista en el cual contenía 10 preguntas abiertas que fue aplicada a 5 ciudadanos que solicitan un servicio del municipio y 5 funcionarios públicos que laboran en una entidad pública. Con respecto al procesamiento de datos se aplicó el programa ATLAS Ti versión 8, con el que se procesó las entrevistas de acuerdo a la categoría y subcategorías de estudio, también se obtuvo subcategorías emergentes. Como conclusión del análisis se concluye que la mayoría de los ciudadanos muestran insatisfacción con la calidad de atención, ya que los funcionarios no muestran una buena actitud ni entienden la necesidad del usuario en la atención y además sobrellevan las situaciones que se les presente.

**Palabras clave:** satisfacción del usuario, municipalidad, calidad de atención.

## ABSTRACT

The general objective of this research study is to analyze the situation of citizen satisfaction in a district municipality of Junín. The study methodology was qualitative in approach, since it aims to analyze the qualities that workers have when providing care and what level of citizen satisfaction exists. For this research, Gosso's theory was applied, for the collection of information it was through the interview technique with the interview guide instrument in which it contained 10 open questions that was applied to 5 citizens requesting a service from the municipality and 5 public officials who work in a public entity. With respect to data processing, the ATLAS Ti version 8 program was applied, with which the interviews were processed according to the study category and subcategories, and emerging subcategories were also obtained. As a conclusion of the analysis, it is concluded that the majority of citizens show dissatisfaction with the quality of care, since officials do not show a good attitude or understand the user's need for care and also cope with the situations that arise.

**Keywords:** user satisfaction, municipality, quality of care.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente en Perú la atención al ciudadano ha sido descuidada, ya que en muchas entidades públicas existen la falta de empatía de parte del trabajador público con el ciudadano en el momento que brinda la atención, por lo cual al demostrar una mala atención el poblador demuestra disconformidad del servicio. Dichas actitudes afectan sustancialmente a la entidad. Ya que es un problema latente en nuestra sociedad (Arrollo & Picho, 2022). También existe insatisfacción con la gestión de las autoridades, ya que no se interesan por gestionar proyectos si no más que nada las autoridades velan por sus intereses personales. En un estudio de investigación de una municipalidad distrital de metodología cuantitativa y de diseño no experimental, tomaron como muestra a 138 pobladores donde obtuvieron como resultado que un 95% de los ciudadanos sostienen que la autoridad elegida no cumple el ofrecimiento pactado al pueblo en la campaña política y un 59% presenta un descontento con la gestión de la autoridad (Delgado et al., 2019).

A nivel internacional en una municipalidad perteneciente al gobierno de Sudáfrica se observa alta insatisfacción del ciudadano con los servicios que prestan en la entidad, ya que los trabajadores no muestran compromiso con su trabajo ni eficiencia, dichas actitudes han causado insatisfacción ciudadana, por lo que los usuarios al presentar tanta incomodidad salen a las calles a protestar por la mala atención de la entidad pública, además la mayoría de veces las huelgas son tan fuertes y han llegado a transmitirse en los canales de televisión como noticias frecuentes (Rochelle, 2022). También, según un artículo que estudió la satisfacción del ciudadano de un gobierno municipal en Bangladesh, concluyó que el 63.3% de ciudadanos están casi satisfechos con la calidad de atención que demuestra dicho gobierno municipal (Afroj et al., 2021).

A nivel Latinoamérica en un artículo de investigación donde estudiaron la satisfacción del usuario frente a los servicios municipales que ofrece una entidad pública tuvo como objetivo primordial determinar cuáles son los factores que inciden en la variable de estudio, dicha investigación fue de enfoque cuantitativo de nivel explicativo ya que su propósito era buscar la relación entre los hechos y los resultados, por ello consideró una muestra de 380 personas para aplicar el

instrumento de la encuesta con la finalidad de medir el grado de satisfacción, la recolección de datos fue realizada en un lapso de 2 meses, dichos resultados fueron procesados de acuerdo al análisis logístico binario que concluyó que los ciudadanos presentan satisfacción con los servicios prestados en infraestructura, servicios brindados por parte de los trabajadores públicos y también conformes con la gestión municipal (Bañuelos et al., 2023).

De acuerdo a una investigación nacional realizada referente a la satisfacción de un municipio, menciona que no existe conformidad con el servicio que presta el funcionario ya que muchas de las veces los ciudadanos muestran quejas sobre el servicio y los trabajadores no pueden dar solución a todo lo que solicitan en el preciso momento y esto genera disconformidad en el servicio. Por otro lado, los funcionarios casi nunca brindan una atención personalizada (Macedo, 2022).

Los gobiernos locales son la representatividad de la población, ya que su objetivo es promover el desarrollo brindando al ciudadano una mejor prestación de los servicios básicos, los municipios provinciales, distritales son los promotores del desarrollo local (LOM N°27972, 2003). A pesar de que la función de las municipalidades tiene como único fin el beneficio de la población muchas de las veces el presupuesto no es ejecutado al 100% en beneficio de ella. La insatisfacción ciudadana con respecto a la atención que brindan las entidades públicas tiene una demanda alta en nuestro país, por lo cual la entidad estatal estudiada no es indiferente a la situación que muestran otras entidades públicas, ya que se observó un gran descontento de los ciudadanos con la atención brindada muchas veces el personal no les atiende rápidamente y existe mucha burocracia en la resolución de tramites. Estos actos han generado insatisfacción del ciudadano es por ese motivo se realizó la presente investigación con respecto a la dicha categoría porque se buscó conocer a fondo cuales son las causas reales de insatisfacción de la ciudadanía.

Para esta investigación se planteó como problema general ¿Cuál es la situación de la satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital de Junín, 2023? De acuerdo a ello también se determinaron como problemas específicos los siguientes: ¿Cuál es la situación con respecto a la actitud que muestra personal en la atención del ciudadano en una municipalidad distrital de Junín, 2023?; ¿Cuál es la situación con respecto a la accesibilidad de información que se brinda a los

usuarios en una municipalidad distrital de Junín, 2023?; ¿Cuál es la situación con respecto a la confianza que muestra en una municipalidad distrital de Junín, 2023?; ¿Cuál es situación con respecto al carisma que muestra el empleado público en la atención al usuario en una municipalidad distrital de Junín, 2023?; ¿Cuál es situación con respecto a la alegría que muestra el empleado público en la atención del ciudadano en una municipalidad distrital de Junín, 2023?.

De acuerdo a los problemas ya mencionados se procedió a determinar como objetivo general: Analizar la situación de la satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital de Junín, 2023 y también se determinó los objetivos específicos: Analizar la actitud que muestra el personal en una municipalidad distrital de Junín, 2023; Analizar la accesibilidad de información que se brinda en una municipalidad distrital de Junín, 2023; Analizar la confianza que se brinda al ciudadano en una municipalidad distrital de Junín, 2023; Analizar el carisma que se muestra al ciudadano en una municipalidad distrital de Junín, 2023 y Analizar la alegría que se muestra al ciudadano en una municipalidad distrital de Junín, 2023.

Esta presente investigación es justificada teóricamente porque se indagó teorías, en la cual se utilizó la teoría de Gosso (2008), que mide la satisfacción del cliente en 05 subcategorías las cuales son: actitud, accesibilidad, carisma, confianza y alegría. Estas fueron de gran importancia para medir la categoría de satisfacción del ciudadano en un municipio de un distrito de la región Junín y además dicha investigación servirá como antecedentes para otros estudios referente a la satisfacción del usuario.

La investigación se justifica metodológicamente porque para lograr los objetivos de estudio, se analizó las técnicas de investigación para una mayor efectividad en la satisfacción del ciudadano. Para eso se determinó el enfoque cualitativo. Asimismo, la técnica entrevista es el soporte informativo principal con el cual se analizó las respuestas de diversos actores y su perspectiva con satisfacción del administrado en relación al servicio que brinda una municipalidad.

El estudio también se justifica de manera práctica porque se describió y analizó el problema de investigación lo cual de acuerdo a los resultados ayudo en la investigación a poder plantear estrategias que ayuden a mejorar la categoría de estudio.

## II. MARCO TEÓRICO

Se analizaron algunas investigaciones relacionadas a la categoría de estudio para poder analizar de una manera más exhausta el problema de investigación.

López & Arenas (2020), en su trabajo de investigación que mide la gestión de calidad y la incidencia de la satisfacción ciudadana en el sector público, tuvo como objetivo general de qué manera la primera variable incide en la segunda variable en una entidad pública, dicha investigación fue de metodología no experimental con un enfoque mixto de diseño descriptivo, en dicha investigación se aplicó las técnicas encuesta y entrevista ya que es mixta. Para la encuesta trabajo con una muestra de 298 usuarios que requerían el servicio en el cual uso la técnica encuesta, además usó la técnica entrevista en el cual entrevistó a 4 funcionarios que atendían en el área de asesoría legal. Para el proceso de información utilizó el programa SPSS, la cual dio por resultado que la mayoría de usuarios no tuvieron la accesibilidad al libro de reclamaciones para presentar sus quejas ya que no estaba al alcance del usuario, también mencionaron que los funcionarios no demostraban profesionalismo y además no había una comunicación clara con el usuario.

Por otro lado, en la investigación realizada por Blass (2022), entorno a la digitación de trámites y la satisfacción del usuario en un Gobierno Local en la ciudad de Huaraz, esta investigación se basó en determinar el efecto que causa ambas variables. Dicha investigación fue enfoque cualitativo de tipo descriptivo con una muestra de 5 personas. En este estudio el tesista utilizó la técnica entrevista con el instrumento guía de entrevista. Para el proceso de datos fue mediante el método de triangulación de teorías, la cual determinó como resultado que en dicha institución que desde que empezaron a aplicar la digitación en sus trámites administrativos ha aportado sustancialmente lo cual genera satisfacción del usuario ya que sus trámites son respondidos con más eficiencia y de una manera más rápida.

Morales (2020), en su investigación enfocada en la satisfacción del usuario a un programa de alimentación que brinda el estado tiene como objetivo general la evaluación de la satisfacción del usuario respecto a un programa de alimentación en una entidad educativa, dicho estudio es de metodología tipo básica de enfoque cualitativo con un diseño fenomenológico, para la recolección de información utilizó

la técnica de entrevista con el instrumento guía de entrevista que consto de 9 preguntas abiertas que fue aplicada a los participantes del comité de alimentación del programa de la institución, para el procesamiento de información fue codificado de acuerdo a las subcategorías de estudio en el cual dio por conclusión que existe satisfacción con el servicio y rendimiento percibido.

En el trabajo de investigación de Delgado et al. (2021), estudian las variables de Calidad del Servicio y Satisfacción del administrado en una institución pública tiene como objetivo principal exponer de qué forma impacta la variable dependiente en la variable independiente, dicha investigación fue de enfoque cualitativo de tipo no probabilístico y la muestra que utilizo fue de 15 personas entre usuarios y trabajadores , para la obtención de información usó la técnica entrevista basándose en una guía de preguntas, según los resultados explica que existe una alta satisfacción con el servicio pero no con la entrega porque el servicio se realiza después de la fecha establecida la entrega de este servicio, se realiza fuera de los plazos establecido, por lo que se concluye que la relación entre calidad y atención existe un alto grado de satisfacción, pero el problema es la falta de información oportuna en la publicidad la cual genera disconformidad.

De acuerdo a la investigación de Reyes (2021), que estudia la gestión de reclamos y la satisfacción del usuario en una entidad muestra como objetivo general establecer si la gestión de reclamos permite la satisfacción del usuario de INDECOPI, este trabajo de investigación es de enfoque cualitativo, la muestra utilizada fue de 5 funcionarios y 5 usuarios del servicio, para la obtención de la información usó la entrevista que constó de 9 preguntas abiertas. En el cual trabajo con el método que utilizó fue la triangulación de datos, de acuerdo a ello obtuvo los resultados que arrojaron por conclusión que la gestión de reclamos ayuda a que los administrados que acuden a la institución para presentar un reclamo muestren satisfacción de los tramites que realizan para solucionar sus conflictos y también se infiere que el trato del servicio al ciudadano es aceptable a las expectativas.

A continuación, se muestran algunas investigaciones a nivel internacional que constan con la misma categoría de estudio.

En su investigación de Ulloa & Taborda (2023), en la que estudian la metodología para evaluar la satisfacción del ciudadano en la Gobernación del Valle del Cauca; su objetivo general es, presentar una metodología para la evaluación de

la satisfacción del ciudadano en la entidad. Esta investigación fue de enfoque mixto con un diseño experimental en la cual tuvo como muestra 284 ciudadanos, aplicó la técnica encuesta mediante el instrumento cuestionario para la obtención de información, sus resultados fueron procesados a base del software SPSS v28, el cual arrojó como resultado en las encuestas que existe buena disponibilidad a la hora de atender al usuario y resalto la variable por lo cual concluye que existe una alta satisfacción.

La investigación de Candela & Constantine (2018), en la que se enfoca en la evaluación del nivel de satisfacción de los servicios brindados en el Gobierno del Cantón Bolívar, el objetivo central busca determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con relación a la calidad del servicio brindada en dicha institución. Este estudio es de enfoque mixto tipo aplicada; para la recolección de datos usó una muestra 139 usuarios para lo cual utilizó como instrumento el cuestionario para la recolección de datos, que dio por conclusión que existe una carencia en el servicio que brindan en el Gobierno Descentralizado Cantón Bolívar. Por lo que se concluye que fue fundamental evaluar el servicio prestado en dicha institución ya que se determinó que existe carencia en la atención del usuario porque los servicios prestados se han realizado de manera incorrecta.

La investigación de Garay (2020) evalúa la satisfacción de los ciudadanos y la calidad del servicio de la dirección de un municipio en Monterey, en dicho estudio el objetivo general se basa en evaluar ambas variables ya mencionadas. Esta investigación es de enfoque mixto, para el análisis cuantitativo aplicó el instrumento cuestionario con la técnica encuesta que fue aplicada a 186 personas, con respecto al método cualitativo aplico la técnica de entrevista con el instrumento guía de entrevista a 58 ciudadanos, obtuvo por resultado que existe quejas sustanciales respecto a la mala calidad de servicio que brindan los funcionarios, se concluye que las oficinas no daban soluciones a las problemáticas primero tenían que ir hasta el alcalde para que se dé solución a la atención.

Zabala et al. (2021), en su artículo de investigación de la gestión municipal y la satisfacción en el gobierno descentralizado en Ecuador, esta investigación fue de enfoque mixto de nivel descriptivo en el cual usaron dos muestras la primera de 425 funcionarios y la otra 584 administrados que requerían un servicio del municipio de Riobamba, utilizó 05 cuestionarios que constaban cada cual de 30 preguntas,

para el procesamiento de información utilizo SPSS versión 23 y que obtuvo por resultado que el 31% de los usuarios no muestran satisfacción con el trato que reciben de parte de los funcionarios y existe una mala calidad de atención. También los usuarios mencionaron que existe poca fiabilidad con respecto a los trámites ya que no brindan integridad en la información y no brindan claridad en el procedimiento que se debe realizar cuando el usuario quiere realizar algún trámite administrativo.

Carpio (2020), en su trabajo de investigación gestión municipal y la incidencia en la satisfacción ciudadana de la provincia Ríos, dicha investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de relación que existe entre ambas variables, el enfoque fue cuantitativo de tipo correlacional para la muestra utilizó 284 ciudadanos, para lo cual la recolección de datos fue mediante la técnica encuesta que se usó el instrumento de cuestionarios 01 para cada variable, por ello habiendo utilizado el programa SPSS para el procesamiento de la información, concluye que existe una relación significativa entre ambas variables por lo cual se percibe que los ciudadanos reciben una atención entre buena y adecuada.

Brindar una buena calidad en el servicio en la entidad pública es la prioridad de la gestión pública y sobre todo reconocer las carencias que existen, las necesidades de los pobladores, por ello los funcionarios tienen que estar comprometidos con la ciudadanía, dispuestos a ayudar y estar involucrados con la población (Consejo de ministros, 2015). La satisfacción del ciudadano según Zeithmal & Bitner, es mencionado en una investigación se define como “la percepción que obtiene el administrado del servicio u compra y la evaluación que realiza en el momento de la adquisición, si esta logra satisfacer el techo de sus expectativas” (Bustamante et al.,2019). Además, la satisfacción se basa en que el individuo quiere sentirse valorado, sus expectativas principalmente se centran en la calidad de comunicación que brinde el funcionario en la atención.

De acuerdo a las definiciones se infiere que la satisfacción del ciudadano es cuando supera sus expectativas o por lo menos mantiene lo esperado, según la Ley Orgánica de Municipalidades en el artículo 87, el municipio tiene como principal actividad atender las necesidades de los ciudadanos, además en el artículo 79 y 86 faculta funciones específicas en referencia a los servicios públicos para brindar una mejor calidad de vida a la población. En conclusión, su objetivo principal es atender

a la población en sus necesidades, ya que para eso fueron creadas descentralizadamente las entidades públicas. La satisfacción es la respuesta a un encuentro entre el requirente del servicio o bien y el cliente o usuario (Oliver, 1980).

Desde los años 60, los investigadores se han preocupado por la definición de la satisfacción del usuario, hoy en día los investigadores actuales entienden a la satisfacción como una respuesta emotiva que proviene de la cognición y también que influye positivamente sobre la intención de los consumidores en referencia a su lealtad (Yu & Dean, 2001). También es la respuesta que muestra el cliente o administrado después de obtener una experiencia de atención relacionado con el proveedor del servicio (Grady & Edginton, 2008).

Kotler lo definió como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (Kotler, 2003). Además, en un trabajo de investigación de Marín afirma que Howard & Seth consideran la satisfacción como un estado anímico como respuesta de la conformidad o disconformidad de la recompensa recibida respecto a una inversión realizada, este efecto se produce después del consumo de algún servicio o producto (Marín & Gil, 2017). Es el resultado de la indiferencia entre los estándares de comparación previos de los clientes y la percepción del rendimiento del servicio (Morales & Hernández, 2004).

La satisfacción del cliente se centra en los momentos que tiene el usuario con la institución y ahí ocurre muchos niveles como la satisfacción con la persona que le brinda el servicio, con el servicio principal y con la organización en conjunta (Sureshandar et al., 2002). Por otro lado, se considera como una evaluación basada en la actitud que es brindada al momento de la atención (Oliver, 1999). Tiene como propósito relacionar el producto o servicio con la atención en el momento de brindar el bien o servicio (Álvaro, 2014).

La satisfacción ciudadana según diversos autores coincide que es el sentimiento donde cumplen las expectativas del ciudadano significa el sentimiento de bienestar por lo que desea o espera de un servicio y sobre todo la satisfacción en la calidad que tiene el servicio. Un servicio siempre debe prestar confianza y calidad al servicio en todas las acciones que se interactúa entre el servidor y el adquiriente (Bolaños, 2015). Es preciso señalar que todo ciudadano que requiera algún servicio tiene el derecho de adquirir un servicio de calidad por las entidades

públicas, lo cual implica que la atención sea transparente en el cual el funcionario brinde una información clara, completa del servicio que requiera el usuario y por ende el ciudadano se merece un trato amable y sin discriminación. También se define la satisfacción al usuario como la evaluación que adopta al adquirir un servicio o producto y al comparar con las expectativas de lo adquirido (Seto,2014). De acuerdo a la visión del ciudadano la calidad del servicio en una entidad se define por los servicios que brinde, con respecto a los servicios en línea o por los sitios web para conocer el nivel de satisfacción y calidad es necesaria medir según las dimensiones de la comunicación interactiva y seguridad (Tan et al., 2013). La comprensión de la transparencia por web o en línea afectan las actitudes de las instituciones públicas, ya que la transparencia se basa en condiciones propuestas con los ciudadanos y es muy difícil adaptarse a la atención en línea, si en la atención presencial el ciudadano no encuentra satisfacción mucho más complicado por la atención virtual. También para medir la calidad de la atención con respecto a los servicios que se brinde en línea o sitios web de información según la investigación de Li & Shang, modifican dicha teoría y amplían más dimensiones como son: calidad del sistema, confiabilidad, seguridad, accesibilidad, calidad de la información, capacidad del servicio, interactividad y espontaneidad (Li & Shang, 2020).

La satisfacción del usuario hoy en día es muy importante para el desarrollo, no solo para que el ciudadano presente conformidad del servicio sino también para que la entidad pública pueda generar ingresos y con ello beneficie a la población y mediante obras, proyectos, etc. Es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Berry et al., 1993) y (Requena, 2007). La satisfacción e insatisfacción del usuario con lo que respecta a la satisfacción es la consecuencia que produce al realizar una adquisición de un producto o servicio que está relacionada singularmente a las expectativas que tiene el adquirente del servicio u compra. Por otro lado, la insatisfacción es cuando la entidad o empresa no logra cubrir las expectativas que tiene el cliente o usuario en referencia al servicio u compra (Calva, 2009).

A continuación, se desarrollan algunas teorías con referencia a la satisfacción del usuario: Teoría de los 2 factores: Esta teoría fue fundamentada por

Herzberg en 1959 y citada por Robbins & Couter en referencia a la satisfacción en el cual existen factores como son los higiénicos o de crecimiento los cuales buscan determinar a grado de insatisfacción o satisfacción en el cual se considera si es acorde a lo esperado o no. (Robbins & Couter, 2014). Esta también se conoce como la teoría de motivación-higiene o teoría de factor dual, depende mucho sus factores de satisfacción las cuales pueden ser satisfechos, llamados satisfactores o insatisfechos la cual puede implicar los factores de higiene u otros factores que producen la insatisfacción al requieren un servicio o bien. Cuando en la atención al cliente se observa un buen desempeño, responsabilidad, oportunidades de crecimiento estas actitudes en el trabajo son considerados como factores motivados. Por otro lado, en los factores de higiene se consideran las condiciones del trabajo, las relaciones interpersonales entre trabajadores y otros. Silvestre & Johnston, considera 3 factores a dicha teoría los cuales son: Factores Higiénicos son los que miden la percepción del ciudadano del cual si muestra alguna deficiencia dicho acto causara insatisfacción del ciudadano. Factores de crecimiento es el resultado de la prestación del servicio y da como respuesta la satisfacción y si es que ocurra alguna deficiencia no es causal necesaria de la insatisfacción. Factores de Doble Umbral se refiere a las expectativas que tiene el ciudadano en lo cual si existe alguna deficiencia en el servicio al que recurre traerá la insatisfacción, pero si la atención es más de la esperada da como respuesta la satisfacción del ciudadano. (Silvestre & Johnston, 1990)

Teoría de las expectativas de Vroom: Dicha teoría es fundamentada por Víctor Vroom en 1964, se basa en que la persona actúa de acuerdo a expectativas después de realizar alguna acción. La presente teoría está basada específicamente en tres factores: Valencia, expectativa e instrumentalidad. Valencia es el nivel de deseo que tiene un individuo a conseguir la meta, expectativa es la probabilidad del resultado que se desea e instrumentalidad es el análisis que se hace la persona una vez realizada en trabajo. Para la teoría Vroom se realiza la siguiente ecuación= $V \times E \times I$ . Si cualquier factor es nulo eso también por ende indica que todo será nulo (Sánchez, 2017).

Teoría de la hipersatisfacción del cliente: De acuerdo a Fernando Gosso en su libro de Hipersatisfacción del cliente, define la satisfacción como “un estado de ánimo que resulta de la asimilación de las expectativas del cliente y la atención

ofrecida por parte de la empresa”. De acuerdo a Gosso, las expectativas se dividen en dos dimensiones la estructural y la emocional. La primera dimensión se enfatiza los elementos tangibles y la segunda se refiere a lo que el cliente espera al recibir un servicio. Por lo que planteó las siguientes dimensiones para medir la satisfacción: actitud, accesibilidad, confianza, carisma y alegría (Gosso, 2008).

Teoría de la Satisfacción del cliente: Kotler en su libro de Dirección de Marketing define a la satisfacción como “una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto con las expectativas de beneficios previos”. Planteó 3 dimensiones para medir esta categoría las cuales son: Expectativas, Rendimiento y Complacencia (Kotler, 2006).

La presente investigación tiene como categoría la satisfacción del ciudadano se estudiará de acuerdo a la teoría de Gosso (2008), que menciona en su libro de Hipersatisfacción del cliente, en el cual midió de acuerdo a las siguientes dimensiones: actitud, accesibilidad, confianza, carisma y alegría. La actitud se define la predisposición para responder de manera favorable ante una situación la cual se relaciona con el comportamiento que se muestra ante un momento específico (Chiavenato, 2000). Actitud es el impulso que tiene la persona frente a las situaciones de la vida diaria, es el comportamiento de todo individuo muestra al momento de proceder a realizar alguna labor siguiendo la definición todo trabajador que brinda una buena actitud demuestra un comportamiento positivo a la hora de la atención tiene por respuesta satisfacción del usuario. También las actitudes están basadas por el proceso emocional que se encuentre la persona pueden ser demostrado en forma de defensa o depende como se encuentre el ánimo de la persona (Quispe, 2015).

Accesibilidad es la posibilidad de tener acceso a algunas cosas (Stolkiner ,2000). También es definida como “potencial para la interacción” donde se debe entender que es el lenguaje a otros individuos como el acceso que se brinda al trabajo o a los servicios (Hansen,1959). Se fundamenta probabilidad de ser acceder a ciertas cosas y es que en el ámbito laboral todo empleado o funcionario debería estar presto y disponible para brindar una buena atención al ciudadano la cual le genere satisfacción, ya que estando el administrado satisfecho dicha entidad tendrá renombre por el tipo de atención.

Confianza es la noción que existe sobre la conciencia humana, por ejemplo: si alguien tiene confianza elevada piensa que la mayoría de personas muestran buenas intenciones (Kramer, 1999). Es definida como la sensación que se transmite a la persona que está a nuestro lado, los empleados deben transmitir dicha sensación a sus administrados para que ellos se muestren seguros de lo que están recibiendo ya que puede ser un servicio o una compra, Vives, menciona a algunos autores en su investigación y define confianza como la reciprocidad que se espera del prójimo, la sensación que transmite otra persona (Vives, 2015).

Carisma es definido como el “don de gracia”, la cual se relaciona con el desempeño y la actitud personal (Weber, 1922). En general carisma es “la cualidad que posee toda persona debido a su presencia”, una entidad que posee carisma de parte de su personal casi el 100% de usuarios estarán a gusto, dicha acción genera en el usuario las ganas de adquirir sus servicios o productos que ofrecen. El carisma es una variación de la conciencia y la acción de las actitudes ante la sociedad (Lussier & Achua, 2002).

Alegría se conceptualiza como un sentimiento de gratitud que se demuestra a otras personas, por citar dicha subcategoría es de mucha importancia en una entidad mostrar alegría por parte de los trabajadores y contagiar de este sentimiento a los administrados. Keller define que la alegría “se logra a través de la fidelidad hacia un propósito” (Keller, 2012).

De acuerdo a las subcategorías se tiene como indicadores a los siguientes: comportamiento, estado de ánimo, disponibilidad, factibilidad, equidad, seguridad, entiende la necesidad y gestos del personal. El comportamiento son las acciones que realiza una persona en relación al momento que está viviendo (Piaget, 1988). En conclusión, es la actitud que muestra a una situación, este puede ser de manera consiente o ser producido por alguna situación. Estado de ánimo es definido como un sentimiento que nace del humor de la persona positivo o negativo que acompaña a una idea situación (Thayer, 1998). Disponibilidad es definido como la acción de realizar en el preciso momento o en un momento determinado (Tsarohuas, 2012).

De acuerdo a la Real Academia Española la factibilidad es la cualidad o condición en donde se da factible a un proceso que se da por aceptado, además según Varela, se define la factibilidad como un proceso aceptado. Equidad de acuerdo a la RAE, “es el principio ético normativo asociado a la idea de justicia bajo

este concepto se trata de cubrir las necesidades e intereses de personas que son diferentes, especialmente de aquellas que están en desventaja” también es asociada a la justicia en el cual no exista desventaja en ninguna de las dos partes. (Cook & Hegtvedt, 1993). Gestos del personal son las expresiones no verbales mediante gestos, muecas, etc. Los gestos son expresiones que se notan en el rostro en el cual se comunica las emociones y actitudes (Ricci & Cortesi,1980). Seguridad es la capacidad y voluntad que tiene los colaboradores para inspirar confianza hacia sus clientes. (Castillón & Cochachi, 2014). Entende la necesidad se define como ser empático con la realidad de otras personas.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Dicho estudio es de tipo básica, ya que ayuda a obtener un conocimiento aproximado a la realidad, orientadas con las teorías aplicadas porque se centra en el estudio de problemas observables y a la comprensión que origina el problema de investigación (CONCYTEC, 2021). Dicha investigación es básica ya que se realizó mediante la investigación bibliográfica para la obtención de conocimientos y la aplicación de instrumentos, además busca incrementar los conocimientos del investigador, pero más no resolver la problemática de estudio. Fundamentada bajo el enfoque cualitativo ya que se basa en la comprensión de sucesos basados en hechos reales y experiencias vividas sin pretender de generalizar resultados porque no es basado a cantidades si no de acuerdo a las cualidades que existen en el tema de investigación (Jameel et al., 2018).

Con diseño fenomenológico porque busca “conservar las vivencias de la conciencia en su ámbito” en conclusión las vivencias o experiencias no se dan en la vida diaria hasta que exista una preocupación o un problema para revelarlos. Es el estudio que se enfoca en conocer e investigar la conciencia, se distingue este método de estudio por encontrar experiencias reales que atraviesa el individuo, dicho método busca comprender el pensamiento y que el investigador mediante la experiencia logre un juicio que sea objetivo, neutral y así acceder a la conciencia (Fuster, 2019). También es de diseño estudio de caso, ya que se adapta a estudiar problemas específicos de manera profunda de una determinada problemática en una organización, grupo, etc. (Chaverra et al., 2019).

#### **3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorías**

Dicho estudio tiene como categoría la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín, y sus subcategorías fueron elaboradas de acuerdo a la Teoría de Gosso, que son: actitud, accesibilidad, confianza, carisma y alegría. Los indicadores de dichas subcategorías son: comportamiento, estado de ánimo, disponibilidad, factibilidad, equidad, seguridad, entiende la necesidad, cualidades, gestos del personal y palabras de agrado.

#### **3.3. Escenario de estudio**

El escenario de la investigación se realizó en una municipalidad distrital de la Región Junín, donde se estudió que tan satisfechos se encuentra los ciudadanos

con el servicio prestado de dicha entidad. La entidad pública estudiada está estructurada por alcaldía, gerencia municipal, secretaria, y 11 gerencias más, estas gerencias están clasificadas por áreas, en el cual brindan servicio de acuerdo a lo que tipo de servicio requiera el administrado según sea el caso. En esta institución entre jefes de área y subordinados trabajan un aproximado de 120 personas.

### **3.4. Participantes**

Los participantes para el presente estudio fueron un total de 10 personas en el cual destacaron 05 funcionarios que laboran en la entidad pública los cuales fueron: encargado de la oficina de secretaria general, gerente de obras públicas, gerente de la gerencia municipal, encargado del área de orientación al ciudadano y también se contó con la participación de 05 ciudadanos que solicitan un servicio de la en entidad municipal.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se utilizó la técnica entrevista, que tiene por objetivo recolectar la información mediante la comunicación entre el investigador y la persona que será entrevistada para adquirir respuestas a la materia de investigación. La única desventaja que pudiera haber es que los entrevistados por ser cara a cara la entrevista, podría ocultarse la información requerida (Feria et al., 2020). La guía de la entrevista es relevante para realizar de forma correcta la encuesta, en esta guía deber estar con las categorías y subcategorías de estudio necesarios para la investigación, el entrevistador decide en qué momento y si todos los ítems serán mencionados al momento de la entrevista (Lázaro, 2021).

Para la presente investigación se utilizó como instrumento la técnica entrevista en el cual se pudo recopilar la información de acuerdo a sus experiencias vividas y como instrumento se utilizó la guía de la entrevista que consto de 10 preguntas abiertas de acuerdo a las subcategorías de estudio.

### **3.6. Procedimiento**

El procedimiento se realizó de acuerdo a la normatividad y lo estipulado por la escuela de postgrado de la institución universitaria, de acuerdo a ello se indago la información de las fuentes, en los que se citó diferentes autores que definieron la categoría de investigación, se realizó la selección de subcategorías de acuerdo a la Teoría de Fernando Gosso. También se realizó la estructura del instrumento mediante la guía de entrevista en el cual están las preguntas ya formuladas de

acuerdo a la categoría y sub categoría de estudio. Cabe resaltar que se contó con el apoyo del docente para la evaluación del instrumento ya que como el asesor muestra pericia en metodología de trabajos de investigación.

Con respecto a la aplicación del instrumento de acuerdo a la investigación se entrevistó a los 05 funcionarios que trabajan en la entidad pública y a 05 ciudadanos que recurren a solicitar un servicio a la entidad, los cuales brindaron información verídica para el estudio correspondiente y se determinó qué tan satisfecho se muestra el ciudadano en el momento de la atención en una municipalidad distrital de la Región Junín.

### **3.7. Rigor científico**

El rigor científico se valida de acuerdo a los criterios de credibilidad, transferibilidad, dependencia y conformabilidad (Hernández & Mendoza, 2018).

Existe credibilidad porque la información del estudio es fiable ya que son las opiniones directas de los funcionarios de una entidad y de los ciudadanos que acceden a solicitar un servicio en dicha entidad, las respuestas son verídicas de acuerdo a las respuestas de los entrevistados. Con lo que respecta a transferibilidad, esto corresponde que otros investigadores que quieran estudiar sobre la categoría satisfacción del ciudadano podrán utilizarlo este estudio como antecedentes de una investigación o comparar los resultados. Dependencia, se garantiza la coherencia de todo el estudio los objetivos concuerdan con los resultados, la discusión y las recomendaciones. Y por último conformabilidad, en el estudio los datos que se adquirieron fueron mediante el instrumento.

### **3.8. Método de análisis de datos**

El presente estudio investigativo cualitativo, se recolectó la información mediante la entrevista para lo cual para el análisis de información correspondiente se utilizó el programa Atlas ti versión 8.

El Atlas Ti ayuda a realizar de mejor manera el análisis de las encuestas, ya que brinda la posibilidad de identificar los problemas, buscan patrones y relacionan entre redes, es un software que sirve para el análisis cualitativo en el cual el investigador podrá agrupar el material y clasificar la información, dicho programa puede trabajar con una información variada y extensa (Cipollone, 2022).

### **3.9. Aspectos éticos**

Se realizó esta investigación de acuerdo a lo establecido en la Resolución N°062-2023-UCV, según indica la guía de elaboración de trabajos para la obtención de grados y títulos, también ha sido desarrollada dentro del marco de ética que presenta la universidad. Se respetó los lineamientos de las normas APA 7, parafraseando en el texto del trabajo que sea necesario cuando se mencionan las teorías o conceptos de diversos autores para así evitar el alto grado de turniting en la investigación.

Para la aplicación de las entrevistas se acudió al Área de Alcaldía para que brinde el permiso, luego de ello se recurrió a las dependencias necesarias y a los ciudadanos que realizaban algún trámite. Con referencia a las respuestas de las entrevistas son completamente verídicas a lo que el entrevistado mencionó mediante esta, se podrá determinar el análisis de la investigación que muestra el ciudadano con la entidad.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSION

Se muestra los resultados obtenidos mediante la aplicación del proceso de análisis de acuerdo a las entrevistas que se realizaron tanto a ciudadanos como a funcionarios. En el cual se determinó lo siguiente:

**Figura 1**

*Análisis cualitativo de la categoría satisfacción del ciudadano (entrevista a los ciudadanos).*

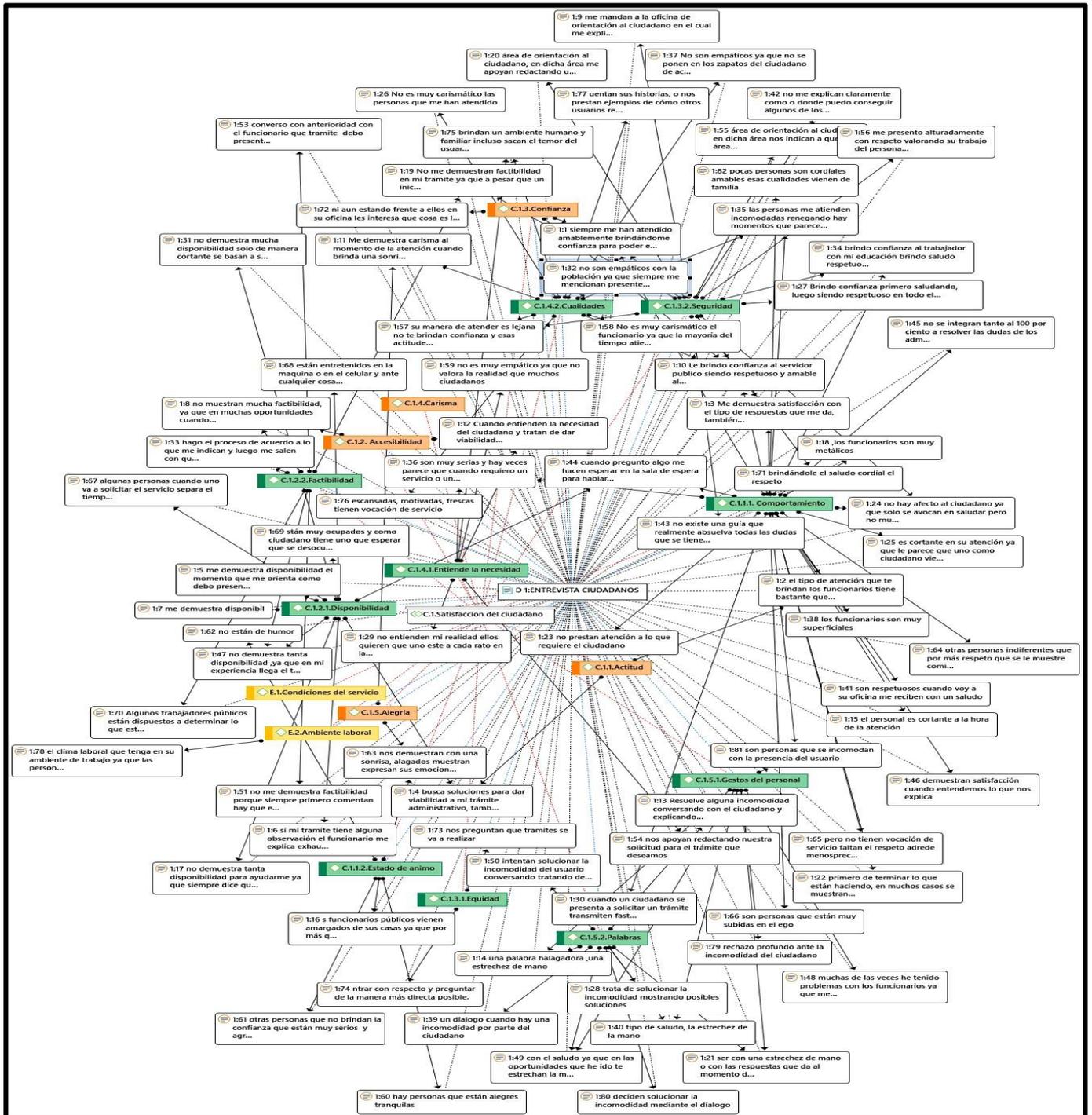
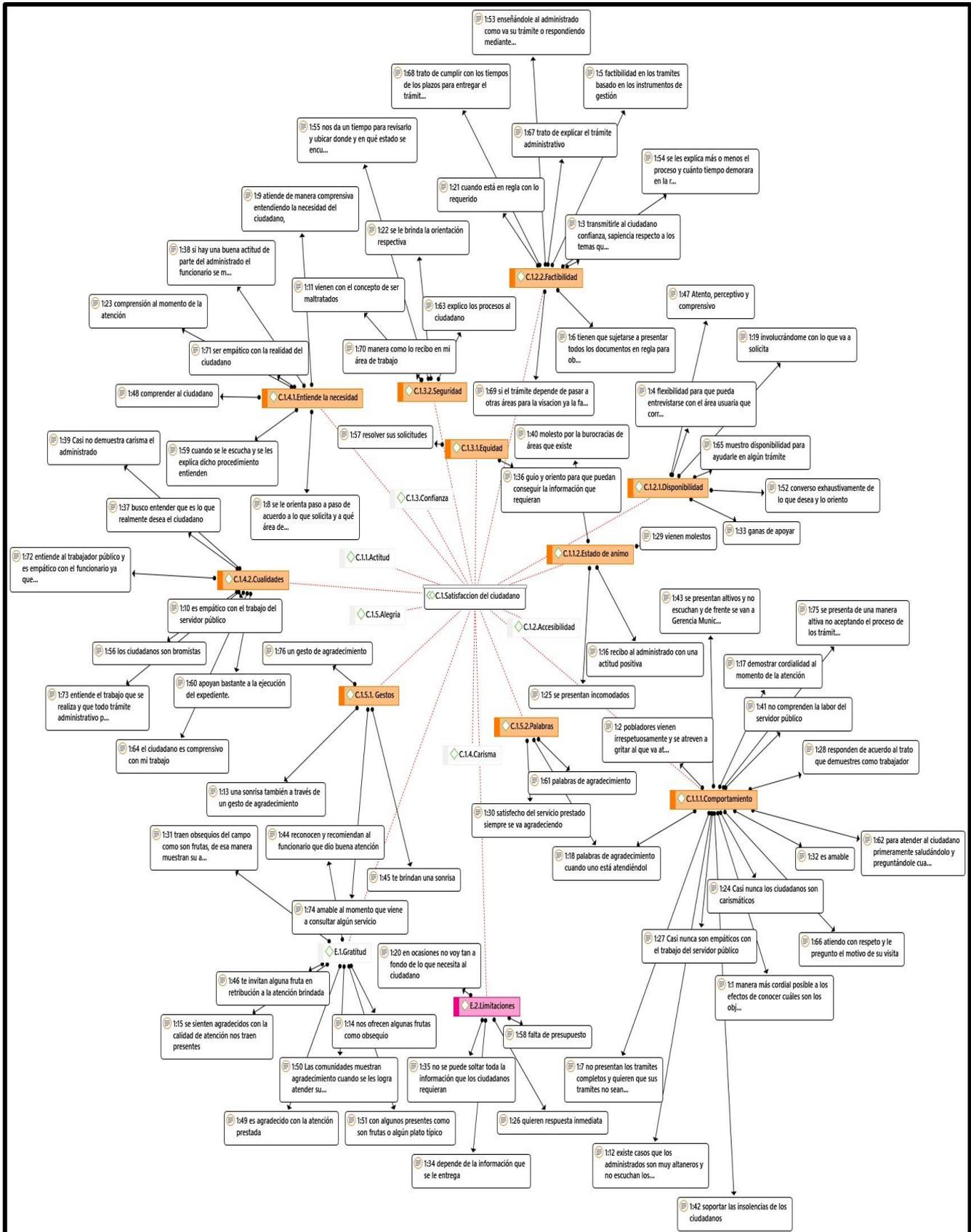


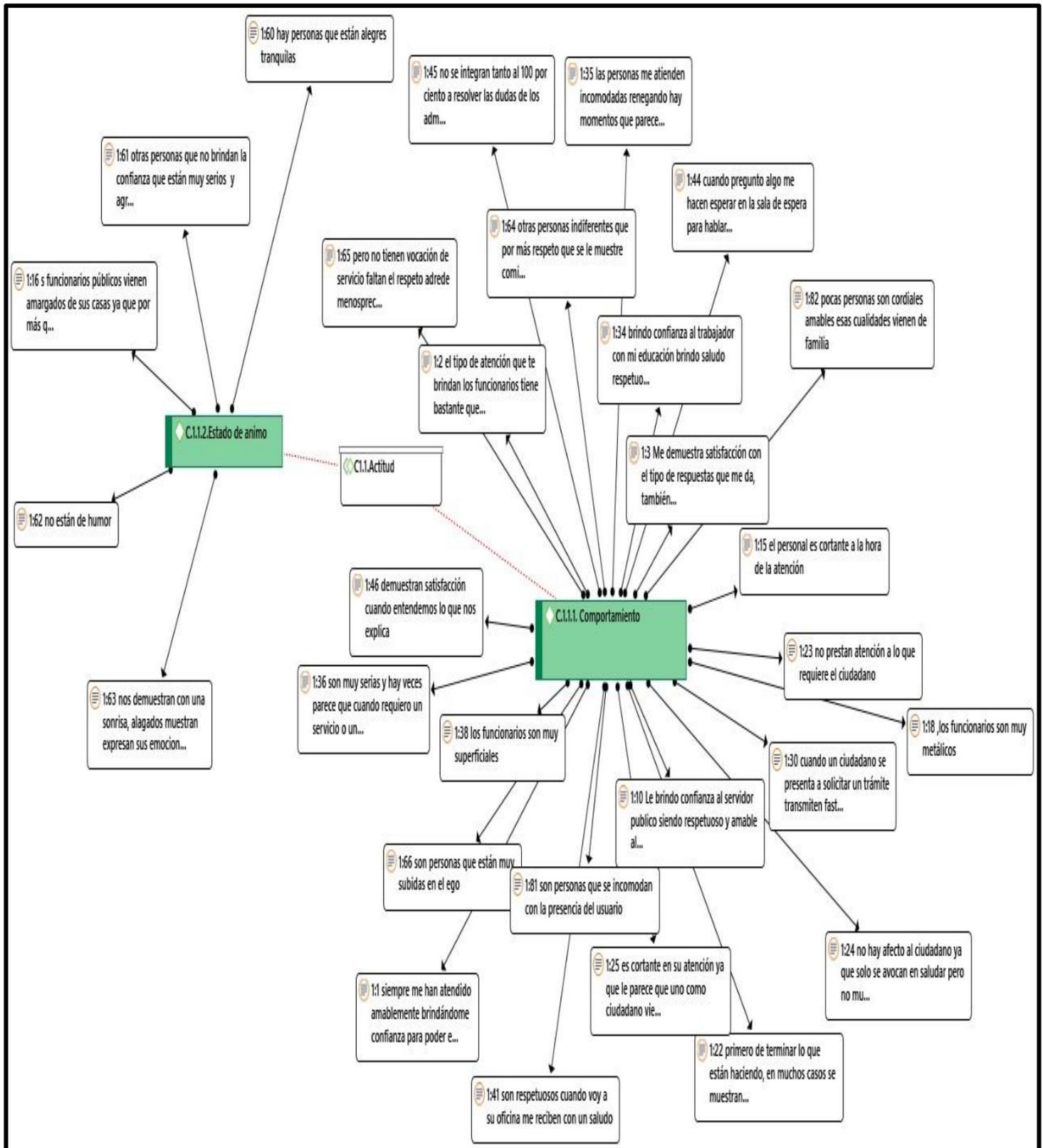
Figura 2

Análisis cualitativo de la categoría satisfacción del ciudadano (entrevista a los funcionarios).



**Figura 3**

*Análisis de la subcategoría actitud (entrevista al ciudadano).*

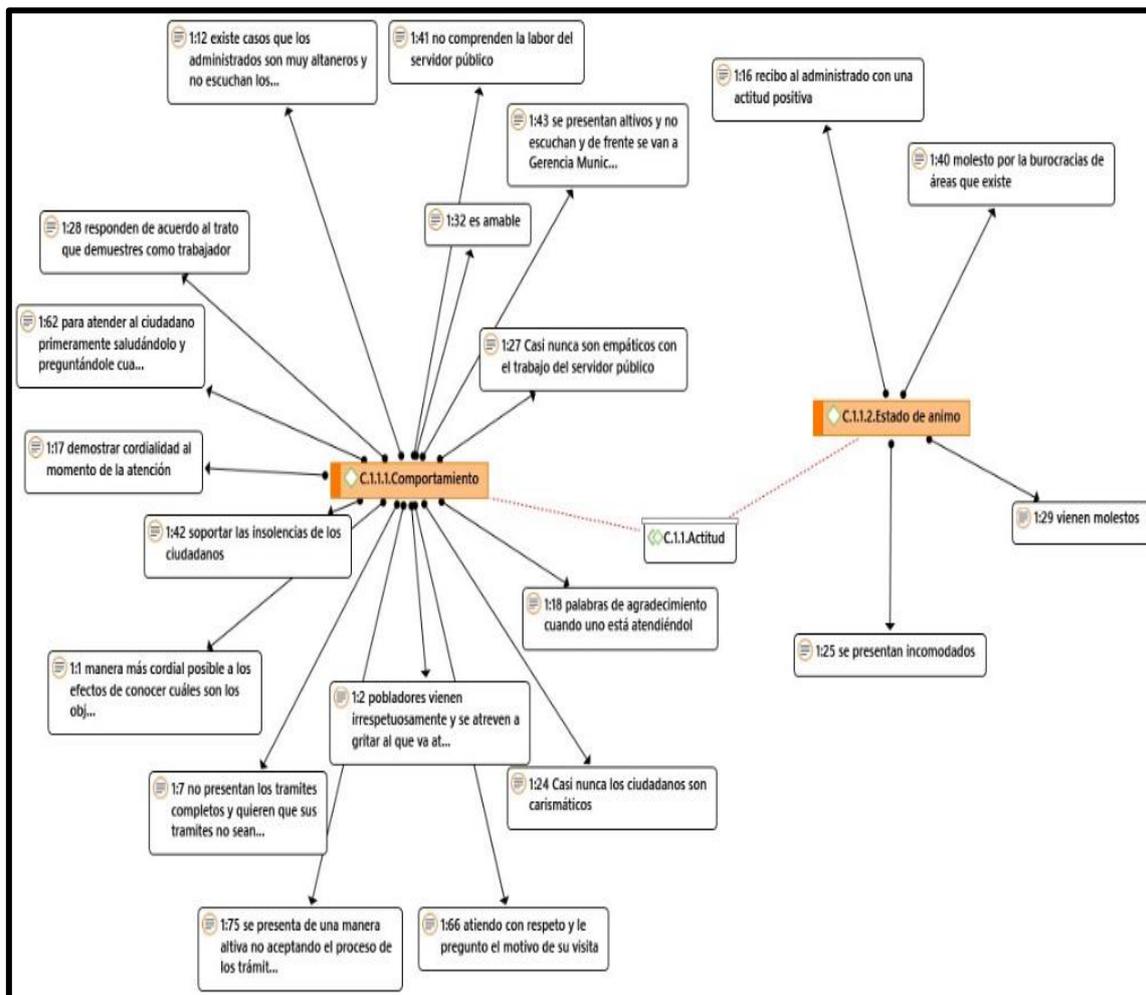


Se realizó el análisis de acuerdo a las respuestas de los ciudadanos encuestados, donde mencionan la actitud que presenta el funcionario cuando el ciudadano recurre a realizar un servicio en un municipio distrital de la región Junín, con respecto al indicador estado de ánimo comentaron que la mayoría de personas atienden con mal humor lo que demuestran que vienen amargados de sus hogares y no son personas que dejan sus problemas fuera del trabajo, si no lo contrario. También manifestaron que algunos funcionarios si brindan calidez en la atención demostrando alegría, dicha actitud devuelve la seguridad al ciudadano en poder obtener alguna respuesta positiva con referencia a su trámite.

Con respecto al indicador comportamiento, los ciudadanos mencionaron que la mayoría demostró una mala calidad de atención, ya que cuando acuden los ciudadanos a solicitar un servicio los funcionarios no son atentos, demuestran seriedad y actitud incómoda con la presencia del ciudadano. Mencionaron también que, al realizar consultas al funcionario, ellos no demuestran integridad con la información al 100%, dicho comportamiento genera dudas al administrado. Las respuestas que brindan son poco claras y cortantes no transmiten para nada amabilidad y demuestran indiferencia, en muchas ocasiones toca el turno de la atención, ellos priorizan revisar su celular o estar en la computadora. Según lo mencionado por los ciudadanos mencionan que existe algunos servidores públicos que muestran cordialidad en la atención y explican al ciudadano los procedimientos a un trámite administrativo, dichos funcionarios se sienten satisfechos cuando el administrado logra entender los procedimientos.

**Figura 4**

*Análisis de la subcategoría actitud (entrevista al funcionario)*



Se realizó el análisis de las entrevistas a los funcionarios, donde mencionaron la actitud que demuestra el ciudadano al requerir el servicio; de acuerdo al indicador comportamiento mencionaron que los pobladores cuando requieren un servicio muestran altanería y no entienden el proceso administrativo que tiene la entidad, ni el trabajo del funcionario. Además, comentaron que los ciudadanos quieren respuestas inmediatas y que sus expedientes sean aprobados de manera simultánea, a pesar que presentan sus trámites con la documentación incompleta y cuando no acceden a una respuesta demuestran insolencia y atrevimiento. Existe también algunas personas muestran amabilidad, pero minoría.

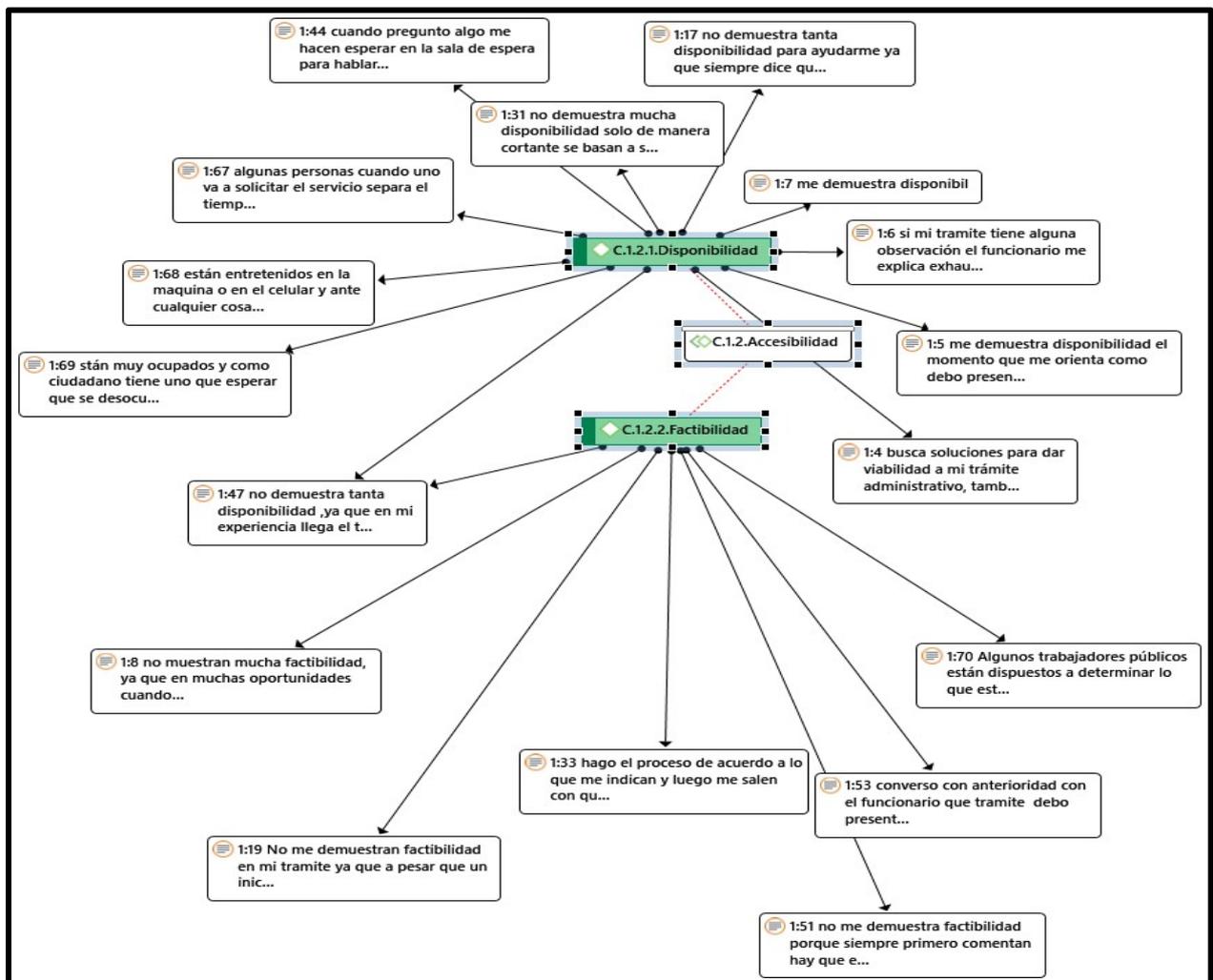
Con lo que respecta al indicador estado de ánimo los funcionarios mencionaron que reciben al ciudadano de manera amable, pero los ciudadanos se

muestran incomodados, ya que tuvieron malas experiencias y también demuestran incomodidad que los tramites tengan tanta burocracia.

De acuerdo a las entrevistas realizadas se deduce que, si existe una mala actitud por parte del funcionario en la calidad de la atención, pero también se observa el ciudadano presenta altanería al momento que requiere una atención y quiere respuestas inmediatas sin entender el proceso administrativo, ya que viene guardando las malas experiencias que tuvieron, esta actitud produce un choque entre caracteres la cual genera una actitud incomoda y la disconformidad del servicio.

**Figura 5**

*Análisis cualitativo de la subcategoría accesibilidad (encuesta al ciudadano).*

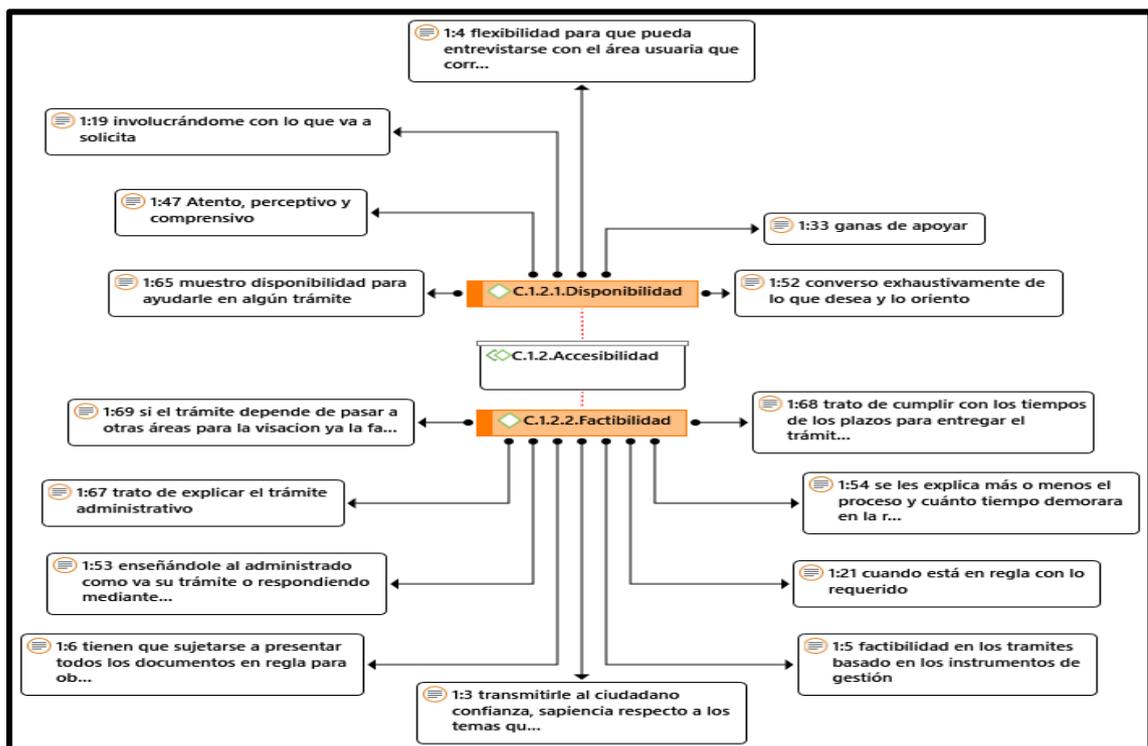


Se analizó de acuerdo a las respuestas de los entrevistados, en el cual mencionan la accesibilidad que existe en una municipalidad distrital de la Región Junín, con respecto al indicador factibilidad mencionaron que no existe tanta factibilidad a sus trámites que realizan, a pesar que antes de solicitar algún servicio conversan con el funcionario para que les indique específicamente que documentos, a pesar de ello observan el trámite y no dan factibilidad. Por otro lado, comentaron que la documentación está en las manos del funcionario y no priorizan darle trámite al expediente.

Con lo que refiere al indicador de disponibilidad mencionaron que la mayoría de funcionarios hacen esperar al ciudadano para ser atendidos a pesar de que ya están en el turno de ser atendidos, los funcionarios demuestran estar entretenidos en revisar su teléfono, seguir en la computadora. Dicha situación genera incomodidad al ciudadano. Existen algunos funcionarios tienen la disponibilidad de ayudar, de orientar al ciudadano como realizar un trámite, estas son personas idóneas que buscan soluciones para dar viabilidad al servicio que requiere el ciudadano.

**Figura 6**

*Análisis de la subcategoría de accesibilidad (entrevista al funcionario).*

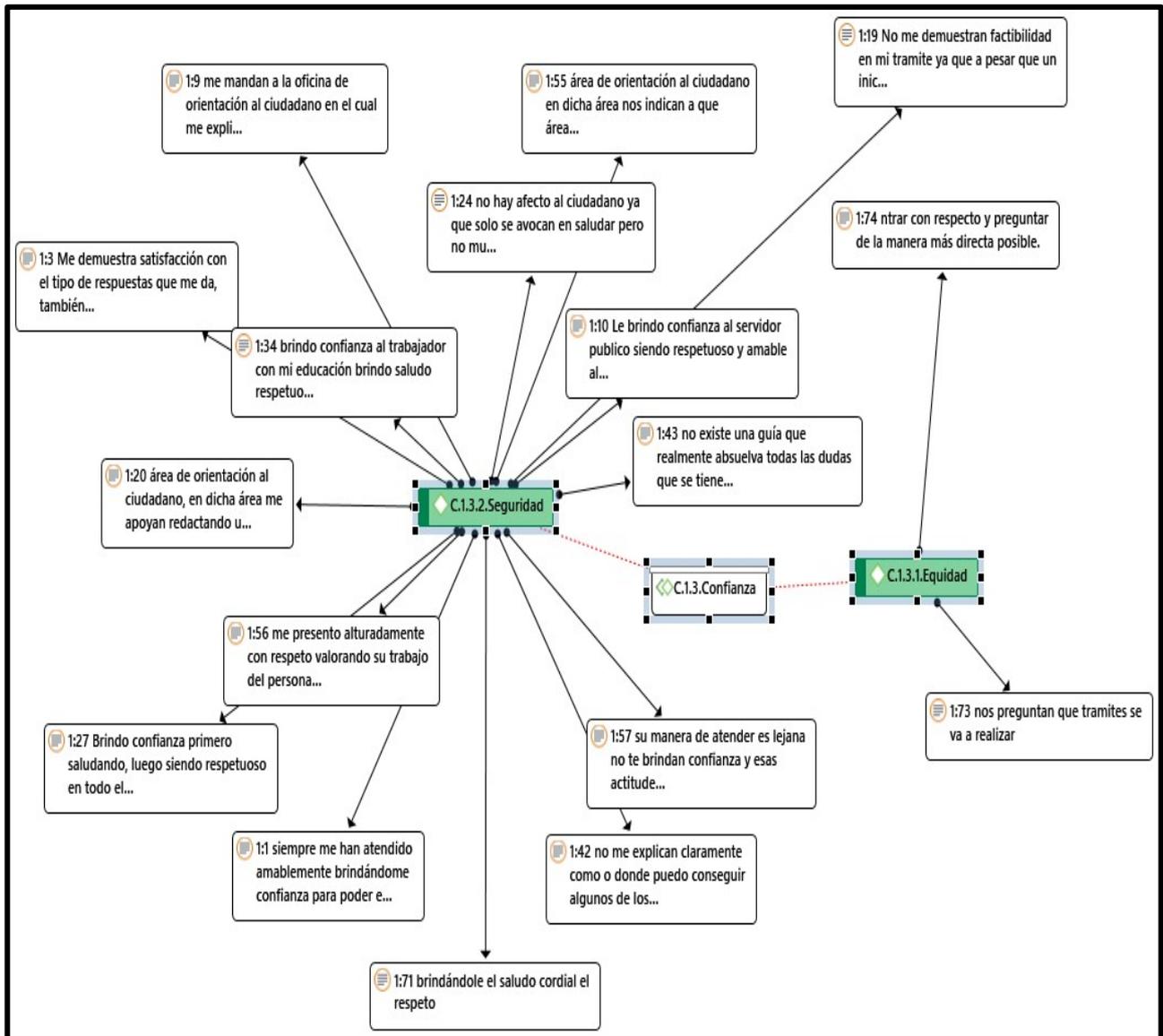


Se analizó la encuesta realizada a los funcionarios, en el que comentan la accesibilidad que brindan, en el indicador disponibilidad mencionaron los entrevistados que brindan al usuario su apoyo involucrándose en lo que requiera solicitar el ciudadano, orientándolo para que realice su trámite mostrando atención y comprensión en lo que desee realizar. Por otro lado, con lo que respecta al indicador factibilidad comentaron que para sea factible un trámite tiene que adjuntar los documentos necesarios según es mencionado en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, además demuestran factibilidad cuando su trámite tiene alguna observación notificando al ciudadano sus observaciones mediante una carta.

De acuerdo a las entrevistas se infiere que no hay tanta factibilidad a los tramites ya que mayormente son observados a pesar que antes de presentar su expediente piden todos los requisitos que deben adjuntar, también se deduce que no priorizan dar trámite al expediente y sobre todo no hay disponibilidad en la atención dan prioridad a su teléfono o computadora en vez que sea a la atención., pero se observa que el ciudadano presenta un trámite y quiere la factibilidad inmediata muchas de las veces cuando no presenta el trámite correctamente y el funcionario encargado cuando no es factible su trámite emite una carta con las observaciones .Por lo que se concluye muchas de las veces el ciudadano no presenta correctamente su expediente y quiere una aprobación inmediata obviando los procesos regulares de gestión. Con respecto a que el funcionario está en sus teléfonos o computadoras muchas de las veces no están realizando cosas que no corresponden al trabajo si no agilizando el trabajo situación que no entiende el ciudadano ya que no solo llegan a las oficinas un solo tramite sino miles de expedientes y la atención es de acuerdo al orden de llegada del expediente.

**Figura 7**

*Análisis cualitativo de la subcategoría Confianza (entrevista al ciudadano).*



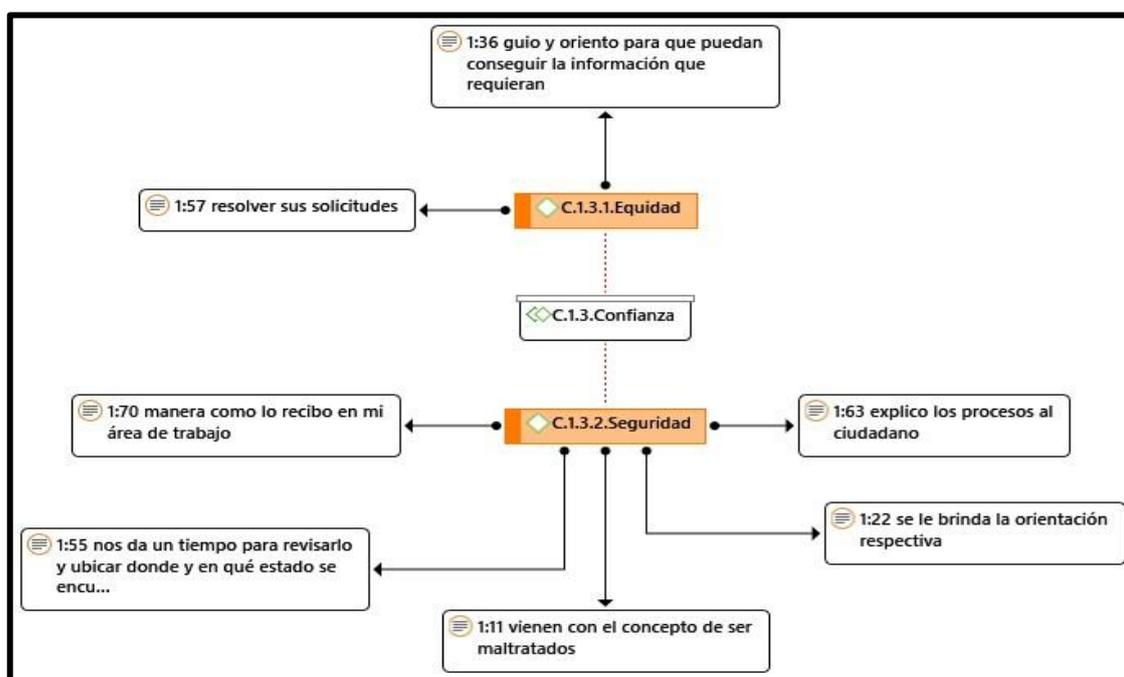
Se procedió a analizar las respuestas de los ciudadanos, en donde comentaron la confianza que demuestra el funcionario al administrado cuando recurre un servicio en una Municipalidad Distrital de la Región Junín; con respecto al indicador seguridad, mencionaron que se percibe un trato lejano con el ciudadano; en muchos casos cuando el poblador tiene una consulta la explicación es superficial e indican que requisitos adjuntar al trámite pero no hay una explicación que orienten efectivamente donde conseguir dichos requisitos. Dichas actitudes generan falta de seguridad por parte del poblador en el momento que realiza el trámite; ya que no existe un guía preciso que absuelva las dudas. Los

ciudadanos también mencionaron que algunas personas muestran amabilidad; en el Área de Orientación brindan algo de apoyo redactando solicitudes e indicando a que área dirigirse. A pesar de la situación los ciudadanos brindan un saludo cordial para brindarle confianza al trabajador, ya que muchos pobladores valoran el trabajo del profesional.

Con respecto al indicador equidad, los entrevistados mencionaron que al ingresar al municipio se dirigen con respeto con un trato igual a todos los funcionarios sin preferencias, también comentaron que los funcionarios de la misma manera preguntan a cualquier administrado que tramite realizaran.

**Figura 8**

*Análisis cualitativo de la subcategoría Confianza (entrevista al funcionario)*



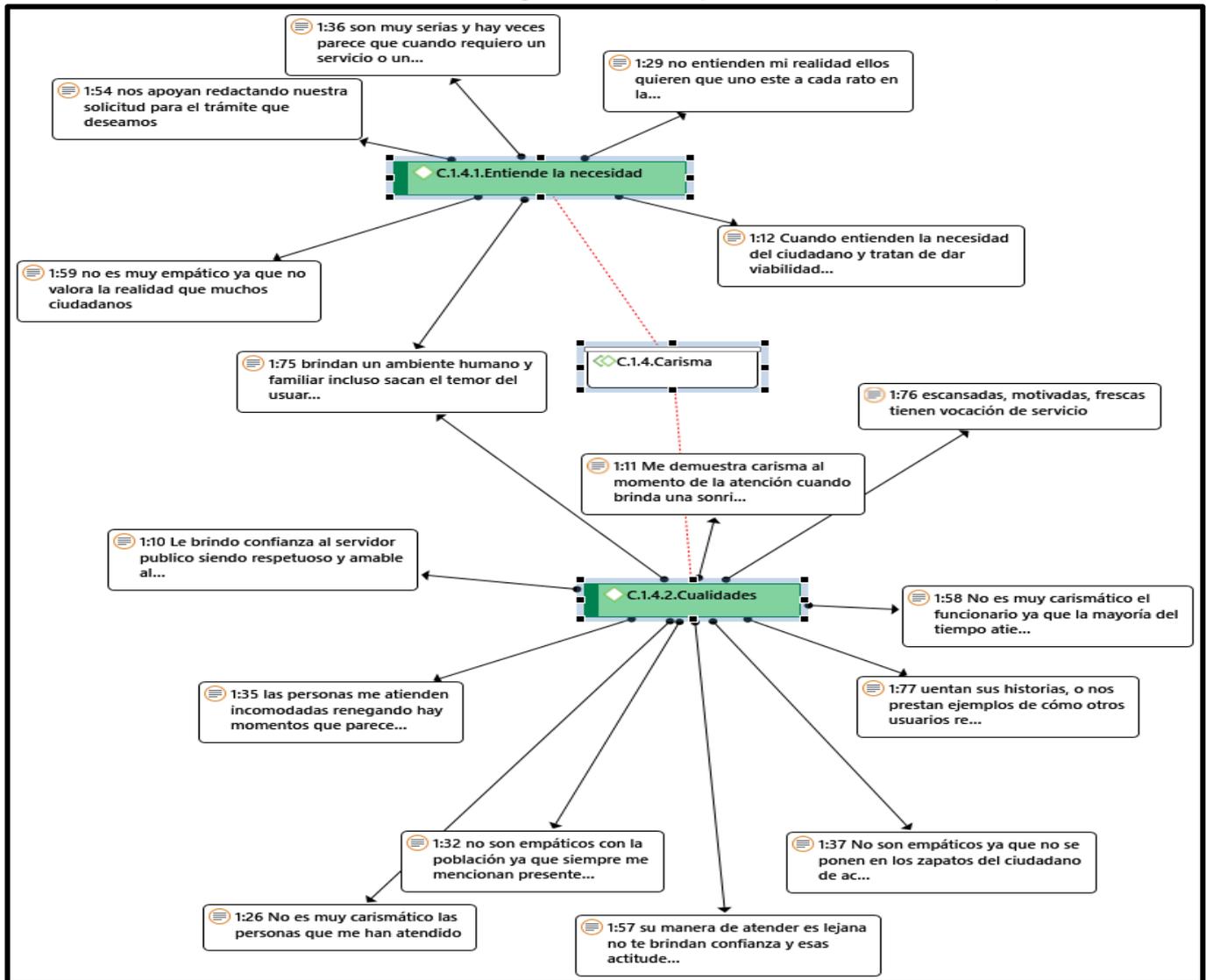
Se analizó las respuestas obtenidas por los funcionarios, en el cual mencionaron la confianza que brinda el ciudadano al trabajador público, con respecto al indicador equidad los funcionarios manifestaron que cuando llega un expediente resuelven los tramites de manera igualitaria sin importar la influencia que pueda haber por parte del ciudadano y se encargan de orientar y guiar la documentación sin preferencias. Con respecto al indicador seguridad los funcionarios mencionan que en ocasiones el ciudadano no brinda seguridad ya que viene con una mala actitud con el concepto de que serán maltratados, en algunos casos el ciudadano brinda seguridad cuando brinda el tiempo al funcionario para

revisar los expedientes y entiende los procesos que se realizan en un trámite administrativo.

De acuerdo a las entrevistas realizadas se concluye que la mayoría de funcionarios muestran un trato lejano y cuando necesitan alguna orientación la explicación es vaga, dichas actitudes generan falta de seguridad por parte del poblador en el momento que realiza el trámite y solo algunos trabajadores del área de Orientación apoyan al ciudadano en algunas dudas o redactando una solicitud, pero también se observa que el ciudadano no brinda seguridad al funcionario ya que la mayoría se presentan con una mala actitud. En conclusión, que dadas las malas experiencias el ciudadano se muestra con esa actitud que genera falta de seguridad al trabajador, pero se observa que la mayoría de funcionarios en vez de tratar de solucionar dicha situación presentan más distancia y esto genera mal clima en la atención.

Figura 9

Análisis cualitativo de la subcategoría carisma (entrevista al ciudadano)

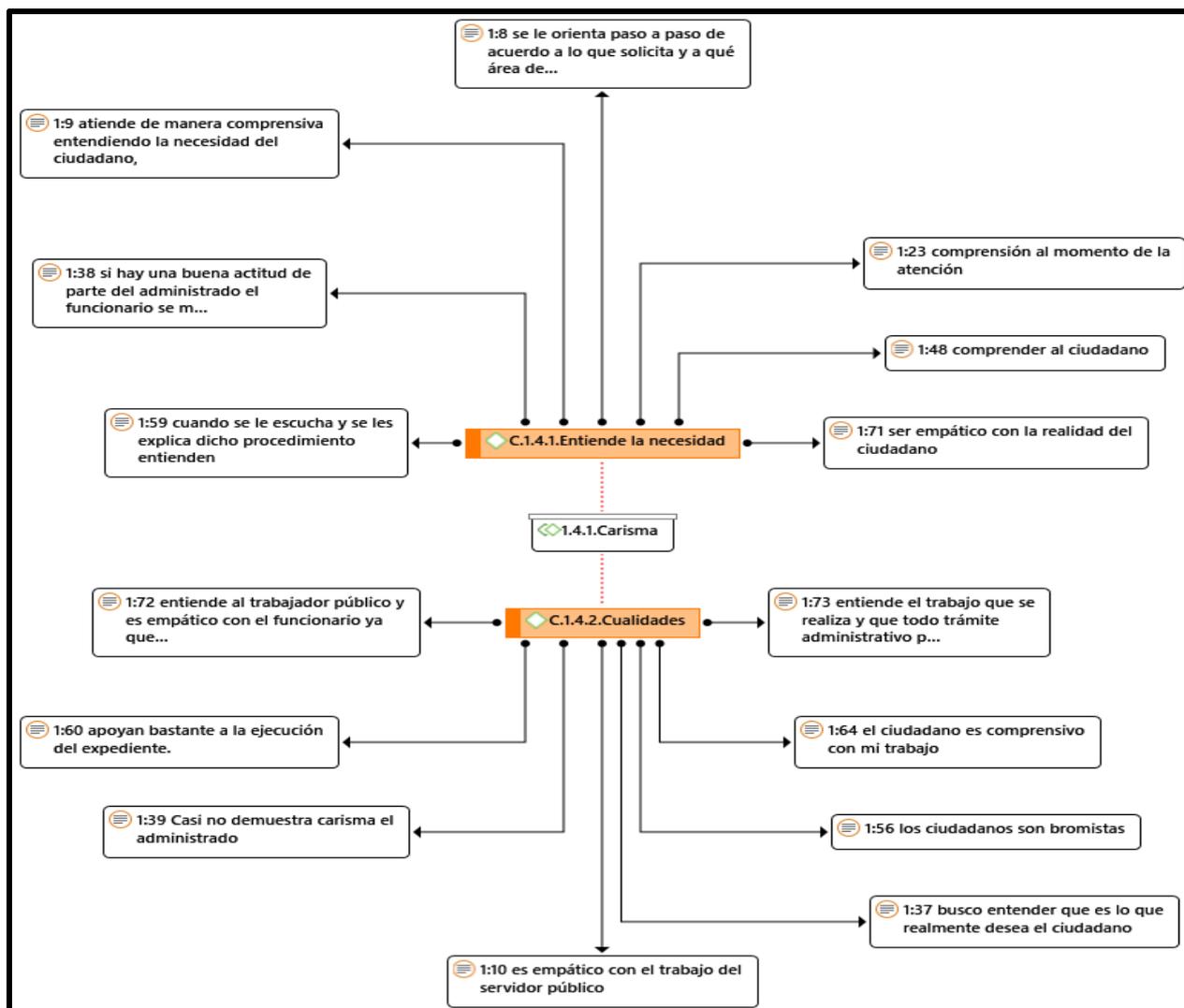


De acuerdo a las entrevistas realizadas a los ciudadanos se analizó las respuestas, donde comentan el carisma que presenta el funcionario cuando el ciudadano solicita algún servicio; respecto al indicador entiende la necesidad, mencionaron que los trabajadores públicos cuando reciben a los ciudadanos, demuestran incomodidad, ya que parece que los apoyos saldrían de sus sueldo, también demuestran que no entienden la realidad del ciudadano, ya que no demuestran ser empáticos con la situación de la mayoría de pobladores pero, también existe algunos funcionarios que demuestran apoyo al ciudadano entendiendo su necesidad, brindando apoyo a lo que es solicitado.

Con lo que concierne al indicador cualidades, mencionaron que cuando acuden a alguna dependencia del municipio los ciudadanos se muestran respetuosos. Sin embargo, los funcionarios muestran incomodidad, lo que demuestra que los trabajadores vienen arrastrando sus problemas personales a su centro de trabajo. Dicha cualidad demuestra falta de profesionalismo, tampoco demuestran empatía con el ciudadano; ya que siempre mencionan que se tiene que esperar quince días hábiles para que respondan el trámite. Además, se puede observar que no son carismáticos al momento de la atención, por lo que se concluye que los funcionarios no tienen compromiso con su trabajo, ni tienen la cualidad de paciencia, con ese comportamiento generan que el usuario no tenga confianza a la hora de realizar su trámite. Según las entrevistas también, existen casos muy remotos en los cuales los funcionarios muestran generosidad y empatía con la población en el cual tratan de ayudar, algunas veces comparten con el ciudadano sus experiencias personales o de otros usuarios y como hicieron para resolver sus trámites.

**Figura 10**

*Análisis cualitativo de la subcategoría carisma (entrevista al funcionario).*

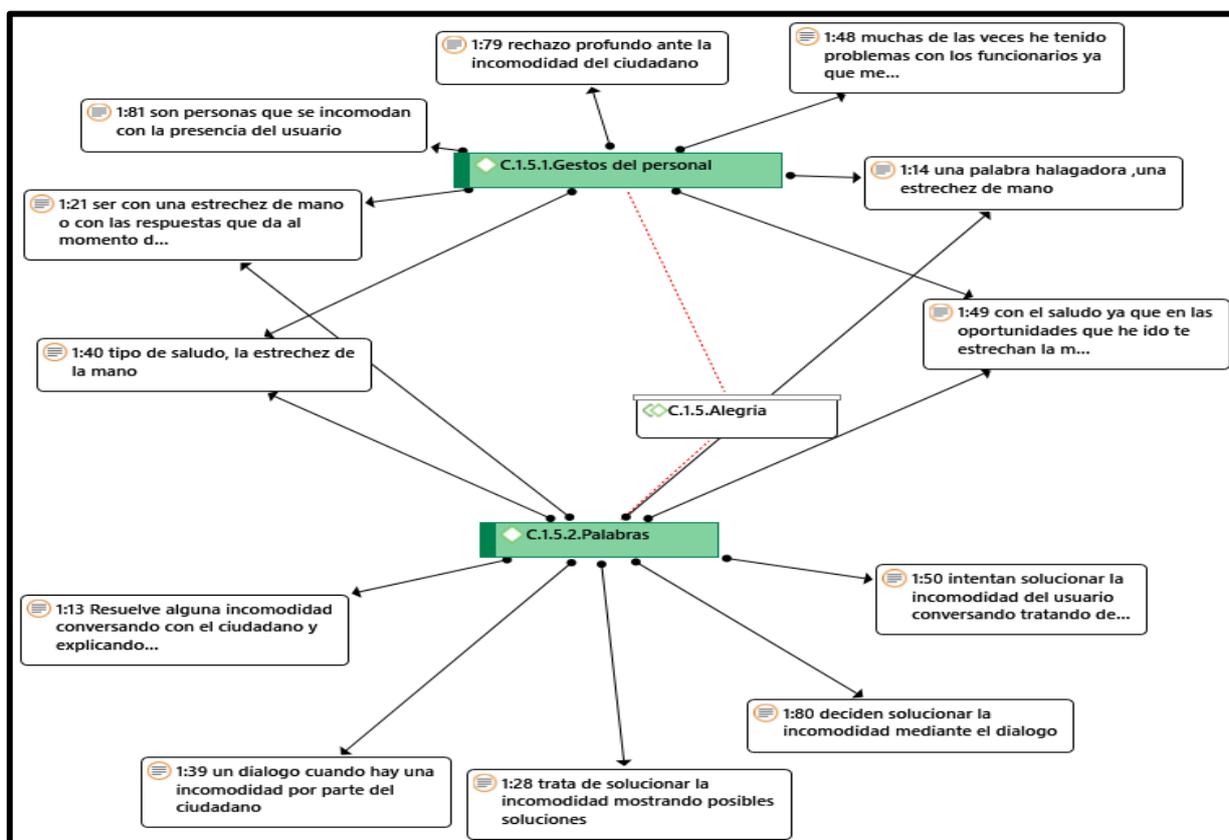


Habiendo realizado la entrevista a los funcionarios se analizó las respuestas, en el cual comentaron el carisma que demuestran al momento de la atención, con respecto al indicador entiende la necesidad, mencionaron que muestran comprensión en la atención y cuando existe una buena actitud de parte del ciudadano entablan una conversación donde el funcionario muestra empatía con la necesidad del ciudadano la cual conlleva a que entienda su realidad, esta actitud implica que al existir comprensión los ciudadanos entiendan el procedimiento. Con respecto al indicador cualidades el funcionario manifestó que existen ciudadanos que muestran empatía con el trabajo del servidor público, son bromistas y comprensivos con el funcionario, también según la entrevista mencionaron que hay casos también en donde el ciudadano no demuestra ser carismático. De acuerdo a

las entrevistas se infiere que los funcionarios demuestran no ser carismáticos por que se incomodan con las solicitudes de los ciudadanos, ya que les parece que los apoyos saldrían de su sueldo del trabajador, tampoco muestran empatía con la necesidad del ciudadano. Además, se observa que los funcionarios son empáticos cuando hay una buena actitud del ciudadano. Se observa que el funcionario no muestra profesionalismo ya que no afronta las diversas situaciones.

**Figura 11**

*Análisis cualitativo de la subcategoría alegría (entrevista al ciudadano).*



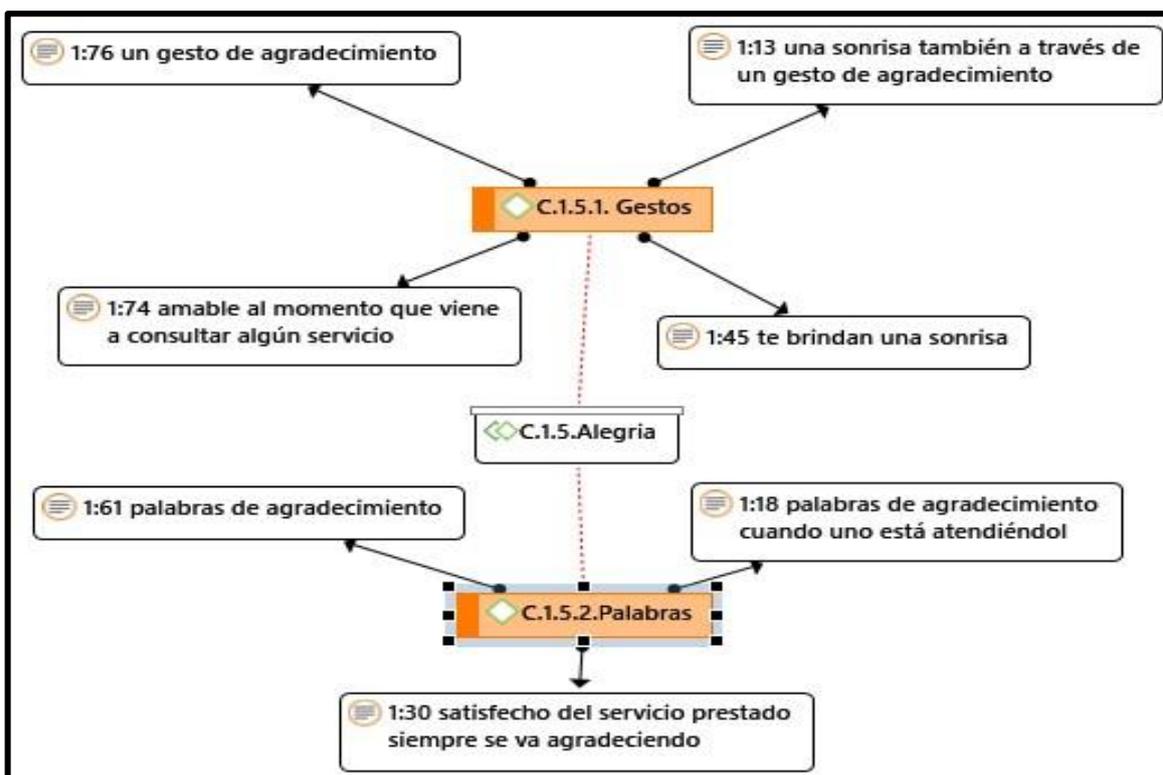
Se analizó las respuestas obtenidas por los ciudadanos, en el cual mencionaron la subcategoría alegría; respecto al indicador gestos del personal indicaron que los funcionarios demuestran gestualmente incomodidad y rechazo profundo al ciudadano, pero en algunas ocasiones brindan un saludo cordial cuando acuden a sus oficinas demuestran un gesto como una estrechez de mano, etc.

Con respecto al indicador palabras, de acuerdo a la entrevista realizada los ciudadanos comentaron que cuando existe alguna incomodidad por parte del

ciudadano, los funcionarios buscan soluciones mediante el dialogo de manera altura mostrando salidas a la problemática. Por otro lado, también existen personas que cuando acuden a realizar algún trámite les brindan palabras halagadoras y de esperanza a alcanzar el beneficio esperado en su solicitud.

**Figura 12**

*Análisis cualitativo de la subcategoría alegría (entrevista al funcionario).*

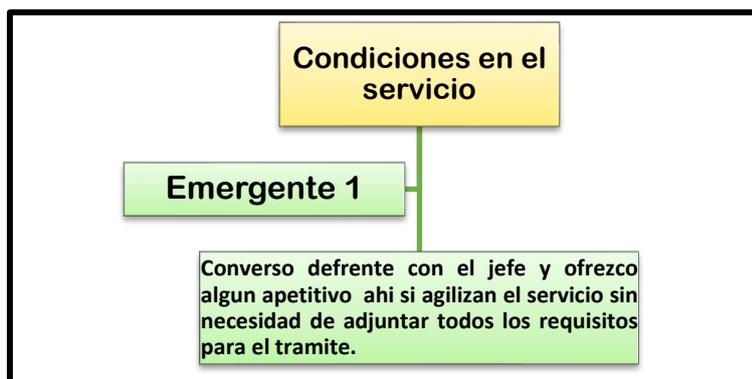


Se analizó de acuerdo a las respuestas de los funcionarios encuestados, donde mencionan la alegría que presenta el ciudadano en el momento que requiere un trámite en una Municipalidad Distrital de la Región Junín; con respecto al indicador gestos comentaron que al momento de la atención los ciudadanos muestran una sonrisa y amabilidad cuando están satisfechos con la atención. Con lo que respecta al indicador palabras, manifiestan los pobladores expresiones orales de agradecimiento cuando están satisfechos con el servicio que presta el trabajador.

Según las entrevistas se infiere que al momento de la atención la mayoría de funcionarios no demuestran alegría más bien incomodidad, pero al momento de alguna queja del usuario buscan solucionarlo antes que el ciudadano proceda a quejarse en Gerencia Municipal o Alcaldía.

**Figura 13**

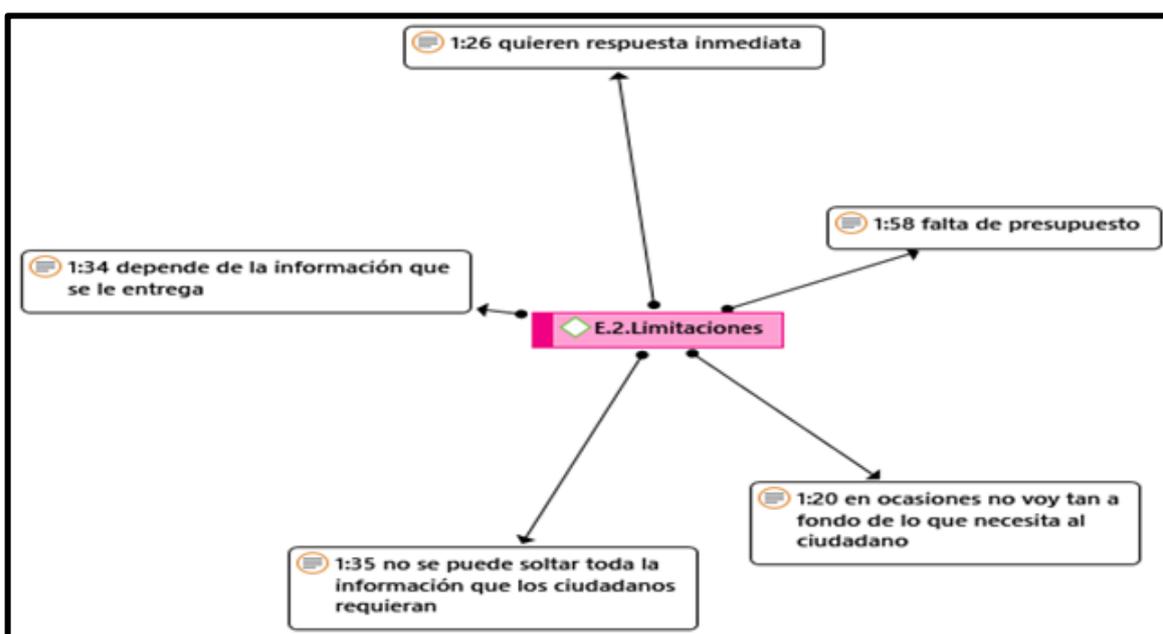
*Análisis cualitativo de la categoría emergente Condiciones en el Servicio*



La categoría condiciones del servicio se define como emergente porque resalta dicha información. En las entrevistas a los ciudadanos que usan el servicio de una municipalidad distrital de la Región Junín, mencionaron que cuando presentan su trámite y se dirigen a hablar directamente con el jefe del área y ofrecen algún presente o apetitivo, el funcionario la mayoría de veces le da factibilidad al trámite y lo aprueba automáticamente sin necesidad de adjuntar todos los requisitos que están según tipo de trámite en el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

**Figura 14**

*Análisis cualitativo de la categoría emergente limitaciones.*



La categoría limitaciones se define como emergente porque resalta dicha información en las entrevistas a los funcionarios que atienden en una municipalidad distrital de la Región Junín, en el cual mencionan que cuando atienden a los ciudadanos existen limitaciones, ya que en algunas ocasiones no brindan todo lo que el usuario solicita como información confidencial u otorgar algún apoyo, ya que como municipio tienen leyes que les ampara para no brindar información y con referencia a los apoyos manejan un techo presupuestal al cual se tienen que regir. Por otro lado, también mencionaron que otras de las limitaciones es que no se centran a fondo con lo que necesita el ciudadano cuando la municipalidad no cuenta con suficiente presupuesto.

Diagnosticar la actitud en la atención al ciudadano, se obtuvo el resultado de acuerdo a las respuestas de los entrevistados que la mayoría de funcionarios atienden de mal humor lo que muestra incomodidad al ciudadano. Por otro lado, de acuerdo a las entrevistas, los funcionarios al momento de la atención muestran altanería buscando respuestas inmediatas y sobre todo muestran las malas experiencias que tuvieron. Según a Chiavenato (2000), menciona que la actitud es la disposición que hay para responder de manera positiva o negativa según la situación en la que se encuentre el individuo. En el trabajo de investigación de Candela & Constantine (2018), mencionan que existe carencia en el servicio que brindan ya que no existen planes de trabajo y en muchas oportunidades los usuarios exigen algunas necesidades que tiene la población, pero no son atendidas. Con respecto a la investigación existe una semejanza en los resultados porque hay una mala calidad de atención de parte del funcionario, demuestran mala actitud al momento de prestar el servicio, no muestran profesionalismo en su trabajo y en vez de mostrar una actitud acorde a su puesto y de tratar de calmar la situación realizan lo contrario.

Analizar la accesibilidad que existe en la atención al ciudadano, de acuerdo a las entrevistas realizadas los ciudadanos no presentan satisfacción con la accesibilidad que dan a sus trámites ya que no existe factibilidad ni tampoco disponibilidad al momento de la atención. Además, según las entrevistas realizadas a los funcionarios, mencionaron que cuando no dan factibilidad a los trámites es porque no cumplen con los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos. Para Stolkiner (2000), define la accesibilidad como

“potencial para la interacción “, la cual se entiende como el acceso que se brinda al trabajo o a los servicios. De acuerdo a la investigación de Ulloa & Taborda (2023), en su estudio demostraron que si existió buena accesibilidad porque los funcionarios brindan disponibilidad en el momento de la atención al público ya que sus tramites no presentan ni errores ni demoras en la atención, por lo que se concluye que en dicha entidad existe alta satisfacción del usuario. De acuerdo a dicha investigación hay una diferencia en los resultados con referencia al presente estudio porque no existe accesibilidad ni tanta disponibilidad en el momento de la atención, los tramites presentados por los administrados no son aprobados fácilmente por las observaciones y la mayoría de ciudadanos quieren una aprobación inmediata cuando no adjuntan todos los requisitos de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos, además los funcionarios no muestran tanta disponibilidad de apoyar al usuario.

Examinar la confianza en el proceso de la atención, según las entrevistas realizadas se ha observado que en la mayoría de los casos el trabajador no demuestra seguridad al administrado ya que recibe un trato lejano con el ciudadano; cuando el poblador tiene una consulta la explicación es superficial dichos actos generan falta de seguridad por parte del poblador en el momento que realiza el trámite. Según las entrevistas también se deduce que el ciudadano no brinda seguridad al funcionario ya que presentan una mala actitud, que dadas las malas experiencias el ciudadano se muestra con esa actitud que genera falta de seguridad al trabajador, pero se observa que la mayoría de funcionarios en vez de tratar de solucionar esta situación presentan más distancia y esto genera mal clima en la atención. Según Vives (2015), define como la confianza como la expectativa entre la voluntad que muestran las personas. Según la investigación de Zabala et al (2021), mencionan que la información que brinda el funcionario no da seguridad ya que no explican claramente el procedimiento de los tramites administrativo, no existe integridad en la información que brindan y además existe un maltrato a la atención al público. En relación con la conclusión de la investigación de Zabala, existe similitud a la presente investigación ya que el ciudadano no demuestra confianza ni demuestra seguridad por la manera como es atendido porque la mayoría de funcionarios no son capaces de absolver sus dudas, ya que no explican

de forma clara y paciente como deben realizar los trámites administrativos a los administrados.

Analizar el carisma en la atención, según las entrevistas realizadas a los ciudadanos se ha llegado a la conclusión que un gran porcentaje de trabajadores públicos no demuestra profesionalismo en sus labores, demuestran incomodidad en el momento de la atención, tampoco son carismáticos ni son pacientes en la prestación del servicio, pero existe una minoría de funcionarios que si son carismáticos y demuestran generosidad a la población y tratan de ayudar en lo que este en sus manos. Según Weber (1922), define el carisma como el “don de gracia”, la cual se relaciona con el desempeño y la actitud personal. De acuerdo a la investigación de Garay (2020), de enfoque mixto en una entidad pública obtuvo como resultado que existe una mala atención ya que no brindaban al ciudadano una explicación clara a lo que requería, en conclusión, no brindaban soluciones, los pobladores tenían que visitar todavía al alcalde para una solución en la atención. Con respecto a la investigación se puede observar que existe una similitud porque la mayoría de funcionarios demuestran falta de profesionalismo en su atención, demuestran estar incomodados en el momento de la atención y no dan solución a lo que requiere el administrado dichos actos generan incomodidad y resentimiento al ciudadano.

Analizar la alegría en el momento de la atención, según las entrevistas se infiere que demuestran gestualmente incomodidad y rechazo profundo al ciudadano, pero en algunas ocasiones brindan un saludo cordial. También según las encuestas cuando el ciudadano se encuentra satisfecho se muestra agradecido que lo demuestra mediante un gesto como una estrechez de mano o palabras de agradecimiento. Según Keller (2012), definió que la alegría “se logra a través de la fidelidad hacia un propósito”. De acuerdo a la investigación Ulloa y Taborda (2023), los funcionarios muestran gestos de alegría y amabilidad al momento de la atención, además muestra una buena disposición para apoyar a los ciudadanos en los tramites. De acuerdo a la presente investigación existe una diferencia en el resultado, ya que en la presente investigación se observa que el funcionario muestra incomodidad en el momento de la atención ya que muestra gestos negativos hacia el ciudadano lo que causa insatisfacción en el servicio prestado.

## V. CONCLUSIONES

- Primera:** Según el objetivo general, analizar la situación de la satisfacción de los ciudadanos en una Municipalidad Distrital de Junín, se concluye que en su mayoría los ciudadanos se muestran insatisfechos en la calidad de atención que muestran los trabajadores, ya que los trabajadores no son empáticos con las situaciones diversas que se presentan en la entidad.
- Segunda:** Con respecto al objetivo específico analizar la actitud que muestra el personal en una Municipalidad Distrital de Junín, la actitud no es la adecuada ya que los funcionarios muestran incomodidad en el momento de la atención, por otro lado, los ciudadanos se presentan altaneros, exigen respuestas rápidas y sobre todo vienen arraigando las malas experiencias que tuvieron. Por lo cual, se concluye que la mayoría de veces existe una mala actitud de parte del funcionario y del ciudadano, ya que ambos muestran una mala actitud y no hay consenso ni comprensión de ninguna parte además no existe el profesionalismo adecuado del funcionario para calmar la situación y ofrecer otro clima en la atención.
- Tercera:** De acuerdo al objetivo específico, analizar la accesibilidad de información que se brinda en una Municipalidad Distrital de Junín, la mayoría de los funcionarios demuestran poca accesibilidad en lo que respecta a factibilidad ya que no aprueban los expedientes automáticamente y se rigen al Texto Único de Procedimientos Administrativos, ya que para aprobar un expediente debe estar adjuntado todos los requisitos de acuerdo al trámite que solicita el ciudadano lo que genera incomodidad al usuario, ya que quiere que sus trámites sean aprobados automáticamente sin presentar la documentación pertinente.
- Cuarta:** Por lo que se refiere al objetivo específico analizar la confianza que brinda el ciudadano que se brinda en una Municipalidad Distrital de Junín, se concluye que el funcionario no le transmite confianza al ciudadano ya que su trato es lejano y la explicación que brinda es

superficial, dicho acto genera desconfianza y confusión al ciudadano para preguntar más a fondo lo que realmente necesita, además el ciudadano se presenta con mala actitud cargando las malas experiencias pasadas, por lo que se observa que el ciudadano no demuestra seguridad porque el funcionario no es capaz de absolver sus dudas, esas actitudes generan al ciudadano desconfianza al momento de realizar un trámite.

**Quinta:** Con lo que respecta al objetivo específico, analizar el carisma que se muestra en una Municipalidad Distrital de Junín, se concluye que la mayoría de los trabajadores no demuestran ser carismáticos, ni ser pacientes al momento de la atención, aunque hay una minoría que si son carismáticos y demuestran generosidad al momento de la atención. Se concluye que dichas actitudes presentadas por la mayoría de los trabajadores generan incomodidad y resentimiento en el ciudadano.

**Sexta:** Según el objetivo específico, analizar la alegría que se muestra en una Municipalidad Distrital de Junín, se concluye que los funcionarios no muestran alegría al momento de la atención mediante sus gestos muestran incomodidad y rechazo, pero en algunas ocasiones brindan un saludo cordial. Dichas actitudes del funcionario generan molestia y resentimiento del ciudadano lo cual llevan una mala percepción de los profesionales que brindan el servicio.

## VI. RECOMENDACIONES

**Primera:** De acuerdo al objetivo general según las entrevistas se recomienda a la entidad preocuparse constantemente por satisfacer las necesidades del ciudadano, por ello para la mejora del comportamiento y la eficiencia de la atención es de vital importancia capacitar al personal para que brinde un servicio de calidad que sea diferenciado ante otras entidades, y así también, al brindar un buen servicio como municipio de esa manera la entidad empezara a cumplir metas la cual beneficiarían al municipio y así obtener más presupuesto para la ejecución de proyectos.

**Segunda:** Con respecto a la actitud presentada por el funcionario, se sugiere que la entidad realice un examen exhaustivo del comportamiento que tienen los funcionarios y brindar capacitaciones de como trabajar sobre presión para manejar de la mejor manera posible los encuentros incómodos entre el funcionario y el usuario. Y en lo sucesivo para las contrataciones evalúen como prioridad el comportamiento del personal no solo la experiencia laboral.

**Tercera:** Con lo que respecta a la factibilidad dar a conocer al ciudadano los procesos administrativos y como debe presentar su expediente para que sea aprobado, pero sobre todo brindarle una explicación de calidad en el cual el ciudadano sienta que el trabajador muestra accesibilidad para apoyar en sus trámites.

**Cuarta:** De acuerdo a la seguridad del servicio se sugiere estimular a los trabajadores para que consigan conocimientos acerca del servicio que brinda la entidad así mismo sean capacitados en la atención, credibilidad y la confianza que se debe transmitir al ciudadano al momento de la atención.

**Quinta:** Con respecto al carisma incentivar a los trabajadores a mantener un trato cordial y mostrar empatía con la realidad de muchos ciudadanos, ya que el principal objetivo de un municipio es apoyar a los pobladores.

**Sexta:** De acuerdo a la alegría que muestran los funcionarios, se sugiere que el Área de Recursos Humanos implemente un programa en donde los trabajadores puedan comentar las situaciones que están atravesando y el Área de RR. HH pueda ayudarles, de esa manera beneficiar a los trabajadores que, si demuestran compromiso en el trabajo, ya que muchas de las veces la incomodidad del funcionario es por sus problemas personales y por falta de adquisición económica.

## REFERENCIAS

- Afroj, S., Hanif, F., Hossain, M. B., Fuad, N., Islam, I., Sharmin, N., & Siddiq, F. (2021). Assessing the municipal service quality of residential neighborhoods based on SERVQUAL, AHP and Citizen's Score Card: A case study of Dhaka North City Corporation area, Bangladesh. *Journal of Urban Management*, 10(3), 179-191. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2021.03.001>
- Arroyo, J. & Picho, B.(2022).*Nivel de empatía en el personal de salud que labora en una Microred de la Provincia Tayacaja-Huancavelica* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes] <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4290/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bañuelos García, V. H., García Martínez, F. de M., Vega Esparza, R. M., & Llamas Félix, B. I. (2023). Satisfacción ciudadana sobre los servicios municipales del estado de Zacatecas, México. *RICSH Revista Iberoamericana De Las Ciencias Sociales Y Humanísticas*, 12(24), 70 - 96. <https://doi.org/10.23913/ricsh.v12i24.318>
- Bertorello, A. (2006). La teoría de Heidegger como una teoría del sujeto de la enunciación. *Revista Lenguaje Sujeto Discurso*,1(3),36-44.[https://www.academia.edu/39875718/La\\_filosof%C3%ADa\\_de\\_Heidegger\\_como\\_una\\_teor%C3%ADa\\_del\\_Sujeto\\_de\\_la\\_enunciaci%C3%B3n](https://www.academia.edu/39875718/La_filosof%C3%ADa_de_Heidegger_como_una_teor%C3%ADa_del_Sujeto_de_la_enunciaci%C3%B3n)
- Bernal, I., Pedraza, A., Lavín, J., & Monforte, G. (2017). Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico. Evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el contexto sanitario en México. *Cuadernos de Administración: Universidad del Valle: Vol. 33 N° 57: January - April 2017*.
- Blass, J (2022). *Digitalización del trámite documentario y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital, Huaraz*. [Tesis de postgrado, Universidad CesarVallejo].[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99269/Blas\\_FJM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99269/Blas_FJM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Bolaños, A. (2015). *La identidad de género y su relación con los Derechos del Consumidor en el marco del Estado Constitucional, Trujillo-2016*. [Tesis de postgrado, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19346/Antay\\_BAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19346/Antay_BAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentals of quality of service, the Servqual model. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Calva, J. (2009). *Satisfacción de usuarios; la investigación sobre las necesidades de información*. UNAM. [https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI\\_UNAM/L52/1/satisfaccion\\_usuarios.pdf](https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L52/1/satisfaccion_usuarios.pdf)
- Candela, G & Constantine, R (2018). *Evaluación del nivel de satisfacción de los servicios brindados a usuarios externos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar*. [Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. <https://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/758/TAP115.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carmona, A & Millán, A (1998). La teoría de dos factores en la satisfacción del cliente. *Revista de Investigaciones Europeas*, 1(4). [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/DialnetLaTeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/DialnetLaTeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754%20(4).pdf)
- Carpio, M. (2020). *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42762/Carpio\\_LMDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42762/Carpio_LMDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillón & Cochachi, J. (2014). *La calidad del servicio y satisfacción del cliente de la marisquería Punta Sal del distrito El Tambo-Huancayo, 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú] <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/3824/Castill%C3%B3n%20Ayll%C3%B3n%20-Cochachi%20Mucha.pdf?sequence=1>
- Cipollone, M. (2022). *Atlas. Ti como recurso metodológico en investigación educativa* [ArchivoPDF]. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/admin,+Art.+9\\_+Eje+4+USO+HERRAMIENTAS%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/admin,+Art.+9_+Eje+4+USO+HERRAMIENTAS%20(2).pdf)
- Collins, B. K., Kim, H. J., & Tao, J. (2019). Managing for Citizen Satisfaction: Is Good Not Enough? *Journal of Public and Nonprofit Affairs*, 5(1), 21-38. <https://doi.org/10.20899/jpna.5.1.21-38>

- Chiavenato, I. (2000). Administración del recurso humano, (5° ed.,Vol.1).Mc GrawHill. Colombia.[file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Chiavenato\\_Administracion\\_de\\_Recursos\\_H.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_H.pdf)
- CONCYTEC. (2021). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores SINACYT. <http://resoluciones.concytec.gob.pe/subidos/sintesis/RP-090-2021-CONCYTEC-P.pdf>
- Cook, K. & Hegtvedt, K. (1983). Distributive justice, equity and equality. *Annual Review of sociology*,1(9).[https://cooperative-individualism.org/cook-karen\\_distributive-justice-equity-and-equality-1983.pdf](https://cooperative-individualism.org/cook-karen_distributive-justice-equity-and-equality-1983.pdf)
- Dam, S. (2021). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585–593. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2021.VOL8.NO3.0585>.
- Delgado, L.; Sotelo, L. & Valdiviezo P. (2021). *Calidad del Servicio y Satisfacción de los administrados de una entidad pública en el 2020*. [Tesis de post grado,Universidad Tecnológica del Perú].  
[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4779/L.Delgado\\_L.Sotelo\\_P.Valdiviezo\\_Trabajo\\_de\\_Investigacion\\_Maestria\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4779/L.Delgado_L.Sotelo_P.Valdiviezo_Trabajo_de_Investigacion_Maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Delgado, E., Bautista, E. & Ruelas, J. (2019). Public management, and democratic governance, in the District Municipality of José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 5(2), 32-50. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/110>
- Feria, H; Matilla, M & Mantecón, S. La entrevista y la encuesta ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Dialnet uniroja* ,11(3).  
<https://dialnet.uniroja.es/servlet/articulo?codigo=7692391>
- Fuster, D (2019). Investigación cualitativa: Método Fenomenológico hermenéutico. *Revista Scielo Peru*,7(1).  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-79992019000100010](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000100010)

- Gamboa, A., Hernández, C. & Ramírez, P. (2021). Public management in a Colombian border city: *The gaze of its inhabitants*. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(4), 521 - 533. <https://bit.ly/3el1xen>
- Garay, D. (2020). *Evaluación de la satisfacción de los ciudadanos y la calidad del servicio de la dirección de concertación social del Municipio de Monterrey en el periodo 2015-2018*. [Tesis de Post grado, Universidad Autónoma de Nuevo León]. <https://eprints.uanl.mx/19620/1/1080314235.pdf>
- Gosso, F (2008). *Hipersatisfacción del cliente*. Panorama <https://books.google.com.pe/books?id=f0th8fk8lgsC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Grady, B (2008). Factores que influyen en las recomendaciones de boca a boca. *Revista de Marketing para Educación Superior*.
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Jameel, B., Shaheen, S., & Majid, U. (2018). Introduction to qualitative research for novice investigators. *URNCSST Journal*, 2(6). [doi.org/10.26685/urncst.57](https://doi.org/10.26685/urncst.57)
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*. Pearson [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod\\_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf)
- Kotler, P. (2006). *Dirección de Marketing*. Pearson educación. <https://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/direccion-de-marketing-philip-kotler-1.pdf>
- Krammer, R. (1999). Trust and distrust: emerging questions enduring questions. *Annual Review Psychology*. <https://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev.psych.50.1.569>
- Lázaro, R (2021). *Entrevistas estructuradas ,semi estructuradas y libres. Análisis de contenido*. *Ediciones de la universidad de Castilla-La Mancha*, 1(171), 65-84. <https://ruidera.uclm.es/server/api/core/bitstreams/fdf77886-6075-453a-b7cc-731232b56e77/content>
- LEY N<sup>a</sup> 27972. (2003). Ley orgánica de las municipalidades. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publica/capacita/programacion\\_formulacion\\_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publica/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf)

- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Longjin, L.&Yang, L. (2021) Government size and citizen satisfaction in China: evidence that accommodates two contrasting views, *Policy Studies*, 42, DOI: [10.1080/01442872.2021.1890707](https://doi.org/10.1080/01442872.2021.1890707)
- López, F., & Arenas, S. (2020). 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),107-124. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/177>
- Lussier, R. & Achua, C. (2013). *Liderazgo*. Cengage Learning. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LiderazgoCarismaticoYSuInfluenciaEnLaSatisfaccionL-7398410%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LiderazgoCarismaticoYSuInfluenciaEnLaSatisfaccionL-7398410%20(2).pdf)
- Ma, L. (2017). Performance management and citizen satisfaction with the government: Evidence from Chinese municipalities. *Public Administration*, 95(1), 39-59. <https://doi.org/10.1111/padm.12275>
- Macedo, P (2022). *Gestión de los Servicios Públicos y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital del Belen,2020*. [Tesis de post grado, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana].[https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/7976/Patricia\\_Tesis\\_Maestria\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/7976/Patricia_Tesis_Maestria_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Marín García, A., & Gil Saura, I. (2018). Innovar en el comercio minorista: influencia de las TIC y sus efectos en la satisfacción del cliente. *Cuadernos De Gestión*, 17(2), 109–134. <https://doi.org/10.5295/cdq.150556am>
- Morales, V.& Hernández, A.(2004).Calidad y satisfacción en los servicios : conceptualización. *Revista digital Buenos Aires* ,1(73). <https://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>
- Morales, J. (2022).*Satisfacción de los usuarios del comité de alimentación escolar respecto a Qali Warma en la Institución Educativa 14860 Divino Corazón de Jesus,Querecotillo -2022*. [Tesis de postgrado, Universidad Cesar Vallejo].[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104226/Morales\\_SJC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104226/Morales_SJC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

- Mejías, A., Godoy, E., & Piña, R. (2018). Impact of the quality of services on customer satisfaction in a maintenance company. *Revista Compendium*
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis (5a ed.). Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-dela-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Oliver, R. (1980): "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decision", *Journal of Marketing Research*, 17: 460-469. <https://www.scirp.org/reference/ReferencesPapers?ReferenceID=996734>
- Oliver, R.L. (1999) Whence Consumer Loyalty. *Journal of Marketing*, 63, 33-34. <https://doi.org/10.2307/1252099>
- Presidencia de Consejo de Ministros (2015). Plan Estratégico Sectorial Multianual 2016-2020. [http://www.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2015/12/4.Plan\\_Estra%C3%A9gico\\_Sectorial\\_Multianual\\_2016-2020.pdf](http://www.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2015/12/4.Plan_Estra%C3%A9gico_Sectorial_Multianual_2016-2020.pdf).
- Piaget, J. (1986). *El comportamiento motor de la evolución*. *Revista de filosofía* 1(2)189-191. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/franciscoabalo,+Journal+manager,+44256-155758-1-CE%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/franciscoabalo,+Journal+manager,+44256-155758-1-CE%20(4).pdf)
- Quintana, M (2022). *Estudio de la satisfacción y humanización del cuidado como indicador de la calidad del ciudadano en cuidados críticos VS atención primaria*. [Tesis post grado, Universidad de Santiago de Compostela] [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/rep\\_2821%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/rep_2821%20(3).pdf)
- Quispe, E. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas]. <https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Real Academia Española. (s.f.). *Carisma*. En *diccionario de la lengua española*. Recuperado el 10 de agosto del 2023, de <https://dle.rae.es/carism%C3%A1tico>
- Real Academia Española. (s.f.). *Eficiencia*. En *diccionario de la lengua española*. Recuperado el 10 de agosto del 2023, de <https://dle.rae.es/eficiencia>

- Resolución 62 del 2023. [Universidad Cesar Vallejo]. Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos. 16 de marzo del 2023.
- Reyes, O. (2017). *Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente en el supermercado Metro de la Av. Próceres de La Independencia-Hacienda 2016*. [Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6959/REYE\\_SCOR.pdf?sequence=1&isAllowed=yrey](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6959/REYE_SCOR.pdf?sequence=1&isAllowed=yrey)
- Reyes, O. (2021). *Gestión de reclamos en el servicio de atención al ciudadano del INDECOPÍ ,2020*. [Tesis de postgrado, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56991/Reyes\\_OSM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56991/Reyes_OSM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Ricci, P., & Cortesi, S. (1980). *Comportamiento no verbal y comunicación*. Gustavo Gili S. A. [https://www.geocities.ws/comunicologia\\_100libros/Ricci.pdf](https://www.geocities.ws/comunicologia_100libros/Ricci.pdf)
- Rodríguez, A. & Pérez, A. Métodos Científicos de Indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración y Negocios*, 1(82). <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Robbins, S. & Couter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson.
- Rochelle, W. (2022). *Training and development model for municipal frontline staff. Teaching Public Administration*. [Tesis de doctorado, University of Pretoria]. <https://bit.ly/3s6jTJjrepositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3230/ELMER%20EVERARDO%20MEZA%20CRUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, P., & Delgado, M. (2020). Quality of public service in the development of municipalities in the San Martín region. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.158https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782021000100004](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782021000100004)
- Sánchez, D. (2017). *La motivación basada en la teoría de las expectativas de Víctor Vroom y la productividad laboral en el área de mantenimiento de Barrick Misquichilca-Proyecto Pierina 2014*. [Tesis de postgrado, Universidad Nacional Santiago Antúñez de Mayolo]. [https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/1665/T033\\_4617965\\_0\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/1665/T033_4617965_0_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Seto, M. (2014). *Satisfacción del cliente y alternativas de mejora en los restaurantes latinoamericanos*. (2ª ed). México: Mc grill
- Silvestre, R. & Johnston, R. (1990): "The Determinants of Service Quality: Hygiene and Enhancing Factors". New York. Ed. Sto John's University. [https://researchgate.net/publication/242024748\\_Service\\_Quality\\_Students'\\_Assesment\\_of\\_Banks\\_and\\_Building\\_Societies](https://researchgate.net/publication/242024748_Service_Quality_Students'_Assesment_of_Banks_and_Building_Societies)
- Stolkiner (2000). *Reforma del Sector Salud y utilización de servicios de salud en familias NBI: estudio de caso*. La Salud en Crisis. Un análisis desde la perspectiva de las Ciencias Sociales. [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/04/947090/art\\_35958.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/04/947090/art_35958.pdf)
- Ulloa, J & Taborda, C (2023). *Metodología para evaluar la satisfacción del ciudadano en la Gobernación del Valle del Cauca*. (Tesis de post grado. Universidad Autónoma de Occidente). [https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/14898/T10670\\_Metodolog%C3%ADa%20para%20evaluar%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20ciudadano%20en%20la%20Gobernaci%C3%B3n%20del%20Valle%20del%20Cauca.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/14898/T10670_Metodolog%C3%ADa%20para%20evaluar%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20ciudadano%20en%20la%20Gobernaci%C3%B3n%20del%20Valle%20del%20Cauca.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Varguillas, C (2006). El uso de Atlas Ti y la creatividad del investigador en el análisis cualitativo de contenido upel. *Revista de Educación Laurus*, 12(1), 73-83 <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109905.pdf>
- Vives, M. (2015). Aproximaciones a la conceptualización de la confianza y sus aportes de educación. *Centro de Investigaciones multidisciplinares en educación* [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1331-1432-1-PB%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1331-1432-1-PB%20(4).pdf)
- Weber, M. (1922). *Economía y Sociedad*. Fondo de Cultura Económica. <https://zoonpolitikonmx.files.wordpress.com/2014/08/max-weber-economia-y-sociedad.pdf>
- Yu, Y. & Dean, A. (2001): The Contribution of Emotional Satisfaction to Consumer Loyalty. *International Journal of Service Industry Management*, 12(3):234-250
- Zabala, R. M., Granja, L. G., Calderón, H. A., & Verastegui, L. E. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información Tecnológica*, 32(5), 101–110. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642021000500101>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1. MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍAS	INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
<p><b><u>PROBLEMA GENERAL</u></b></p> <p>¿Cuál es la situación de la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad Distrital de Junin,2023?</p>	<p><b><u>Objetivo General</u></b>                      Analizar la situación de la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad Distrital de Junín 2023</p> <p><b><u>Objetivos específicos</u></b>                      Analizar la actitud que muestra el personal en una municipalidad Distrital de Junin,2023</p> <p>Analizar la accesibilidad de información que se brinda en una municipalidad Distrital de Junín ,2023</p> <p>Analizar la confianza que brinda al ciudadano en una Municipalidad Distrital de Junin, 2023</p> <p>Analizar el carisma que se muestra al ciudadano en una Municipalidad Distrital de Junin,2023.</p> <p>Analizar la alegría que se muestra al ciudadano en una Municipalidad Distrital de Junin,2023.</p>	Satisfacción del ciudadano	Actitud	Comportamiento Estado de Animo	<p><b><u>Enfoque</u></b> Cualitativo</p> <p><b><u>Tipo de investigación</u></b> Básica</p> <p><b><u>Nivel de investigación</u></b> Descriptiva</p> <p><b><u>Diseño</u></b> Fenomenológico</p> <p><b><u>Técnica</u></b> Entrevista</p> <p><b><u>Instrumentos</u></b> Guía de entrevista</p>
			Accesibilidad	Disponibilidad Factibilidad	
			Confianza	Equidad Seguridad	
			Carisma	Entiende la necesidad Cualidades	
			Alegría	Gestos del personal Palabras de agrado	

## ANEXO 2 : INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

### GUIA DE ENTREVISTA

#### Instrumento cualitativo

Objetivo: Para analizar la satisfacción del ciudadano.

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Ciudadano
<b>Nombres y apellidos</b>	
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado1 (Entrev.1)
<b>Fecha</b>	
<b>Lugar de la entrevista</b>	Municipalidad Distrital

Nro.	Sub categorías	Preguntas de la entrevista
1	Actitud	¿Cómo considera Ud. que es el comportamiento del personal administrativo durante la atención al ciudadano que requiere un servicio de la entidad?
2		¿De qué manera el personal administrativo le demuestra satisfacción con su actitud al momento de ser atendido?
3	Accesibilidad	¿Como el personal de la municipalidad le demuestra disponibilidad para ayudarle en algún trámite que requiera?
4		¿Cómo el trabajador público le demuestra factibilidad para resolver algún trámite administrativo?
5	Confianza	¿De qué manera el personal le brinda orientación en el momento que usted busca realizar algún trámite administrativo?
6		¿De qué manera cree Ud. que le brinda confianza al servidor público en el momento de la atención?
7	Carisma	¿Cómo el personal administrativo le demuestra carisma al momento de brindar el servicio que requiere como usuario?
8		¿De qué manera cree Ud. que el servidor público demuestra empatía con la necesidad del usuario?
9	Alegría	¿Como el personal administrativo resuelve alguna incomodidad por parte del ciudadano?
10		¿De qué manera el personal administrativo le manifiesta al ciudadano cortesía?

## GUÍA DE ENTREVISTA

### Instrumento cualitativo

#### Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:
-------------------------------------

#### Objetivo:

Cargo o puesto que se desempeña	Funcionarios
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entrev.1)
Fecha	
Lugar de la entrevista	MUNICIPALIDAD DISTRITAL

Nro.	Sub categorías	Preguntas de la entrevista
1	Actitud	¿Cómo considera Ud. que es su comportamiento durante la atención al ciudadano que requiere un servicio de la entidad?
2		¿Como el ciudadano demuestra satisfacción con la actitud que Ud. le transmite al momento de la atención?
3	Accesibilidad	¿Cómo Ud. le demuestra al ciudadano su disponibilidad para ayudarlo en algún trámite administrativo que requiera?
4		¿De qué manera Ud. demuestra al ciudadano factibilidad para resolver algún trámite administrativo?
5	Confianza	¿Cómo Ud. brinda orientación al ciudadano en el momento que requiere realizar algún trámite administrativo?
6		¿De qué manera cree Ud. que el ciudadano le transmite confianza al servidor público en el momento de la atención?
7	Carisma	¿Cómo el ciudadano le demuestra carisma al momento que requiere algún servicio de la entidad pública?
8		¿Cómo el ciudadano le demuestra empatía en el trabajo que Ud. desempeña?
9	Alegoría	¿Como procede el ciudadano cada vez que requiere algún servicio de la entidad?
10		¿Cómo el ciudadano le demuestra un gesto amable en el momento que Ud. brinda la atención?

## ANEXO 3: MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento.....  
La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	<b>ANA NATALI KOJAGURA BARRANTES</b>	
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	ESPECIALISTA EN CONTRATACIONES Y ADQUISICIONES CON EL ESTADO	
Institución donde labora:	FONDEPES - FONDO NACIONAL DE DESARROLLO PESQUERO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

#### Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Guía de la Entrevista
Autor:	Geraldine Isabel Romani Zegarra
Procedencia:	Chanchamayo-Junín
Administración:	Directa, individual
Tiempo de aplicación:	35 minutos
Ámbito de aplicación:	Entidad Municipal
Significación:	El objetivo del instrumento es analizar la satisfacción del ciudadano en una entidad municipal.

### Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/variable /categoría	Subescala (dimensiones/subcategorías)	Definición
Satisfacción del ciudadano	Actitud Accesibilidad Confianza Carisma Alegría	Para Fernando Gosso (2008) menciona en su libro de Hipersatisfacción al cliente define como "un estado de ánimo que resulta de la asimilación de las expectativas del cliente y la atención ofrecida por parte de la empresa". En su libro Fernando Gosso para cuantificar la categoría por ello plantea dichas dimensiones: actitud, accesibilidad, confianza, carisma y alegría.

### Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario en evaluación. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión/subcategoría: **Actitud**

Objetivos de la Dimensión/subcategoría: Analizar la actitud con la cual el trabajador publico atiende al ciudadano.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitud	¿Cómo considera Ud. que es el comportamiento del personal administrativo durante la atención al ciudadano que requiere un servicio de la entidad? ¿De qué manera el personal administrativo le demuestra satisfacción con su actitud al momento de ser atendido?	4	4	4	
Actitud	¿Cómo considera Ud. que es su comportamiento durante la atención al ciudadano que requiere un servicio de la entidad? ¿Como el ciudadano demuestra satisfacción con la actitud que Ud. le transmite al momento de la atención?	4	4	4	

Segunda dimensión/subcategoría: **Accesibilidad**

Objetivos de la Dimensión/subcategoría: Analizar la accesibilidad que existe en el momento de atender al ciudadano en un trámite administrativo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Accesibilidad	¿Como el personal de la municipalidad le demuestra disponibilidad para ayudarlo en algún trámite que requiera? ¿Cómo el trabajador público le demuestra factibilidad para resolver algún trámite administrativo?	4	4	4	

<b>Accesibilidad</b>	¿Cómo Ud. le demuestra al ciudadano su disponibilidad para ayudarlo en algún trámite administrativo que requiera? ¿De qué manera Ud. demuestra al ciudadano factibilidad para resolver algún trámite administrativo?	4	4	4	
----------------------	---	---	---	---	--

Tercera dimensión/subcategoría: **Confianza**

Objetivos de la dimensión/subcategoría: Analizar la confianza que le brinda un trabajador público al ciudadano cuando requiere algún servicio de la entidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Confianza</b>	¿De qué manera el personal le brinda orientación en el momento que usted busca realizar algún trámite administrativo? ¿De qué manera cree Ud. que le brinda confianza al servidor público en el momento de la atención?	4	4	4	
<b>Confianza</b>	¿Cómo Ud. brinda orientación al ciudadano en el momento que requiere realizar algún trámite administrativo? ¿De qué manera cree Ud. que el ciudadano le transmite confianza al servidor público en el momento de la atención?	4	4	4	

Cuarta dimensión/subcategoría: **Carisma**

Objetivos de la dimensión/subcategoría: Analizar el carisma que manifiesta el trabajador público al ciudadano cuando requiere algún servicio de la entidad pública y viceversa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Carisma</b>	¿Cómo el personal administrativo le demuestra carisma al momento de brindar el servicio que requiere como usuario? ¿De qué manera cree Ud. que el servidor público demuestra empatía con la necesidad del usuario?	4	4	4	
<b>Carisma</b>	¿Cómo el ciudadano le demuestra carisma al momento que requiere algún servicio de la entidad pública? ¿Cómo el ciudadano le demuestra empatía en el trabajo que Ud. desempeña?	4	4	4	

Quinta dimensión/subcategoría: **Alegria**

Objetivos de la dimensión/subcategoría: Analizar la alegría que manifiesta el trabajador público al ciudadano cuando requiere algún servicio de la entidad pública y viceversa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Alegría	¿Como el personal administrativo resuelve alguna incomodidad por parte del ciudadano? ¿De qué manera el personal administrativo le manifiesta al ciudadano cortesía?	4	4	4	
Alegría	¿Como procede el ciudadano cada vez que requiere algún servicio de la entidad? ¿Cómo el ciudadano le demuestra un gesto amable en el momento que Ud. brinda la atención?	4	4	4	

  
.....

DNI: 00128070

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Guía de Entrevista.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	<b>EDUARDO PALMA LAZARTE</b>		
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor	( <input type="checkbox"/> )
Área de formación académica:	Clinica ( <input type="checkbox"/> )	Social	( <input checked="" type="checkbox"/> )
	Educativa ( <input type="checkbox"/> )	Organizacional	( <input type="checkbox"/> )
Áreas de experiencia profesional:	Derechos Humanos		
Institución donde labora:	Centro de Desarrollo de la Mujer Negra Peruana CEDEMUNEP		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	( <input type="checkbox"/> )	
	Más de 5 años	( <input checked="" type="checkbox"/> )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Guía de la Entrevista
Autor:	Geraldine Isabel Romani Zegarra
Procedencia:	Chanchamayo-Junín
Administración:	Directa, individual
Tiempo de aplicación:	35 minutos
Ámbito de aplicación:	Entidad Municipal
Significación:	El objetivo del instrumento es analizar la satisfacción del ciudadano en una entidad municipal.

Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/variable /categoría	Subescala (dimensiones/subcategorías)	Definición
Satisfacción del ciudadano	<p>Actitud</p> <p>Accesibilidad</p> <p>Confianza</p> <p>Carisma</p> <p>Alegría</p>	<p>Para Fernando Gosso (2008) menciona en su libro de Hipersatisfacción al cliente define como "un estado de ánimo que resulta de la asimilación de las expectativas del cliente y la atención ofrecida por parte de la empresa".</p> <p>En su libro Fernando Gosso para cuantificar la categoría por ello plantea dichas dimensiones: actitud, accesibilidad, confianza, carisma y alegría.</p>

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario en evaluación. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión/subcategoría: **Actitud**

Objetivos de la Dimensión/subcategoría: Analizar la actitud con la cual el trabajador publico atiende al ciudadano.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitud	¿Cómo considera Ud. que es el comportamiento del personal administrativo durante la atención al ciudadano que requiere un servicio de la entidad? ¿De qué manera el personal administrativo le demuestra satisfacción con su actitud al momento de ser atendido?	4	4	4	
Actitud	¿Cómo considera Ud. que es su comportamiento durante la atención al ciudadano que requiere un servicio de la entidad? ¿Como el ciudadano demuestra satisfacción con la actitud que Ud. le transmite al momento de la atención?	4	4	4	

Segunda dimensión/subcategoría: **Accesibilidad**

Objetivos de la Dimensión/subcategoría: Analizar la accesibilidad que existe en el momento de atender al ciudadano en un trámite administrativo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Accesibilidad	¿Como el personal de la municipalidad le demuestra disponibilidad para ayudarlo en algún trámite que requiera?	4	4	4	

	¿Cómo el trabajador público le demuestra factibilidad para resolver algún trámite administrativo?				
Accesibilidad	¿Cómo Ud. le demuestra al ciudadano su disponibilidad para ayudarlo en algún trámite administrativo que requiera? ¿De qué manera Ud. demuestra al ciudadano factibilidad para resolver algún trámite administrativo?	4	4	4	

Tercera dimensión/subcategoría: **Confianza**

Objetivos de la dimensión/subcategoría: Analizar la confianza que le brinda un trabajador público al ciudadano cuando requiere algún servicio de la entidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	¿De qué manera el personal le brinda orientación en el momento que usted busca realizar algún trámite administrativo? ¿De qué manera cree Ud. que le brinda confianza al servidor público en el momento de la atención?	4	4	4	
Confianza	¿Cómo Ud. brinda orientación al ciudadano en el momento que requiere realizar algún trámite administrativo? ¿De qué manera cree Ud. que el ciudadano le transmite confianza al servidor público en el momento de la atención?	4	4	4	

Cuarta dimensión/subcategoría: **Carisma**

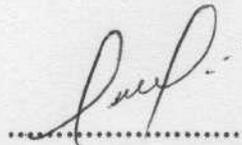
Objetivos de la dimensión/subcategoría: Analizar el carisma que manifiesta el trabajador público al ciudadano cuando requiere algún servicio de la entidad pública y viceversa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Carisma	¿Cómo el personal administrativo le demuestra carisma al momento de brindar el servicio que requiere como usuario? ¿De qué manera cree Ud. que el servidor público demuestra empatía con la necesidad del usuario?	4	4	4	
Carisma	¿Cómo el ciudadano le demuestra carisma al momento que requiere algún servicio de la entidad pública? ¿Cómo el ciudadano le demuestra empatía en el trabajo que Ud. desempeña?	4	4	4	

Quinta dimensión/subcategoría: **Alegría**

Objetivos de la dimensión/subcategoría: Analizar la alegría que manifiesta el trabajador público al ciudadano cuando requiere algún servicio de la entidad pública y viceversa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Alegría	¿Como el personal administrativo resuelve alguna incomodidad por parte del ciudadano? ¿De qué manera el personal administrativo le manifiesta al ciudadano cortesía?	4	4	4	
Alegría	¿Como procede el ciudadano cada vez que requiere algún servicio de la entidad? ¿Cómo el ciudadano le demuestra un gesto amable en el momento que Ud. brinda la atención?	4	4	4	



.....

DNI: 25568614

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento.....  
La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	<b>MAXIMO JAVIER VALDIVIEZO LUCIANO</b>
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )                      Social ( )
	Educativa ( )                      Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Áreas de experiencia profesional:	<b>PROGRAMAS SOCIALES</b>
Institución donde labora:	<b>MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS</b>
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

#### Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Guía de la Entrevista
Autor:	Geraldine Isabel Romani Zegarra
Procedencia:	Chanchamayo-Junín
Administración:	Directa, individual
Tiempo de aplicación:	35 minutos
Ámbito de aplicación:	Entidad Municipal
Significación:	El objetivo del instrumento es analizar la satisfacción del ciudadano en una entidad municipal.

Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/variable /categoría	Subescala (dimensiones/subcategorías)	Definición
Satisfacción del ciudadano	Actitud Accesibilidad Confianza Carisma Alegría	Para Fernando Gosso (2008) menciona en su libro de Hipersatisfacción al cliente define como “un estado de ánimo que resulta de la asimilación de las expectativas del cliente y la atención ofrecida por parte de la empresa”. En su libro Fernando Gosso para cuantificar la categoría por ello planteo dichas dimensiones: actitud, accesibilidad, confianza, carisma y alegría.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario en evaluación. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión/subcategoría: **Actitud**

Objetivos de la Dimensión/subcategoría: Analizar la actitud con la cual el trabajador publico atiende al ciudadano.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitud	¿Cómo considera Ud. que es el comportamiento del personal administrativo durante la atención al ciudadano que requiere un servicio de la entidad? ¿De qué manera el personal administrativo le demuestra satisfacción con su actitud al momento de ser atendido?	4	4	4	
Actitud	¿Cómo considera Ud. que es su comportamiento durante la atención al ciudadano que requiere un servicio de la entidad? ¿Como el ciudadano demuestra satisfacción con la actitud que Ud. le transmite al momento de la atención?	4	4	4	

Segunda dimensión/subcategoría: **Accesibilidad**

Objetivos de la Dimensión/subcategoría: Analizar la accesibilidad que existe en el momento de atender al ciudadano en un trámite administrativo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Accesibilidad	¿Como el personal de la municipalidad le demuestra disponibilidad para ayudarle en algún trámite que requiera?	4	4	4	

	¿Cómo el trabajador público le demuestra factibilidad para resolver algún trámite administrativo?				
Accesibilidad	¿Cómo Ud. le demuestra al ciudadano su disponibilidad para ayudarlo en algún trámite administrativo que requiera? ¿De qué manera Ud. demuestra al ciudadano factibilidad para resolver algún trámite administrativo?	4	4	4	

Tercera dimensión/subcategoría: **Confianza**

Objetivos de la dimensión/subcategoría: Analizar la confianza que le brinda un trabajador público al ciudadano cuando requiere algún servicio de la entidad pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	¿De qué manera el personal le brinda orientación en el momento que usted busca realizar algún trámite administrativo? ¿De qué manera cree Ud. que le brinda confianza al servidor público en el momento de la atención?	4	4	4	
Confianza	¿Cómo Ud. brinda orientación al ciudadano en el momento que requiere realizar algún trámite administrativo? ¿De qué manera cree Ud. que el ciudadano le transmite confianza al servidor público en el momento de la atención?	4	4	4	

Cuarta dimensión/subcategoría: **Carisma**

Objetivos de la dimensión/subcategoría: Analizar el carisma que manifiesta el trabajador público al ciudadano cuando requiere algún servicio de la entidad pública y viceversa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Carisma	¿Cómo el personal administrativo le demuestra carisma al momento de brindar el servicio que requiere como usuario? ¿De qué manera cree Ud. que el servidor público demuestra empatía con la necesidad del usuario?	4	4	4	
Carisma	¿Cómo el ciudadano le demuestra carisma al momento que requiere algún servicio de la entidad pública? ¿Cómo el ciudadano le demuestra empatía en el trabajo que Ud. desempeña?	4	4	4	

Quinta dimensión/subcategoría: **Alegría**

Objetivos de la dimensión/subcategoría: Analizar la alegría que manifiesta el trabajador público al ciudadano cuando requiere algún servicio de la entidad pública y viceversa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Alegría	¿Como el personal administrativo resuelve alguna incomodidad por parte del ciudadano? ¿De qué manera el personal administrativo le manifiesta al ciudadano cortesía?	4	4	4	
Alegría	¿Como procede el ciudadano cada vez que requiere algún servicio de la entidad? ¿Cómo el ciudadano le demuestra un gesto amable en el momento que Ud. brinda la atención?	4	4	4	

**Mg. Máximo Javier Valdiviezo Luciano**  
**DNI:09984157**

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
VALDIVIEZO LUCIANO, MAXIMO JAVIER DNI 09984157	<b>BACHILLER EN ADMINISTRACION</b>  Fecha de diploma: 02/09/2011 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE <i>PERU</i>
VALDIVIEZO LUCIANO, MAXIMO JAVIER DNI 09984157	<b>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</b>  Fecha de diploma: 29/08/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE <i>PERU</i>
VALDIVIEZO LUCIANO, MAXIMO JAVIER DNI 09984157	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b>  Fecha de diploma: 14/02/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 01/04/2019 Fecha egreso: 25/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
PALMA LAZARTE, EDUARDO DNI 25568614	<b>BACHILLER EN CIENCIAS SOCIALES ESPECIALIDAD : ANTROPOLOGIA</b>  Fecha de diploma: 13/07/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 15/03/1991 Fecha egreso: 16/12/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
PALMA LAZARTE, EDUARDO DNI 25568614	<b>LICENCIADO EN ANTROPOLOGIA</b>  Fecha de diploma: 03/07/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
PALMA LAZARTE, EDUARDO DNI 25568614	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b>  Fecha de diploma: 21/04/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 03/04/2019 Fecha egreso: 09/08/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
KOJAGURA BARRANTES, ANA NATALI DNI 00128070	<b>BACHILLER EN DERECHO</b>  <b>Fecha de diploma:</b> 06/07/16 Modalidad de estudios: A DISTANCIA  <b>Fecha matrícula:</b> 11/09/2009 <b>Fecha egreso:</b> 04/03/2016	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
KOJAGURA BARRANTES, ANA NATALI DNI 00128070	<b>ABOGADO</b>  <b>Fecha de diploma:</b> 02/12/16 Modalidad de estudios: A DISTANCIA	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
KOJAGURA BARRANTES, ANA NATALI DNI 00128070	<b>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA</b>  <b>Fecha de diploma:</b> 16/05/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  <b>Fecha matrícula:</b> 01/04/2019 <b>Fecha egreso:</b> 28/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

## ANEXO 4. RESULTADOS DE LAS PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA

### CIUDADANOS

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo considera Ud. que es el comportamiento del personal administrativo Durante la atención al ciudadano que requiere un servicio de la entidad?	Bueno mi persona siempre que he acudido a requerido algún servicio siempre me han atendido amablemente brindándome confianza para poder explayarme de la necesidad que tengo y de lo que necesito solicitar, el tipo de atención que te brindan los funcionarios tiene bastante que ver con la actitud que te presentas en la oficina del funcionario.
2	¿De qué manera el personal administrativo le demuestra satisfacción con su actitud al momento de ser atendido?	Me demuestra satisfacción con el tipo de respuestas que me da, también con la disponibilidad que tiene para atenderme por que busca soluciones para dar viabilidad a mi trámite administrativo, también otra manera es cuando me explica detenidamente los procesos que se tiene que realizar para ser atendido.
3	¿Cómo el personal de la municipalidad le demuestra disponibilidad para ayudarle en algún trámite administrativo?	Bueno el funcionario me demuestra disponibilidad el momento que me orienta como debo presentar mi tramite que pasos debo seguir para obtener lo que requiero y digamos si mi tramite tiene alguna observación el funcionario me explica exhaustivamente que documentos debo adjuntar para levantar mis observaciones y adquirir el servicio que requiero, también me demuestra disponibilidad cuando a mi expediente le da tramite y avanza.
4	¿Cómo el trabajador público le demuestra factibilidad para resolver algún trámite administrativo?	En ese aspecto no muestran mucha factibilidad, ya que en muchas oportunidades cuando he solicitado un trámite lo duermen en la oficina como decir lo dejan en pendientes y cuando regresar a hacer seguimiento muchas de las veces ni lo encuentran el expediente y ahí están buscando que ni saben dónde lo pusieron.
5	¿De qué manera el personal le brinda orientación en el momento que usted busca realizar algún trámite administrativo?	Primeramente, me pregunta que es lo que deseo realizar en la entidad y si está en su competencia me explica los pasos a seguir que requisitos debo de presentar para solicitar dicho servicio, pero si no está en el área de competencia me mandan a la oficina de orientación al ciudadano en el cual me explican a qué área me tengo que dirigir, solo me dicen vete a tal oficina, pero no tiene una explicación clara como en las oficinas.

<b>6</b>	¿De qué manera cree Ud. que le brinda confianza al servidor público en el momento de la atención?	Le brindo confianza al servidor público siendo respetuoso y amable al momento de solicitar un servicio, de esa manera también el funcionario me entiende mi necesidad y trata de ayudarme.
<b>7</b>	¿Cómo el personal administrativo le demuestra carisma al momento de brindar el servicio que requiere como usuario?	Me demuestra carisma al momento de la atención cuando brinda una sonrisa y con el saludo y la disponibilidad que tiene para ayudarme.
<b>8</b>	¿De qué manera cree Ud. que el servidor público demuestra empatía con la necesidad del usuario?	Cuando entienden la necesidad del ciudadano y tratan de dar viabilidad al trámite ya que muchos no somos de la misma ciudad venimos de las chacras que son zonas muy alejadas.
<b>9</b>	¿Cómo el personal administrativo resuelve alguna incomodidad por parte del ciudadano?	Primero trata de solucionarlo internamente, me ha pasado que he presentado expedientes y se le ha extraviado al área y en ese caso tratan de solucionarlo sacando copia a mi cargo y adjuntando otros documentos para darle viabilidad al trámite. Resuelve alguna incomodidad conversando con el ciudadano y explicando el motivo del retraso de la documentación y buscando plazos para el trámite.
<b>10</b>	¿De qué manera el personal administrativo le manifiesta al ciudadano cortesía?	Con el saludo que me demuestra en el momento de la atención, por ejemplo, una palabra halagadora, una estrechez de mano, etc.

## CIUDADANOS

Nro.	Preguntas	Respuestas
<b>1</b>	¿Cómo considera Ud. que es el comportamiento del personal administrativo Durante la atención al ciudadano que requiere un servicio de la entidad?	He tenido varias malas experiencias ya que el personal es cortante a la hora de la atención y no brinda una orientación eficaz muchas veces cuando he preguntado por algún servicio me contestaban no se encuentra el responsable en esos casos he tenido que todavía irme a quejar a alcaldía para un mejor trato.
<b>2</b>	¿De qué manera el personal administrativo le demuestra satisfacción con su actitud al momento de ser atendido?	Parece que los funcionarios públicos vienen amargados de sus casas ya que por más que les demuestres una buena actitud no tienen ángel para atender a pesar que ellos están en error no saben asumir su culpa, siempre voy a hacer seguimiento mi tramite y siempre me pasean para la otra semana así y de manera altiva y eso causa pues incomodidad por parte mía como usuario que no haya buen trato y encima una mala calidad de atención.

<b>3</b>	¿Cómo el personal de la municipalidad le demuestra disponibilidad para ayudarlo en algún trámite administrativo?	Bueno el funcionario no demuestra tanta disponibilidad para ayudarme ya que siempre dice que hay plazos para responder y que recién lo revisara y que vuelva dentro de 15 días, los funcionarios son muy metálicos y se van a que están ocupados. Muchas veces vuelvo y el trámite aun no avanza y todavía tengo que ir a gerencia municipal a presentar mi queja y ahí recién le dan viabilidad.
<b>4</b>	¿Cómo el trabajador público le demuestra factibilidad para resolver algún trámite administrativo?	No me demuestran factibilidad en mi trámite ya que a pesar que un inicio pregunto qué debo adjuntar luego me comentan de observaciones y de otros documentos que no me pidieron desde un comienzo y eso genera en el ciudadano incomodidad.
<b>5</b>	¿De qué manera el personal le brinda orientación en el momento que usted busca realizar algún trámite administrativo?	. Me pregunta que trámite deseo realizar y me manda al área de orientación al ciudadano, en dicha área me apoyan redactando una solicitud y me indican donde es el área al que me debo dirigir según el tipo de trámite que requiero.
<b>6</b>	¿De qué manera cree Ud. que le brinda confianza al servidor público en el momento de la atención?	Brindo confianza primero saludando, luego siendo respetuoso en todo el diálogo que entablo con el trabajador y pidiendo apoyo calmadamente como me pudiera ayudar.
<b>7</b>	¿Cómo el personal administrativo le demuestra carisma al momento de brindar el servicio que requiere como usuario?	No es muy carismático las personas que me han atendido en las diferentes oficinas que he ido, ya que son muy serios o están molestos y sus respuestas son demasiadas secas muy cortantes.
<b>8</b>	¿De qué manera cree Ud. que el servidor público demuestra empatía con la necesidad del usuario?	No me demuestran empatía los funcionarios, ya que no entienden mi realidad ellos quieren que uno este a cada rato en la municipalidad haciendo seguimiento y no es posible muchas veces ya que vengo de la chacra y son horas de viaje y tampoco hay economía para estar a cada rato bajando a la ciudad por un trámite que te dicen que falta o que aún no fue revisado.
<b>9</b>	¿Cómo el personal administrativo resuelve alguna incomodidad por parte del ciudadano?	El personal converso con el ciudadano y trata de solucionar la incomodidad mostrando posibles soluciones que se pueden dar a la incomodidad que presenta el ciudadano.
<b>10</b>	¿De qué manera el personal administrativo le	Mostrando respeto en todo momento y a la hora del saludo. Puede ser con una estrechez de mano

	manifiesta al ciudadano cortesía?	o con las respuestas que da al momento de ser atendido.
--	-----------------------------------	---

## CIUDADANOS

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo considera Ud. que es el comportamiento del personal administrativo Durante la atención al ciudadano que requiere un servicio de la entidad?	Cada vez que visito una oficina saludan cordialmente, pero muchas de las veces no prestan atención a lo que requiere el ciudadano prácticamente el administrado no es su prioridad tratan primero de terminar lo que están haciendo, en muchos casos se muestran indiferentes o estarían distraídos y se incomodan con la presencia del ciudadano, se incomodan como si el servicio saldría de su sueldo, distraídas, distantes, en mi experiencia no hay afecto al ciudadano ya que solo se avocan en saludar pero no muestran un trato agradable en el cual transmitan confianza al ciudadano.
2	¿De qué manera el personal administrativo le demuestra satisfacción con su actitud al momento de ser atendido?	No he tenido buenas experiencias al ser atendido ya que como le comenté el trabajador público no es abierto a atender de manera amable siempre es cortante en su atención ya que le parece que uno como ciudadano viene a incomodar con su trabajo y a juzgarlo, en las pocas veces que he podido ir a solicitar algún trámite no demuestran satisfacción cuando un ciudadano se presenta a solicitar un trámite transmiten fastidio.
3	¿Cómo el personal de la municipalidad le demuestra disponibilidad para ayudarle en algún trámite administrativo?	En ese aspecto el funcionario no demuestra mucha disponibilidad solo de manera cortante se basan a sus estatutos y leyes y no son empáticos con la población ya que siempre me mencionan presente su solicitud y espere el orden regular que es de días hábiles para que vuelva a realizar su trámite correspondiente, no tratan de dar solución solo se amparan a dicha ley.
4	¿Cómo el trabajador público le demuestra factibilidad para resolver algún trámite administrativo?	En ese aspecto también me encuentro muy descontento como ciudadano ya que no dan factibilidad al trámite. En mi caso yo pregunto cuando quiero requerir algún trámite que requisitos debo adjuntar hago el proceso de acuerdo a lo que me indican y luego me salen con que no adjunte los requisitos necesarios y mi

		expediente lo ponen en observados, no son eficientes en su trabajo y no dan factibilidad al proceso de los tramites.
<b>5</b>	¿De qué manera el personal le brinda orientación en el momento que usted busca realizar algún trámite administrativo?	Primero me preguntan que deseo realizar (que tramite) luego me brindan un papelito donde están los requisitos que necesito, pero no me explican claramente como o donde puedo conseguir algunos de los requisitos que no entiendo yo como ciudadano tengo que preguntar a otros administrados que han solicitado lo mismo y de esa manera guiarme, no existe una guía que realmente absuelva todas las dudas que se tiene como ciudadano.
<b>6</b>	¿De qué manera cree Ud. que le brinda confianza al servidor público en el momento de la atención?	Como ciudadano brindo confianza al trabajador con mi educación brindo saludo respetuoso y con el diálogo alturado para que me oriente con sus conocimientos para poder realizar mi trámite.
<b>7</b>	¿Cómo el personal administrativo le demuestra carisma al momento de brindar el servicio que requiere como usuario?	No es muy carismático ya que en muchas ocasiones las personas me atienden incomodadas renegando hay momentos que parece que las personas se sienten obligadas de estar trabajando ahí ya que no tienen vocación de servicio, son muy serias y hay veces parece que cuando requiero un servicio o un apoyo del municipio se siente como si le estuviera pidiendo al funcionario.
<b>8</b>	¿De qué manera cree Ud. que el servidor público demuestra empatía con la necesidad del usuario?	No son empáticos ya que no se ponen en los zapatos del ciudadano de acuerdo a su realidad, los funcionarios son muy superficiales y piensan que todas las personas tenemos flujo económico y la disponibilidad de tiempo para estar a cada rato en la oficina con el trámite.
<b>9</b>	¿Cómo el personal administrativo resuelve alguna incomodidad por parte del ciudadano?	Tuve algunas experiencias y el funcionario busca entablar un dialogo cuando hay una incomodidad por parte del ciudadano para evitar que uno se queje con gerencia municipal o alcaldía por la calidad de atención que presentan sus trabajadores.
<b>10</b>	¿De qué manera el personal administrativo le manifiesta al ciudadano cortesía?	Demuestra mediante el tipo de saludo, la estrechez de la mano, pero como lo comenté algunos funcionarios son muy secos y muy cortantes al momento de la atención no son muy amables.

## CIUDADANOS

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo considera Ud. que es el comportamiento del personal administrativo Durante la atención al ciudadano que requiere un servicio de la entidad?	Siempre son respetuosos cuando voy a su oficina me reciben con un saludo y me preguntan cuál es el objetivo de mi visita y cuando pregunto algo me hacen esperar en la sala de espera para hablar directamente con el jefe de área, he podido observar que los asistentes no se integran tanto al 100 por ciento a resolver las dudas de los administrados.
2	¿De qué manera el personal administrativo le demuestra satisfacción con su actitud al momento de ser atendido?	Bueno demuestran satisfacción cuando entendemos lo que nos explica, por ejemplo, en los tramites cuando nos explican que requisitos tenemos que adjuntar. Y nosotros entendemos y mostramos comprensión.
3	¿Cómo el personal de la municipalidad le demuestra disponibilidad para ayudarle en algún trámite administrativo?	En ese caso no demuestra tanta disponibilidad, ya que en mi experiencia llega el trámite al área correspondiente y aun no le han dado tramite y ni siquiera lo han derivado a quien evalúa dicho el expediente por ese motivo muchas de las veces he tenido problemas con los funcionarios ya que me hacían venir muchas veces y nada de agilizar mi tramite eso genera incomodidad ya que uno como ciudadano no dispone muchas veces de tiempo y también nuestros domicilios no son tan cercanos lo cual genera incomodidad venir a ser seguimiento y que tu tramite este prácticamente sin resolver casi como lo presentaste.
4	¿Cómo el trabajador público le demuestra factibilidad para resolver algún trámite administrativo?	Casi no me demuestra factibilidad porque siempre primero comentan hay que evaluarlo y a pesar que para realizar el trámite converso con anterioridad con el funcionario que tramite debo presentar me especifican unos requisitos luego ya cuando tienen el trámite presentado salen hay veces que hay observación o que hay que evaluarlo eso me ha pasado muy a menudo y en otros casos por ejemplo cuando presenté una solicitud simple y hablo de frente con el jefe y ofrezco alguna ayuda extra ahí si mi expediente ni siquiera lo revisan y lo aprueban.
5	¿De qué manera el personal le brinda orientación en el momento que usted busca realizar algún trámite administrativo?	Bueno primero me preguntan que tramite deseo realizar y luego si es el área de su competencia me brindan un papel en el cual están los requisitos que debo adjuntar; pero si no está en su área que corresponde nos dirigen al área de orientación al ciudadano en dicha área nos indican a que área se dirige nuestro tramite y también nos apoyan

		redactando nuestra solicitud para el trámite que deseamos.
<b>6</b>	¿De qué manera cree Ud. que le brinda confianza al servidor público en el momento de la atención?	Brindo confianza con mi actitud como me presento yo siempre me presento alturadamente con respeto valorando su trabajo del personal que atiende en el municipio siempre saludando y haciendo el ambiente ameno para la atención del trabajador público.
<b>7</b>	¿Cómo el personal administrativo le demuestra carisma al momento de brindar el servicio que requiere como usuario?	No es muy carismático el funcionario ya que la mayoría del tiempo atienden secamente y de una manera altanera, me ha pasado muchas veces que se incomodan cuando uno pregunta y la información te dan medida no hay mucha predisposición para ayudar, además su manera de atender es lejana no te brindan confianza y esas actitudes del funcionario te da recelo de preguntar.
<b>8</b>	¿De qué manera cree Ud. que el servidor público demuestra empatía con la necesidad del usuario?	Bueno no es muy empático ya que no valora la realidad que muchos ciudadanos tenemos ellos piensan que nosotros contamos con todo el tiempo y también piensan que tenemos el flujo monetario, pero muchas de las veces se vienen solo con el pasaje al municipio y para que nos digan aun no ha sido revisado su trámite.
<b>9</b>	¿Cómo el personal administrativo resuelve alguna incomodidad por parte del ciudadano?	Bueno en ese caso he topado con personas que intentan solucionar la incomodidad del usuario conversando tratando de explicar por qué el suceso y justificar dicho acto, pero en otros casos también he topado con personas que no les interesa la incomodidad que presente el ciudadano en esos casos uno como ciudadano tiene que ir a quejarse a Alcaldía o a Gerencia Municipal.
<b>10</b>	¿De qué manera el personal administrativo le manifiesta al ciudadano cortesía?	Manifiesta cortesía con el saludo ya que en las oportunidades que he ido te estrechan la mano o un buenos días antes de ser atendido, pero al momento de dar la información los funcionarios son muy cerrados no se explayan mucho con la información del trámite que deseas.

## CIUDADANOS

Nro.	Preguntas	Respuestas
<b>1</b>	¿Cómo considera Ud. que es el comportamiento del personal administrativo Durante la atención al ciudadano que requiere un servicio de la entidad?	Las personas son totalmente distintas hay personas hay personas que están alegres tranquilas que prestan confianza existen otras personas que no brindan la confianza que están muy serios y agresivos no le presten al usuario la confianza para hacer alguna consulta ya que da

		miedo conversar con esas personas ya que no están de humor.
<b>2</b>	¿De qué manera el personal administrativo le demuestra satisfacción con su actitud al momento de ser atendido?	Hay personas que cuando vamos a que nos atiendan tratamos de ser respetuosos se sienten bien y nos demuestran con una sonrisa, alagados muestran expresan sus emociones, pero hay otras personas indiferentes que por más respeto que se le muestre comienzan a humillar a las personas muy pocas personas muestran una buena actitud. La mayoría de personas que ocupan un puesto publico penosamente no demuestran una atención acorde al usuario son personas que están muy subidas en el ego, pero no tienen vocación de servicio faltan el respeto adrede menospreciándonos nos miran con superioridad.
<b>3</b>	¿Cómo el personal de la municipalidad le demuestra disponibilidad para ayudarlo en algún trámite administrativo?	Hay algunas personas cuando uno va a solicitar el servicio separa el tiempo adecuado y prioriza la atención y le da todas las herramientas para realizar el trámite que se requiera, nos brindan orientación hay otras en cambio que están muy ocupados y como ciudadano tiene uno que esperar que se desocupen pese a que uno le toca su turno pero ellos están entretenidos en la maquina o en el celular y ante cualquier cosa que uno pregunta ellos se hacen esperar la respuesta y en su mayoría no presentan atención al usuario están como si decir muy importante, muy ocupados.
<b>4</b>	¿Cómo el trabajador público le demuestra factibilidad para resolver algún trámite administrativo?	Algunos trabajadores públicos están dispuestos a determinar lo que están dentro de sus funciones y garantizan que si va a ser viable.
<b>5</b>	¿De qué manera el personal le brinda orientación en el momento que usted busca realizar algún trámite administrativo?	Algunos trabajadores incluso cuando nos ven caminar por el pasillo nos preguntan que tramites se va a realizar otros en cambio ni aun estando frente a ellos en su oficina les interesa que cosa es lo que uno va realizar son indiferentes hay muchas actitudes.
<b>6</b>	¿De qué manera cree Ud. que le brinda confianza al servidor público en el momento de la atención?	Principalmente cuando uno va a solicitar un servicio brindándole el saludo cordial el respeto porque hay también usuarios que no son respetuosos y se muestran ofensivos se muestran con muchos derechos. La primera impresión, entrar con respecto y preguntar de la manera más directa posible.
<b>7</b>	¿Cómo el personal administrativo le demuestra carisma al	Hay personas están descansadas, motivadas, frescas tienen vocación de servicio ese tipo de personas brindan un ambiente humano y familiar

	momento de brindar el servicio que requiere como usuario?	incluso sacan el temor del usuario son muy pocas personas que son carismáticas al momento de la atención.
8	¿De qué manera cree Ud. que el servidor público demuestra empatía con la necesidad del usuario?	Son pocas las personas empáticas en esta institución, pero si existen, aquellas personas que tienen vocación de servicio, pero también el ser empático tiene que ver con el clima laboral que tenga en su ambiente de trabajo ya que las personas tajantes o drásticas ese comportamiento muchas de las veces son producidas por el ambiente en el cual se desarrolla. Demuestran empatía cuando nos cuentan sus historias, o nos prestan ejemplos de cómo otros usuarios resolvieron dicha situación del trámite o se involucran en apoyarnos.
9	¿Cómo el personal administrativo resuelve alguna incomodidad por parte del ciudadano?	Es distinta la forma de reaccionar algunas personas pronuncian un rechazo profundo ante la incomodidad del ciudadano, otros ya no les atienden simplemente le cierran la oportunidad y otras personas deciden solucionar la incomodidad mediante el diálogo.
10	¿De qué manera el personal administrativo le manifiesta al ciudadano cortesía?	Al momento del saludo, la forma que se expresa algunos son personas que se incomodan con la presencia del usuario, otros indiferentes en su mayoría pocas personas son cordiales amables esas cualidades vienen de familia. Ya que existen muchas personas que son muy preparadas académicamente pero humanamente no lo demuestran.

## MATRIZ DE RESPUESTAS

### ENTREVISTADO: Arq. Servio Dante Tapia García (GERENTE MUNICIPAL)

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo considera Ud. que es su comportamiento durante la atención al ciudadano que requiere un servicio de la entidad?	Primero atender de la manera más cordial posible a los efectos de conocer cuáles son los objetivos que tiene en la visita a la municipalidad orientar y sobre todo ver las posibilidades que le permitan resolver por lo cual lo visita a la municipalidad, pero ha existido casos que los pobladores vienen irrespetuosamente y se atreven a gritar al que va atender y en esos casos genera tensión entre el ciudadano y el administrado.
2	¿Cómo el ciudadano demuestra satisfacción	Hay que transmitirle al ciudadano confianza, sapiencia respecto a los temas que tienen que ver

	con la actitud que Ud. le transmite al momento de la atención?	con la municipalidad en todo lo que responda al servicio al público.
<b>3</b>	¿Cómo Ud. le demuestra al ciudadano su disponibilidad para ayudarlo en algún trámite administrativo que requiera?	Darle el orden debido respecto a aquel tema que venga a recurrir y darle la flexibilidad para que pueda entrevistarse con el área usuaria que corresponda.
<b>4</b>	¿De qué manera Ud. demuestra al ciudadano factibilidad para resolver algún trámite administrativo?	Se demuestra factibilidad en los tramites basado en los instrumentos de gestión y los ciudadanos que requieran algún servicio tienen que sujetarse a presentar todos los documentos en regla para obtener el servicio que deseen todo de acuerdo al TUPA., pero muchas personas quieren que su trámite salga casi automático sin presentar todo lo pertinente y eso genera incomodidad de parte del ciudadano porque muchas veces no presentan los tramites completos y quieren que sus tramites no sean observados.
<b>5</b>	¿Cómo Ud. brinda orientación al ciudadano en el momento que requiere realizar algún trámite administrativo?	La orientación viene desde el principio, justo en nuestra municipalidad existe un área que se encarga de orientar al ciudadano, desde el cual al ciudadano se le orienta paso a paso de acuerdo a lo que solicita y a qué área debe dirigirse.
<b>6</b>	¿De qué manera cree Ud. que el ciudadano le transmite confianza al servidor público en el momento de la atención?	El servidor público manifiesta confianza al servidor público cuando lo atiende de manera comprensiva entendiendo la necesidad del ciudadano, como esta es la gerencia municipal acá en algunas oportunidades se presentan los ciudadanos que no han sido debidamente atendidos por otras áreas y se le trata de dar la mejor solución posible.
<b>7</b>	¿Cómo el ciudadano le demuestra carisma al momento que requiere algún servicio de la entidad pública?	El ciudadano demuestra carisma cuando es empático con el trabajo del servidor público y demuestra apoyo. También demostrando que necesita dicho servicio por lo cual pide ayuda al servidor público para que le pueda orientar a un mejor trámite.
<b>8</b>	¿Cómo el ciudadano le demuestra empatía en el trabajo que Ud. desempeña?	Por citar un caso el ciudadano cuando tiene un trámite y el trabajador público no se abasteció para cumplirlo en el plazo establecido, cuando como trabajador público le explicas las razones o le dices que falta adjuntar en su expediente para continuar con el trámite y le explicas de la manera más cordial es empático, pero también existen ciudadanos que no entienden los plazos establecidos que existen para dar una respuesta a un trámite administrativo.

<b>9</b>	¿Cómo procede el ciudadano cada vez que requiere algún servicio de la entidad?	Los administrados generalmente vienen con el concepto de ser maltratados, pero de acuerdo a la atención brindada se van tranquilos y satisfechos con el servicio que se presta, pero existe casos que los administrados son muy altaneros y no escuchan los procesos administrativos.
<b>10</b>	¿Cómo el ciudadano le demuestra un gesto amable en el momento que Ud. brinda la atención?	A través de un gracias, una sonrisa también a través de un gesto de agradecimiento. En algunos casos cuando los ciudadanos se sienten agradecidos con la calidad de atención nos traen presentes como la mayoría por esta zona se dedican a la agricultura nos ofrecen algunas frutas como obsequio.

## MATRIZ DE RESPUESTAS

### ENTREVISTADO: Alan Huamanchay Pocco (ENCARGADO DEL AREA DE ORIENTACION)

Nro.	Preguntas	Respuestas
<b>1</b>	¿Cómo considera Ud. que es su comportamiento durante la atención al ciudadano que requiere un servicio de la entidad?	Primeramente, demostrar cordialidad al momento de la atención y sobre todo saludar al ciudadano, será la cultura o desconocimiento se puede apreciar que algunas personas omiten el saludo a las personas. En lo personal recibo al administrado con una actitud positiva con la disponibilidad de ayudar.
<b>2</b>	¿Cómo el ciudadano demuestra satisfacción con la actitud que Ud. le transmite al momento de la atención?	El ciudadano demuestra satisfacción con las palabras de agradecimiento cuando uno está atendándolo, pero en el proceso de atención existe que el ciudadano se presenta incomodo por asuntos externos y se siente incomodado. El trabajo como orientador es comprenderlo y tratar de sacarlo de la incomodidad que tiene demostrando capacidad para viabilizar su trámite.
<b>3</b>	¿Cómo Ud. le demuestra al ciudadano su disponibilidad para ayudarlo en algún trámite administrativo que requiera?	Demuestro disponibilidad conversando con el ciudadano e involucrándome con lo que va a solicitar en el municipio y de ahí se parte para orientarle que paso debe seguir que es lo que van a solicitar, pero en ocasiones no voy tan a fondo de lo que necesita al ciudadano ya que tengo que atender a las personas las atiendo, pero no adentrándome tanto en su pedido.
<b>4</b>	¿De qué manera Ud. demuestra al ciudadano factibilidad para resolver algún trámite administrativo?	Se le demuestra factibilidad para obtener el trámite que desea el administrado cuando está en regla con lo requerido de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos que tiene cada municipalidad y si su trámite cumple con todo lo especificado en la tupa se le da factibilidad y se

		brinda lo que solicita el ciudadano, pero si no tiene que levantar las observaciones y presentar la documentación como está establecida en el TUPA.
<b>5</b>	¿Cómo Ud. brinda orientación al ciudadano en el momento que requiere realizar algún trámite administrativo?	Primeramente, preguntando qué es lo que desea el ciudadano, de ahí de acuerdo a lo que quiera solicitar se le brinda la orientación respectiva y se los dirige a la oficina correspondiente para que sean atendidos por los profesionales designados en cada área.
<b>6</b>	¿De qué manera cree Ud. que el ciudadano le transmite confianza al servidor público en el momento de la atención?	El ciudadano manifiesta confianza al servidor público cuando se le demuestra comprensión al momento de la atención y se le entiende su situación en ese momento el ciudadano se siente en confort con la atención que se le da, pero si como funcionario no eres comprensivo obviamente vas a generar un mal clima y una tensión en la conversación entre ciudadano y funcionario.
<b>7</b>	¿Cómo el ciudadano le demuestra carisma al momento que requiere algún servicio de la entidad pública?	Casi nunca los ciudadanos son carismáticos, la mayoría de las veces se presentan incomodados y no demuestran altura para poder atenderlos por lo cual como labor de servidor público uno tiene que ser empático y evitar confrontarlos más bien buscar soluciones, ya que la mayoría de ciudadanos mezclan sus problemas.
<b>8</b>	¿Cómo el ciudadano le demuestra empatía en el trabajo que Ud. desempeña?	Casi nunca son empáticos con el trabajo del servidor público ya que ellos presentan su documentación y quieren respuesta inmediata y como se sabe los trámites administrativos requieren un plazo en ese aspecto no son empáticos no se dan cuenta que el servidor no solo atiende un solo caso.
<b>9</b>	¿Cómo procede el ciudadano cada vez que requiere algún servicio de la entidad?	Ellos responden de acuerdo al trato que demuestres como trabajador, también en algunas oportunidades vienen molestos, pero es labor del trabajador tratarlos de apaciguar y apoyar en lo que quieren realizar.
<b>10</b>	¿Cómo el ciudadano le demuestra un gesto amable en el momento que Ud. brinda la atención?	Cuando el ciudadano se va satisfecho del servicio prestado siempre se va agradeciendo en algunas oportunidades vuelven confiados de la atención que les brindarás y te traen obsequios del campo como son frutas, de esa manera muestran su agradecimiento los administrados.

## MATRIZ DE RESPUESTAS

### ENTREVISTADO: Doc. Carlos Augusto Quispe Llactahuaman (SECRETARIO GENERAL)

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo considera Ud. que es su comportamiento durante la atención al ciudadano que requiere un servicio de la entidad?	Mi comportamiento es amable, ya que lo que se busca en la atención es brindar accesibilidad a los tramites que requiera el administrado, en todo sentido demuestro mis ganas de apoyar, como se sabe esta es el área de secretaria general y la mayoría de personas vienen a pedir documentos por ley de transparencia.
2	¿Cómo el ciudadano demuestra satisfacción con la actitud que Ud. le transmite al momento de la atención?	.Esto depende de la información que se le entrega, ya que muchas veces no es lo que ellos desea el ciudadano, la información de acuerdo de norma no se le puede brindar al 100%, en el caso de secretaria general se entrega un 50% de lo que solicitada, ya que hay información que es privilegiada que no corresponde ventilar, en algunos casos los ciudadanos aceptan la información brindada y se van satisfechos pero otros se muestran incomodados y no comprender por lo cual presentan nuevamente documentos solicitando que se les atienda.
3	¿Cómo Ud. le demuestra al ciudadano su disponibilidad para ayudarlo en algún trámite administrativo que requiera?	Estamos limitados como secretaria general ya que no se puede soltar toda la información que los ciudadanos requieran, pero si se les explica y se les orienta para que consigan parte de lo que solicitan.
4	¿De qué manera Ud. demuestra al ciudadano factibilidad para resolver algún trámite administrativo?	Las facilidades que se le da siempre están enmarcado a la norma y a los instrumentos de gestión, ya que todo tramite es realizado de manera burocrática. Mi persona cuando el ciudadano requiere algún servicio enmarcado a mi área los guio y oriento para que puedan conseguir la información que requieran.
5	¿Cómo Ud. brinda orientación al ciudadano en el momento que requiere realizar algún trámite administrativo?	Mi persona se basa al caballito del dialogo, ya que de esa manera busco entender que es lo que realmente desea el ciudadano y reorientarlos y guiarles para que puedan encontrar lo que están deseando solicitar a la entidad.
	¿De qué manera cree Ud. que el ciudadano le transmite confianza al	Eso depende mucho del estado de ánimo en que se encuentre el servidor y el ciudadano, por ejemplo, si hay una buena actitud de parte del

	servidor público en el momento de la atención?	administrado el funcionario se muestra empático con su necesidad y busca dar soluciones para poder ayudarlo en sus trámites.
<b>7</b>	¿Cómo el ciudadano le demuestra carisma al momento que requiere algún servicio de la entidad pública?	Casi no demuestra carisma el administrado, ya que viene con desconocimiento de acuerdo al trámite que quiere realizar y molesto por las burocracias de áreas que existe, pero se le trata de explicar que cada área, cada jefatura tiene sus funciones y que cada trámite administrativo tiene sus plazos.
<b>8</b>	¿Cómo el ciudadano le demuestra empatía en el trabajo que Ud. desempeña?	En la mayoría de los casos los ciudadanos no son empáticos ya que no comprenden la labor del servidor público ya que piensan que ellos presenten un trámite y la respuesta es inmediata, por lo cual presentan incomodidad. Muchas de las veces como servidores públicos tenemos que soportar las insolencias de los ciudadanos, y esto es debido a que no conocen debidamente como se atiende los diversos trámites administrativos.
<b>9</b>	¿Cómo procede el ciudadano cada vez que requiere algún servicio de la entidad?	Presentan su actitud de acuerdo al ambiente laboral, si el que va atender se presenta incomodado provocara un mal clima de entrevista entre el ciudadano y el trabajador. Pero algunas veces se presentan altivos y no escuchan y de frente se van a Gerencia Municipal a realizar sus quejas.
<b>10</b>	¿Cómo el ciudadano le demuestra un gesto amable en el momento que Ud. brinda la atención?	Muchas veces hay personas que son agradecidas porque reconocen y recomiendan al funcionario que dio buena atención con otros ciudadanos, por otro lado, te brindan una sonrisa un saludado o te invitan alguna fruta en retribución a la atención brindada.

## MATRIZ DE RESPUESTAS

ENTREVISTADO: Ing. Rafael Francisco Fernández Borja

(GERENTE DE INFRAESTRUCTURA, DESARROLLO URBANO Y RURAL)

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo considera Ud. que es su comportamiento durante la atención al ciudadano que requiere un servicio de la entidad?	Atento, perceptivo y comprensivo, ya que tengo que escuchar y buscar soluciones a sus pedidos también comprender al ciudadano ya que no todos vienen demostrando una buena actitud.
2	¿Cómo el ciudadano demuestra satisfacción con la actitud que Ud. le transmite al momento de la atención?	Más que nada es agradecido con la atención prestada, hay que tener en cuenta que esta es una zona agrícola y los pedidos son apertura de carreteras, puentes, etc. Las comunidades muestran agradecimiento cuando se les logra atender sus necesidades muchas de las veces vienen en directivas con algunos presentes como son frutas o algún plato típico para consumir.
3	¿Cómo Ud. le demuestra al ciudadano su disponibilidad para ayudarle en algún trámite administrativo que requiera?	Cuando el ciudadano llega a mi oficina converso exhaustivamente de lo que desea y lo oriento como debe realizar el trámite respectivo, también les indico como debe ir su solicitud de qué manera tienen que solicitar su pedido.
4	¿De qué manera Ud. demuestra al ciudadano factibilidad para resolver algún trámite administrativo?	Demuestro factibilidad dándole salidas a lo solicitado por el ciudadano, además enseñándole al administrado como va su trámite o respondiendo mediante una carta dando respuesta a lo solicitado.
5	¿Cómo Ud. brinda orientación al ciudadano en el momento que requiere realizar algún trámite administrativo?	Se tiene que prestar al ciudadano de acuerdo a la necesidad que tiene y de acuerdo a los documentos se orienta a que área se debe dirigir y se les explica más o menos el proceso y cuánto tiempo demorara en la respuesta del pedido.
6	¿De qué manera cree Ud. que el ciudadano le transmite confianza al servidor público en el momento de la atención?	Nos transmite confianza cuando es empático con nuestro trabajo y entiende que a las oficinas no solo llega un solo expediente y nos da un tiempo para revisarlo y ubicar donde y en qué estado se encuentra su trámite.
7	¿Cómo el ciudadano le demuestra carisma al momento que requiere algún servicio de la entidad pública?	El ciudadano demuestra carisma cuando se acerca a la oficina de manera amable a preguntar sobre algún trámite, en algunas oportunidades los ciudadanos son bromistas y lo que genera confianza, pero otros ciudadanos se muestran incomodados ya que quieren que su trámite se resuelva automáticamente lo cual no se puede hacer ya que todo trámite tiene plazos.

<b>8</b>	¿Cómo el ciudadano le demuestra empatía en el trabajo que Ud. desempeña?	El ciudadano demuestra empatía cuando comprende el trabajo del servidor público, ya que algunas veces no se les puede aprobar proyectos por falta de presupuesto y como gerente yo trato de canalizar y resolver sus solicitudes quizás por falta de presupuesto no para el año fiscal, pero lo tengo en consideración para los años venideros en caso de obras.
<b>9</b>	¿Cómo procede el ciudadano cada vez que requiere algún servicio de la entidad?	Muchas veces vienen airados, solicitando una obra al instante sin cerciorarse los procedimientos que se tienen que realizar para hacer proyecto, pero cuando se le escucha y se les explica dicho procedimiento entienden y apoyan bastante a la ejecución del expediente.
<b>10</b>	¿Cómo el ciudadano le demuestra un gesto amable en el momento que Ud. brinda la atención?	El ciudadano cuando se encuentra satisfecho con el servicio brindado muestra palabras de agradecimiento, eso continuamente pasa cuando por ejemplo presento una solicitud y se le dio trámite y se le indica en qué estado esta, en ese caso el ciudadano se va muy agradecido.

## MATRIZ DE RESPUESTAS

### ENTREVISTADO: ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Nro.	Preguntas	Respuestas
<b>1</b>	¿Cómo considera Ud. que es su comportamiento durante la atención al ciudadano que requiere un servicio de la entidad?	En primer lugar, mi comportamiento a la hora de la atención muestro disponibilidad para atender al ciudadano primeramente saludándolo y preguntándole cual es el trámite que desea realizar en las instalaciones de la municipalidad y de acuerdo a ello le explico los procesos al ciudadano.
<b>2</b>	¿Cómo el ciudadano demuestra satisfacción con la actitud que Ud. le transmite al momento de la atención?	El ciudadano me demuestra satisfacción cuando me agradece por lo atención que le brindo, también cuando entiende mi trabajo ya que en algunas oportunidades no se puede solucionar una solicitud al instante y cuando el ciudadano es comprensivo con mi trabajo de esta manera me transmite satisfacción con la atención realizada.
<b>3</b>	¿Cómo Ud. le demuestra al ciudadano su disponibilidad para ayudarlo en algún trámite administrativo que requiera?	Primeramente, cuando llega a mi oficina lo atiendo con respeto y le pregunto el motivo de su visita y como le puedo ayudar de acuerdo a lo que requiere le trato de explicar el trámite administrativo de esa forma yo muestro disponibilidad para ayudarlo en algún trámite.
<b>4</b>	¿De qué manera Ud. demuestra al ciudadano factibilidad para resolver	Cuando el trámite solo depende de mi persona trato de cumplir con los tiempos de los plazos para entregar el trámite al ciudadano de esa manera

	algún trámite administrativo?	muestro factibilidad, pero ello ocurre si el trámite presentado por el ciudadano no tiene ninguna observación, pero si el trámite es observado se comunica al ciudadano para que levante sus observaciones. Por otro lado, si el trámite depende de pasar a otras áreas para la visación, ya la factibilidad no se encuentra en mis manos ya depende de terceros.
<b>5</b>	¿Cómo Ud. brinda orientación al ciudadano en el momento que requiere realizar algún trámite administrativo?	Primero pregunto al administrado lo que desea realizar y de acuerdo a lo que me explica le brindo orientación y si el trámite es para mí área le explico los requisitos que tiene que presentar para que su trámite sea posible.
<b>6</b>	¿De qué manera cree Ud. que el ciudadano le transmite confianza al servidor público en el momento de la atención?	Le transmito al ciudadano confianza de la manera como lo recibo en mi área de trabajo, como lo atiendo de acuerdo a su trámite que está realizando y también demuestro confianza al ser empático con la realidad del ciudadano.
<b>7</b>	¿Cómo el ciudadano le demuestra carisma al momento que requiere algún servicio de la entidad pública?	Demuestra el ciudadano carisma cuando entiende al trabajador público y es empático con el funcionario ya que no solo manejamos un expediente, ya que hay situaciones que el administrado se presenta con una mala actitud a las oficinas.
<b>8</b>	¿Cómo el ciudadano le demuestra empatía en el trabajo que Ud. desempeña?	Demuestra empatía cuando entiende el trabajo que se realiza y que todo trámite administrativo por ley tiene un plazo de atención y respuesta, pero cuando el ciudadano no comprende eso genera incomodidad en el trabajador público y presión.
<b>9</b>	¿Cómo procede el ciudadano cada vez que requiere algún servicio de la entidad?	En algunas oportunidades se muestra el ciudadano amable al momento que viene a consultar algún servicio que requiere de la entidad, pero en otros momentos el ciudadano se presenta de una manera altiva no aceptando el proceso de los trámites administrativos y exigiendo que lo atiendan de manera simultánea.
<b>10</b>	¿Cómo el ciudadano le demuestra un gesto amable en el momento que Ud. brinda la atención?	El ciudadano cuando se muestra satisfecho se va agradeciendo por la atención que se le brindo, en oportunidades una estrechez de mano es un gesto de agradecimiento, también en algunas ocasiones los administrados como manera de agradecimiento a las atenciones brindadas nos traen alguna fruta.