



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Formación profesional y calidad de atención al público en
los trabajadores de la Municipalidad Provincial,
Arequipa – 2016.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Ríos Vera, Katty Jacqueline

ASESORA:

Dra. Montaña Revilla, Fany Magdalena

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

AREQUIPA-2017

PÁGINA DEL JURADO



.....

Dr. Jara Ortega, Constante Eduardo
Presidente



Mg. Góngora Fernández
ANTROPOLOGA / CONSULTORA

.....

Mg. Góngora Fernández, Gleny Dominga
DNI: 29537588
Secretaria



.....

Dra. Fany Magdalena Montaña Revilla
DNI: 29214812
Vocal

DEDICATORIA

Esta investigación la dedico con el amor más puro y sincero a mi madre Laura y hermanos Alejandra, Reynaldo y Fernando; por su apoyo incondicional en la realización de este nuevo logro profesional, así como también a todos aquellos que me brindaron y brindarán su aprecio, respaldo y estímulo.

Katty

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, por darme la oportunidad de seguir estudiando y permitir mi superación personal y profesional.

Al personal de la Municipalidad Provincial de Arequipa, por su apoyo en la aplicación de los instrumentos de mi tema de investigación.

A mi asesora la Dra. Fany Magdalena Montaña Revilla; un agradecimiento especial por el apoyo constante y continuo seguimiento en mi labor investigativa, motivándome a culminar satisfactoriamente la maestría. Gracias.

La autora.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Katty Jacqueline Ríos Vera, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI 29653818, con la tesis titulada:

“Formación Profesional y Calidad de Atención al Público en los trabajadores de la Municipalidad Provincial, Arequipa-2016”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) La tesis no ha sido plagiado ni total ni parcialmente
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio ya que ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, la tesis fuese aprobada para su aplicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad Cesar Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Arequipa, 11 de febrero del 2017


.....

Katty Jacqueline Ríos Vera

DNI N°29653818

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis “Formación profesional y calidad de atención al público en los trabajadores de la Municipalidad Provincial, Arequipa-2016”, teniendo como fin identificar la relación entre la formación profesional y la calidad de atención al público en la Municipalidad Provincial de Arequipa 2016, en cumplimiento con el Reglamento de Grado y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad problemática.....	13
1.2 Trabajos Previos	19
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4. Formulación del Problema.....	40
1.5. Justificación del estudio.....	40
1.6. Hipótesis.....	42
1.7. Objetivos	43
II. MÉTODO	44
2.1. Diseño de la investigación.....	44
2.2. Variables, operacionalización.....	44
2.3. Población y muestra	47
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	48
2.5. Métodos de análisis de datos	51
2.6. Aspectos éticos	52
III.RESULTADOS	53
IV.DISCUSIÓN	64
V.CONCLUSIONES	
VI.RECOMENDACIONES	

VII.REFERENCIAS

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

ANEXO 2: Operacionalización de variables

ANEXO 3: Matriz del instrumento

ANEXO 4: Instrumento I Variable: Formación Profesional

Instrumento II Variable: Calidad de Atención al Público

ANEXO 5: Fichas Técnicas de Instrumento

ANEXO 6: Baremos de las variables

ANEXO 7: Matriz de validación por criterios de expertos

ANEXO 8: Proceso estadístico de la confiabilidad de los Instrumentos

ANEXO 9: Base de Datos

ANEXO 10: Autorización

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Población y Muestra.....	47
Tabla 02: Variable Formación Profesional.....	54
Tabla 03: Dimensión Grado Académico.....	55
Tabla 04: Dimensión Experiencia Laboral.....	56
Tabla 05: Dimensión Capacitación.....	57
Tabla 06: Variable Calidad de Atención al Público.....	58
Tabla 07: Dimensión Operativa.....	59
Tabla 08: Dimensión Estratégica.....	60
Tabla 09: Dimensión Servicio al Público	61
Tabla 10: Correlación de variables	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Población y Muestra.....	47
Figura 02: Variable Formación Profesional.....	54
Figura 03: Dimensión Grado Académico.....	55
Figura 04: Dimensión Experiencia Laboral.....	56
Figura 05: Dimensión Capacitación.....	57
Figura 06: Variable Calidad de Atención al Público.....	58
Figura 07: Dimensión Operativa.....	59
Figura 08: Dimensión Estratégica.....	60
Figura 09: Dimensión Servicio al Público.....	61

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación pretende determinar la relación que existe entre la formación profesional y la calidad de atención al público en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

Por la naturaleza, el presente estudio es de tipo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, aplicación orientada con el propósito principal de dar orientación y respuesta a un problema concreto. En la recolección de información se recurrió a la encuesta como técnica y al cuestionario como instrumento, utilizando una escala de Likert para determinar los resultados de la investigación. La población está constituida por 596 servidores públicos y la muestra está compuesta por 234 servidores públicos. Para obtener datos reales el instrumento usado, fue sometido a juicio de expertos quienes verificaron las variables, dimensiones, indicadores, ítems y escalas de medición y para la confiabilidad se empleó el proceso estadístico de Alfa de Cronbach, la misma que resultó de 0.717 para la variable formación profesional y 0,553 para la variable calidad de atención al público.

El análisis e interpretación se realizó por medio del programa SPSS (Statistical Data Analysis), elaborándose tablas y figuras de las dimensiones interpretadas cuantitativamente, descriptivamente e inferencialmente. Al concluir la investigación el análisis final de los datos se ha determinado que sí existe relación entre ambas variables; al haberse corroborado con el coeficiente de correlación (r) de Pearson con un valor de 0.807 y una significancia positiva de 0.000 es decir que existe una correlación positiva considerable entre ambas variables.

Palabras Clave: Formación profesional, calidad de atención al público.

ABSTRACT

The general objective of this research is to determine the relationship between professional training and the quality of care to the public in the workers of the Provincial Municipality of Arequipa.

By nature, the present study is of correlational type with a non-experimental cross-sectional design, the application oriented with the main purpose of giving orientation and response to a concrete problem. In the collection of information, the survey was used as a technique and the questionnaire was used as an instrument, using a Likert scale to determine the results of the research. The population is constituted by 596 public servants and the sample is composed by 234 public servants. In order to obtain real data, the instrument used was submitted to the judgment of experts who verified the variables, dimensions, indicators, items and measurement scales and for the reliability the Cronbach alpha statistical process was used, the same that resulted from 0.717 for the Variable vocational training and 0.553 for the variable quality of care to the public.

The analysis and interpretation was done through the program SPSS (Statistical Data Analysis), elaborating tables and figures of the dimensions interpreted quantitatively, descriptively and inferentially. At the conclusion of the investigation the final analysis of the data has been determined that there is a relationship between the two variables; As confirmed by Pearson's correlation coefficient (r) with a value of 0.807 and a positive significance of 0.000, that is, there is a significant positive correlation between both variables.

Keywords: vocational training, quality customer service.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En la actualidad se ha conseguido identificar claramente que el servicio al público es muy importante debido a que diariamente se acude a la Municipalidad Provincial de Arequipa llevando diferentes problemáticas y necesidades para que sean resueltas, por lo tanto si el servicio es otorgado de manera eficaz o no, esto se va a mostrar en su disconformidad, después de haber acudido a la institución pública.

El motivo por el cual se decidió realizar el estudio fue con la finalidad de determinar si existe relación entre la formación profesional con la calidad de atención al público. Se encuestó al personal de dicha institución estrictamente del área de atención al público para conocer el grado de influencia y de pertinencia entre ambas variables.

Asimismo, se buscó el hecho de considerar en qué medida esto beneficia a la calidad de atención al público y en qué grado mantiene influencia con la formación profesional del personal que labora en el área de atención al público.

De acuerdo a esto, para llevar a cabo dicha investigación se ha tomado en cuenta el conseguir determinar si se está logrando proporcionar un servicio con cortesía, eficacia, rapidez y confiabilidad.

Es así que el presente trabajo de campo, lleva consigo una propuesta que se pueda utilizar para optimizar el servicio y calidad de atención al público.

De acuerdo a lo recopilado puede motivarse al personal para lograr la buscada calidad de atención al público y que busquen alcanzar metas y su propia satisfacción tanto como la del usuario.

Muchas de las organizaciones tanto públicas como privadas buscan satisfacer cada vez más las expectativas de sus usuarios y clientes haciendo que el término servicio y satisfacción evolucione y adopte diferentes conceptos según el tema a tratar, si hablamos de retos y cambios, el área de atención al público

no es excepción porque los usuarios cada vez son más exigentes, para ello el sistema de atención al público debe usar las diferentes herramientas de gestión para enfrentarse y sobrevivir día a día a la globalización donde el usuario compara y califica los servicios que recibe, por lo general la idea de calidad de servicio está relacionada en la forma de cómo nos gustaría ser atendidos; es decir la institución debe colocarse en el lugar de los usuarios para entenderlos mejor, y así brindar un trato cordial, eficiente y amable actuando con imparcialidad, transparencia y esperando del personal un servicio eficaz y eficiente entre otros.

La formación profesional resulta siendo un mecanismo de constante mejora en las competencias profesionales dirigido a un mayor desenvolvimiento del empleado en el centro laboral, optimizando la empleabilidad, la creación de una ciudad en desarrollo y al mismo tiempo en el desarrollo individual y social. La formación profesional es un conjunto que está constituido de muchas formas, modelos, escalas, y ámbitos de la gestión pública y privada. Es de una estructura apropiada y flexible fundamentalmente se basa en un mecanismo de demanda y ésta es adecuada a la dinámica de variantes socioeconómicas y cambios de tecnología es así como se crea cada una de sus diferentes tareas.

De acuerdo al momento en que vivimos, la globalización y la contextualización que es parte de nuestra vida donde la formación profesional se torna como un arma de competencias que nos permiten brindar aportes de valor a la institución a la que brindamos un servicio; por lo tanto, es importante considerar el constante crecimiento en la formación profesional, el Estado tiene un papel promotor de normas que regula y que su vez busca el consenso. El papel más actual del Estado contiene la real predominancia del crecimiento en escala de un mercado totalmente normado y que ofrece un beneficio de formación profesional y de constante crecimiento educacional.

Asimismo, se considera responsable al Estado el hecho de designar un parámetro que regule y promueva las acciones para dirigir y dar validez al mercado de servicios de formación profesional y educación laboral y en los campos donde no se llegue con igual esfuerzo de la inversión particular,

atendiendo a diferentes agrupaciones en menor ventaja, trabajando su complementación, por lo tanto se considera que el Estado debe implementar leyes rijan a las instituciones públicas a que su personal tenga una capacitación constante en los cambios que van realizando y que vayan de acuerdo con la revolución de las tecnologías de la información y comunicación, para que de esta manera se encuentren inmersos en dicha globalización y que así no se encuentren ajenos al crecimiento de otras instituciones que muchas veces se pueden tomar como modelo para un mejor desenvolvimiento en el servicio a la institución.

Jara, A (2000) nos da a conocer que la problemática que existe con formación profesional radica en que muchas veces no se están siguiendo las formas y normas que se deben de aprender sistemáticamente, inherente al tema nos indica también que un fin importante en la formación socio-laboral es la constante evaluación del empleado, logrando así que este eleve su categoría de especialización ; es así que se encuentra agrupada por distintas instituciones de carácter público o privado, que dominan su mercado formativo en diferentes formas así como su formación integral, integradora y permanente .

Valdés, T (2003) da a conocer que la formación profesional está conformada por un acumulado de desarrollo formativo que se encuentran en cierta forma relacionadas de manera integral y coherente que poseen como principal objetivo para la formación laboral, sin importar cuál sea la escala de evaluación, con esto es importante aclarar que el crecimiento profesional de cada servidor debe ser un objetivo primordial para lograr ser un profesional competitivo y así empoderarse como un elemento de crecimiento en línea.

Son estos aportes motivo por el cual la formación profesional se encuentra conformada por diversos métodos de enseñanza-aprendizaje sea de forma continua y permanente, los cuales se encuentra integrados por diferentes formas técnico-pedagógicas, consignadas a abastecer al personal de diferentes tipos de oportunidad de realización individual y trabajo otorgándoles pedagogía y adiestramiento socio-laboral.

En la actualidad se identifica claramente que el servicio al público es muy importante para cualquier institución ya que la atención al público no es más que la imagen que vende la entidad, es por ello que se ha analizado la calidad de servicio y al servidor público de la Municipalidad Provincial de Arequipa; que diariamente es visitado con diferentes problemas y circunstancias que lo aquejan, público que visita llevando sus distintas necesidades y problemáticas para que sean resueltas, por consiguiente si el servicio es brindado de manera eficaz o no, se va a manifestar en su conformidad o inconformidad después de haber visitado las instalaciones de la institución pública.

A nivel internacional la calidad de atención al público se ha vuelto determinante para lograr forjarse una imagen de confianza y de disposición de servicio con amabilidad, rapidez y eficacia; es por ello que a nivel internacional se brinda particular interés en mejorar su sistema de atención al público brindando constantes capacitaciones y locaciones agradables con infraestructura moderna que le permita al usuario sentir un ambiente cálido, en otras palabras consideran al usuario como la persona más importante para la institución.

Entre otros estudios internacionales tenemos Blundell (1999), Brunello y Gambarotto (2007), quienes nos indican que la formación profesional es fundamental para el rendimiento económico de las instituciones, así como también su crecimiento y diferenciación entre otras del mismo rubro. De esta manera concluyen numerosos estudios sobre las contribuciones de la formación a la capacidad de innovación, el crecimiento y la productividad institucional. La formación refuerza los conocimientos y competencias del personal, lo cual es un factor de innovación de procesos y productos, asimismo, mejora las perspectivas de supervivencia y crecimiento de las instituciones. Por último, la formación permite a trabajadores y directivos adoptar nuevas técnicas de producción y gestión, lo cual potencia la productividad.

Se puede interpretar de los investigadores antes mencionados que la formación profesional contribuye de manera importante a aumentar y mantener la participación en el mercado de trabajo, aunque ello pueda considerarse como una forma parcial de integración social.

A nivel nacional, en los últimos años podemos identificar cambios relevantes en la estructura interna como externa de las diferentes instituciones que existen en nuestro país; en las instituciones existentes debido a las exigencias cada vez más abundantes del usuario, es así que se está practicando una reingeniería que parte del ámbito político para lograr mayor aceptación, la calidad de atención al público en Perú de un tiempo a esta parte es predominante ya que de ello depende la imagen de la institución y la visión que tiene el usuario de la misma, tal es así que cada vez se requiere personal más calificado con una formación profesional inherente al área; incentivando al personal a mejorar ya sea con capacitaciones muchas veces solventadas por la institución y por parte del servidor se nota un interés en seguir preparándose en su formación profesional; esta se organiza desde el punto de vista de la producción, para responder a las demandas del desarrollo. Muchos autores como Guillán, R (2002) señalan que se debe tomar en cuenta tres variables para la formación profesional como el dinamismo, la participación y la adaptación. Asimismo Palmigiano, O (2001) sostiene que la formación profesional está primordialmente predestinada a establecer, mejorar o acrecentar la evaluación para el desempeño de los empleados por medio de ofrecimientos de formación académica que logren afianzar los conocimientos más primordiales, esenciales, generales en un área específica de requerimientos de algunas ocupaciones de trabajo que permitan el desarrollo productivo.

Los autores Fisher y Navarro (1994) nos dan a entender que para alcanzar la calidad de atención al público se requiere obtener la satisfacción general de los requerimientos de los usuarios, ya que concierne el núcleo importante de cualquier organización o institución. Por otro lado el autor Cantú, J (2011) nos deja ver que una prestación es aquel dinamismo o acumulado de acciones que se originan y efectúan en la línea de la relación que existe entre el usuario y el trabajador, los ambientes físicos de atención al público los considera importantes, con el fin de satisfacer una necesidad del usuario.

A nivel local, se percibe la influencia de la globalización ya que esta permite que el usuario compare e indague sobre sus derechos y sus necesidades, y como a través de las diferentes plataformas de información que ofrecen las

instituciones se permite al usuario conocer sus opciones para la resolución de sus problemas; en Arequipa se percibe como las instituciones públicas han ido mejorando sus locaciones y renovando su infraestructura para que el usuario perciba un ambiente agradable a la vista, aún no sea logrado mejorar la calidad de atención al público en su totalidad pero actualmente las instituciones arequipeñas están encaminadas a lograr una atención de calidad al público; se ve como están tratando de mejorar sus tiempos y eficacia pero aún no es óptimo el resultado, actualmente en Arequipa las instituciones tienen como factor importante el hacer un análisis de las relaciones entre servidores públicos y usuarios, para ello se quiere identificar si la formación profesional tiene injerencia directa con la calidad de atención al público, esto se verifica en que uno de los puntos importantes a tratar en sus agendas es brindar un buen servicio al usuario.

Es así que la calidad de atención al público está referida al dinamismo constante que requiere la búsqueda para la perfección en las diferentes tareas que se van realizando en el tecnicismo para el proceso de edificación referente a la complacencia de las necesidades y perspectivas del servicio ofrecido, se debe dar énfasis con carácter de urgencia el considerar la calidad de atención al público como factor de esencial importancia ya que de esto dependerá toda la percepción que se llevara el usuario al tener contacto con el servidor público que lo atiende. Según Pizzo, (2013) establece que la calidad en la atención al público es el hábito desarrollado por una institución para interpretar las necesidades y expectativas del público y ofrecerles, en consecuencia, una atención confiable, ágil, seguro y adecuado aún en situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el público se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación, es importante hacer que el usuario en una primera visita se vaya satisfecho aunque su problema no esté resuelto y esto sería por el trato cordial y profesional con el que se le explica o resuelve su problema.

1.2 Trabajos previos

En la presente investigación se ha considerado antecedentes internacionales como la de **Posso, C (2010)**, en su investigación titulada: *“Análisis, formulación y elaboración del modelo de atención al público del departamento de gestión de infraestructura CODENSA S.A ESP.”* Para obtener el Título de Ingeniero Industrial, Universidad Tecnológica de Pereira. Colombia. El objetivo principal se propone un diseño o modelo que permita una mejora y así mismo permita crecer el vínculo y este se vea fortalecido con la relación de los usuarios y la óptima satisfacción de los mismos así esto permitirá un mayor ingreso monetario de la empresa cuya finalidad fue suministrar de manera racional bienes que cubran las expectativas y satisfagan las exigencias del Público. Dicha investigación se ha basado en las insuficiencias propias del usuario pertinente al negocio de alquiler de instalaciones de empresa CODENSA S.A ESP, intentando encontrar un modelo de atención que vaya de acuerdo a las necesidades; las mismas que logren juntar cada uno de los elementos primordiales para la ejecución de un servicio de calidad considerada como “alta” que se asiente y fortalezca el vínculo entre Público- proveedor en donde lo primordial es identificar las debilidades y carencias de los usuarios del rubro y así proceder atender los objetivos de la compañía, de todo el departamento. La investigación es de tipo descriptiva, tomando como población a la totalidad del público y una muestra representativa del público privado siendo la muestra de estudio Departamentos de la empresa que suministran soporte al negocio de alquiler de instalaciones, empresas de telecomunicaciones públicos actuales del departamento y los procesos que enmarcan las actividades del departamento (sistema normativo de CODENSA S.A ESP). Para el acopio de datos se utilizó la técnica de encuesta de acuerdo al contacto espontáneo que se mantuvo con el objeto de estudio; utilizándose para dicho estudio la matriz de cuestionarios como instrumento. En conclusión, se propone un diseño o modelo que permita una mejora y así mismo permita crecer el vínculo y este se vea fortalecido con la relación de los usuarios y la óptima satisfacción de los mismos así esto permitirá un mayor ingreso monetario de la empresa cuya finalidad fue suministrar de manera racional bienes que cubran las expectativas y satisfagan las exigencias del público.

Por otro lado, **Droguett, F (2012)**, la Tesis: “*Calidad y satisfacción en el servicio al público de la industria automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación del público*”. Para obtener el Título de Ingeniero Comercial. Universidad de Chile. Santiago, Chile. El objetivo de esta investigación es establecer un análisis crítico del desempeño en la satisfacción de los clientes de esta industria para así lograr una mejora que se perciba en el público y así la evaluación del mismo resulte aceptable. La investigación considera que no existe un solo procedimiento válido, sino que al contrario son dos los procedimientos de servicio, propias tipologías (negocios y servicios al mercado automotriz), sin embargo, no dejemos de lado que el usuario ve como un todo a las marcas y que ambos tengan mucha inclusión. Dado esto se ha logrado la localización de las primordiales acciones que llevan a la insatisfacción en el campo automotriz y lograr verificar las causas que dan más peso negativo y en las cuales se tiene que trabajar y mejorar. El tipo de investigación es descriptiva e interpretativa y los datos que se usaron para este estudio de la muestra pertenecen a las contestaciones de 1460 personas dicha encuesta sobre una reconocida marca en un tiempo de 6 meses. Para el acopio de datos se utilizó la técnica de encuesta que fueron ejecutadas vía telefónica y usando como herramienta la encuesta de satisfacción de una significativa marca. El método para lograr obtener respuestas de esta investigación, se realizó una regresión lineal múltiple donde la Satisfacción General será la variable dependiente y el resto de las variables serán las independientes. Al final de la investigación se resaltó el rol del vendedor ya que es esencial y sobre el que recae el peso de la denominada calidad de servicio ofrecido y la percepción inicial del Público.

Como antecedentes nacionales se considera a **Pelaes, O (2010)**, llevo a cabo la investigación: “*Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del público en una empresa de servicios telefónicos*”. Para obtener el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. El objetivo de esta tesis de investigación fue establecer el valor y la correspondencia que existe entre el bienestar del usuario y el clima organizacional. Es por ello que se utilizó escala de ambiente organizacional realizado a un equipo de doscientos trabajadores de la compañía Telefónica del Perú, y una encuesta de deleite de los usuarios. La

hipótesis que se maneja rotulaba que había un estrecho vínculo entre las variables (clima organizacional y la satisfacción del público). Tomando como base el principio para mejorar el clima organizacional, se aumenta la complacencia del Público se puede corroborar que las relaciones entre los trabajadores la buena convivencia laboral nos da como resultado un mejor desenvolvimiento laboral que se refleja en la percepción del público, los valores de la compañía que implican la correcta disciplina llevando acabo el manual de funciones, nos proyecta una estabilidad la misma que es percibida claramente por los usuarios, gerencial y adoptar correctamente los valores interactuando, evidenciando la esencia de la empresa Telefónica del Perú. La muestra es de 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú a lo cual se les designó la escala de clima organizacional y su respectivo público conformado por 200 personas a los cuales se les aplicó el cuestionario de satisfacción del público. El tipo de muestreo que fue aplicado fue el “criterial” u “opinático” para lo cual el licenciado elige su muestra de acuerdo a los objetivos del tema de investigación.

Asimismo, **Figuroa, J (2015)**, en su tesis *“Modelo de gestión para optimizar el servicio al público de las MYPEs consultoras en finanzas y contabilidad mediante la aplicación del Coaching”*. Para obtener el grado académico de Magister en Administración con Gestión Empresarial. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. El objetivo principal de esta investigación es proponer un modelo de gestión aplicando coaching para optimizar la calidad del servicio al cliente de las MYPEs del sector consultoría en finanzas y contabilidad. El tipo de investigación es Cuantitativa y Cualitativa, esta investigación se ejecutó en las MYPES Orzant SAC, institución dirigida y avocada a entregar servicios de finanzas y contabilidad y que cuenta con una experiencia mayor a diez años ejerciendo en el rubro de esta actividad profesional en Perú en su capital Lima. Cuenta con el consejo de la tienda de Coach de España, compañía dedicada proporcionar metodologías y una serie de formas e instrumentos en Coaching, para lo cual se realizaron cuestionarios encuestas para obtener un resultado y así lograr una evaluación capaz de corregir y evaluar las veinticinco variables de las tres competitividades escogidas para la investigación: acción estratégica, trabajo en equipo y

liderazgo. La estrategia metodológica utilizada fue de “Muestra Aleatoria No probabilística” dado que solo se está tomando una porción representativa y es no probabilística por la accesibilidad que se tiene a este segmento de la población. Considerando el aspecto cualitativo la estrategia metodológica es el de “Muestra de Casos Tipo” por ser el más adecuado para estudiar los procesos y luego el diseño de un Modelo de Gestión. En conclusión, con los antecedentes encontrados de los cuestionarios, se computaron las hojas de puntajes y la hoja de matriz para los trabajadores de la empresa.

Como antecedentes locales podemos citar a **Delgado, M (2014)**, en su tesis titulada *“Percepción de los usuarios del hospital Goyeneche sobre la atención al público. Arequipa”*. Para obtener el grado académico de Magister. Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa. Cuyo objetivo es establecer el nivel de competitividad que tienen los trabajadores del Hospital Goyeneche al brindar la atención al público y establecer la relación entre la percepción del usuario y la atención del personal. La investigación del estudio se planteó metas al entender como los objetivos son importantes y para esto es evidentemente necesario conocer, indagar y averiguar la rapidez de la atención al usuario que otorga el Hospital Goyeneche lograr establecer el horizonte de la competitividad que tienen los trabajadores que otorga el Hospital Goyeneche. Haciendo uso del método científico se ha ejecutado trabajo de investigación de campo en los espacios del Hospital Goyeneche, usando una encuesta de interrogantes a doscientas cincuenta personas que conforman el público que estableció una muestra no probabilística. Se cogió como muestra al universo de personas atendidas en dos meses octubre y noviembre 2013. Para alcanzar las reseñas se usará la técnica de la encuesta, y la herramienta que se aplicó es el formulario de preguntas. Una vez que se recolectaron los resultados, esto se ejecuta en orden y son colocados en treintaidos cuadros de estadística, perpetuando con la evaluación que finalmente nos sitúa en conclusiones finales. Como resultado de este cuestionario ya aprobado estadísticamente otorga como resultado que la atención está dividida entre las consultas y la farmacia es considerada positiva, y el otro porcentaje arroja que la atención en caja, y la atención en emergencia junto con los laboratorios es regular, otro dato captado es que los tramites y su resolución resultan siendo lentos. La evaluación también nos deja ver que los

empleados son puntuales en tan solo ciertas áreas, esto quiere decir que no es una constante en todo el personal, y en cuanto al personal médico, paramédico, administrativo se considera muy regular ya que se enfoca como cortes en su trato.

Así también a **Cáceres, S (2007)** presenta el estudio de investigación titulada *“Evaluación de la calidad del servicio en la atención al público en la financiera CMR SA. En la ciudad de Arequipa”*. Para obtener el Título profesional de licenciado en Administración de Empresas. Universidad Católica de Santa María. Arequipa. EL objetivo de esta investigación es conocer el nivel de satisfacción que actualmente perciben los usuarios de la financiera CMR. En donde la investigación demuestra que es imprescindible lo óptimo, se ha realizado a través de colocar las expectativas en un versus con la apreciación de la calidad de los servicios ofrecidos, es de vital importancia el estudio realizado en esta investigación para que la Financiera CMR no caiga en errores garrafales y así su servicio se vea afectado y su atención sea cordial y rápida. En este estudio se desarrolla un marco teórico donde se destacan factores del público y de las acciones de la solución de dificultades de manera efectiva y eficaz. En el desarrollo operacional desarrolla un estudio de investigación, esto desde el tema físico de las instalaciones y el personal en su actuar diario. Los cuales desarrollan un mix de técnicas para resolver problemas de los usuarios. En otro punto se hace un comparativo de resultados en donde se ve como lo perciben el Público y sobre los trabajos realizados se revisa la prontitud y celeridad del desarrollo de los mismos y establece que factores interfieren en la satisfacción del Público. La muestra para las encuestas está conformada por 383 personas. El instrumento utilizado fue el cuestionario.

1.3 Teorías relacionadas al tema

La presente investigación tiene como fundamento teórico los conceptos de las principales variables, considerando a diferentes autores.

Según lo que indica el autor Casanova, F (2003) se puede interpretar a la formación profesional como la actividad que tiene como primordial objetivo desarrollar y descubrir aquellas capacidades del profesional para obtener una

vida, productiva, activa y satisfactoria. Es así que, quienes son participes de las actividades de formación profesional estarían en la capacidad de poder entender de manera individual o colectiva cuando corresponda a las circunstancias laborales, ambiente laboral y socialmente implícito, y asimismo ser capaz de ser influyente sobre ellos.

La formación profesional compone un ámbito de relaciones que enuncia las áreas de la educación y del trabajo, como elemento básico en la administración de un servicio, encierra acciones de capacitación, evaluación y especialidad de los trabajadores, afines con el empleo.

La formación profesional resulta siendo un mecanismo de constante mejora en las competitividades profesionales dirigido a un mayor desenvolvimiento del empleado en el centro laboral, optimizando la empleabilidad, la creación de una ciudad en desarrollo y el mismo desarrollo de manera individual y dentro de la sociedad. La formación profesional es un mecanismo constituido de muchas formas, modelos, escalas, y ámbitos de la gestión pública y privada.

Es de una estructura apropiada y flexible fundamentalmente se basa en un mecanismo de demanda y esta es adecuada a la dinámica de variantes socioeconómicas y cambios de tecnología es así como se crea cada una de sus diferentes tareas.

La formación profesional se forma como un mecanismo prudentemente bien instaurado dentro de los diferentes protagonistas involucrados, el Estado tiene un papel promotor de normas que regula y que su vez busca el consenso. El papel más actual del Estado contiene la real predominancia del crecimiento en escala de un mercado totalmente normado y que ofrece un beneficio de formación profesional y de constante crecimiento educacional.

Asimismo, se considera responsable al Estado el hecho de designar un parámetro que regule y promueva las acciones para dirigir y dar validez al mercado de servicios de formación profesional y educación laboral y en los campos donde no se llegue con igual esfuerzo de la inversión particular, atendiendo a diferentes agrupaciones en menor ventaja, trabajando su complementación.

La representación de las diferentes labores de formación y de las escalas de certificación a los que pertenecen las capacidades que ellas las conforman, estarán como materia de consenso entre protagonistas del procedimiento productivo del tema laboral, esto de acuerdo de las normas del proceso educativo y de las organizaciones del Estado las cuales intervienen en la concepción de los diversos métodos de referencia a los que se acomodaran dichas operaciones.

De acuerdo con el autor Valdés, T (2003) toma como definición sobre la formación profesional de lo cual deducimos que está conformada por un acumulado de promociones formativas que se encuentran en cierta forma relacionadas de manera integral y coherente que poseen como principal objetivo para la formación laboral, sin importar cuál sea la escala de evaluación.

De otra parte, el autor Jara, A (2000) puedo interpretar que la formación profesional es un conjunto de formas de aprender sistemáticamente y cuenta con un fin en la formación socio-laboral, hacia y en el trabajo, implicando desde la escala de evaluación de introducción al universo del desempeño laboral hasta una elevada categoría de especialidad.

Es así que se encuentra agrupada por distintas instituciones de carácter público o privado, que dominan su mercado formativo en diferentes formas, así como su formación integral, integradora y permanente y esta focaliza sus operaciones por un público objetivo y por conocimientos profesionales a ofrecer.

En esta dirección, la formación profesional se encuentra conformada por diversos métodos de enseñanza-aprendizaje sea de forma continua y permanente que se encuentra integrado por diferentes formas de técnico-pedagógicas, consignadas a abastecer al personal de diferentes tipos de oportunidad de realización individual y trabajo otorgándoles pedagogía y adiestramiento socio-laboral.

Esto nos quiere decir que los principios que dirigen los modelos de la formación profesional y que ahondan en el concepto ya señalado en la parte superior son: La aprobación de las condiciones de responder a las diferentes necesidades de la actualidad y las de mayor injerencia en los departamentos ocupacionales

conceptuados en definiciones y terminología de núcleos familiares profesionales y el respeto por las aptitudes de los sujetos cognitivos.

Según Guillán, R (2002) se deduce que para las características de la formación profesional se debe tomar en cuenta tres variables primordiales como: El dinamismo que es un requisito que se encuentra muy unido a la evolución tecnológica y al avance de la organización al que hoy en día vemos enfrentado en un mundo laboral, así como también la participación que es el esquema, ejecución y calificación eficiente de todas estas formas que necesita de la participación activa de cada uno de los protagonistas que se encuentran involucrados (organización, comunidades, empresas, Estado Nacional, Estado Municipal y Estado Provincial) y la adaptación que da solución a la dificultad en la educación, de nuestra sociedad y esto nos permite y nos orilla a resolver problemas definidos de formación profesional de las diferentes poblaciones con distintas insuficiencias para dar una efectiva respuesta a lo complejo que resulta la educación en nuestra sociedad. La diversidad de la formación profesional nos permite tener resultados de origen heterogéneo (joven, adulto, mujer, empleados en proceso de reconexión al estudio o de diferentes especializaciones).

Esto permite comprender que el factor de la formación profesional tiene por finalidad lo siguiente: Difundir la correcta y sana competencia, así como su respectiva productividad, así mismo otorgar la atención de forma especializada a los diferentes campos de la población con inclusión social como también apoyar a disminuir la inadecuación laboral; promover la oferta y la demanda laboral considerando la capacitación constante para mejorar y darle un mayor peso a su formación profesional

La nueva concepción de formación profesional nos permite validar una formación basada en la competitividad laboral.

En un marco de formación profesional la evaluación presupone hacer crecer las capacidades cognoscitivas de una agrupación, institución logrando implantar la creatividad el desarrollarse responsablemente y con capacidad de llegar a ser un líder para pertenecer de forma eficaz en el desarrollo de cada segmento laboral así como el correcto funcionamiento de los diferentes procesos y mecanismos de cada área para su desempeño profesional competente e

inserción laboral; se debe instruir al personal calificado que se desempeñen de acuerdo a las carencias y necesidades de un empleo lleno de calidad, elaborando la capacidad para la conducción técnica de las diferentes áreas del sector de trabajo, con eficacia y responsablemente añadiendo e insertando aspectos de actitud e instrumentos que le dotaran de un buen aprendizaje y luego emplearlo en un buen trabajo, en el transcurso de su vida laboral. Así mismo para una mayor movilidad y adaptabilidad laboral es necesario educar personal capaz de responder a los diferentes requisitos de evaluación que se les va dando en el trayecto de su vida laboral y profesional; capaz de seguir instruyéndose de acuerdo al requerimiento actual, por lo tanto esto debe ser constante y de forma individual y con iniciativa propia y así poder enfrentarse a un mercado laboral competitivo permanente, como también para obtener un incremento de la productividad debemos elaborar diferentes técnicas direccionada al constante desarrollo de la formación Profesional y con esto implica directamente la productividad que se reflejara en el resultado para la institución; el gobierno las instituciones, las corporaciones, etc. Están llamadas a dotar de constante educación y teoría tanto como el desempeño práctico para que el empleado tenga un desenvolvimiento más eficiente y el mismo tiempo sea competitivo dentro de su institución, es importante también la comunicación para lo cual la formación profesional va ligada al desempeño a la calidad del servicio al Público por lo cual debe haber un conocimiento de la institución y se pueden haber desarrollado habilidades que permitan agilizar las labores y así el público obtenga un resultado satisfactorio en un tiempo oportuno y en los plazos establecidos para lo cual debemos contar con cierta habilidad en la comunicación.

Asimismo, la comunicación no es más que un arte y es así que tiene un elemento innato, por lo tanto esto no se puede aprender pero se puede utilizar la formación que hemos venido teniendo a lo largo de nuestra capacitación estudiantil, generar diferentes habilidades de comunicación es algo que deberíamos tomar en cuenta si queremos ser profesionales con resultados positivos en la atención al público y que se verán reflejados en la productividad de la institución o la empresa.

Un elemento importante en la comunicación con el público es realizar el ya conocido Feed - Back que no es sino una retroalimentación y un diálogo preparado y agradable para impresionar al público utilizando para ello un lenguaje claro, otorgar a la institución un ambiente acogedor, limpio, y con buena ventilación, acompañando a esto se debe manejar una voz tranquila pero segura acompañada por la gestualidad correspondiente y en todo momento hacer que el público se sienta escuchado.

La competitividad y la globalización en los actuales contextos impuestos por la formación profesional generan desigualdades, es por ello que tiene por funciones mejorar la formación profesional del trabajador, ofreciéndole instrucción para los patrones reconocidos socialmente y sectoriales, todo esto en el ámbito de la formación constante, asegurar el promover el bien de la sociedad y lograr el nivel de evaluación de la sociedad, ofreciendo con esto grandes opciones de desarrollo profesional, individual y común, otra función importante es promover el conocimiento de los diferentes procedimientos básicos a nivel profesional, solicitados por un sector de ocupación ya dado.

Siendo la formación profesional un elemento clave del equilibrio social, del respeto hacia las vocaciones personales, del aumento de la productividad, del perfeccionamiento de los patrimonios de productividad nacional, sectorial y regional. Asimismo, según el autor Palmigiano, O (2001), nos indica de acuerdo a lo leído que la formación profesional está primordialmente predestinada a establecer, mejorar o acrecentar la evaluación para el desempeño de los empleados por medio de ofrecimientos de formación académica que logren afianzar los conocimientos más primordiales, esenciales, generales en un área específica de requerimientos de algunas ocupaciones de trabajo que permitan el desarrollo productivo.

El mismo nos manifiesta que la formación profesional es como puente entre el régimen pedagógico y la vida activa con el objetivo específico de adiestramiento en los educandos para el ejercicio de la profesión elegida, de esta manera continuando su formación total. Debiendo tener en su institución y rendimiento una estrecha relación con la estructura y previsiones de trabajo.

La formación profesional en una noción amplia de lo que es, se considera que su conveniencia en correspondencia a un sin fin de ofertas laborales esto tomando en cuenta las áreas de empleabilidad que la persona requiera; de esta manera favorece a las personas en los diferentes mecanismos de incorporación y especialización en diferentes áreas de ocupación, no podemos olvidarnos de los elementos esenciales de capacitación ciudadana. Tal es así que la sociedad del conocimiento, emplaza al desarrollo de una determinada profesión en una educación continua en el trayecto de su vida laboral.

Para lo cual la formación profesional requiere de las personas el perfeccionamiento en sus capacidades de buscar información, de aprender a aprender, de elegir, de establecer criterios de prioridad. Para que ello sea dable es preciso establecer una oferta formativa que de manera flexible, que permita a los sujetos en cualquier etapa de su profesión indicar con calidad y pertinencia a los requisitos formativos de las sociedades.

Asimismo, el profesional en la atención al público es aquel profesionista que es competente y está calificado para desenvolverse en su trabajo y así resolver su tarea de manera correcta; lo ideal es que se evite totalmente la improvisación. De acuerdo a ello cada institución debe tener dentro de su plan de trabajo la mejora profesional y cada profesional debe continuar capacitándose a lo largo de su vida laboral.

Lamentablemente muchas instituciones no le otorgan el valor correspondiente al profesional capacitado y considera que es más fácil insertar a personal joven sin ningún tipo de experiencia maltratando así al público quien viene siendo un conejillo de indias en el aprendizaje de este joven empleado. Esto es un gran error ya que los jóvenes tienen mucho entusiasmo, pero no cuentan con la debida profesionalidad, no conocen su institución ni el tipo de públicos con los que cuentan y esto no se consigue en algunos días sino que depende mucho de la experiencia profesional.

Es de vital importancia que el profesional tenga una formación en el área conozca su institución y conozca también la manera correcta de resolver los diferentes problemas que un público puede manifestar. Si el profesional

desconoce la misión y visión de la institución no brindará un buen servicio de calidad de atención al público por lo tanto no proyectará la seguridad y confiabilidad que el público desea percibir al momento de ser atendido.

Es primordial el conocimiento de la institución y de su manejo para poder recepcionar con la debida altura cada problema que requiere una resolución, lo que merece una atención personalizada y eficaz.

De acuerdo a la formación profesional es de vital importancia que un profesional excelente de atención al público, cuente con una formación profesional basada en la ética y sus diferentes factores ya que para atender cordial y eficazmente al público no se estudia, pero si se puede tomar en cuenta la experiencia de otros profesionistas.

El profesionalismo no nace ni empieza cuando nos graduamos de la universidad sino que este se viene formando a lo largo de los años a través de la experiencia debemos tomar en cuenta la personalidad teniendo en cuenta que las personas no siempre tenemos predisposición para ser un buen servidor público ni para atender correctamente al público, lo importante es que nos guste mantener relación, en este caso con el público o usuario, para lo cual se debemos ser bastante comunicativos afables, extrovertidos, cordiales y bastante educados.

Es primordial considerar la capacidad de controlarnos para poder contrarrestar situaciones bastante engorrosas con el público que siempre se van a presentar en situaciones de reclamos, inconformidad, etc.

Un punto relevante es prepararse en el perfeccionamiento de la personalidad, esta es un área que no debe tener excusas ya que si se quiere trabajar en atención al público se debe manejar un buen carácter.

De acuerdo al autor Guillán, R (2002), podemos establecer que la oferta de capacitación en la formación profesional tiene la obligación de brindar la posibilidad de la creación de trabajos productivos; para ello la capacitación debe otorgar la perfección en cada una de las profesiones que el empleado desempeñe esto otorga una reforma del sector público y su innovadora reestructura por lo que su calificación y su respectivo avance laboral se verá reflejado en su desenvolvimiento laboral.

La promoción de capacitación al empleado del sector público, privado o ambos debe ser de manera accesible pero controlada. Estas entidades ofertantes de capacitación que tienen como modalidad una formación de carácter formal y no formal.

En cuanto al grado académico, primero tenemos que indicar sobre la palabra grado que proviene del latín gradus que significa: grada, peldaño, escalón, es decir, que muestra el lugar en altura que se posee dentro del contexto de una profesión, de esta manera se reconoce en el ámbito educativo como grado académico”.

Según el autor Larrosa, F (1994), podemos rescatar que el grado académico es el nivel universitario donde se alcanza conseguir como honor y evidencia de manejo en un campo del conocimiento y que esto permite el ejercicio académico. El grado académico se manifiesta a través de un Diploma. Los grados son: de Bachiller, Magister y Doctor.

Por lo tanto, el grado académico es el reconocimiento que obtiene un estudiante al lograr un nivel en una rama de estudios. La divergencia estribaría en el carácter profesional y práctico de aquél, frente al académico (docente o relativo a la investigación) de éste.

En Perú y en varios países se reconocen cuatro grados, como: Bachiller: (del latín: Baccalaureatus) en segundo lugar Licenciado (de Licencia o Autorización), en tercer lugar Maestro (del latín: Magister) y en cuarto lugar Doctor (del latín: Docto; sabio).

El grado de Bachiller, es universalmente, la escuela media y habilita a quien lo posee para ingresar a la universidad y el nivel de Licenciado, Maestro y Doctor es otorgado por la universidad. Sin embargo, para obtener el grado de licenciado involucra que va ligado con un título para el ejercicio de la profesión.

En la variable calidad de atención al público los autores Fisher y Navarro (1994), de acuerdo a ellos se interpreta que, para alcanzar la calidad de atención al público, se requiere obtener la satisfacción general de los requerimientos de los usuarios, ya que encierra el núcleo importante de cualquier organización o institución.

Por otro lado, el autor Cantú, J (2011), se interpreta que una prestación es aquel dinamismo o acumulado de acciones de origen que se efectúa en la relación que existe entre el usuario y el trabajador los ambientes físicos de atención al público, con el fin de satisfacer una necesidad de usuario.

Asimismo, la base de toda institución tiene que ser el público, con la finalidad de lucro o de satisfacción al usuario que siga anclada en aquellos tiempos tan lejanos en los que el público no ha tomado como observación, tener un fin determinado. Por ello la relación con el público es el tema primordial para cualquier institución.

Según el autor Martínez, M (2007), se entiende que la atención al público requiere que el usuario sea la persona más importante en la cual se debería girar en torno la política de cualquier empresa.

Asimismo, Martínez, M (2007) de acuerdo a este autor se rescatan las características del público ya que son la parte primordial para todas las instituciones, no obstante el público no está ligado a la persona que lo va a atender, al contrario la persona que lo atiende depende del público. Así mismo el público no dificulta su labor, por el contrario, es el objetivo del mismo, por lo tanto el público no hace ningún favor, sino que la obligación es servir al usuario, sin embargo el usuario o público están llenos de necesidades y deseos que se necesitan absolver de esta manera la labor es satisfacerlos. Es importante el

trato hacia el público debe ser más agradable y atenta porque representa el núcleo fundamental de la organización, sin ellos no tendría razón de ser.

De la misma manera el autor Martínez, M (2007) se interpreta de su texto que una clasificación del público, citando a Karl Albrecht y Jack Carson en el libro *“La excelencia de los servicios y la revolución de los servicios”*, clasificando a los usuarios, de dos formas una Interna que son los sujetos que se encuentran dentro de una institución, que por tener un lugar donde laborar y este se localice donde el trabajo sea más operacional, dependiente y ejecutivo, logrando ciertos beneficios que normalmente se necesita para terminar de manera eficiente algunos de sus trabajos y otra externa que son las personas que no están dentro de una empresa u organización que como público va a solicitar un servicio.

Según el autor Vargas, M (2006), menciona que la calidad del servicio es aquel proceso donde el público espera que le brinden un servicio con las necesidades y expectativas que necesita.

Por lo tanto, calidad en el servicio está referida al dinamismo constante que requiere la búsqueda para la perfección en las diferentes tareas que se van realizando en el tecnicismo para el proceso de edificación referente a la complacencia de las necesidades y perspectivas del servicio ofrecido.

De acuerdo con el autor Vargas, M (2006) la calidad viene siendo el cumplir continuamente aquellas exigencias, para cubrir satisfactoriamente las carencias y perspectivas de los usuarios. La conexión entre el ser y su esencia, ya que concierne un proceso de exploración constante entre la excelencia y compromiso, a partir de los esfuerzos personales, para efectos de dar una dimensión en forma agrupada y, de esta manera lograr la posesión en plenitud de las características específicas.

Según el autor Zeithaml, V (2008), interpretamos de su texto que el servicio al público es aquel que sirve para afirmar el desenvolvimiento de los productos esenciales de la institución. Asimismo, está sujeta a responder interrogantes, manejo de reclamaciones.

Para ello se determina que el servicio al usuario no se debe tomar como algo secundario sino como una función primordial y de manera esencial ya que de esto depende su buena imagen y su logro eficaz, es la clave de éxito para cualquier empresa y este método se debería institucional en todas las áreas de la empresa.

Por otro lado el autor Hayes, D (2004), de acuerdo a lo que indica el autor este realiza una acotación al discernimiento de las captaciones percibidas y la actitud de cada usuario, esto refiriéndose a una entidad u organizaciones, ya que así de esta forma se incrementará de gran manera la escala de las oportunidades de adoptar una decisión que resulte mejor y estas entidades tendrán conocimiento sobre lo que exige y lo que se espera del público; es así que podrán a lo largo del tiempo de experiencia ser capaces de definir, si se está logrando cumplir con las diferentes expectativas del público.

Según el autor Pérez, C (2006), se llega a esta concepción como un factor importante; el llevar la mejor calidad en el servicio ofrecido que conlleva a que cubran los deseos y expectativas del público con índole directo a la institución o empresa, considerando primero que lo que se busca en el público es determinar su necesidad.

El público satisfecho constituye la calificación del usuario o público es por ello que es básicamente importante la satisfacción y lo lleva a una usanza de consume.

Podríamos decir que el servicio al público es el conjunto de beneficios que el usuario necesita, y resulta de la importancia del perfil, la calidad, el valor y la buena imagen del producto o servicio ofrecido. La institución tiene como deber fundamental si su deseo es triunfar tener conocimiento del mercado objetivo, y el desenvolvimiento del mismo.

El conocer bien a nuestro público, sus carencias y deseos, y dicha evaluación nos permitirá después en el tiempo y utilizarlo a favor del crecimiento de la empresa, tal es así, que recabar constantemente sin darnos nunca por conocedores del tema ya que este va evolucionando de acuerdo a las necesidades del público ya que esto va cambiando y las necesidades también.

Para establecer la percepción y el comportamiento del público o usuario en el examen de calidad de servicio, cuyo análisis de este comportamiento, estas deben ser evaluaciones confiables para que los resultados sean óptimos y el instrumento que usen, sea el más adecuado para desarrollar de manera óptima y procesar los datos para que se vea el claro sentir del público, esto es posible a través de la fidedigna información recabada del usuario, sino medimos correctamente la opinión del público podría ser fatal para la institución.

En la actualidad, las empresas u organizaciones admiten que tienen la capacidad para poder lidiar con una alta efectividad y eficacia cuando se diferencian por si solos de acuerdo a la magnitud de la calidad en el servicio prestado y de esta manera lograr el mejoramiento en la satisfacción al público.

De acuerdo al autor Martínez, M (2007), se interpreta que el procedimiento de gestión de realización de la atención al público es el acumulado de las acciones que son ejecutadas por las propias instituciones con el fin de dar una orientación que este dirigida a cubrir las insuficiencias de los usuarios y de esta forma identificar sus expectativas actuales, que con un alto nivel de probabilidad serán sus necesidades a futuro, con el objetivo de poder satisfacerlos llegado el momento oportuno.

Según Pérez, C (2006), nos indica que el público o usuario es el personaje protagonista de la empresa pues el que asiste y solicita sus servicios es el público, así que es el quien le otorga una calificación a la atención recibida y de esto está basada la buena reputación de la empresa y mantenerse en el mercado como la primera opción, entonces las empresas instituciones constituyen su permanencia en el mercado dependiendo de cómo sea su atención ya que sin Público o usuarios no habría ni entidad ni institución.

Entonces se comprende como público al que solicita a las instituciones un servicio o paga por el mismo, por lo tanto, las instituciones y empresas basan sus políticas de servicios y mecanismos que cubran las pretensiones del público.

Por otro lado, el autor Martínez, M (2007), de acuerdo a su texto nos manifiesta las características que se debe brindar al público los cuales son; la institución

debe tomar conocimiento de aquellas necesidades y expectativas hacia el usuario. Es importante conocer las insuficiencias de todos los segmentos de usuarios para que, conociendo sus necesidades podamos cubrir sus anhelos, la facilidad de escuchar al usuario o público para facilitarle una mejoría de manera constante, esto porque las organizaciones de esta forma logran prevenir futuros inciertos en los cambios que se hagan en la institución, lo ideal es prevenir para que el público cubra de manera ascendente sus necesidades. Así mismo debe existir una relación personal, y constante con el usuario; con la finalidad de recabar de primera fuente la información en el momento adecuado y esto permitirá decidir sobre acciones que permitan cubrir satisfactoriamente las insuficiencias de los usuarios aún en los asuntos más difíciles, se debe implementar un tiempo designado simplemente a servir al usuario y optimizar y crear objetivos que tenga como fundamento principal la fidelización en la atención al público.

Según el autor Casas (2007), se puede interpretar que los factores de la atención al público mencionando que dar un servicio no es suficiente si el usuario no lo nota, es por ello que es importante tomar y considerar de manera primordial los aspectos que señalaremos a continuación; la cortesía indica que el público espera ser bien atendido, especial y que aprecie que uno le es de suma importancia, la rápida atención nos habla de tiempo de espera o el ser ignorado es desagradable para el público, si un usuario se apersona y nos encontramos ocupados lo ideal es de manera cordial dirigirse hacia él y de forma amable indicarle “lo atenderé lo antes posible”. De la misma manera es importante la confiabilidad que indica que los usuarios desean que la vivencia sea lo más placentera y desean recibir la información que quieren o que alguien responda a sus interrogantes de manera eficaz, además esperan que si hay un compromiso este sea cumplido, la atención personal nos explica la forma de tratar al público o usuario les agrada que los hagan sentir personas de importancia en la atención individualizada, un tipo de destacar esta forma de atención, sería llamando al público por su nombre. Es de vital importancia contar con personal bien informado para que otorgue la correspondiente información que el público desee, es recibir del personal encargado de otorgar una

prestación de averiguación consume e inequívoca de lo que se necesita, no menos importante es la simpatía que viene siendo la relación que exista entre el usuario debe estar compenetrado con la organización por lo tanto su relación debe ser estrecha y simpática respondiendo a todas sus necesidades con un buen ánimo y cordialidad.

La calidad del servicio en el sector público resulta siendo uno de los primordiales campos que componen el bien social, todo es parte de una política y estrategia de gobierno, esto se puede apreciar de manera importante para llevar un real control que contribuya el mejoramiento y complacencia de las necesidades de los ciudadanos.

Los puntos fundamentales como la calidad de servicio y satisfacción es lograr las necesidades de los usuarios, para simplificar los procesos, señalar los procesos, identificar y compartir las mejores prácticas, permitiendo asegurar e impulsar de manera constante la calidad de servicio.

Según el autor Pérez, C (2006), nos indica que la calidad en la atención al público está compuesta por el objetivo de lograr los procesos de la calidad que ofrezca la institución y para lo cual se debería considerar que el servicio al público que se va a otorgar sea el más indicado, en este caso es básico que el principal objetivo sea el público.

Asimismo, si se quiere llegar a la máxima calidad en la atención al público se debería considerar el beneficio que el público está buscando para lo cual se debe contar con la experiencia más grata al momento de visitar la organización para resolver algún problema o utilizar algún tipo de técnica de para realizar la atención.

Una de las principales notaciones que afirma una excelente calidad en el servicio reside en compensar o exceder aquellas expectativas que tienen los usuarios con relación a la institución, destacando la audacia de lograr determinar la dificultad que aqueja al usuario y que busca que sea resuelto con esto el Público desea la mejora de determinada dificultad.

Por lo tanto, se entiende como servicio como aquella prestación de beneficio que trata de otorgar satisfacción a aquellas necesidades del consumidor o usuario y que se ponen a su disposición en un proceso de producción en el que con frecuencia participa el propio usuario.

Por otra parte, las expectativas de calidad con las que el usuario accede a la prestación tienen que ver con una noción de satisfacción mucho más difícil de determinar que la que se refiere.

Según Baudry, B (2002) podemos interpretar los criterios de calidad, a partir de las opiniones y actitudes de usuarios y consumidores de servicios son: La certidumbre, de la prestación (que implica regularidad y conformidad con la demanda). La disponibilidad del personal que ha de prestar el servicio (que supone competencia profesional y presteza, e incluso cortesía en las relaciones establecidas). La accesibilidad al servicio que implica proximidad y sencillez del contacto. Las posibilidades de comunicación, que implican la posibilidad de que el usuario pueda informarse en un lenguaje comprensible y el conocimiento por parte del prestador del servicio de las expectativas del usuario para que no queden frustradas inicialmente.

El Manual de Organización y Funciones (MOF) es una herramienta técnica normativa de gestión que nos va a permitir desarrollar las funciones determinadas a los cargos idóneos en el Cuadro de Asignación para el Personal (CAP) impidiendo la duplicación, transposición, interrupción y segmentación, orientada a la vigencia y eficacia del empleado público. De acuerdo a la Ley Orgánica de Municipalidad N° 27972

El MOF, es de gran utilidad ya que establece funciones, compromisos, potestad y exigencias mínimas de las obligaciones de acuerdo a la estructura orgánica de cada área. Otorga relevante indagación a los diferentes comisionados y servidores públicos sobre sus funciones y ubicaciones dentro de la estructura orgánica de la Municipalidad, de la misma manera las relaciones de forma conductual según se indique. Otorga facilidad al proceso de incitación del personal novato y el de su capacitación y colocación del personal, otorgándoles

conocer con claridad sus funciones y compromisos del cargo al que han sido establecidos.

El Manual de Procedimientos MAPRO es un instrumento representativo que contiene de manera sistemática las normas de la institución, sin obviar que es de orden de instrucción y formación. Conteniendo en forma específica las operaciones que se siguen en el cumplimiento de los procedimientos que se han generado con el fin de cumplir las funciones y este se localiza en el Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA.

El manual de procedimientos es un mecanismo del sistema de control interno, el mismo que ha sido creado con el fin de encontrar información al detalle siguiendo un orden integral de acuerdo al sistema que encierra diferentes indicaciones que otorgan responsabilidad y brindan información de la política de la institución, función, sistema y procesos de las diferentes sistematizaciones o diligencias que se realizan en una organización.

La atención personalizada es aquella que implica un trato de manera directa o personal entre un trabajador y un usuario, y que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias del usuario.

Ofrecer una atención individualizada permite hacerle saber al usuario que no lo tratan como si fuera un usuario más, sino que se va a tomar en cuenta aquellas necesidades y preferencias personales, lo que a su vez permite hacerlo sentirse apreciado e importante, y hasta único y especial.

Por lo tanto, el servicio al público es el que otorga una entidad para relacionarse con los usuarios ya que es un conjunto de actividades relacionadas que se ofrece con la finalidad de que el usuario consiga una solución al momento. También es la gestión que ejecuta cada persona que labora en una institución que está en contacto con los usuarios y que busca en ellos su total bienestar.

1.4 Formulación del Problema

Considerando la importancia que hoy en día tiene el llegar a obtener la calidad de atención al público, el mismo que representa el reflejo de la cultura organizacional de la institución, como referente principal para cualquier institución pública y sobre la preocupación de la misma se realiza un estudio que permita determinar el grado de influencia de la formación profesional en la calidad de atención al público, se presenta los problemas de investigación:

Problema General

¿Qué relación tiene la formación profesional y la calidad de atención al público en los trabajadores de la Municipalidad Provincial, Arequipa-2016?

Problemas específicos

¿Qué nivel de formación profesional tiene el personal que labora en el área de atención al público de la Municipalidad Provincial, Arequipa-2016?

¿Qué nivel de calidad de atención al público se brinda en la Municipalidad Provincial, Arequipa- 2016?

¿Qué grado de relación existe entre la formación profesional y la calidad de atención al público de la Municipalidad Provincial, Arequipa-2016?

1.5 Justificación del estudio

La investigación se justifica porque en el tiempo contemporáneo en el que estamos, dada la investigación teórica y evidencia empírica se logra identificar claramente que el servicio al público es fundamental en el desarrollo de las instituciones u organizaciones. En ese sentido, debido a que diariamente se visita la Municipalidad Provincial de Arequipa llevando diferentes necesidades y problemáticas para que sean atendidas y resueltas por los trabajadores de dicha institución es necesario por consiguiente analizar si el servicio es brindado de manera eficaz o no, y esto se va a manifestar en su inconformidad después de haber visitado las instalaciones de la institución pública.

El problema es de relevancia social, a través de las experiencias profesionales en el sector público, el tema de la calidad de atención al público es de carácter primordial ya que de esto depende la fidelización y satisfacción del usuario.

De acuerdo a ello, el tema es muy importante para cualquier institución pública el mantener a los usuarios satisfechos, cumplir con los tiempos señalados en la resolución de los problemas que necesiten de una solución a tiempo y de manera eficaz.

A partir de los resultados de estudio respecto a la formación profesional y calidad de atención al público se va a determinar con esta investigación si existe una relación contundente entre ambas variables.

La presente investigación tiene un aporte de valor teórico, al conocer la relación entre la formación profesional y la calidad de atención al público en base a esta información se puede tomar las medidas correspondientes para perfeccionar la calidad de atención al público y modificar una variable, modificando ambas dimensiones con capacitaciones y cursos de perfeccionamiento. La justificación realizada se basa en los siguientes criterios:

La conveniencia: Con la presente investigación se llegará a identificar si existe relación entre la formación profesional y la calidad de atención al público en la Municipalidad Provincial de Arequipa; de esta manera conoceremos si existe alguna posible influencia de alguna variable sobre la otra. Con los resultados obtenidos la referida Municipalidad Provincial de Arequipa podrá realizar un análisis del servicio de atención al público que brinda al usuario y aplicar las correspondientes medidas en la variable de formación profesional con el fin de mejorar el servicio prestado.

Relevancia social: Siendo de trascendencia social y beneficio para la sociedad, específicamente con la mejora en la calidad de atención la Municipalidad Provincial de Arequipa. Así mismo la propia entidad es beneficiaria con la mejora de la misma, al mejorar el servicio que presta y la imagen que proyecta ante la sociedad.

Implicancias prácticas: Actualmente las instituciones públicas, incluida la entidad caso de estudio, presentan deficiencias en la percepción de la atención al público, entonces como consecuencia del estudio de investigación se conocerá el problema de la variable atención al público, incidiendo en esta variable podremos mejorar la misma.

Valor teórico: Con esta investigación los resultados del trabajo investigativo se logrará definir la relación de una variable sobre la otra. Así como, con los datos ya procesados se logrará visualizar el tipo de grado de problema en cada punto. Los resultados pueden ser generalizados para otras instituciones con características similares como son los gobiernos locales y municipalidades urbanas.

Utilidad metodológica: Con la presente investigación se elaborará un cuestionario que puede ser utilizado en otros casos de estudios con condiciones iguales o similares.

1.6 Hipótesis

La hipótesis es un supuesto que trataremos de probar al final de nuestra investigación según Hernández Sampieri (2006) se consideran “explicaciones tentativas del fenómeno investigado, dando una respuesta a la pregunta de investigación” (p.122).

Hipótesis de investigación

Hi: Existe relación directa entre la formación profesional y la calidad de atención al público en los trabajadores de la Municipalidad Provincial, Arequipa-2016.

Hipótesis nula

Ho: No existe Relación directa entre la formación profesional y la calidad de atención al público en los trabajadores de la Municipalidad Provincial, Arequipa - 2016.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la formación profesional y la calidad de atención al público en los trabajadores de la Municipalidad Provincial, Arequipa-2016.

1.7.2 Objetivos Específicos

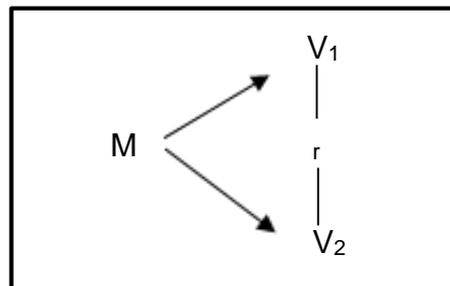
- Determinar el nivel de formación profesional del personal que trabaja en el área de atención al público de la Municipalidad Provincial, Arequipa- 2016.
- Precisar el nivel de la calidad de atención al público en los trabajadores de la Municipalidad Provincial, Arequipa-2016.
- Determinar el grado de relación entre la formación profesional y la calidad de atención al público en los trabajadores de la Municipalidad Provincial, Arequipa-2016.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación es de tipo correlacional, no experimental de corte transversal, porque se recogen datos en un solo momento, en un tiempo único. Es correlacional, porque se busca definir la correlación entre las variables; formación profesional y calidad de atención al público, y así determinar el grado de relación entre ambas, en un momento determinado, a un conjunto de personas (Hernández y Baptista, 2003; Sánchez y Reyes, 2004).

Su diseño se esquematiza de la siguiente manera:



Donde:

M = Muestra

V₁ = Formación Profesional

v₂ = Calidad de Atención al Público

r = Relación de las variables de estudio

2.2. Variables, operacionalización

Variable 1: Formación profesional

Variable 2: Calidad de atención al público

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Formación Profesional	La formación profesional es una actividad que tiene como fin el dar por descubierto y así desarrollar las capacidades de las personas para tener una existencia proactiva, fructífera y que otorgue satisfacción. En situación de ello, los que participen de alguna actividad de formación profesional deben tener la capacidad de entender individualmente o de manera masiva, todo esto concerniente al contexto del área laboral y al tema social. (Fernández, 2003 p.28)	La formación profesional es aquella que basada en investigaciones y estudios nos permiten lograr enseñanzas que dirigidas a la orientación netamente laboral, buscando como principal objetivo; el incrementar y proporcionar el adecuado adiestramiento e incrementar la habilidad de los trabajadores actuales y futuros; es de vital importancia mantenerse en constante adiestramiento ya sea para actualizarse o para incrementar su potencial.	Grado Académico	Educación de Postgrado
				Educación de Pregrado
				Educación Técnica Superior
			Experiencia Laboral	Tiempo de Experiencia Laboral
				Experiencia en la misma Área
				Experiencia en otras Áreas
			Capacitación	Cursos Realizados
				Especializaciones o Diplomados realizados
				Programa de Desarrollo Profesional
				Cursos realizados en la mejora de Atención al Público
	La calidad de atención al público es un	La calidad de atención al público es inherente a los	Operativa	Manejo de Manual de Organización y Funciones (MOF)

Calidad de Atención al Público	procedimiento que lleva a lograr el placer total de las exigencias para la satisfacción plena de los requerimientos o insuficiencias de los mismos. El Público constituye un componente importante para cualquier compañía. (Fisher y Navarro, 1994 p.35)	distintos aspectos de la actividad de una institución, la cual está destinada a ofrecer el mejor servicio. Es importante considerar como calidad el servicio superior brindado.		Manejo del Manual de Procedimientos (MAPRO)
			Estratégica	Agilizar el Flujo de Público
				Atención Personalizada
				Dotación de Personal
			Servicio al Público	Buenas Instalaciones
				Espacio Distribuido
				Reducidos tiempos de Resolución de Expedientes
				Disminución de Tiempo de espera

2.3. Población y muestra

La población total de los servidores de la Municipalidad Provincial de Arequipa cuenta con 596 trabajadores.

Hernández y otros (2003) que “una vez definida cual nuestra unidad de análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados” (p.210).

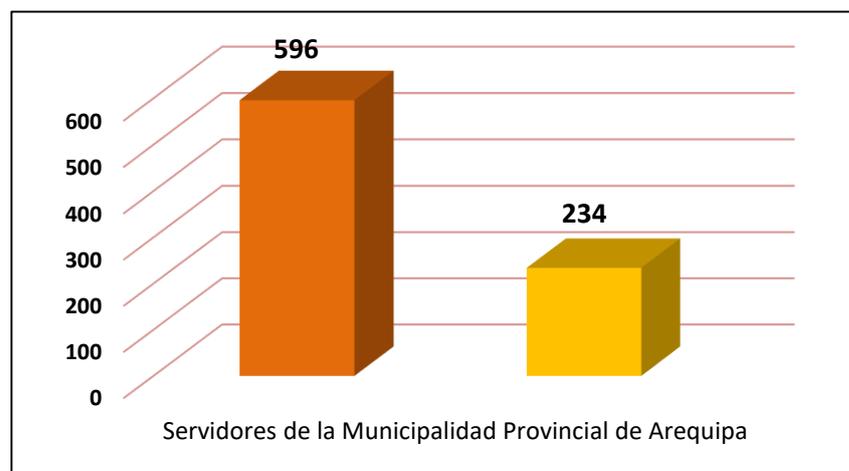
La muestra es probabilística simple, y se encuentra conformada por 234 servidores de la Municipalidad Provincial de Arequipa, dicha muestra se ha calculado con un nivel de confianza del 95%

Tabla 01
Población y Muestra

MUNICIPALIDAD	POBLACIÓN	MUESTRA
Servidores de la Municipalidad Provincial de Arequipa	596	234
Total	596	234

Fuente: CAP de la Municipalidad Provincial de Arequipa (elaborado por la autora)

Figura 01
Población y Muestra



La muestra que se aplica es probabilística simple,

Para calcular el tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot e^2 \cdot Z^2}{(N-1) \cdot e^2 + 0.25 \cdot Z^2}$$

Dónde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

$$n = \frac{596 \times 0.5^2 \times 1.96^2}{(596-1) \cdot 0.05^2 + 0.5^2 \times 1.96^2}$$

n=234

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica empleada es la encuesta, que según Arias (2006), define: “Las técnicas de recolección de datos como las distintas formas o maneras de obtener la información” (p.111).

Los instrumentos son recursos que usamos los investigadores para obtener la información que necesitamos y está puede variar de acuerdo a su forma y

contenido. Según indica Hernández Sampieri y otros (2006), “los instrumentos son el recurso que utiliza el investigador para registrar la información o datos sobre la variable”. (p.276)

En este trabajo de investigación se utiliza el cuestionario como instrumento de recopilación de datos, de elaboración propia el cual fue validado por juicio de expertos, el mismo que se aplicó al personal de atención al público de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

El cuestionario ha sido aplicado para las dos variables, que ha permitido recopilar la información de toda la población del estudio, el mismo que considera escalas para medir actitudes tipo Likert.

El cuestionario N°1, contiene 3 dimensiones los cuales son, grado académico, experiencia laboral y capacitación con 21 enunciados o ítems y el cuestionario N°2, contiene 3 dimensiones los cuales son operativa, estratégica y servicio al público, con 21 ítems. La escala de Likert calcula cualidades o predisposiciones a título individual en situaciones sociales. A dicha forma se le reconoce como escala agregada debido a que la calificación de cada unidad de análisis se logra a través de la sumatoria de las respuestas adquiridas en cada enunciado. La escala se cimienta en función de una sucesión de alternativas o enunciados que expresan una condición afirmativa o de negación que proviene de una inducción o referente. Cada ítem está organizado con cinco alternativas de respuesta, las categorizaciones de las respuestas son (1) Totalmente en desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Ni desacuerdo ni acuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo.

Validación y confiabilidad del instrumento

La validez de los instrumentos de la presente investigación se realizó a través de juicios de expertos los cuales se desempeñan como docentes de gran trayectoria de la Universidad Nacional de San Agustín quienes ocupan los cargos a detallar; Magister Luis Najjar Arrieta Muñoz, docente de Economía Matemática de la Universidad Nacional de San Agustín, con veintiún años de experiencia como docente de dicha universidad, el mismo que fue Decano de la Facultad de

Economía hasta diciembre del 2016; Doctor Felix Bernabé Pacheco Santos, docente de las facultades de Economía y Administración de la Universidad Nacional de San Agustín, con veinticinco años de experiencia en la docencia universitaria miembro del Directorio de Pro empresa. Doctor Talles Espinoza, docente de la facultad de Economía de la Universidad Nacional de San Agustín con veinticuatro años de experiencia en la docencia universitaria; actualmente es el decano de la facultad de Economía desde diciembre del 2016. Estos docentes especialistas en investigación con grado de magíster y doctor fueron los encargados de verificar la relación entre la variable y las dimensiones, las dimensiones con sus respectivos indicadores, los indicadores con los ítems y los ítems con la escala de calificación. Se entiende por validación de instrumentos como aquel instrumento que evalúa lo que realmente el investigador desea medir.

Para la validez y confiabilidad estadística, cabe remarcar que el instrumento cuenta con la debida validez y confiabilidad que permite su aplicación y ha sido resuelto por el personal de atención al público de la Municipalidad Provincial de Arequipa. Asimismo, el instrumento es fiable por el análisis del Alfa de Cronbach.

Los datos se consiguieron por medio de los cuestionarios, se utilizaron para medir o conocer si el personal de atención al público de la Municipalidad Provincial de Arequipa, tiene una buena relación con la atención que realiza al público y si esto se debe a su formación profesional.

De acuerdo a ello se establece el nivel de confianza de los instrumentos, para ello se aplicó el Alfa de Cronbach lo que nos dio como resultado:

Cuestionario de Formación Profesional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,717	21

Cuestionario de Calidad de Atención al Público

Alfa de Cronbach	N de elementos
,553	21

La escala de calificación de ambos instrumentos fue la siguiente:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

2.5. Métodos de análisis de datos

En la presente investigación se recabaron datos relevantes en las dos tipologías de análisis: Un análisis descriptivo, para lo cual se ostentarán las tablas, su interpretación y las figuras estadísticas adecuadas; es así como se usará un análisis inferencial haciendo uso de la R de Pearson.

Se ejecuta el análisis apropiado para el estudio y se utiliza la estadística descriptiva, pues se busca representar datos y subsiguientemente efectuar una evaluación estadística.

Recolectados los antecedentes numéricos, estos fueron trasladados a una central apoyada en una base de datos en Excel para después ser resueltos mediante el software SPSS. Dichas deducciones se evaluarán mediante dos procedimientos estadísticos.

Estadística descriptiva, con la cual se consiguió la recolección, presentación, descripción, análisis e interpretación del conjunto de datos de los 234 servidores de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

Estadística inferencial, lo que permitió derivar las propiedades del total de los

elementos de un conjunto a partir del estudio de una muestra probabilística de este conjunto de 234 servidores de la Municipalidad Provincial de Arequipa)

A través de la prueba estadística coeficiente de Pearson “r” se corrobora la hipótesis de la investigación y se establecerá la relación entre la formación profesional y la calidad de atención al público.

2.6. Aspectos éticos

Para realizar esta investigación en la Municipalidad Provincial de Arequipa en el área de atención al público se solicitó la autorización correspondiente para la aplicación del instrumento.

III.RESULTADOS

En el presente capítulo se expone los resultados estadísticos de “Formación profesional” y de “Calidad de atención al público” y sus respectivas dimensiones.

Para el análisis, procesamiento y elaboración de las tablas y figuras se presenta los resultados por frecuencias y porcentajes según los valores establecidos de la escala de Liker.

Los resultados en primer lugar presenta la variable 1 seguida de sus respectivas dimensiones y luego la variable 2 y sus dimensiones.

Finalmente se presenta la prueba de hipótesis realizando la correlación entre las variables utilizando la “r” de Pearson la cual nos permitirá aceptar nuestra hipótesis de investigación.

VARIABLE 1: FORMACIÓN PROFESIONAL

Tabla 02
Formación Profesional

Nivel	Frecuencia	%
Muy Bueno	0	0.0
Bueno	196	83.8
Regular	38	16.2
Malo	0	0.0
TOTAL	234	100.0

Fuente: Base de Datos

Interpretación:

De acuerdo a lo observado en la tabla y figura 02, del total de los servidores encuestados, el 83.8% determinan que existe un nivel de formación profesional “Bueno”, lo cual nos indica que los servidores de la Municipalidad Provincial de Arequipa cuentan con una formación que les permite desenvolverse adecuadamente, mientras que el 16.2% manifiestan que la formación profesional de los servidores es “Regular”, por lo que estamos hablando de que ese porcentaje necesita reforzar su formación ya sea capacitándose o perfeccionando su formación profesional.

Figura 02
Formación Profesional

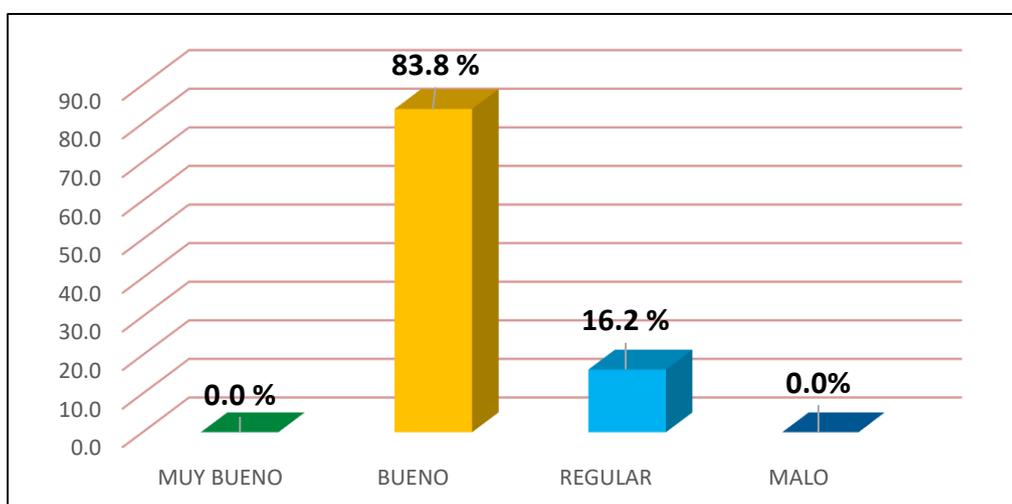


Tabla 03
Dimensión: Grado Académico

Nivel	Frecuencia	%
Muy Bueno	0	0.0
Bueno	97	41.5
Regular	137	58.5
Malo	0	0.0
TOTAL	234	100.0

Fuente: Base de Datos

Interpretación:

En la tabla y figura 03, se puede observar que el 58.5% de los trabajadores públicos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, manifiesta tener un grado académico “Regular” con lo cual se observa que el personal no cuenta con una formación profesional superior que le permita desenvolverse de acuerdo a las alternativas planteadas para la identificación del grado académico que presentan dichos empleados y el 41.5% cuenta con una formación profesional de tipo “Bueno” lo que indica que un porcentaje mucho menor a la mitad de la población tiene una educación buena.

Figura 03
Dimensión: Grado Académico

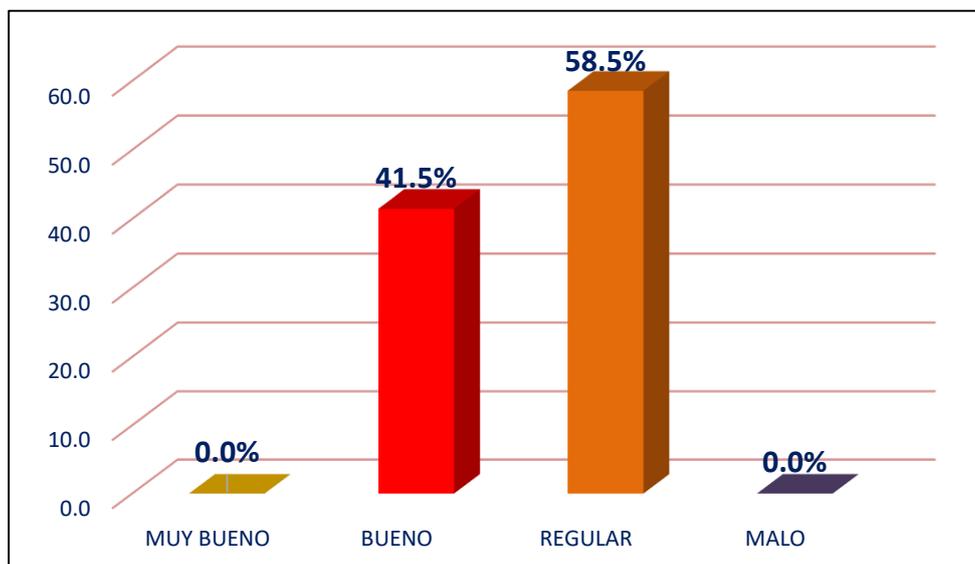


Tabla 04
Dimensión: Experiencia Laboral

Nivel	Frecuencia	%
Muy Bueno	27	11.5
Bueno	207	88.5
Regular	0	0.0
Malo	0	0.0
TOTAL	234	100.0

Fuente: Base de Datos

Interpretación:

En la tabla y figura 04, se puede observar que de un total de 234 de los trabajadores públicos de la Municipalidad Provincial de Arequipa; el 88.5% indicaron tener una experiencia laboral de nivel “Bueno” lo que determina que cuentan con una experiencia que les permite resolver los problemas que presentan los usuarios; mientras que solo el 11.5% manifestaron contar con una experiencia laboral “Muy Bueno”, esto quiere decir que la mayoría de los trabajadores no cuentan con una experiencia considerada muy buena, es decir que son capaces de resolver problemas utilizando el criterio en muchas ocasiones.

Figura 04
Dimensión: Experiencia Laboral

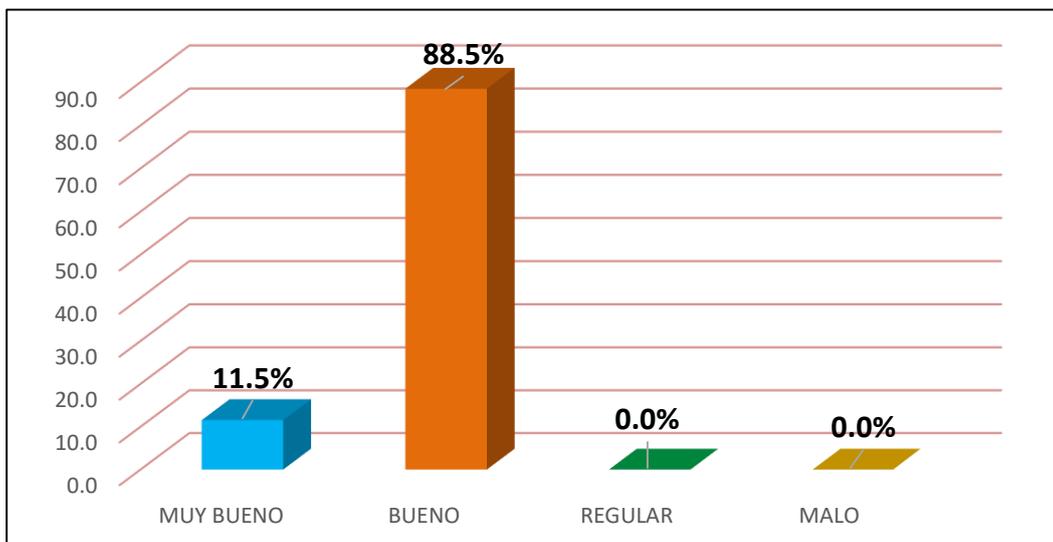


Tabla 05
Dimensión: Capacitación

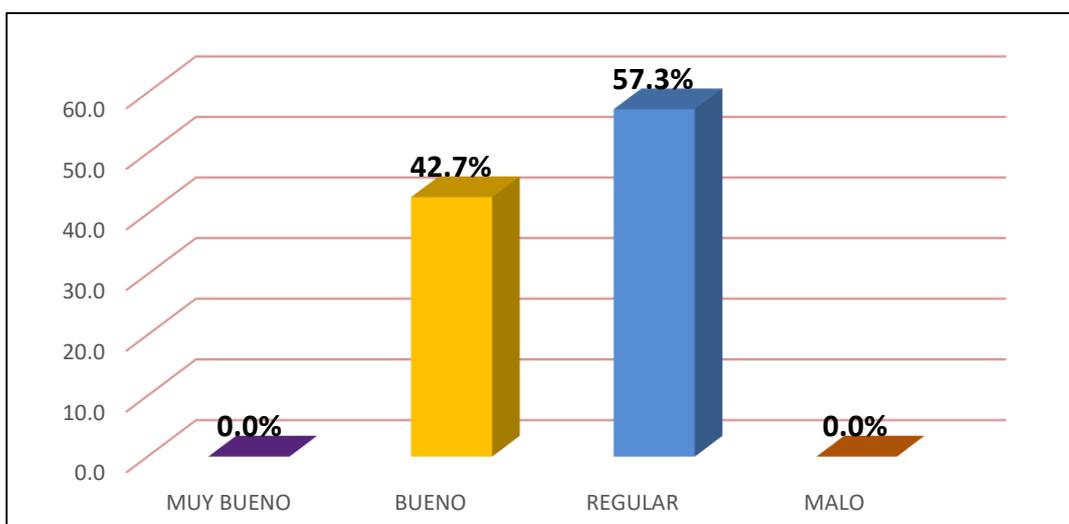
Nivel	Frecuencia	%
Muy Bueno	0	0.0
Bueno	100	42.7
Regular	134	57.3
Malo	0	0.0
TOTAL	234	100.0

Fuente: Base de Datos

Interpretación:

Como se puede observar en la tabla y figura 05 de las respuestas obtenidas de los 234 trabajadores públicos; el 57.3% señalaron contar con una capacitación de nivel “Regular”, lo que indica que es un punto neurálgico para la Municipalidad Provincial de Arequipa ya que se debe tomar en cuenta que los servidores públicos deben estar constantemente capacitados para mantenerse actualizados; asimismo el 42.7% indicaron tener una capacitación de tipo “Bueno”, esto se manifiesta como un porcentaje menor a la mitad tiene una capacitación de tipo buena, lo que no es muy alentador ya que lo que se busca en toda institución es contar con personal calificado.

Figura 05
Dimensión: Capacitación



VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Tabla 06
Calidad de Atención al Público

Nivel	Frecuencia	%
Muy Bueno	0	0.0
Bueno	220	94.0
Regular	14	6.0
Malo	0	0.0
TOTAL	234	100.0

Fuente: Base de Datos

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla y figura 06, del total de los servidores encuestados, el 94.0% determinan que existe un nivel "Bueno" indicando así tener un desempeño adecuado y óptimo con el público, por otro lado, el 6.0% manifiestan que la calidad de atención al público es "Regular". Esto se manifiesta en un panorama bastante aceptable y optimista ya que es un porcentaje bajo y este puede mejorar.

Figura 06
Calidad de Atención al Público

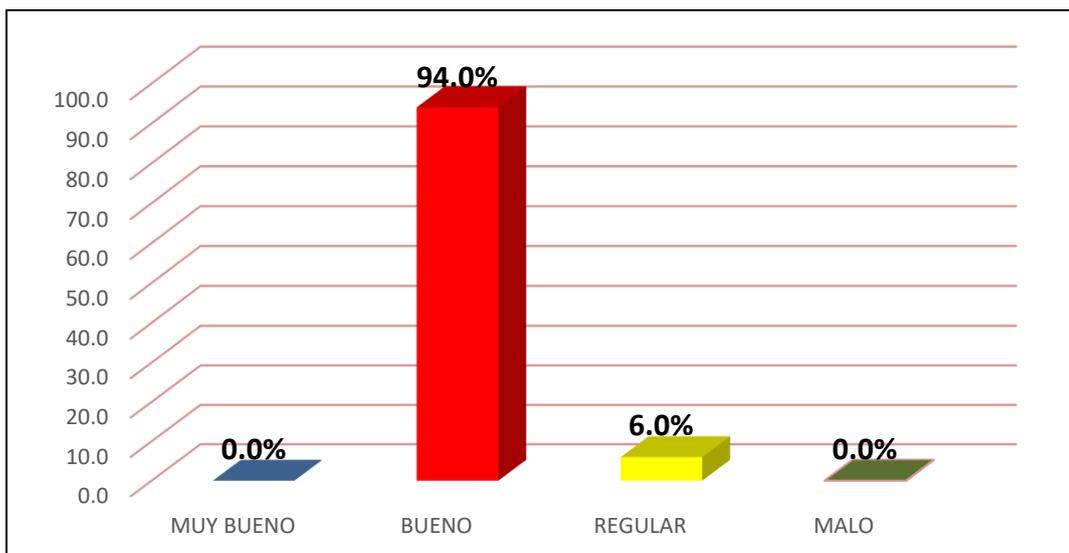


Tabla 07
Dimensión: Operativa

Nivel	Frecuencia	%
Muy Bueno	2	0.9
Bueno	12	5.1
Regular	16	6.8
Malo	204	87.2
TOTAL	234	100.0

Fuente: Base de Datos

Interpretación:

Se puede observar en la tabla y figura 07, que el 87.2% de los trabajadores públicos no conocen la parte operativa con un nivel “Malo”, lo que indica que necesitamos reforzar esta área y conocer el MOF y el MAPRO, ya que es una parte verdaderamente importante para la ejecución de las diferentes solicitudes por otro lado el 6.8% manifestaron conocer la parte operativa con un tipo de nivel “Regular”, y con un porcentaje de 5.1% indicaron “Bueno” y por último con un menor porcentaje de 0.9% señalaron que si conocen con un nivel “Muy Bueno”. Es alarmante que menos del 1% conozca la parte operativa ya que los servidores deberían conocer el MOF y MAPRO.

Figura 07
Dimensión: Operativa

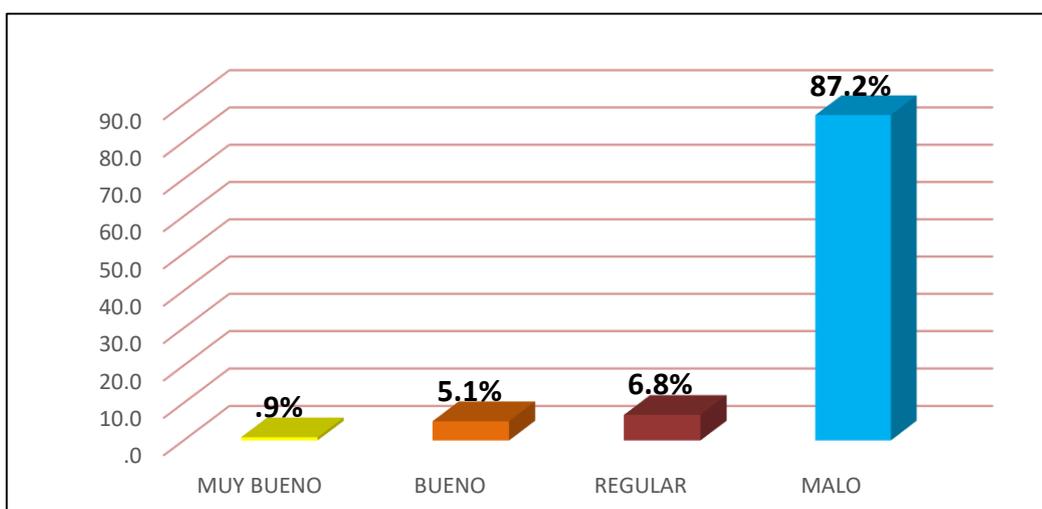


Tabla 08
Dimensión: Estratégica

Nivel	Frecuencia	%
Muy Bueno	230	98.3
Bueno	3	1.3
Regular	0	0.0
Malo	1	0.4
TOTAL	234	100.0

Fuente: Base de Datos

Interpretación:

Podemos establecer en la tabla y figura 08, de la dimensión estratégica que existe un porcentaje de 98.3% con un tipo de nivel “Muy Bueno”, por cuanto la atención al público así como su flujo es bastante alentador indica también que la atención personalizada y la dotación personal para la atención personal está dando resultados favorables para la institución, por otro lado con un porcentaje de 1.3% de nivel “Bueno” y por último con un menor porcentaje de 0.4% de tipo “Malo”, se puede interpretar que a nivel estratégico cumple con los intereses de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

Figura 08
Dimensión: Estratégica

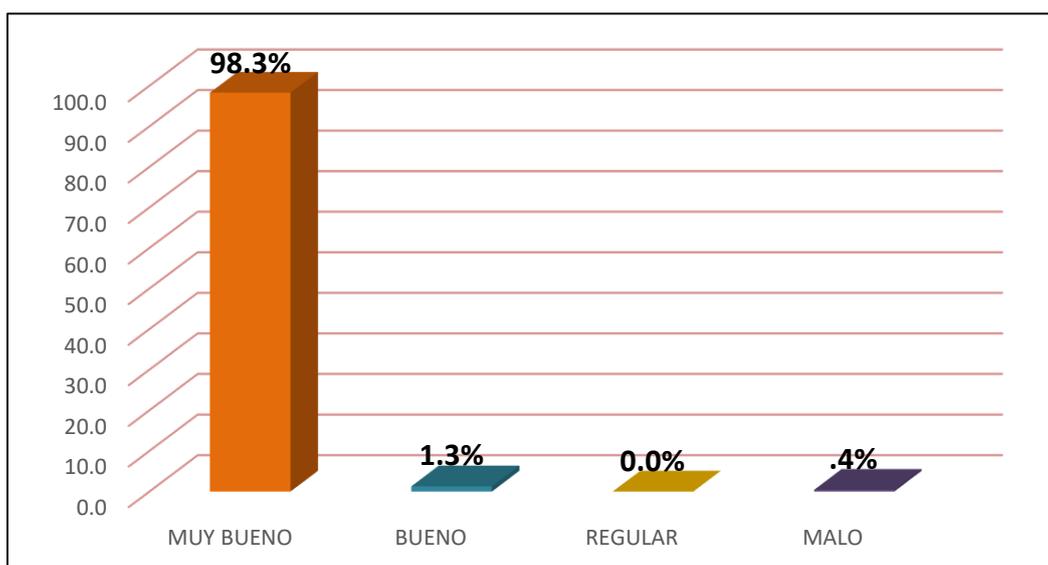


Tabla 09
Dimensión: Servicio al Público

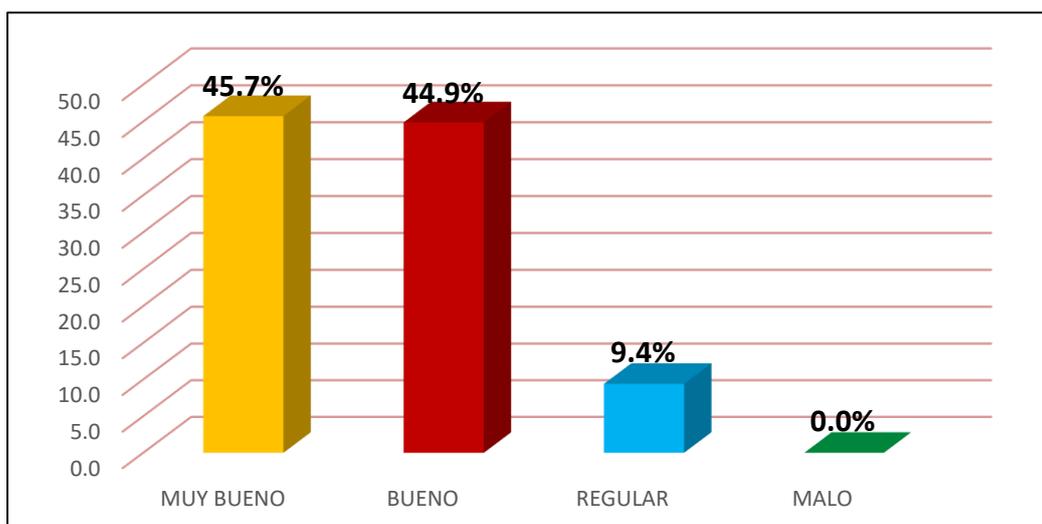
Nivel	Frecuencia	%
Muy Bueno	107	45.7
Bueno	105	44.9
Regular	22	9.4
Malo	0	0.0
TOTAL	234	100.0

Fuente: Base de Datos

Interpretación:

En la tabla y figura 09 podemos señalar que de un total de 234 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa, manifestaron que el servicio al público que brindan es “Muy Bueno”, por lo que es un precedente que las diferentes solicitudes de los usuarios están siendo debidamente procesadas y se está rescatando las buenas instalaciones y los espacios que percibe al usuario con un porcentaje de 45.7%, por otro lado indicaron que el servicio al público es de nivel “Bueno” con un porcentaje de 44.9% finalmente con un porcentaje menor de 9.4% que determina que es “Regular”, interpretándose esto como una disconformidad con la resolución de expedientes.

Figura 09
Dimensión: Servicio al Público



PRUEBA DE HIPÓTESIS

De acuerdo a lo indicado por Hernández y otros (2006) se utiliza en el trabajo una de las pruebas de análisis estadísticas como la “r” de Pearson, que nos permite analizar la relación que existe entre dos variables que son medidas en un nivel e intervalos, los cuales se van a relacionar a través de las puntuaciones obtenidas en las dos variables.

Tabla 10
Correlación entre Formación Profesional y Calidad de Atención al Público

		Formación Profesional	Calidad de Atención al Público
Formación Profesional	Correlación de Pearson	1	,807**
	Sig. (bilateral)		.000
	N		
Calidad de Atención al Público	Correlación de Pearson	.234 ,807**	234 1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	234	234

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01

Como se observa la correlación determina un valor de “r” de Pearson = 0,807. Según Hernández et al. (2006, p.453) considera los siguientes valores de equivalencia:

Tipo de correlación	Valores
Correlación negativa perfecta	-1.00
Correlación negativa muy fuerte	-0,90 a -0,99
Correlación negativa considerable	-0,75 a -0,89
Correlación negativa media	-0,50 a -0,74
Correlación negativa débil	-0,25 a -0,49

No existe correlación alguna entre las variables	0,00
Correlación positiva muy débil	+0,10 a +0,24
Correlación positiva débil	+0,25 a +0,49
Correlación positiva media	+0,50 a +0,74
Correlación positiva considerable	+0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte	+0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta	+1.00

Por lo tanto, la correlación entre las variables de formación profesional y calidad de atención al público de acuerdo al resultado obtenido es una correlación positiva considerable.

IV.DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos, se comprueba que existe una relación que existe entre la formación profesional y la calidad de atención al público en la Municipalidad Provincial de Arequipa 2016.

La formación profesional en la Municipalidad Provincial de Arequipa es relativamente buena ya que cuentan con los estudios básicos, técnicos y universitarios. En la calidad de atención al público notamos que tienen un desenvolvimiento que está dividido ya que desconocen sus funciones y procedimientos básicos que toda institución debe conocer para el desempeño de sus funciones lo que ocasiona el retraso demora de los procesos lo que lleva a un descontento del público.

Es muy importante la formación profesional ya que esto depende el correcto conocimiento de las tareas a realizar y los diferentes procesos para resolver las solicitudes de los usuarios y así obtener una reacción profesional más productiva y satisfactoria como lo señala el autor Casanova, F (2003).

Dado los resultados obtenidos el 83.8% de los encuestados refieren que la Formación Profesional es buena, (Tabla 02) puesto que indica que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa han alcanzado un grado académico aceptable y que esto les ha permitido contar con una experiencia en diferentes áreas siguiendo capacitaciones poco frecuentes pero que reafirman su nivel académico, lo que permite tener un desenvolvimiento participativo, dinámico y organizado como lo señala Guillán, R (2002) quien indica que el dinamismo se encuentra muy unido a la evolución tecnológica y al avance de la organización que hoy en día vemos enfrentado en un mundo laboral, asimismo considera la participación como el esquema de calificación eficiente de todas estas formas que necesita de la participación activa de las organizaciones, comunidades, empresas, Estado nacional, Estado Municipal y Estado Provincial.

De la misma manera el 94% de la variable calidad de atención al público ha manifestado ser buena, esto es una consecuencia del conocimiento de sus respectivas funciones sumado a esto la experiencia que pueda tener el servidor

público para resolver las solicitudes y requerimientos satisfactoriamente, que presenten los usuarios así como lo señalan los autores Fisher y Navarro (1994) quienes refieren que para alcanzar la calidad de atención al público, se requiere obtener la satisfacción general de los requerimientos de los usuarios, ya que concierne el núcleo importante de cualquier organización o institución.

El presente trabajo de investigación puede ser aplicado en las diversas instituciones con características similares donde exista una institución cuyo fin y objetivo sean comunes, porque la formación profesional y la calidad de atención al público siempre tendrán una relación directa en un desarrollo social.

De acuerdo a los resultados obtenidos de las dimensiones de la variable de formación profesional se puede establecer que los servidores tienen una experiencia laboral buena con un 88.5% (Tabla 04) logrando una satisfacción en el desenvolvimiento de sus labores tal como lo indica el autor Cantú, J (2011), quien señala que la base de toda institución es el público quien muchas veces con la finalidad de lucro, deja a la institución anclada en aquellos tiempos tan lejanos en los que el público no fue tomado como tema primordial de la institución. En la (Tabla 05) manifiesta que la capacitación es buena en un 42.7% lo que indica que menos de la mitad se encuentra bien capacitado siendo la capacitación un factor importante para el desarrollo de cualquier servidor público en su desempeño como lo señala el autor Guillán, R (2002) que manifiesta que la oferta de capacitación en la formación profesional tiene la obligación de brindar la posibilidad de la creación de trabajos productivos; para ello la capacitación debe otorgar la perfección en cada una de las profesiones que el empleado desempeñe, esto nos otorgará una reforma de sector público y su innovadora reestructura por lo que su calificación y su respectivo avance laboral se verá reflejado en su desenvolvimiento.

Entre los resultados también se tiene el 94.0% (Tabla 06) que indica que la calidad de atención al público es buena ya que el usuario se siente respaldado en la resolución de sus requerimientos, así como lo señala Martínez, M (2007) menciona que para la atención al público se requiere de lo siguiente; que el usuario es la persona más importante en la cual debería girar la política de cualquier institución. Para entender mejor la calidad de atención al público podemos señalar las

características que indica Martínez, M (2007) que es la parte primordial para todas las instituciones, que el público no está ligado a la persona que lo va a atender, al contrario la persona que lo atiende depende del público, así como también no hace ningún favor sino que la obligación es servir al usuario y el trato hacia el público debe ser más agradable y que no se debe olvidar que es el núcleo fundamental de la organización, sin ellos no tendría razón de ser. Asimismo el autor Vargas, M (2006) menciona que la calidad del servicio es aquel proceso donde el público espera que le brinden un servicio con las facilidades y expectativas que necesita.

Por otro lado se puede observar que la (Tabla 07) indica que el 87.2% tiene conocimiento malo de la parte operativa, ya que desconocen su MOF y MAPRO y no valora el flujo en la atención al público cosa que es esencial para que el usuario se sienta cómodo e importante en la institución; según el autor Pérez, C (2006), sostiene que la calidad en la atención al público está compuesta por el objetivo de lograr los procesos y la calidad que ofrezca la institución y se debería considerar que el servicio al público que se va a otorgar sea el más indicado.

En cuanto a los resultados presentados en la (Tabla 08) señala que el 98.3% es muy buena con lo cual está considerando una buena atención al público y una buena dotación de personal, así como lo señala el autor Martínez, M (2007) que manifiesta que la institución debe tomar conocimiento de aquellas necesidades y expectativas hacia el usuario, es importante conocer las insuficiencias de todos los segmentos de usuarios para que conociendo sus necesidades se pueda cubrir sus anhelos.

Por último, la dimensión de servicio al público en la (Tabla 09) señala que el 45.7% es muy buena, así como lo manifiesta el autor Pérez, C (2006) que sostiene que si se quiere llegar a la máxima calidad en la atención al público se debería considerar el beneficio que el público está buscando para lo cual se debe contar con la experiencia más grata al momento de visitar la organización para resolver algún problema o utilizar algún tipo de técnica para realizar la atención.

En el transcurso del proceso de la recolección de datos se encontró la limitación de tiempo de los trabajadores para resolver el cuestionario que se les aplicó, esto por

la propia atención al público; pero algunos de los servidores solicitaron resolverlo en su casa y entregarlos un día después, en la mayoría de los casos se resolvía los cuestionarios en el momento, se pudo superar cualquier limitación mediante el diálogo evitando ocasionar algún inconveniente en el desenvolvimiento de sus funciones.

En cuanto a la generalización de la presente investigación, de acuerdo a lo resultados obtenidos sería conveniente aplicarlos y adaptarlos a otras áreas de la institución, y hacerlo cada cierto período de tiempo que permita medir la mejora de la calidad de la atención al público; se debe tener en cuenta que de acuerdo a la percepción que tiene el usuario sobre el servicio que recibe depende la imagen de la institución y servicio de calidad entre sus usuarios, se debe cuidar también cada atención específica, ya que la opinión que un usuario tiene del servicio puede verse alterada por una experiencia, satisfactoria o insatisfactoria, en un momento dado.

Es necesario fidelizar al usuario, brindándole un trato amable y personalizado, haciéndolo parte de la institución, además de la calidad de servicio que requiere, es importante darle un valor agregado a cada uno de ellos.

Es conveniente reducir los tiempos de espera en ventanilla, para ello es necesario tener un personal con el perfil adecuado para esa función y capacitarlo para que pueda trabajar bajo presión, con la habilidad y capacidad de resolver cualquier consulta y brindar soluciones rápidas, de manera que podamos mejorar su servicio en beneficio de los usuarios.

Sería adecuado que el área responsable de supervisar dentro de la institución este siempre en actitud vigilante del cumplimiento de las normas y procedimientos; donde pueda procesar las sugerencias, necesidades y reclamos, para anular o contrarrestar las causas que las originan, también es necesario contar con estrategias oportunas, reorientar los esfuerzos hacia las soluciones y respuestas efectivas e inmediatas, revisando los procedimientos y desempeños, todo ello para garantizar calidad y rapidez en la prestación de servicios que el usuario se merece dando cumplimiento de la misión de la institución que es el brindar al ciudadano un

servicio predecible, eficiente, eficaz, efectivo, oportuno, inclusivo y con carácter universal.

Cabe mencionar la importancia de la investigación ya que permite conocer cuán importante es la opinión de los usuarios a través de la relación que existe entre la formación profesional y la calidad de atención al público de la Municipalidad Provincial de Arequipa; con lo cual su esfuerzo se verá reflejado en fortalecer y mejorar su conocimiento, idoneidad y actitudes en el ámbito que les compete, podrán hacer posible que la percepción que tiene la ciudadanía sobre el servicio que brindan cubra sus expectativas.

V.CONCLUSIONES

PRIMERA: La relación entre la formación profesional y la calidad de atención al público en la Municipalidad Provincial de Arequipa es positiva. Tomando en cuenta la correlación “r” de Pearson y su significancia bilateral es de $0,000 < 0,05$ por lo que se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula.

SEGUNDA: El nivel de formación profesional en la Municipalidad Provincial de Arequipa es bueno en un 83.8% de los encuestados, ya que de esto depende el correcto conocimiento de las tareas a realizar y los diferentes procesos para resolver las solicitudes de los usuarios y así obtener una reacción profesional más productiva y satisfactoria.

TERCERA: En cuanto al nivel de calidad de atención al público la mayoría de los encuestados determinan un nivel bueno, con un 94.0% es decir manifiestan su aceptación.

CUARTA: El grado de relación entre la formación profesional y la calidad de atención al público en la Municipalidad Provincial de Arequipa es de 0,807 interpretando el cuadro de correlación “r” de Pearson se tiene una correlación positiva considerable.

VI.RECOMENDACIONES

PRIMERA: A los gerentes de cada área que promuevan constantemente políticas que incentiven las capacitaciones en temas de calidad de atención al público y un manual de procedimientos y/o instructivo que complemente las competencias y funciones ya establecidas que sean necesarias; para así lograr una óptima calidad de servicio al público. A los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa tratar de mantenerse de manera intrínseca actualizados en los temas de calidad de atención al público para lograr así su desarrollo profesional y satisfacción laboral y personal.

SEGUNDA: A los gerentes y supervisores de cada área diseñar un proyecto de mejoramiento continuo sobre la calidad de atención al público, para lograr satisfacer plenamente las necesidades de los usuarios, simplificar los procesos, identificar y compartir las mejores prácticas, permitiendo asegurar e impulsar de manera constante la calidad de atención al público.

TERCERA: A los jefes de unidad que promuevan realizar constantes evaluaciones que permitan lograr la satisfacción del usuario en todas las áreas de la Municipalidad Provincial de Arequipa para conocer la percepción general del público sobre la atención que brinda el personal de atención al público.

CUARTA: A los gerentes la implementación de una agenda de capacitaciones por área que permita tener al personal debidamente informado para desarrollar un trabajo eficaz y eficiente al momento de solucionar algún trámite presentado por el usuario y este pueda brindar información y documentación oportuna de calidad dentro de los plazos y tiempos establecidos.

VII.REFERENCIAS

Álvarez, A. (2010) *“Atención al Público”*. Recuperado de <http://www.mailxmail.com/curso-atencion-cliente-tipos-clientes/atencion-publico-comunicacion-efectiva>. México

Álvarez (2006) *“Calidad de Atención al Público”*. Recuperado de: <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf> Argentina

Arias (2006) *“Técnicas de Recolección”*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/402/Tecnicas%20e%20Instrumentos%20de%20Recoleccion%20de%20Informacion.htm>. Caracas, Venezuela

Álvarez, J. (2014) *“Servicio de Atención y la satisfacción del Usuario en los Módulos Civiles Corte Superior de Justicia de Arequipa 2014”*. Arequipa

Bravo, B. (2014) *“La satisfacción del cliente en el servicio de telefonía móvil como parte de la planeación estratégica de la CNT EP”*. Guayaquil, Ecuador

Berry, B (1989) *“Calidad de Servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras”*. México: Ediciones Díaz de Santos S.A. México

Blundell (2007) *“Formación Profesional”*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010a/634/Formacion%20profesional.htm> EE.UU

Gambarotto (2007) *“Formación Profesional”*. Recuperado de: [file:///C:/Users/Katty/Downloads/4068_es%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Katty/Downloads/4068_es%20(2).pdf). Luxemburgo

Casas (2007) *“Factores de la Atención al Público”*. Recuperado de <http://es.slideshare.net/jhomar19/factores-clave-de-la-atencion-y-servicio-al-cliente> Perú

Cáceres, S (2007) *“Evaluación de la calidad del servicio en la atención al Público en la financiera CMR SA. En la ciudad de Arequipa”*. Arequipa. Perú.

Cantú, J (2011) *“Atención al Público”*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html> México

Casanova, F (2003) *“Formación Profesional y Relaciones Laborales”*. Recuperado de:
[file:///C:/Users/Katty/Downloads/formacion_profesional_relaciones_laborales%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Katty/Downloads/formacion_profesional_relaciones_laborales%20(2).pdf) Montevideo, Uruguay

Calidad en la Atención al Público. Recuperado de:
http://gerencia.uah.es/pdf/formacionmanual_atencion.pdf Madrid, España

Civera, M. (2008) *“Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido”*. Recuperado de:
<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf?sequence=1> España

Delgado, M (2014) *“Percepción de los usuarios del hospital Goyeneche sobre la atención al Público. Arequipa”* Perú.

Droguett (2012) *“Calidad y Satisfacción en el Servicio al Público de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación del público”*. Chile. Recuperado de:

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera,%20F..pdf?sequence=3>

Droguett, J. (2012) “*Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*”. Chile. Recuperado de:
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera%20c%20F..pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Fernando (2003) “Concepto de Formación Profesional” p, 28. Recuperado de:
http://www.ilo.org/public/english/anniversary/90th/download/events/cinterfor/vargas_logo90.pdf Chile

Figueroa (2015) “*Modelo de gestión para optimizar el servicio al Público de las MYPEs consultoras en finanzas y contabilidad mediante la aplicación del Coaching*” Lima, Perú. Recuperado de:
[file:///C:/Users/Katty/Downloads/Figueroa_vj%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Katty/Downloads/Figueroa_vj%20(1).pdf)

Fisher & Navarro (1994) “*Calidad de Atención al Público*”. México. Recuperado de:
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticoshtml>

Guillán, R (2002) “*Características de la Formación Profesional*”. Recuperado de:
[file:///C:/Users/Katty/Downloads/FPDefinitivo%20\(1\).PDF](file:///C:/Users/Katty/Downloads/FPDefinitivo%20(1).PDF) Argentina

Guillán, R (2002) “*Oferta de capacitación en la Formación Profesional*”. Recuperado de:
[file:///C:/Users/Katty/Downloads/FPDefinitivo%20\(1\).PDF](file:///C:/Users/Katty/Downloads/FPDefinitivo%20(1).PDF) Argentina

Hayes, D (2004) “*Servicio al Usuario*”. Recuperado de http://www.biblioteca.udep.edu.pe/bibvirudep/tesis/pdf/1_58_123_23_494.pdf

Hernández, S (2006) “*Metodología de la Investigación*”. Recuperado de:
<https://es.slideshare.net/albescas/metodologa-de-la-investigacin-hernandez-sampieri-8385385> México

Hernández, R & Baptista (2004) “*Metodología de la investigación*” (4 ed.)
Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/38757804/Metodologia-de-La-Investigacion-Hernandez-Fernandez-Batista-4ta-Edicion> México

Hernández (2006) “*Prueba de Análisis*”. Recuperado de:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/oropeza_c_f/capitulo4.pdf México

Hernández y otros. (2006) “*Cuadro de Correlación de la r de Pearson*”p.453.
Recuperado de:
<http://www.uru.edu/fondoeditorial/libros/pdf/manualdestatistix/cap8.pdf>
México

Horovitz.J. (1991) “*La Calidad del Servicio*”, Ed.Mc.Grnw-Hill. Recuperado de:
http://oa.upm.es/9441/1/pag_191-199.pdf Madrid, España

Jáuregui, A. (2011) “*Calidad de Servicio*”, Ed. Gestionpoli. Venezuela

Manual de Atención al Cliente 2013. Recuperado de:
<http://www.fad.es/sites/default/files/Manual%20Atenci%C3%B3n%20Cliente.pdf> Ecuador

Jara, A (2000) “*Formación Profesional*”. Recuperado de <http://guia-capital.Educaciónenparaguay.com/formación-profesional-de-educacion-permanente/jara-san-roque-capital/index.htm>

Martínez, M (2007) “*Atención al Público*”. Recuperado de: http://www.msssi.gob.es/profesionales/proyectosActividades/docs/AP21MarcoEstrategico2007_2012.pdf España

Martínez, M (2007) “*Características del Público*”. Recuperado de:
<http://www.mailxmail.com/curso-atencion-cliente-tipos-clientes/atencion-publico-comunicación-efectiva>

Martínez, M (2007) “*Clasificación del Público*”. Recuperado de
<http://publicoyclasificacion.blogspot.pe/2012/07/normal-0-21-false-false-false-es-ve-x.html>

Larrosa, F (1994) “*Grado Académico*”. Recuperado de:
<https://dped.ua.es/es/estructura/didactica/larrosa-martinez-faustino.html>
España

Parasuraman, A. y Zheitmal, A. (1991) “*Calidad de Servicio. Madrid; Editorial: Díaz Santos. Madrid , España*”

Palmigiano, O (2001) “*Concepto de Formación Profesional*”. Recuperado de
<file:///C:/Users/Katty/Downloads/FPDefinitivo.PDF> España

Pelaes (2010) “*Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del Público en una empresa de servicios telefónicos*”. Lima – Perú. Recuperado de:
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo\(2\).pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo(2).pdf)

Pizzo (2013) “*Calidad de Atención al Público*”. Recuperado de:
<http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf> México

Pérez, C (2006) “*Factor de Calidad en el Servicio*”. Recuperado de
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>
Caracas, Venezuela

Pérez. R (2014) “*La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012*” Perú

Posso (2010), *“Análisis, formulación y elaboración del modelo de atención al Público del departamento de gestión de infraestructura CODENSA S.A ESP.”* Colombia. Recuperado de:
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2187/658812/P856.pdf?sequence=1>

Pochmann. M. (2000) *“Formación Profesional y empleo”* Recuperado de
<file:///C:/Users/Katty/Downloads/LibroETP2.pdf> Madrid España

Ramírez, R. *“Calidad de Servicio en la satisfacción de los usuarios de las entidades”*

Reyna, L (s, f) *“Concepto de Servicio Público”* Biblioteca Jurídica Virtual.

Rasgos de Formación Profesional Recuperado de http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/CNTPE/inf_formacionlaboral.pdf

Sousa, J. (2012) *“La Formación Profesional y el mercado laboral de los técnicos agrícolas del instituto federal de educación, ciencia y tecnología del estado de maranhão. Campus são luís - maracanã. Maranhão – Brasil.* Recuperado de: <http://dspace.uah.es/dspace/handle/10017/15301> Brasil

Vargas, M (2006) *“Calidad del Servicio”*. Recuperado de:
<file:///C:/Users/Katty/Downloads/11869-41316-1-PB.pdf> Venezuela

Vargas, M. (2007) *“Calidad y Servicio, Conceptos y herramientas”* Recuperado de:
<https://es.scribd.com/doc/89110120/Calidad-y-servicio-Conceptos-y-herramientas> Bogotá, Colombia

Valdés, T (2003) *“Formación Profesional”*. Recuperado de:
[file:///C:/Users/Katty/Downloads/LibroETP2%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Katty/Downloads/LibroETP2%20(1).pdf) Madrid, España

Vara, A (2014) *“Población y Muestra”*. Recuperado de:

<http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.pe/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

Zeithaml, V (2004) "*Servicio al Público*". Recuperado de:

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/macm/mateos_z_mm/capitulo2.pdf Colombia

ANEXOS

ANEXO Nº 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Formación profesional y calidad de atención al público en los trabajadores de la Municipalidad Provincial, Arequipa-2016.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Qué relación tiene la Formación Profesional y la Calidad de Atención al Público en los trabajadores de la Municipalidad Provincial, Arequipa-2016?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>a) ¿Qué nivel de Formación Profesional tiene el personal que labora en el área de Atención al Público de la Municipalidad Provincial, Arequipa-2016?</p> <p>b) ¿Qué nivel de Calidad de</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Formación Profesional y la Calidad de Atención al Público en los trabajadores de la Municipalidad Provincial, Arequipa-2016.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a) Determinar el nivel de Formación Profesional del personal que trabaja en el área de Atención al Público de la Municipalidad</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>H1: Existe Relación directa significativa entre la Formación Profesional y la Calidad de Atención al Público en los trabajadores de la Municipalidad Provincial, Arequipa-2016.</p> <p>H0: No existe Relación entre la Formación Profesional y la Calidad de Atención al Público en los trabajadores de la Municipalidad Provincial, Arequipa -2016.</p>	<p>VARIABLES E INDICADORES</p> <p>VARIABLE 1</p> <p>Formación Profesional</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>-Grado Académico</p> <p>-Experiencia Laboral</p> <p>-Capacitación</p> <p>VARIABLE 2</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Descriptiva – correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</p> <div data-bbox="1570 644 1816 860" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD M --> V1 M --> V2 V1 --> V2 </pre> </div> <p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Hipotético – deductivo</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>Personal que labora en el área de atención al público en la Municipalidad Provincial de Arequipa.</p>

<p>Atención al Público se brinda en la Municipalidad Provincial, Arequipa- 2016?</p> <p>c) ¿Qué grado de relación existe entre la Formación Profesional y la Calidad de Atención al Público de la Municipalidad Provincial, Arequipa-2016?</p>	<p>Provincial, Arequipa- 2016.</p> <p>b) Precisar el nivel de la Calidad de Atención al Público en los trabajadores de la Municipalidad Provincial, Arequipa-2016</p> <p>c) Determinar el nivel de Formación Profesional del personal que trabaja en el área de Atención al Público de la Municipalidad Provincial, Arequipa- 2016.</p>		<p>Calidad de Atención al Público</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operativa • Estratégica • Servicio al Público 	<p>MUESTRA: Es de tipo probabilístico y está constituida por 234 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</p> <p>Variable 1: Formación Profesional</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Calidad de Atención al Público</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>ANÁLISIS DE DATOS: Descriptivo – inferencial</p>
--	---	--	---	---

ANEXO N° 2

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Formación Profesional	La Formación profesional es una diligencia que tiene como fin el dar por descubierto y así desarrollar las capacidades de las personas para tener una existencia proactiva, fructífera y que otorgue satisfacción. En situación de ello, los que participen de alguna actividad de formación profesional deben tener en su totalidad el poder comprender individual o colectivamente cuanto concierne a las condiciones de trabajo y al medio social, influyendo sobre ellos. (Fernando, 2003)	La formación profesional son aquellos estudios y aprendizajes orientados a la inserción laboral, teniendo como objeto primordial el aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros trabajadores a lo largo de toda la vida.	Grado Académico	Educación de Postgrado	Ordinal
				Educación de Pregrado	
				Educación Técnica Superior	
			Experiencia Laboral	Tiempo de Experiencia Laboral	
				Experiencia en la misma Área	
				Experiencia en otras Áreas	

			Capacitación	Cursos Realizados	
				Especializaciones o Diplomados realizados	
				Programa de Desarrollo Profesión	
				Cursos realizados en la mejora de Atención al Público	
Calidad de Atención al Público	La calidad de atención al público es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos. El Público constituye el elemento vital de cualquier organización. (Fisher y Navarro, 1994)	La calidad de atención al público es inherente a los diferentes aspectos de la actividad de una organización, la cual está destinada a ofrecer el mejor servicio. Es importante considerar como calidad el servicio superior brindado	Operativa	Manejo del Manual de Organización y Funciones (MOF)	Nominal
				Manejo del Manual de Procedimientos (MAPRO)	
			Estratégica	Agilizar el Flujo de Público	
				Atención Personalizada	
				Dotación de Personal	

			Servicio al Público	Buenas Instalaciones	
				Espacio Distribuido	
				Reducidos tiempos de Resolución de Expedientes	
				Disminución de Tiempo de espera	

ANEXO N° 3

MATRIZ DE INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE DATOS

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	PESO	Nº DE ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTO
Formación Profesional	Grado Académico	Educación de Postgrado	¿La Formación Profesional a nivel de Postgrado se manifiesta para usted como una ventaja en el desenvolvimiento de la atención al público?	30	7	1= Totalmente en desacuerdo 2=Desacuerdo 3=Ni desacuerdo ni acuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	El cuestionario de Formación Profesional
			¿Usted cuenta con formación de Postgrado; (1) No cuento con formación de Postgrado (2) Egresado de Magister (3) Magister (4) Egresado de Doctorado (5) Doctor				
		Educación de Pregrado	¿La Formación Profesional a nivel universitario se manifiesta como una ventaja en el desenvolvimiento de la atención al público?				
			¿Usted cuenta con formación universitaria? (1)No cuenta (2) Estudiante (3) Egresado (4) Bachiller (5) Profesional				
		Educación Técnica Superior	¿La Formación Técnica se manifiesta como una ventaja en el desenvolvimiento de la atención al público?				
			¿Usted cuenta con algún tipo de formación técnica? No cuenta (2) Inconclusa (3) Estudiante (4) Egresado (5) Técnica				

			La formación técnica le ha servido en su desempeño laboral en la atención al público.								
Experiencia Laboral	Tiempo de Experiencia Laboral		¿Contar con experiencia en el área de atención al público le otorga ventaja en el desempeño de sus funciones?	30	7						
			¿La experiencia laboral facilita el desempeño de sus funciones dentro del área de atención al público?								
			¿El tiempo de experiencia laboral en otras áreas lo Favorece en el desempeño laboral actual?								
	Experiencia en la misma Área		¿En el área de atención al público usted adquiere experiencia laboral?								
			¿La experiencia laboral dentro del área de Atención al Público es relevante para su crecimiento profesional?								
	Experiencia en otras Áreas		¿El tiempo de experiencia laboral en otras áreas favorece en la correcta distribución de los trámites solicitados?								
			¿La experiencia laboral aprendida dentro de la atención al público le ayudará a desenvolverse en otras áreas?								
	Capacitación	Cursos Realizados	¿Participar en capacitaciones o cursos de especialización favorecen al desempeño de sus labores?								

		Especializaciones o Diplomados realizados	¿Los cursos de especialización, programas de desarrollo incrementan su potencial profesional?	40%	7		
		Programa de Desarrollo Profesión	¿La capacitación le permite orientar y resolver adecuadamente los trámites requeridos?				
			¿Las capacitaciones que recibe son solventadas por la Municipalidad?				
			¿Las capacitaciones que recibe están dirigidas a su área de atención al público?				
		Cursos realizados en la mejora de Atención al Público	¿Los cursos y la capacitación obtenida, permite incrementar el nivel de atención que brinda al público?				
			¿Realizar cursos que ayuden a mejorar su desempeño en el área de atención al público le serán de utilidad?				
Calidad de Atención al Público	Operativa	Manejo del Manual de Organización y Funciones (MOF)	¿Conoce usted el Manual de Organización y Funciones (MOF)?			1= Totalmente en desacuerdo 2=Desacuerdo 3=Ni desacuerdo ni acuerdo	El cuestionario de Calidad
			¿Considera al Manual de Organización y Funciones (MOF) como un facilitador en el adiestramiento y orientación al personal en servicio?				

			¿Aplica el Manual de Organización y Funciones (MOF) en el desempeño de sus labores operativas?	30%	7	4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	de Atención al Público	
			¿Utiliza el Manual de Organización y Funciones (MOF) como un instrumento de control interno en el desempeño de sus labores operativas?					
		Manejo del Manual de Procedimientos (MAPRO)	¿Conoce los procedimientos administrativos establecidos en el Manual de Procedimientos (MAPRO)?					
			¿Aplica el Manual de Procedimientos (MAPRO) en el desempeño de sus labores operativas?					
	¿Utiliza el Manual de Procedimientos (MAPRO) como un instrumento de control interno en el desempeño de sus labores operativas?							
	Estratégica	Agilizar el Flujo de Público	¿Considera que agilizar el flujo de atención es una estrategia para la satisfacción al Público?					
			¿Considera que los tiempos de espera en la Atención al Público son importantes?					

		Atención Personalizada	¿Considera que la atención personalizada es una estrategia de satisfacción en la calidad de Servicio al Público?	30%	7		
			¿Cree usted que la atención personalizada es importante en el desempeño de sus labores de Atención al Público?				
			¿Considera que alcanzar sus metas laborales, logra soluciones que traigan beneficio para el Servicio al Público?				
		Dotación de Personal	¿Cree usted que la dotación de personal por especialidad influye como estrategia para la satisfacción del Servicio al Público?				
			¿Considera que la dotación de personal se debe realizar de acuerdo al área especializada?				
		Servicio al Público	Buenas Instalaciones				
Espacio Distribuido	¿Considera que tener espacios bien distribuidos mejora la calidad en la Atención al Público?						

		<p>Reducidos tiempos de Resolución de Expedientes</p>	<p>¿Resuelve Usted los problemas presentados por el público en los tiempos establecidos?</p>	40%	7		
			<p>¿Propone ideas y soluciones cuando hay que tomar una decisión y no hay ningún tipo de procedimiento al respecto?</p>				
		<p>Disminución de Tiempo de espera</p>	<p>¿Considera relevante contar con el número de personal adecuado para la disminución en tiempo de espera?</p>				
			<p>¿Considera usted que la atención al público se realiza respetando la programación y orden de llegada?</p>				
			<p>¿Considera que la disminución en tiempo de espera influye en la percepción de servicio que tiene el Público?</p>				

ANEXO Nº 4

CUESTIONARIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL

El presente formulario de preguntas tiene por finalidad conocer la relación entre la Formación Profesional y la Calidad de Atención al Público en la Municipalidad Provincial de Arequipa, esta información permitirá recabar información que permita mejorar la Calidad de Atención al Público.

La siguiente encuesta es de carácter anónimo así como su procesamiento también carácter reservado. Siga las siguientes recomendaciones.

1. Lea detenidamente cada uno de los enunciados de las preguntas
2. Es importante no dejar de contestar cada una de las preguntas
3. Cada enunciado, tiene cinco alternativas de respuestas con las que usted se puede identificar, marque solo una alternativa con un aspa (X)

(1) Totalmente en desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Ni desacuerdo ni acuerdo

(4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

		1	2	3	4	5
GRADO ACADÉMICO						
1	¿La Formación Profesional a nivel de Postgrado se manifiesta para usted como una ventaja en el desenvolvimiento de la atención al público?					
2	¿Usted cuenta con formación de Postgrado; (1) No cuento con formación de Postgrado (2) Egresado de Magister (3) Magister (4) Egresado de Doctorado (5) Doctor					
3	¿La Formación Profesional a nivel universitario se manifiesta como una ventaja en el desenvolvimiento de la atención al público?					
4	¿Usted cuenta con formación universitaria? (1)No cuenta (2) Estudiante (3) Egresado (4) Bachiller (5) Profesional					
5	¿La Formación Técnica se manifiesta como una ventaja en el desenvolvimiento de la atención al público?					
6	¿Usted cuenta con algún tipo de formación técnica? (1) No cuenta (2) Inconclusa (3) Estudiante (4) Egresado (5) Técnica					
7	La formación técnica le ha servido en su desempeño laboral en la atención al público.					

EXPERIENCIA LABORAL						
8	¿Contar con experiencia en el área de atención al público le otorga ventaja en el desempeño de sus funciones?					
9	¿La experiencia laboral facilita el desempeño de sus funciones dentro del área de atención al público?					
10	¿El tiempo de experiencia laboral en otras áreas lo favorece en el desempeño laboral actual?					
11	¿En el área de atención al público usted adquiere experiencia laboral?					
12	¿La experiencia laboral dentro del área de Atención al Público es relevante para su crecimiento profesional?					
13	¿El tiempo de experiencia laboral en otras áreas favorece en la correcta distribución de los trámites solicitados?					
14	¿La experiencia laboral aprendida dentro de la atención al público le ayudará a desenvolverse en otras áreas?					
CAPACITACIÓN						
15	¿Participar en capacitaciones o cursos de especialización favorecen al desempeño de sus labores?					
16	¿Los cursos de especialización, programas de desarrollo incrementan su potencial profesional?					
17	¿La capacitación le permite orientar y resolver adecuadamente los trámites requeridos?					
18	¿Las capacitaciones que recibe son solventadas por la Municipalidad?					
19	¿Las capacitaciones que recibe están dirigidas a su área de atención al público?					
20	¿Los cursos y la capacitación obtenida, permite incrementar el nivel de atención que brinda al público?					
21	¿Realizar cursos que ayuden a mejorar su desempeño en el área de atención al público le serán de utilidad?					

MUCHAS GRACIAS

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

El presente formulario de preguntas tiene por finalidad conocer la relación entre la Formación Profesional y la Calidad de Atención al Público en la Municipalidad Provincial de Arequipa, esta información permitirá recabar información que permita mejorar la Calidad de Atención al Público.

La siguiente encuesta es de carácter anónimo así como su procesamiento también carácter reservado. Siga las siguientes recomendaciones.

1. Lea detenidamente cada uno de los enunciados de las preguntas
2. Es importante no dejar de contestar cada una de las preguntas
3. Cada enunciado, tiene cinco alternativas de respuestas con las que usted se puede identificar, marque solo una alternativa con un aspa (X)

(1) Totalmente en desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Ni desacuerdo ni acuerdo

(4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

		1	2	3	4	5
OPERATIVA						
1	¿Conoce usted el Manual de Organización y Funciones (MOF)?					
2	¿Considera al Manual de Organización y Funciones (MOF) como un facilitador en el adiestramiento y orientación al personal en servicio?					
3	¿Aplica el Manual de Organización y Funciones (MOF) en el desempeño de sus labores operativas?					
4	¿Utiliza el Manual de Organización y Funciones (MOF) como un instrumento de control interno en el desempeño de sus labores operativas?					
5	¿Conoce los procedimientos administrativos establecidos en el Manual de Procedimientos (MAPRO)?					
6	¿Aplica el Manual de Procedimientos (MAPRO) en el desempeño de sus labores operativas?					
7	¿Utiliza el Manual de Procedimientos (MAPRO) como un instrumento de control interno en el desempeño de sus labores operativas?					

ESTRATÉGICA						
8	¿Considera que agilizar el flujo de atención es una estrategia para la satisfacción al Público?					
9	¿Considera que los tiempos de espera en la Atención al Público son importantes?					
10	¿Considera que la atención personalizada es una estrategia de satisfacción en la calidad de Servicio al Público?					
11	¿Cree usted que la atención personalizada es importante en el desempeño de sus labores de Atención al Público?					
12	¿Considera que alcanzar sus metas laborales, logra soluciones que traigan beneficio para el Servicio al Público?					
13	¿Cree usted que la dotación de personal por especialidad influye como estrategia para la satisfacción del Servicio al Público?					
14	¿Considera que la dotación de personal se debe realizar de acuerdo al área especializada?					
SERVICIO AL PÚBLICO						
15	¿Cuenta usted con un ambiente adecuado para brindar un servicio óptimo al Público?					
16	¿Considera que tener espacios bien distribuidos mejora la Calidad en la Atención al Público?					
17	¿Resuelve usted los problemas presentados por el Público en los tiempos establecidos?					
18	¿Propone ideas y soluciones cuando hay que tomar una decisión y no hay ningún tipo de procedimiento al respecto?					
19	¿Considera relevante contar con el número de personal adecuado para la disminución en tiempo de espera?					
20	¿Considera usted que la atención al público se realiza respetando la programación y orden de llegada?					
21	¿Considera que la disminución en tiempo de espera influye en la percepción de servicio que tiene el Público?					

MUCHAS GRACIAS

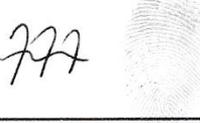
ANEXO N° 5

Fichas técnicas del Instrumento

VARIABLE 1: FORMACIÓN PROFESIONAL

Nombre del instrumento	Cuestionario de Formación Profesional
Autor	Br. Katy Jacqueline Ríos Vera
Objetivo	Evaluar el nivel de formación profesional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa
Confiabilidad	La confiabilidad en la prueba de Alfa de Cronbach es de 0,881 a diez trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa
N° de Preguntas	El instrumento consta de 21 ítems
Tiempo de aplicación	10 minutos (aproximadamente)
Campo de aplicación	Aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa.
Validación	Se realizó por juicio de tres expertos con grado de doctor y magister.
Fecha de aplicación	24-25-26-27 de octubre del 2016
Firma	

VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Calidad de Atención al Público
Autor	Br. Katy Jacqueline Ríos Vera
Objetivo	Evaluar el nivel de Calidad de Atención al Público de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa
Confiabilidad	La confiabilidad en la prueba de Alfa de Cronbach es de 0,832 a diez trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa
N° de Preguntas	El instrumento consta de 21 ítems
Tiempo de aplicación	10 minutos (aproximadamente)
Campo de aplicación	Aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa.
Validación	Se realizó por juicio de tres expertos con grado de doctor y magister.
Fecha de aplicación	24-25-26-27 de octubre del 2016
Firma	

ANEXO 6

Baremos de ambas variables

Los baremos obtenidos para el estudio e interpretación de resultados de ambas variables son los siguientes:

Baremo: Formación Profesional

Niveles Variable /dimensiones	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
Formación Profesional	21-41	42-62	63-83	84-105
Dimensiones				
Grado Académico	7-13	14-20	21-27	28-35
Experiencia Laboral	7-13	14-21	21-28	28-36
Capacitación	7-13	14-22	21-29	28-37

Baremo: Calidad de Atención al Público

Niveles Variable /dimensiones	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
Calidad de Atención al Público	21-41	42-62	63-83	84-105
Dimensiones				
Operativa	7-13	14-20	21-27	28-35
Estratégica	7-13	14-21	21-28	28-36
Servicio al Público	7-13	14-22	21-29	28-37

ANEXO N °7

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "Formación profesional y calidad de atención al público en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa-2016"

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O SUGERENCIA		
				Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
FORMACIÓN PROFESIONAL Es una diligencia que tiene como fin el dar por descubierto y así desarrollar las capacidades de las personas para tener una existencia proactiva, fructífera y que otorgue satisfacción	GRADO ACADÉMICO Es una distinción dada por alguna institución educativa, generalmente después de la terminación exitosa de algún programa de estudios	Educación de Posgrado	¿La Formación Profesional a nivel de Postgrado se manifiesta para usted como una ventaja en el desenvolvimiento de la atención al público?									X							
			¿Usted cuenta con formación de Postgrado; (1) No cuento con formación de Postgrado (2) Egresado de Magister (3) Magister (4) Egresado de Doctorado (5) Doctor						X							X			

		Educación de Pregrado	¿La Formación Profesional a nivel universitario se manifiesta como una ventaja en el desenvolvimiento de la atención al público?								X		X		X				
			¿Usted cuenta con formación universitaria? (1) No cuenta (2) Estudiante (3) Egresado (4) Bachiller (5) Profesional										X		X		X		
		Educación Técnica Superior	¿La Formación Técnica se manifiesta como una ventaja en el desenvolvimiento de la atención al público?										X		X		X		
			¿Usted cuenta con algún tipo de formación técnica? No cuenta (2) Inconclusa (3) Estudiante (4) Egresado (5) Técnica										X		X		X		
			La formación técnica le ha servido en su desempeño laboral en la atención al público.										X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "Formación profesional y calidad de atención al público en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa-2016"

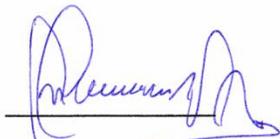
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O SUGERENCIA	
				Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CALIDAD DE ATENCIÓN AL PÚBLICO La calidad de atención al público es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismo. El público constituye el elemento importante de cualquier institución.	OPERATIVA Plan que se lleva a cabo	Manejo adecuado de Manual de Organización y Funciones (MOF)	¿Conoce usted el Manual de Organización y Funciones (MOF)?									X		X		X		
			¿Considera al Manual de Organización y Funciones (MOF) como un facilitador en el adiestramiento y orientación al personal en servicio?						X					X		X		X

			¿Aplica el Manual de Organización y Funciones (MOF) en el desempeño de sus labores operativas?								X		X		X		
			¿Utiliza el Manual de Organización y Funciones (MOF) como un instrumento de control interno en el desempeño de sus labores operativas?								X		X		X		
		Manejo adecuado del Manual de Procedimientos (MAPRO)	¿Conoce los procedimientos administrativos establecidos en el Manual de Procedimientos (MAPRO)?								X		X		X		
			¿Aplica el Manual de Procedimientos (MAPRO) en el desempeño de sus labores operativas?								X		X		X		

			¿Utiliza el Manual de Procedimientos (MAPRO) como un instrumento de control interno en el desempeño de sus labores operativas?									X	X	X		
ESTRATÉGICA Conjunto de acciones que se realiza de manera consensuada para la solución de problemas o la mejora continua dentro de una institución.	Agilizar el Flujo de Público	¿Considera que agilizar el flujo de atención es una estrategia para la satisfacción al Público?										X	X	X		
		¿Considera que los tiempos de espera en la Atención al Público son importantes?						X				X	X	X		
	Atención Personalizada	¿Considera que la atención personalizada es una estrategia de satisfacción en la calidad de Servicio al Público?										X	X	X		

			¿Cree usted que la atención personalizada es importante en el desempeño de sus labores de Atención al Público?									X		X		X			
			¿Considera que alcanzar sus metas laborales, logra soluciones que traigan beneficio para el Servicio al Público?										X		X		X		
	Dotación Personal		¿Cree usted que la dotación de personal por especialidad influye como estrategia para la satisfacción del Servicio al Público?										X		X		X		
			¿Considera que la dotación de personal se debe realizar de acuerdo al área especializada?											X		X		X	

			en tiempo de espera?														
			¿Considera usted que la atención al público se realiza respetando la programación y orden de llegada?							X		X		X			
			¿Considera que la disminución en tiempo de espera influye en la percepción de servicio que tiene el Público?							X		X		X			



Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL

OBJETIVO: Determinar la relación entre la Formación Profesional y la Calidad de Atención al Público en la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2016.

DIRIGIDO A:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:.....ARRIETA MUÑOZ NASAR LUIS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:.....DOCTOR.....

VALORACIÓN:

BUENO	REGULAR	MALO
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

OBJETIVO: Determinar la relación entre la Formación Profesional y la Calidad de Atención al Público en la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2016.

DIRIGIDO A:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL
EVALUADOR: ARRIETA MUÑOZ NASAR LUIS

GRADO ACADÉMICO DEL
EVALUADOR: DOCTOR

VALORACIÓN:

BUENO	REGULAR	MALO
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


FIRMA DEL EVALUADOR

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "Formación profesional y calidad de atención al público en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa-2016"

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O SUGERENCIA
				Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
FORMACIÓN PROFESIONAL Es una diligencia que tiene como fin el dar por descubierto y así desarrollar las capacidades de las personas para tener una existencia proactiva, fructífera y que otorgue satisfacción	GRADO ACADÉMICO Es una distinción dada por alguna institución educativa, generalmente después de la terminación exitosa de algún programa de estudios	Educación de Posgrado	¿La Formación Profesional a nivel de Postgrado se manifiesta para usted como una ventaja en el desenvolvimiento de la atención al público?								f		f		f		
			¿Usted cuenta con formación de Postgrado; (1) No cuento con formación de Postgrado (2) Egresado de Magister (3) Magister (4) Egresado de Doctorado (5) Doctor					f				f		f			

SERVICIO AL PÚBLICO Es la actividad que desarrolla un organismo estatal o una entidad privada bajo la regulación del Estado para satisfacer cierta necesidad.	Buenas Instalaciones	¿Cuenta usted con un ambiente adecuado para brindar un servicio óptimo al Público?								f	f	f			
	Espacio Distribuido	¿Considera que tener espacios bien distribuidos mejora la calidad en la Atención al Público?								f	f	f			
	Reducidos tiempos de Resolución de Expedientes	¿Resuelve Usted los problemas presentados por el público en los tiempos establecidos?									f	f	f		
		¿Propone ideas y soluciones cuando hay que tomar una decisión y no hay ningún tipo de procedimiento al respecto?									f	f	f		
	Disminución de Tiempo de espera	¿Considera relevante contar con el número de personal adecuado para la disminución									f	f	f		

			en tiempo de espera?													
			¿Considera usted que la atención al público se realiza respetando la programación y orden de llegada?							f	t	t				
			¿Considera que la disminución en tiempo de espera influye en la percepción de servicio que tiene el Público?							f	t	t				



Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL

OBJETIVO: Determinar la relación entre la Formación Profesional y la Calidad de Atención al Público en la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2016.

DIRIGIDO A:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Pantaleo Santos Bernabe' Félix*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Doctor en Economía*

VALORACIÓN:

BUENO	REGULAR	MALO
X		


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

OBJETIVO: Determinar la relación entre la Formación Profesional y la Calidad de Atención al Público en la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2016.

DIRIGIDO A:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Rodrigo Santos Bernabé*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Doctor en Economía*

VALORACIÓN:

BUENO	REGULAR	MALO
<i>X</i>		


FIRMA DEL EVALUADOR

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "Formación profesional y calidad de atención al público en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa-2016"

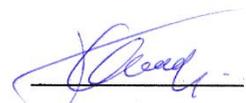
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O SUGERENCIA			
				Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
FORMACIÓN PROFESIONAL Es una diligencia que tiene como fin el dar por descubierto y así desarrollar las capacidades de las personas para tener una existencia proactiva, fructífera y que otorgue satisfacción	GRADO ACADÉMICO Es una distinción dada por alguna institución educativa, generalmente después de la terminación exitosa de algún programa de estudios	Educación de Posgrado	¿La Formación Profesional a nivel de Postgrado se manifiesta para usted como una ventaja en el desenvolvimiento de la atención al público?						X					X						
			¿Usted cuenta con formación de Postgrado; (1) No cuento con formación de Postgrado (2) Egresado de Magister (3) Magister (4) Egresado de Doctorado (5) Doctor													X		X		X

	Educación Pregrado	de	¿La Formación Profesional a nivel universitario se manifiesta como una ventaja en el desenvolvimiento de la atención al público?								X		X		X			
			¿Usted cuenta con formación universitaria? (1) No cuenta (2) Estudiante (3) Egresado (4) Bachiller (5) Profesional									X		X		X		
		Educación Técnica Superior	¿La Formación Técnica se manifiesta como una ventaja en el desenvolvimiento de la atención al público?									X		X		X		
			¿Usted cuenta con algún tipo de formación técnica? No cuenta (2) Inconclusa (3) Estudiante (4) Egresado (5) Técnica									X		X		X		
		La formación técnica le ha servido en su desempeño laboral en la atención al público.									X		X		X			

<p>EXPERIENCIA LABORAL</p> <p>La experiencia en el campo laboral es la acumulación de conocimientos que una persona en una institución logra en el transcurso del tiempo,</p>	<p>Tiempo de Experiencia Laboral</p>	<p>¿Contar con experiencia en el área de atención al público le otorga ventaja en el desempeño de sus funciones?</p>								X		X		X			
		<p>¿La experiencia laboral facilita el desempeño de sus funciones dentro del área de atención al público?</p>								X		X		X			
		<p>¿El tiempo de experiencia laboral en otras áreas lo Favorece en el desempeño laboral actual?</p>								X		X		X			
	<p>Experiencia en la misma Área</p>	<p>¿En el área de atención al público usted adquiere experiencia laboral?</p>								X		X		X			
		<p>¿La experiencia laboral dentro del área de Atención al Público es relevante para su crecimiento profesional?</p>								X		X		X			
	<p>Experiencia en otras Áreas</p>	<p>¿El tiempo de experiencia laboral en otras áreas favorece en la correcta distribución de los trámites solicitados?</p>								X		X		X			

			¿La experiencia laboral aprendida dentro de la atención al público le ayudará a desenvolverse en otras áreas?								X	X	X		
CAPACITACIÓN Es un proceso educativo a corto plazo de manera sistemática y organizada mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades en función de objetivos definidos	Cursos Realizados	¿Participar en capacitaciones o cursos de especialización favorecen al desempeño de sus labores?									X	X	X		
	Especializaciones o Diplomados realizados	¿Los cursos de especialización, programas de desarrollo incrementan su potencial profesional?									X	X	X		
	Programa de Desarrollo Profesión	¿La capacitación le permite orientar y resolver adecuadamente los trámites requeridos?									X	X	X		
		¿Las capacitaciones que recibe son solventadas por la Municipalidad?										X	X	X	

		¿Las capacitaciones que recibe están dirigidas a su área de atención al público?									X		X		X		
	Cursos realizados en la mejora de Atención al Público	¿Los cursos y la capacitación obtenida, permite incrementar el nivel de atención que brinda al público?									X		X		X		
		¿Realizar cursos que ayuden a mejorar su desempeño en el área de atención al público le serán de utilidad?									X		X		X		



Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "Formación profesional y calidad de atención al público en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa-2016"

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O SUGERENCIA	
				Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CALIDAD DE ATENCIÓN AL PÚBLICO La calidad de atención al público es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismo. El público constituye el elemento importante de cualquier institución.	OPERATIVA Plan que se lleva a cabo	Manejo adecuado de Manual de Organización y Funciones (MOF)	¿Conoce usted el Manual de Organización y Funciones (MOF)?								X		X					
			¿Considera al Manual de Organización y Funciones (MOF) como un facilitador en el adiestramiento y orientación al personal en servicio?					X					X		X			

			¿Aplica el Manual de Organización y Funciones (MOF) en el desempeño de sus labores operativas?								X		X		X		
			¿Utiliza el Manual de Organización y Funciones (MOF) como un instrumento de control interno en el desempeño de sus labores operativas?								X		X		X		
		Manejo adecuado del Manual de Procedimientos (MAPRO)	¿Conoce los procedimientos administrativos establecidos en el Manual de Procedimientos (MAPRO)?								X		X		X		
			¿Aplica el Manual de Procedimientos (MAPRO) en el desempeño de sus labores operativas?								X		X		X		

			¿Utiliza el Manual de Procedimientos (MAPRO) como un instrumento de control interno en el desempeño de sus labores operativas?								X	X	X		
ESTRATÉGICA Conjunto de acciones que se realiza de manera consensuada para la solución de problemas o la mejora continua dentro de una institución.	Agilizar el Flujo de Público	¿Considera que agilizar el flujo de atención es una estrategia para la satisfacción al Público?									X	X	X		
		¿Considera que los tiempos de espera en la Atención al Público son importantes?						X			X	X	X		
	Atención Personalizada	¿Considera que la atención personalizada es una estrategia de satisfacción en la calidad de Servicio al Público?									X	X	X		

			¿Cree usted que la atención personalizada es importante en el desempeño de sus labores de Atención al Público?									X		X						
			¿Considera que alcanzar sus metas laborales, logra soluciones que traigan beneficio para el Servicio al Público?												X		X			
	Dotación de Personal		¿Cree usted que la dotación de personal por especialidad influye como estrategia para la satisfacción del Servicio al Público?											X		X				
			¿Considera que la dotación de personal se debe realizar de acuerdo al área especializada?													X		X		

SERVICIO AL PÚBLICO Es la actividad que desarrolla un organismo estatal o una entidad privada bajo la regulación del Estado para satisfacer cierta necesidad.	Buenas Instalaciones	¿Cuenta usted con un ambiente adecuado para brindar un servicio óptimo al Público?									X	X	X		
	Espacio Distribuido	¿Considera que tener espacios bien distribuidos mejora la calidad en la Atención al Público?									X	X	X		
	Reducidos tiempos de Resolución de Expedientes	¿Resuelve Usted los problemas presentados por el público en los tiempos establecidos?							X		X	X			
		¿Propone ideas y soluciones cuando hay que tomar una decisión y no hay ningún tipo de procedimiento al respecto?									X	X	X		
	Disminución de Tiempo de espera	¿Considera relevante contar con el número de personal adecuado para la disminución									X	X	X		

			en tiempo de espera?														
			¿Considera usted que la atención al público se realiza respetando la programación y orden de llegada?							X		X		X			
			¿Considera que la disminución en tiempo de espera influye en la percepción de servicio que tiene el Público?							X		X		X			



Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL

OBJETIVO: Determinar la relación entre la Formación Profesional y la Calidad de Atención al Público en la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2016.

DIRIGIDO A:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL

EVALUADOR: *Freddy F. Valle Espinoza*

GRADO ACADÉMICO DEL

EVALUADOR: *Magister*

VALORACIÓN:

BUENO	REGULAR	MALO
<i>X</i>		


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

OBJETIVO: Determinar la relación entre la Formación Profesional y la Calidad de Atención al Público en la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2016.

DIRIGIDO A:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:..... *Félix Espinoza F. del.*.....

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:..... *magister*.....

VALORACIÓN:

BUENO	REGULAR	MALO
<i>X</i>		


FIRMA DEL EVALUADOR

ANÁLISIS EN ALFA DE CRONBACH DEL CUESTIONARIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Fiabilidad
 - Títulos
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Escala: ALL VARIABLES
 - Títulos
 - Resumen de
 - Estadísticas

```

RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007
VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR0
0016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

→ **Fiabilidad**

[Conjunto_de_datos0]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	21

ANÁLISIS EN ALFA DE CRONBACH DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics interface. On the left, a tree view shows the project structure with 'Fiabilidad' selected. The main window displays the following content:

```
NEW FILE.  
DATASET NAME Conjunto_de_datos1 WINDOW=FRONT.  
RELIABILITY  
  /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010  
014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021  
  /SCALE ('ALL VARIABLES') ALL  
  /MODEL=ALPHA.
```

→ **Fiabilidad**

[Conjunto_de_datos1]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	10	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	21

ANEXO N° 9

BASE DE DATOS
VARIABLE 01 - FORMACIÓN PROFESIONAL

PARTICIPANTES	GRADO DE ACADÉMICO							TOTAL PARCIAL	EXPERIENCIA LABORAL							TOTAL PARCIAL	CAPACITACIÓN							TOTAL PARCIAL	TOTAL GENERAL
	1	2	3	4	5	6	7		8	9	10	11	12	13	14		15	16	17	18	19	20	21		
01	3	1	3	3	3	2	2	17	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	2	2	4	21	65
02	3	1	4	4	3	1	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	2	2	4	4	23	68
03	4	4	4	5	4	3	3	27	4	3	4	4	4	3	4	26	4	4	4	3	3	4	4	26	79
04	4	2	4	5	3	3	3	24	4	4	4	3	3	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	19	67
05	4	3	4	5	4	3	3	26	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	2	2	4	4	22	76
06	4	2	4	5	3	3	3	24	4	4	3	3	3	4	4	25	4	3	3	2	2	3	3	20	69
07	4	3	4	5	3	3	3	25	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	3	4	4	26	79
08	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
09	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
10	3	2	3	3	3	3	3	20	3	4	3	4	4	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	19	63
11	3	1	3	3	3	2	2	17	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	2	2	4	21	65
12	3	1	4	4	3	1	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	2	2	4	4	23	68
13	3	1	4	5	4	3	3	23	4	3	4	4	4	3	4	26	4	4	4	3	3	4	4	26	75
14	3	1	4	5	3	3	3	22	4	4	4	3	3	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	19	65
15	3	1	4	5	3	3	3	22	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	2	2	4	4	22	72
16	3	1	4	3	3	3	3	20	4	4	3	3	3	4	4	25	4	3	3	2	2	3	3	20	65
17	3	1	4	3	3	3	3	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	3	4	4	26	74

18	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
19	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
20	3	2	3	3	3	3	3	20	3	4	3	4	4	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	19	63
21	3	1	3	3	3	2	2	17	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	2	2	4	21	65
22	3	1	4	4	3	1	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	2	2	4	4	23	68
23	3	1	4	5	4	3	3	23	4	3	4	4	4	3	4	26	4	4	4	3	3	4	4	26	75
24	3	1	4	5	3	3	3	22	4	4	4	3	3	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	19	65
25	3	1	4	5	3	3	3	22	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	2	2	4	4	22	72
26	3	1	4	3	3	3	3	20	4	4	3	3	3	4	4	25	4	3	3	2	2	3	3	20	65
27	3	1	4	3	3	3	3	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	3	4	4	26	74
28	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
29	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
30	3	2	3	3	3	3	3	20	3	4	3	4	4	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	19	63
31	3	1	3	3	3	2	2	17	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	2	2	4	21	65
32	3	1	4	4	3	1	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	2	2	4	4	23	68
33	3	1	4	5	4	3	3	23	4	3	4	4	4	3	4	26	4	4	4	3	3	4	4	26	75
34	3	1	4	5	3	3	3	22	4	4	4	3	3	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	19	65
35	3	1	4	5	3	3	3	22	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	2	2	4	4	22	72
36	3	1	4	3	3	3	3	20	4	4	3	3	3	4	4	25	4	3	3	2	2	3	3	20	65
37	3	1	4	3	3	3	3	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	3	4	4	26	74
38	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
39	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
40	3	2	3	3	3	3	3	20	3	4	3	4	4	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	19	63
41	3	1	3	3	3	2	2	17	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	2	2	4	21	65
42	3	1	4	4	3	1	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	2	2	4	4	23	68
43	3	1	4	5	4	3	3	23	4	3	4	4	4	3	4	26	4	4	4	3	3	4	4	26	75
44	3	1	4	5	3	3	3	22	4	4	4	3	3	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	19	65

45	3	1	4	5	3	3	3	22	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	2	2	4	4	22	72	
46	3	1	4	3	3	3	3	20	4	4	3	3	3	4	4	25	4	3	3	2	2	3	3	20	65
47	3	1	4	3	3	3	3	20	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	3	4	4	26	74	
48	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
49	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
50	3	2	3	3	3	3	3	20	3	4	3	4	4	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	19	63
51	3	1	3	3	3	2	2	17	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	2	2	4	21	65
52	3	1	4	4	3	1	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	2	2	4	4	23	68
53	3	1	4	5	4	3	3	23	4	3	4	4	4	3	4	26	4	4	4	3	3	4	4	26	75
54	3	1	4	5	3	3	3	22	4	4	4	3	3	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	19	65
55	3	1	4	5	3	3	3	22	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	2	2	4	4	22	72
56	3	1	4	3	3	3	3	20	4	4	3	3	3	4	4	25	4	3	3	2	2	3	3	20	65
57	3	1	4	3	3	3	3	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	3	4	4	26	74
58	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
59	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
60	3	2	3	3	3	3	3	20	3	4	3	4	4	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	19	63
61	3	1	3	3	3	2	2	17	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	2	2	4	21	65
62	3	1	4	4	3	1	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	2	2	4	4	23	68
63	3	1	3	3	3	2	2	17	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	2	2	4	21	65
64	3	1	4	4	3	1	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	2	2	4	4	23	68
65	3	2	3	3	3	3	3	20	3	4	3	4	4	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	19	63
66	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	2	2	4	21	69
67	3	2	3	4	3	1	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	2	2	4	4	23	68
68	3	1	3	3	3	3	3	19	4	3	4	4	4	3	4	26	4	4	4	3	3	4	4	26	71
69	3	1	3	3	3	2	2	17	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	2	2	4	21	65
70	3	1	4	4	3	1	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	2	2	4	4	23	68
71	3	1	4	5	4	3	3	23	4	3	4	4	4	3	4	26	4	4	4	3	3	4	4	26	75

72	3	1	4	5	3	3	3	22	4	4	4	3	3	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	19	65
73	3	1	4	5	3	3	3	22	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	2	2	4	4	22	72
74	3	1	4	3	3	3	3	20	4	4	3	3	3	4	4	25	4	3	3	2	2	3	3	20	65
75	3	1	4	3	3	3	3	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	3	4	4	26	74
76	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
77	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
78	3	2	3	3	3	3	3	20	3	4	3	4	4	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	19	63
79	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
80	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
81	3	1	4	4	3	1	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	2	2	4	4	23	68
82	3	1	3	3	3	2	2	17	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	2	2	4	21	65
83	3	1	4	3	3	1	3	18	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	2	2	4	4	23	67
84	3	1	3	3	4	3	3	20	4	3	4	4	4	3	4	26	4	4	4	3	3	4	4	26	72
85	3	1	3	3	3	3	3	19	4	4	4	3	3	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	19	62
86	3	1	3	3	3	3	3	19	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	2	2	4	4	22	69
87	3	1	3	3	3	3	3	19	4	4	3	3	3	4	4	25	4	3	3	2	2	3	3	20	64
88	3	1	3	3	3	3	3	19	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	3	4	4	26	73
89	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	2	2	4	21	69
90	3	1	3	3	3	2	2	17	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	2	2	4	21	65
91	3	1	4	4	3	1	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	2	2	4	4	23	68
92	3	1	4	5	4	3	3	23	4	3	4	4	4	3	4	26	4	4	4	3	3	4	4	26	75
93	3	1	4	5	3	3	3	22	4	4	4	3	3	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	19	65
94	3	1	4	5	3	3	3	22	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	2	2	4	4	22	72
95	3	1	4	3	3	3	3	20	4	4	3	3	3	4	4	25	4	3	3	2	2	3	3	20	65
96	3	1	4	3	3	3	3	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	3	4	4	26	74
97	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
98	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65

99	3	2	3	3	3	3	3	20	3	4	3	4	4	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	19	63
100	3	1	3	3	3	2	2	17	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	2	2	4	21	65
101	3	1	4	4	3	1	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	2	2	4	4	23	68
102	3	1	4	5	4	3	3	23	4	3	4	4	4	3	4	26	4	4	4	3	3	4	4	26	75
103	3	1	4	5	3	3	3	22	4	4	4	3	3	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	19	65
104	3	1	4	5	3	3	3	22	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	2	2	4	4	22	72
105	3	1	4	3	3	3	3	20	4	4	3	3	3	4	4	25	4	3	3	2	2	3	3	20	65
106	3	1	4	3	3	3	3	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	3	4	4	26	74
107	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
108	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
109	3	2	3	3	3	3	3	20	3	4	3	4	4	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	19	63
110	3	1	4	4	3	1	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	2	2	4	4	23	68
111	3	1	4	4	3	1	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	2	2	4	4	23	68
112	3	1	3	3	3	2	2	17	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	2	2	4	21	65
113	3	1	4	4	3	1	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	2	2	4	4	23	68
114	3	1	3	3	3	2	2	17	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	2	2	4	21	65
115	3	1	4	4	3	1	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	2	2	4	4	23	68
116	3	1	4	4	3	1	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	2	2	4	4	23	68
117	3	1	3	3	3	2	2	17	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	2	2	4	21	65
118	3	1	4	4	3	1	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	2	2	4	4	23	68
119	3	1	3	3	3	2	2	17	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	2	2	4	21	65
120	3	1	3	3	3	2	2	17	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	2	2	4	21	65
121	3	1	4	4	3	1	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	2	2	4	4	23	68
122	3	1	4	5	4	3	3	23	4	3	4	4	4	3	4	26	4	4	4	3	3	4	4	26	75
123	3	1	4	5	3	3	3	22	4	4	4	3	3	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	19	65
124	3	1	4	5	3	3	3	22	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	2	2	4	4	22	72
125	3	1	4	3	3	3	3	20	4	4	3	3	3	4	4	25	4	3	3	2	2	3	3	20	65

126	3	1	4	3	3	3	3	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	3	4	4	26	74
127	3	1	3	3	3	2	2	17	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	2	2	4	21	65
128	3	1	4	4	3	1	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	2	2	4	4	23	68
129	3	1	4	5	4	3	3	23	4	3	4	4	4	3	4	26	4	4	4	3	3	4	4	26	75
130	3	1	4	5	3	3	3	22	4	4	4	3	3	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	19	65
131	3	1	4	5	3	3	3	22	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	2	2	4	4	22	72
132	3	1	4	3	3	3	3	20	4	4	3	3	3	4	4	25	4	3	3	2	2	3	3	20	65
133	3	1	4	3	3	3	3	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	3	4	4	26	74
134	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
135	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
136	3	2	3	3	3	3	3	20	3	4	3	4	4	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	19	63
137	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
138	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
139	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
140	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
141	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
142	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
143	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
144	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
145	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
146	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
147	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
148	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
149	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
150	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
151	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
152	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65

153	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
154	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
155	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
156	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
157	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
158	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
159	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
160	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
161	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
162	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
163	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
164	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
165	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
166	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
167	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
168	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
169	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
170	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
171	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
172	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
173	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
174	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
175	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
176	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
177	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
178	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
179	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62

180	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
181	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
182	3	1	3	3	3	2	2	17	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	2	2	4	21	65
183	3	1	3	3	3	2	2	17	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	2	2	4	21	65
184	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
185	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
186	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
187	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
188	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
189	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
190	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
191	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
192	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
193	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
194	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
195	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
196	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
197	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
198	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
199	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
200	3	1	4	4	3	1	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	2	2	4	4	23	68
201	3	1	4	4	3	1	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	2	2	4	4	23	68
202	3	1	3	3	3	2	2	17	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	2	2	4	21	65
203	3	1	4	4	3	1	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	2	2	4	4	23	68
204	3	1	3	3	3	2	2	17	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	2	2	4	21	65
205	3	1	4	4	3	1	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	2	2	4	4	23	68
206	3	1	4	4	3	1	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	2	2	4	4	23	68

207	3	1	3	3	3	2	2	17	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	2	2	4	21	65
208	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
209	3	1	3	3	3	3	3	19	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	63
210	3	1	4	4	3	1	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	2	2	4	4	23	68
211	3	1	3	3	3	2	2	17	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	2	2	4	21	65
212	3	1	3	3	3	2	2	17	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	2	2	4	21	65
213	3	1	4	4	3	1	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	2	2	4	4	23	68
214	3	1	3	4	3	3	3	20	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	64
215	3	3	4	5	3	3	3	24	3	4	3	4	4	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	19	67
216	4	3	4	5	4	3	3	26	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	2	2	4	4	22	76
217	3	1	3	3	3	3	3	19	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	63
218	3	3	4	5	3	3	3	24	3	4	3	4	4	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	19	67
219	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
220	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
221	3	3	4	5	3	3	3	24	3	4	3	4	4	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	19	67
222	3	1	3	3	3	2	2	17	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	2	2	4	21	65
223	3	1	3	3	3	2	2	17	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	2	2	4	21	65
224	3	1	4	4	3	1	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	2	2	4	4	23	68
225	3	1	4	5	4	3	3	23	4	3	4	4	4	3	4	26	4	4	4	3	3	4	4	26	75
226	3	1	4	5	3	3	3	22	4	4	4	3	3	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	19	65
227	3	1	4	5	3	3	3	22	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	2	2	4	4	22	72
228	3	1	4	3	3	3	3	20	4	4	3	3	3	4	4	25	4	3	3	2	2	3	3	20	65
229	3	1	4	3	3	3	3	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	3	4	4	26	74
230	3	1	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	2	3	3	19	62
231	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65
232	3	2	3	3	3	3	3	20	3	4	3	4	4	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	19	63
233	3	2	3	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	3	2	2	3	3	20	65

234	3	3	4	5	3	3	3	24	3	4	3	4	4	3	3	24	3	3	3	2	2	3	3	19	67
-----	---	---	---	---	---	---	---	----	---	---	---	---	---	---	---	----	---	---	---	---	---	---	---	----	----

20	1	1	1	1	2	2	1	9	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	28	65	
21	1	1	1	1	2	2	1	9	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	5	4	30	67
22	2	2	1	2	1	1	1	10	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	5	5	31	69
23	2	2	1	2	2	2	2	13	4	4	4	5	5	5	5	32	4	4	4	4	5	5	5	31	76
24	1	1	1	1	2	2	1	9	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	5	4	29	66
25	1	1	1	1	2	2	1	9	4	4	4	5	5	5	5	32	4	4	5	5	5	5	5	33	74
26	1	1	1	1	2	2	1	9	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	5	4	29	66
27	1	1	1	1	2	2	1	9	4	4	4	5	5	5	5	32	4	4	5	5	5	5	5	33	74
28	1	1	1	1	1	1	1	7	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	63
29	1	1	1	2	2	2	1	10	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	66
30	1	1	1	1	2	2	1	9	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	4	4	27	64
31	2	2	1	2	1	1	1	10	5	4	4	4	4	4	4	29	3	4	4	4	4	4	4	27	66
32	1	1	1	1	2	2	1	9	5	4	4	4	4	4	4	29	5	5	4	4	4	4	4	30	68
33	1	1	1	1	2	2	1	9	5	5	4	4	5	5	5	33	5	5	5	4	4	4	5	32	74
34	1	1	1	1	1	1	1	7	4	4	4	4	4	4	5	29	4	5	5	4	4	4	5	31	67
35	1	1	1	1	1	2	1	8	4	4	4	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	5	4	34	74
36	1	1	1	1	2	2	1	9	4	4	4	4	4	4	5	29	4	4	4	4	4	4	5	29	67
37	1	1	1	1	1	2	1	8	4	4	5	4	5	4	5	31	4	5	4	5	5	5	5	33	72
38	1	1	1	2	1	2	1	9	5	4	4	4	4	4	4	29	3	4	3	4	3	4	4	25	63
39	2	2	1	2	1	1	1	10	5	5	4	5	5	5	5	34	2	3	3	3	3	3	3	20	64
40	4	3	1	1	1	2	1	13	4	4	5	4	5	4	4	30	3	3	3	3	3	3	3	21	64
41	2	1	1	1	1	2	1	9	4	4	4	4	4	5	5	30	4	3	4	4	4	4	4	27	66
42	2	2	2	1	2	2	2	13	5	4	4	4	5	4	5	31	3	3	4	4	4	4	4	26	70
43	2	1	2	1	2	1	1	10	4	5	5	4	5	4	4	31	4	5	4	5	4	5	4	31	72
44	1	1	1	2	1	2	1	9	5	4	4	4	4	4	4	29	3	4	4	4	4	4	5	28	66
45	2	2	1	2	1	1	1	10	4	4	4	5	5	5	5	32	4	4	4	3	5	4	4	28	70
46	1	1	2	2	1	2	2	11	4	4	4	4	4	5	4	29	3	3	4	4	4	4	4	26	66

47	2	2	2	2	1	2	2	13	5	4	4	4	5	4	5	31	5	4	4	5	4	5	4	31	75
48	1	1	1	1	2	1	1	8	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	4	4	27	63
49	2	1	2	1	2	1	1	10	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	66
50	1	1	1	1	2	1	1	8	4	4	4	4	5	4	4	29	4	5	4	4	4	4	4	29	66
51	2	2	2	2	1	1	1	11	4	4	4	4	4	5	4	29	3	3	4	4	4	4	4	26	66
52	1	1	2	1	2	1	2	10	5	4	4	4	5	4	5	31	4	5	4	4	4	4	4	29	70
53	2	2	2	2	1	2	1	12	4	5	5	4	5	4	5	32	5	4	5	4	5	5	4	32	76
54	1	1	1	1	2	1	1	8	4	4	4	4	5	4	4	29	3	4	4	4	4	4	4	27	64
55	2	2	1	2	1	2	2	12	5	4	5	5	5	5	5	34	4	3	3	3	3	4	4	24	70
56	2	1	1	1	2	1	1	9	4	4	4	4	4	5	4	29	4	3	4	4	3	3	4	25	63
57	2	2	2	2	2	2	1	13	5	4	5	4	5	4	5	32	5	4	4	4	5	4	4	30	75
58	1	1	1	1	2	1	1	8	4	4	4	4	5	4	4	29	3	4	4	4	4	4	4	27	64
59	1	2	1	2	1	2	1	10	5	4	4	4	4	4	4	29	3	4	4	4	5	4	5	29	68
60	1	1	1	1	1	2	1	8	4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	65
61	1	1	2	1	1	1	2	9	5	4	4	4	5	4	4	30	4	3	4	4	4	4	4	27	66
62	2	1	2	1	2	1	1	10	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	5	4	5	4	4	30	70
63	1	2	1	1	2	1	1	9	4	4	4	4	4	4	5	29	3	4	5	4	4	4	4	28	66
64	2	1	2	1	2	1	2	11	4	4	4	4	4	4	5	29	4	4	5	4	4	4	5	30	70
65	2	1	1	2	1	1	2	10	4	4	4	4	4	5	5	30	3	3	4	4	4	4	4	26	66
66	2	1	2	1	1	1	2	10	5	4	4	4	5	4	5	31	3	3	3	4	4	4	4	25	66
67	2	1	2	2	1	1	2	11	4	5	5	4	5	4	4	31	3	4	4	4	4	5	4	28	70
68	1	1	1	2	2	2	1	10	5	4	4	4	4	4	5	30	3	4	4	4	5	4	5	29	69
69	2	2	1	2	1	1	1	10	4	4	4	5	5	5	5	32	3	3	3	3	3	4	3	22	64
70	1	2	1	1	2	1	1	9	4	4	4	4	5	4	4	29	4	3	4	4	4	4	5	28	66
71	2	2	2	2	2	2	2	14	4	5	4	5	4	5	5	32	4	4	4	4	5	4	5	30	76
72	2	1	1	1	2	1	1	9	5	4	4	4	5	4	5	31	3	3	4	4	4	4	4	26	66
73	2	2	2	2	2	1	2	13	4	4	5	4	5	5	5	32	3	4	4	4	4	5	4	28	73

74	1	1	1	1	2	1	1	8	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	5	4	4	5	5	30	66
75	2	2	1	2	2	2	2	13	5	5	4	5	5	5	4	33	3	4	4	3	4	4	4	26	72
76	2	1	1	1	1	1	2	9	4	4	4	4	5	4	29	3	3	4	4	4	4	4	26	64	
77	1	2	1	1	2	1	1	9	5	4	4	4	5	4	5	31	3	3	4	4	4	4	4	26	66
78	1	2	1	1	2	1	2	10	4	4	5	4	4	4	4	29	3	4	4	4	4	4	4	27	66
79	1	1	2	1	1	2	1	9	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	4	4	27	64
80	1	1	1	1	2	1	1	8	4	4	5	4	4	4	4	29	4	4	5	4	4	4	4	29	66
81	1	2	1	1	2	1	1	9	5	4	5	4	5	4	4	31	4	5	4	4	5	4	4	30	70
82	1	1	2	1	1	1	1	8	4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	5	4	4	4	4	29	66
83	2	1	2	2	1	2	1	11	4	4	4	4	4	4	5	29	3	4	4	4	5	4	4	28	68
84	2	1	2	1	2	2	1	11	4	4	5	4	4	5	4	30	3	4	4	4	5	4	5	29	70
85	1	2	1	1	1	2	1	9	4	4	4	4	4	5	4	29	3	3	4	4	4	4	4	26	64
86	1	2	2	1	2	1	2	11	5	4	5	4	5	4	5	32	4	3	4	4	5	4	5	29	72
87	1	1	1	1	1	1	1	7	4	4	5	4	5	4	4	30	3	4	4	4	4	5	4	28	65
88	2	1	1	2	2	2	1	11	5	4	4	4	5	4	4	30	3	4	4	4	5	4	5	29	70
89	2	2	2	2	1	2	1	12	4	4	4	5	5	5	5	32	2	3	4	4	4	3	4	24	68
90	1	2	1	1	1	1	1	8	4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	4	4	5	4	4	29	66
91	2	2	2	2	2	2	2	14	4	4	4	4	4	5	5	30	3	3	4	4	4	4	4	26	70
92	2	2	2	2	2	2	2	14	5	4	5	5	5	4	5	33	3	3	4	5	4	5	5	29	76
93	1	1	1	1	1	1	1	7	4	4	5	4	5	4	4	30	3	4	4	4	4	5	4	28	65
94	2	2	1	2	2	2	1	12	5	4	4	4	4	4	4	29	3	4	4	4	5	4	5	29	70
95	2	2	1	2	2	2	1	12	4	4	4	5	5	5	5	32	2	3	3	3	3	3	3	20	64
96	2	2	2	2	2	2	2	14	4	5	5	5	5	5	5	34	3	3	5	5	4	4	4	28	76
97	1	2	2	1	2	2	2	12	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	4	4	4	4	26	66
98	2	2	1	1	1	2	1	10	4	4	5	4	5	4	4	30	3	4	4	4	4	5	4	28	68
99	2	1	1	2	1	1	2	10	5	4	4	4	4	4	4	29	3	4	4	4	4	4	4	27	66
100	1	2	1	1	2	1	2	10	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	5	29	66

101	1	2	1	1	2	1	2	10	3	4	5	4	5	4	5	30	4	4	5	4	4	4	5	30	70
102	1	2	2	2	2	2	2	13	5	4	5	4	5	4	5	32	4	4	5	4	5	4	5	31	76
103	1	2	1	1	2	1	1	9	4	4	4	4	5	4	4	29	3	4	5	4	4	4	4	28	66
104	2	1	2	1	1	2	2	11	4	4	4	4	4	5	5	30	3	4	4	4	4	4	5	28	69
105	2	2	1	1	1	2	1	10	4	4	4	4	4	5	5	30	3	3	4	4	4	4	4	26	66
106	2	2	2	2	2	2	2	14	5	4	4	5	5	4	5	32	3	3	4	4	4	4	4	26	72
107	1	1	1	1	1	1	1	7	4	4	5	4	4	4	5	30	3	4	4	4	4	4	4	27	64
108	1	1	1	2	2	2	1	10	5	4	4	4	4	4	4	29	3	4	4	4	4	4	4	27	66
109	2	2	1	2	1	1	1	10	4	4	4	5	5	5	5	32	2	3	3	3	3	3	3	20	62
110	1	2	1	1	1	2	1	9	4	5	5	4	5	4	4	31	4	4	5	4	5	4	4	30	70
111	2	2	2	2	2	2	2	14	4	4	4	4	4	5	5	30	3	3	4	4	4	4	4	26	70
112	1	2	1	2	1	2	1	10	5	4	4	4	4	5	4	30	3	3	4	4	4	4	4	26	66
113	2	2	1	2	2	1	1	11	4	4	5	4	5	4	4	30	3	4	4	4	4	5	5	29	70
114	1	1	1	2	2	2	1	10	5	4	4	4	4	4	4	29	3	4	4	4	4	4	4	27	66
115	2	2	2	2	2	2	2	14	5	4	5	4	5	4	5	32	2	3	3	3	3	3	3	20	66
116	2	2	2	2	2	1	2	13	4	4	4	4	4	5	5	30	3	3	4	4	4	4	4	26	69
117	2	1	1	1	2	1	2	10	5	4	4	4	4	4	5	30	3	3	4	4	4	4	4	26	66
118	2	1	1	1	2	1	2	10	4	4	5	4	5	4	5	31	3	4	4	4	4	5	5	29	70
119	2	1	1	2	1	2	1	10	5	4	4	4	4	4	4	29	3	4	4	4	4	4	4	27	66
120	2	1	1	1	2	1	2	10	4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	5	4	4	4	4	29	68
121	1	1	2	1	1	1	1	8	4	4	5	4	5	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28	66
122	2	2	2	1	2	2	2	13	5	4	4	4	4	5	4	30	4	4	5	4	5	4	5	31	74
123	2	1	1	1	2	1	2	10	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	4	5	28	66
124	2	1	2	2	2	1	1	11	4	4	4	4	4	4	5	29	3	4	4	4	5	5	5	30	70
125	2	1	1	1	2	1	2	10	4	4	4	4	4	5	4	29	3	3	3	4	4	4	4	25	64
126	2	2	2	2	2	2	2	14	5	4	4	4	5	5	5	32	3	3	4	4	4	4	4	26	72
127	1	1	1	1	1	1	1	7	4	4	5	4	5	4	4	30	3	4	4	4	4	5	4	28	65

182	2	1	1	1	1	2	1	9	5	4	4	4	5	4	4	30	3	4	4	4	4	4	4	27	66
183	2	1	1	2	1	1	2	10	4	4	4	4	5	4	5	30	3	4	4	4	4	4	4	27	67
184	1	1	1	1	1	1	1	7	4	4	4	4	4	4	5	29	3	4	4	4	4	4	5	28	64
185	1	2	1	2	1	1	1	9	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	66
186	2	2	1	2	1	1	1	10	4	4	4	5	5	5	5	32	2	3	3	3	3	3	3	20	62
187	1	2	2	1	1	2	1	10	4	4	4	4	4	5	5	30	3	3	4	4	4	4	4	26	66
188	1	1	1	1	1	2	1	8	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	4	4	4	4	26	62
189	2	1	1	1	2	1	1	9	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	4	4	4	4	26	63
190	2	1	2	1	2	1	1	10	4	4	4	4	5	5	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28	68
191	2	1	2	1	1	1	1	9	4	4	4	4	4	4	5	29	3	3	4	4	4	4	4	26	64
192	2	1	1	1	2	1	2	10	5	4	4	4	4	4	5	30	3	3	4	4	4	4	4	26	66
193	1	1	1	1	1	1	1	7	4	4	5	4	5	4	4	30	3	4	4	4	4	5	4	28	65
194	1	1	1	2	2	2	1	10	5	4	4	4	4	4	4	29	3	4	4	4	5	4	5	29	68
195	2	2	1	2	1	1	2	11	4	4	4	5	5	5	5	32	3	4	3	3	4	4	4	25	68
196	2	1	2	2	1	1	2	11	4	4	4	4	4	4	5	29	3	3	4	4	4	4	4	26	66
197	2	1	2	2	1	1	2	11	5	4	4	4	5	4	5	31	3	3	4	4	4	4	4	26	68
198	2	1	2	2	1	1	2	11	4	4	4	4	4	4	5	29	4	4	4	4	4	4	4	28	68
199	2	1	2	2	1	1	2	11	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	4	4	4	4	4	28	69
200	2	2	2	2	1	2	2	13	5	4	4	4	5	4	5	31	4	4	4	4	5	4	5	30	74
201	1	1	1	1	1	2	2	9	5	4	5	4	5	4	5	32	4	4	4	4	5	5	5	31	72
202	1	1	1	2	2	2	1	10	4	4	4	4	4	4	5	29	4	4	4	4	5	5	5	31	70
203	2	2	2	2	1	2	2	13	5	4	4	5	5	5	5	33	3	3	4	4	4	4	4	26	72
204	1	1	1	2	2	2	2	11	5	4	4	5	5	5	5	33	3	3	4	4	4	4	4	26	70
205	2	1	1	1	2	1	2	10	4	4	4	5	5	5	5	32	2	3	3	3	3	3	3	20	62
206	2	1	1	1	2	1	2	10	4	4	4	4	4	4	5	29	3	3	4	4	4	4	4	26	65
207	1	1	1	2	2	2	1	10	4	4	4	4	5	4	5	30	2	3	3	3	3	3	3	20	60
208	2	1	1	1	2	1	2	10	5	4	5	4	5	5	5	33	3	3	4	4	4	4	4	26	69

209	2	1	1	1	2	1	2	10	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	5	5	31	69
210	1	1	1	1	1	1	1	7	4	4	4	4	4	5	5	30	3	4	4	4	4	4	4	27	64
211	1	1	1	1	1	1	1	7	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	3	3	4	4	4	25	60
212	2	1	1	2	2	2	1	11	5	4	4	4	4	4	4	29	2	3	3	3	3	3	3	20	60
213	2	2	2	2	1	2	2	13	5	4	4	4	4	5	5	31	4	4	4	4	4	5	5	30	74
214	2	2	2	2	1	2	2	13	4	4	4	4	4	4	5	29	3	3	4	4	4	4	4	26	68
215	3	4	4	3	3	4	3	24	4	4	4	4	4	4	4	28	2	3	3	3	3	3	4	21	73
216	3	4	4	3	3	4	3	24	4	4	4	4	5	4	5	30	4	3	3	3	4	4	4	25	79
217	1	1	1	1	1	1	1	7	4	4	4	4	4	4	5	29	3	4	4	4	4	4	5	28	64
218	2	2	2	2	1	2	2	13	5	4	5	4	5	4	4	31	4	4	4	4	4	4	5	29	73
219	2	2	1	2	1	1	1	10	4	4	4	5	5	5	5	32	2	3	3	3	3	3	3	20	62
220	2	2	2	2	1	2	2	13	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	5	29	70
221	3	4	4	2	2	4	3	22	4	4	4	4	5	5	5	31	2	3	3	3	3	3	3	20	73
222	3	4	4	2	2	4	3	22	4	4	4	4	4	5	5	30	2	3	3	3	3	3	3	20	72
223	3	4	4	3	3	3	3	23	4	4	4	4	4	4	4	28	2	3	3	3	3	3	3	20	71
224	3	4	4	3	3	3	3	23	4	4	4	4	4	5	5	30	2	3	3	3	3	3	3	20	73
225	4	5	4	5	4	5	5	32	4	4	4	4	4	4	4	28	2	3	3	3	3	3	3	20	80
226	3	4	4	3	3	3	3	23	4	4	4	4	4	4	4	28	2	3	3	3	3	3	3	20	71
227	1	1	1	1	1	1	1	7	4	4	5	4	5	4	4	30	3	4	4	4	4	5	4	28	65
228	1	1	1	2	2	2	1	10	5	4	4	4	4	4	4	29	3	4	4	4	5	4	5	29	68
229	3	4	4	3	3	3	3	23	4	4	4	4	4	5	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	80
230	2	2	2	2	1	2	2	13	4	4	4	4	5	5	5	31	4	3	3	3	4	4	4	25	69
231	3	4	4	3	3	3	3	23	4	4	4	4	4	4	4	28	2	3	3	3	3	3	3	20	71
232	2	2	2	2	1	2	2	13	4	4	4	5	4	5	5	31	3	4	4	4	3	3	3	24	68
233	3	4	4	3	3	3	3	23	4	4	4	4	4	4	4	28	2	3	3	3	3	3	3	20	71
234	3	4	4	3	3	3	3	23	4	4	4	4	4	5	5	30	2	3	3	3	3	3	3	20	73

ANEXO N° 10

AUTORIZACIÓN

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA

RECIBIDO

"Año de la Consolidación del Mar de Grau" Hora: 2:50 PM
Firma: TISAMÓN GONZÁLEZ CARMEN
D. 123456789

Cap. N° Folio: 1

SOLICITO: Autorización para realizar trabajo de investigación en la Municipalidad Provincial de Arequipa.

Abg. LUIS HIDALGO ORTIZ
Sub Gerente de Recursos Humanos
Municipalidad Provincial de Arequipa

Yo, KATTY JACQUELINE RÍOS VERA, estudiante de la Maestría de Gestión Pública, identificada con D.N.I. N° 29653818, con domicilio en la calle Chiclayo 302 San Martín de Socabaya, ante Ud. Con el debido respeto me presento para exponer lo siguiente:

Que, debiendo presentar mi trabajo de investigación para obtener el grado de Maestría en la Universidad César Vallejo, es que requiero de la autorización correspondiente para poder realizar dicho trabajo en la Municipalidad Provincial de Arequipa, la cual forma parte de mi población de estudio.

POR LO EXPUESTO:
Ruego a Usted, tenga a bien acceder a mi solicitud por ser de justicia.

Arequipa, octubre del 2016

Atentamente.



Katty Jacqueline Ríos Vera
Licenciada en Adm.

