



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención según la percepción de los ciudadanos
en un Despacho Congresal, Lima - 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Vladimir Rivera Muñoz

ASESORA:

Mgtr. Eliana Soledad Castañeda Núñez

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ-2016

Página del Jurado

Dra. Galia Lescano López
Presidente

Mgtr. Sonia Lidia Romero Vela
Secretario

Mgtr. Eliana Castañeda Nuñez
Vocal

Dedicatoria

A mi familia, gracias por toda su comprensión
y confianza.

Agradecimiento

De manera especial, a mi asesora Mg. Eliana Castañeda Núñez, por su desmedido apoyo y orientación, pues ello ha sido decisivo para el desarrollo del presente trabajo de investigación, por su paciencia y por todo el apoyo recibido, desde que inicié el presente estudio, sobre todo por su amistad y dedicación con cada uno de mis compañeros.

Declaratoria de autenticidad

Yo Vladimir Rivera Muñoz, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 42057296 con la tesis titulada “Calidad de atención según la percepción de los ciudadanos en un despacho Congresal, Lima - 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada total, ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya 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.

Los Olivos, 16 de agosto del 2016.

.....
Vladimir Rivera Muñoz
DNI: 42057296

Presentación

Señores miembros del Jurado de la Universidad César Vallejo: Cumpliendo con las normas y disposiciones de la Universidad César Vallejo para optar el Grado de Maestro en Gestión Pública, presento la investigación titulada “Calidad de atención según la percepción de los ciudadanos en un despacho Congresal, Lima - 2016”

El presente trabajo es el resultado del reconocimiento previo de la situación problemática, en cuanto se refiere a la aplicación del problema antes mencionado. Se considera que el estudio constituye un valioso aporte para mejorar la comprensión de los elementos que intervienen en la calidad de atención al ciudadano.

Por lo mismo, consta de cuatro capítulos, el primer capítulo está referido a los antecedentes de la investigación, luego la fundamentación teórica, y a partir de ello el planteamiento del problema de investigación, la formulación de hipótesis y objetivos., el segundo capítulo aborda el marco metodológico del estudio y comprende, la formulación y operacionalización de la variable toma de decisiones, la metodología de investigación, el tipo y diseño de estudio, la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos

En el tercer capítulo se presentan los resultados del estudio, y en el cuarto capítulo se presenta la discusión de dichos resultados. Finalmente las conclusiones y recomendaciones, así como las referencias y apéndices, entre ellos, la matriz de consistencia, los instrumentos utilizados, la base de datos entre otros.

El autor.

Tabla de contenido

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Tabla de contenido	vii
Lista de Tablas	ix
Lista de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación teórico científica de Calidad de Servicio	18
1.3. Justificación.....	30
1.4. Problema.....	31
1.5. Hipótesis	33
1.6. Objetivos	33
II. Marco Metodológico	35
2.1. Variables	36
2.1.1. Definición Conceptual	36
2.1.2. Definición Operacional	36
2.2. Operacionalización de la variable Calidad de Atención al Ciudadano	37
2.3. Metodología	37
2.4. Tipos de estudio.....	37
2.5. Diseño.....	37
2.6. Población, muestra y muestreo	38
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
2.8. Métodos de análisis de datos	42
III. Resultados	43
3.1. Descripción de las características muestrales	44
3.2. Resultados de la variable calidad de atención y dimensiones	46

3.2.1. Análisis y descripción de los resultados de la variable calidad de atención	46
3.2.2. Análisis y descripción de los resultados de las dimensiones	46
3.2.3. Análisis y de la calidad de servicio según procedencia	50
IV. Discusión	55
V. Conclusiones	58
VI. Recomendaciones	60
VII. Referencias	62
VIII. Apéndice	66
Apéndice 1: Instrumento de la variable calidad de atención.	
Apéndice 2: Confiabilidad del Instrumento de la variable Calidad de atención	
Apéndice 3: Base de datos para la confiabilidad del instrumento	
Apéndice 4: Certificados de validación del Instrumento utilizado	
Apéndice 5: Base de datos de la variable	
Apéndice 6: Matriz de consistencia	
Apéndice 7: Artículo Científico	
Declaración Jurada	93

Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable Calidad de Atención al ciudadano	37
Tabla 2. Distribución de la población de usuarios en el Despacho Congresal según procedencia.	39
Tabla 3. Distribución de la muestra de usuarios en el Despacho Congresal según sexo	40
Tabla 4. Resumen de validez por Juicio de Expertos para el instrumento Calidad de servicio	41
Tabla 5. Confiabilidad del instrumento Escala de Calidad de Atención al Usuario.	43
Tabla 6. Distribución de usuarios participantes según género.	43
Tabla 7. Distribución de muestra de usuarios según sexo y edad.	44
Tabla 8. Distribución de muestra de usuarios según lugar de procedencia	45
Tabla 9. Distribución de los niveles de la variable calidad de servicio	46
Tabla 10. Distribución de los niveles de la dimensión elementos tangibles	46
Tabla 11. Distribución de los niveles de la dimensión fiabilidad	47
Tabla 12. Distribución de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta	48
Tabla 13. Distribución de los niveles de la dimensión Seguridad	49
Tabla 14. Distribución de los niveles de la dimensión Empatía	49
Tabla 15. Distribución de los niveles de Calidad de atención o servicio según procedencia	50
Tabla 16. Diferencias sobre calidad de servicio entre los usuarios provenientes de la zona de Huancavelica y la zona de Lima	51
Tabla 17. Diferencias sobre dimensión fiabilidad entre los usuarios provenientes de la zona de Huancavelica y la zona de Lima	51
Tabla 18. Diferencias sobre dimensión capacidad de respuesta entre los usuarios provenientes de la zona de Huancavelica y la zona de Lima	52
Tabla 19. Diferencias sobre dimensión seguridad entre los usuarios provenientes de la zona de Huancavelica y la zona de Lima	52

Tabla 20 Diferencias sobre dimensión empatía entre los usuarios
provenientes de la zona de Huancavelica y la zona de Lima

Lista de Figuras

Figura 1. Distribución de usuarios participantes según género	43
Figura 2. Distribución de muestra de usuarios según sexo y edad.	44
Figura 3. Distribución de muestra de usuarios según lugar de procedencia	44
Figura 4. Niveles de la variable calidad de servicio	45
Figura 5. Distribución de los niveles de la dimensión elementos tangibles	46
Figura 6. Distribución de los niveles de la dimensión fiabilidad	47
Figura 7. Distribución de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta	47
Figura 8. Los niveles de la dimensión Seguridad	48
Figura 9. Distribución de los niveles de la dimensión Empatía	49

Resumen

La presente investigación titulada “Calidad de atención según la percepción de los ciudadanos en un despacho Congresal, Lima - 2016”, tiene como objetivo principal Conocer la Calidad de Atención al ciudadano en un Despacho Congresal, Lima - 2016.

La población de referencia son los ciudadanos o usuarios que visitaron el despacho congresal en el primer trimestre del 2016, y la muestra está constituida por 40 usuarios seleccionados de manera intencional y bajo criterios de inclusión y exclusión, la investigación es de diseño no experimental de nivel descriptivo utilizando la técnica de la encuesta, para evaluar la variable de estudio se aplicó un cuestionario de 26 preguntas con escala Lickert.

Luego de aplicar los instrumentos y realizar el análisis estadístico mediante el Paquete Estadístico para Ciencias Sociales SPSS v.22, se concluye que el nivel de calidad de atención o servicio es de 65% Buena. El nivel predominante de las dimensiones, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, son 70%, 52,5%, 60%, 52,5% y 75% respectivamente, asimismo, existen diferencias significativas de percepción de la calidad de atención o servicio en el despacho congresal, por parte de los dos grupos de usuarios considerados, Huancavelica y Lima.

Palabras Clave: Calidad de atención, percepción de la calidad

Abstract

This research entitled "Quality of care as perceived by citizens in a Congressional office, Lima - 2016", whose main objective is to know the quality of Citizen in a Congressional Office, Lima - 2016.

The reference population are citizens or users who visited the congressional office in the second quarter of 2016, and the sample consists of 40 selected users intentionally and criteria of inclusion and exclusion, research is non-experimental design level descriptive using the survey technique to evaluate the variable study a questionnaire of 36 questions Likert scale was applied.

After applying the instruments and perform statistical analysis using the Statistical Package for Social Sciences SPSS v.22, it is concluded that the level of quality of care or service is 65% good. The predominant level dimensions, tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy, are 70%, 52.5%, 60%, 52.5% and 75% respectively, in addition, there are significant differences of perception quality of care or service in the congressional office, by two groups of users considered, Huancavelica and Lima.

Keywords: Quality of care, perceived quality

I. Introducción

1.1. Antecedentes

Como antecedentes se analizaron fuentes de información, tanto primarias como secundarias sobre la temática propuesta y se presentan en el presente trabajo de investigación de manera didáctica y sintética para que el lector pueda tener un mejor entendimiento de las mismas y pueda a la vez ir viendo cómo se obtuvieron los resultados que se presentan en los capítulos posteriores.

Antecedentes internacionales.

Torres, Vásquez y Luna (2011) en su tesis titulada *Análisis Estratégico de la Evaluación de la Calidad del Servicio en el Sector Público* España, concluyeron que las principales fortalezas observadas en los casos revisados de evaluación de la calidad del servicio en el sector público, en su mayoría latinoamericanos, fueron la certificación del servicio y el diseño de modelos de excelencia mediante información que facilitaron la definición de estándares, indicadores y procesos de seguimiento y control. También ofrece información confiable sobre el uso de los recursos públicos tanto para el Estado como para los ciudadanos, además de conocer la opinión del usuario sobre el servicio evaluado. Entre las debilidades encontradas se tiende a considerar la evaluación como un proceso punitivo; deficiencias para aplicar estándares internacionales o modelos de evaluación de calidad del servicio reconocidos en la literatura científica, en su lugar se aprecia la aplicación de criterios de evaluación dependientes del contexto del servicio. Adicionalmente la evaluación del servicio público escasamente evalúa la calidad de la información ofrecida al ciudadano.

Orgambidez y Ramos (2015) en su tesis *Antecedentes Organizacionales de la Calidad de Servicio: un Modelo de Relaciones Estructurales*, presentaron diferentes modelos de calidad y gestión que incluyen las percepciones de los clientes así como los de los gerentes y empleados de contacto. La calidad del servicio no puede ser entendida sin considerar el papel clave jugado por estos últimos. En este sentido, las

compañías deben asegurar la gestión adecuada de sus recursos humanos para garantizar la excelencia del servicio. El modo en que los empleados de contacto reaccionan frente a las prácticas organizacionales (p.ej., empowerment organizacional) y al clima organizacional es importante para el desarrollo y comprensión de la calidad del servicio. El objetivo de éste estudio es examinar la relación entre el empowerment organizacional, clima organizacional de calidad y calidad del servicio funcional y el efecto mediador del clima organizacional de calidad en la relación entre el empowerment organizacional y la calidad de servicio.

Alvarado (2015) en el artículo *La calidad del servicio en las universidades públicas Mexicanas: perspectiva de análisis de las dimensiones*, publicada en la Universidad del Norte, México, afirmó que: la dimensión accesibilidad y tiempo de entrega del servicio son aspectos importantes para el usuario, y existe una tendencia a demostrar que el personal administrativo ha internalizado y sabe que el acceso de los usuarios a los servicios solicitados, en el tiempo y espacio requerido, es de relativa importancia para ellos.

Antecedentes nacionales.

Suarez(2012) en la tesis *El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011 – 2012*”, tuvo como objeto conocer el nivel de calidad de servicio pero a diferencia de la investigación objeto de este trabajo la cual es orientada al ciudadano, la investigación de Suarez, se orienta al usuario estudiantil del Centro de Idiomas de la Universidad del Callao, mediante el modelo Servqual, el cual tiene cinco dimensiones similar al modelo Servperf usado en la presente tesis: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Para su estudio se utilizaron las diferentes herramientas tanto estadísticas y de recolección de datos para fuentes primarias y secundarias, además se usó un cuestionario basado en el Modelo descrito (Servqual).

Prieto (2013) en su tesis *Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional*, concluye: Actualmente uno de los elementos principales de la gestión pública es la Atención al ciudadano, que debe caracterizarse por brindar, de forma eficaz y eficiente, servicios de calidad. En ese contexto, cobra importancia el analizar la política de Mejor Atención al Ciudadano, que tuvo sus inicios en nuestro país en el año 2002, con la Ley de modernización del Estado pero su principal acción se dio a partir del año 2007 con una importante agenda modernizadora. Esta política tiene como principal objetivo brindar una atención diferenciada y con información adecuada a la población, para lo que incorpora plataformas multicanal de atención a los ciudadanos, el uso la tecnología mediante la Plataforma de Interoperabilidad del Estado, y un protocolo de atención que enfatiza el buen trato, la optimización del tiempo de atención y la información oportuna a los ciudadanos. A la fecha, la experiencia de la focalizada implementación de la política ha sido exitosa, pero al reconocer el impacto positivo que tendría su implementación a nivel nacional, surge la iniciativa de emprender esta investigación de tesis. El objetivo principal de este estudio es identificar los elementos que permitan el escalamiento de la política a nivel nacional. Para ello revisar los antecedentes de la política, los resultados obtenidos hasta ahora, la importancia de escalarla y finalmente los elementos que permitirán lograrlo. Se apunta a que la política impacte en toda la gestión pública mediante una transformación en la manera en que son ofrecidos los servicios públicos al ciudadano. Los resultados de la investigación dan los elementos de juicio para que los decisores de políticas, reconozcan la importancia del escalamiento de la Política de Mejor Atención al Ciudadano a nivel nacional y tengan las herramientas necesarios para liderar dicho proceso.

Ninamango (2014) en su tesis *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014* tuvo como objetivo: Describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) en enero del 2014. Su diseño: Estudio Descriptivo, Transversal y Observacional. Sus materiales y métodos: Se seleccionó de manera no

probabilística una muestra de 230 usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta Servqual modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. Los datos fueron analizados con el paquete estadístico SPSS. Resultados: Se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%). Conclusiones: La insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores socio demográfico y la satisfacción global ni las dimensiones. Palabras clave: encuesta Servqual, nivel de satisfacción, calidad de servicio.

1.2. Fundamentación teórico científica de Calidad de Servicio

Modelos de la calidad desde la gestión

Se presenta una síntesis de algunos modelos de calidad existentes, los cuales han sido de gran importancia para el desarrollo de la calidad de la gestión en las organizaciones empresariales.

Ferrando y Granero (2005), citan los siguientes modelos:

Modelo Deming

Deming, fue uno de los americanos que colaboraron con los japoneses en la mejora de su competitividad a través de la calidad. Los criterios de evaluación que rigen este modelo son los siguientes: (a) Políticas y objetivos de la organización; (b) La organización y su operativa; (c) Flujo de información y su uso; (d) Calidad de productos y procesos; (e) Estandarización; (f) Gestión; (g) Garantía de calidad de funciones, sistemas y métodos; (h) Resultados; (i) Planes de futuro.

Modelo Malcolm Baldrige

En la década de 1980, cuando los productos japoneses inundaban el mercado

norteamericano, era necesario responder de alguna forma a esta invasión y así surgió en 1987 el premio Nacional a la Calidad Malcolm Baldrige para fomentar en las organizaciones estadounidenses la cultura de la calidad total-excelencia como fuente de competitividad.

En la actualidad este modelo goza de prestigio y popularidad y son numerosas las organizaciones que aspiran a ganarlo anualmente. Los criterios del modelo son: (a) Liderazgo; (b) Planificación estratégica; (c) Enfoque hacia el cliente y el mercado; (d) Medida, análisis y gestión del conocimiento; (e) Gestión de los recursos humanos; (f) Gestión de los procesos; (g) Resultados.

Los modelos anteriormente mencionados consideran entre sus elementos fundamentales al liderazgo, la planificación, los recursos y los resultados. En los últimos años se han venido incorporando los aportes de modelos de calidad; Indagando sobre los modelos de calidad, a continuación, se menciona aquellos que se ajusta al tema de investigación.

Objeciones a la gestión de la calidad.

Para desarrollar este apartado mencionaremos el aporte de Udaondo (1992) quien opinó que un sistema de gestión de calidad debe ser instaurado y este enfrentará una serie de inconvenientes entre los que podemos mencionar:

Primero tiempo y trabajo, se necesitará que el personal que dirige la institución dedique mayor número de horas a dichas tareas, además de compartir una visión clara sobre la utilidad de dicha estrategia.

En segundo lugar resistencia al cambio, característica que posee todo ser humano al enfrentar situaciones nuevas a consecuencia de modificar filosofías y culturas de trabajo implantadas durante muchos años.

Por tanto el autor sugiere enfrentar la gestión de la calidad como un desafío, asumiendo acciones con visión positiva para lograr resultados que favorecerán las funciones de las organizaciones.

Trilogía de la calidad de Josep M. Juran.

Dicho enfoque de la calidad se base en tres principios:

Planificación de la Calidad: que determina las necesidades de los clientes, en función a ello se desarrollan los productos (o servicios) y actividades idóneas para satisfacerlas.

Control de la Calidad: Evaluar el comportamiento real de la calidad, comparando resultados obtenidos con los objetivos propuestos para luego actuar reduciendo las diferencias.

Mejora de la calidad: Donde se establecen planes para la mejora continua con el objetivo de lograr cambios ventajosos y permanentes.

Definición de calidad de atención

Existen diferentes puntos de vista y enfoques que definen o caracterizan la postura de algunos autores para definir calidad del servicio o atención, y sobre los cuales se han diseñado diferentes modelos de evaluación de la calidad teniendo en cuenta atributos que valoran una prestación de servicio. Las definiciones están determinadas por las perspectivas desde las cuales se formulan dos posturas: la perspectiva Expectativas-Percepciones y la perspectiva Objetiva-Subjetiva (también llamada Interno-Externo).

En el artículo presentado por Torres Samuel, Maritza; Vásquez Stanescu, Carmen Luisa, titulado Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis, publicado en el año 2015, pp.56 al 75, presentan dos perspectivas sobre la calidad de atención, como es: 1) Para la definición de calidad del servicio, de acuerdo a la perspectiva Expectativas- Percepciones, se encuentran dos posturas de los autores al respecto: tenemos (a) Uso de las expectativas y percepciones del cliente., donde define que la calidad del servicio (CS) tiene su base en el paradigma de la desconfiguración, como resultado de la discrepancia entre percepciones (P) y expectativas (E) y.(b) con respecto al desempeño del servicio, desde esta perspectiva se encuentran entre otros el modelo nórdico de calidad del servicio desarrollado por Grönroos (1984), *ServiceQuality* (Servqual) propuesto por el norteamericano Parasuraman y otros (1985,1988), el de servicios de transporte aéreo (Robledo,2004) y el de servicios bibliotecarios LibQUAL (Cook y otros, 2001)y2) la perspectiva desde la percepción del cliente cuenta con dos posturas: a)Desde esta postura se busca medir la calidad desde la percepción del cliente, frente a los que emplean; y b) dese

la postura de las diferencias entre percepciones y expectativas (Cronin y Taylor, 1992; Brady y Cronin, 2001; Martínez y Martínez, 2010). Esta postura considera que incluir las expectativas en la evaluación no es necesario, debido a que ésta se fundamenta sólo en la percepción del resultado del servicio. En este sentido se han desarrollado escalas como el SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992) y el Modelo Jerárquico Multidimensional (Brady y Cronin, 2001). Respecto a la perspectiva Objetiva- Subjetiva (Interna-Externa) para la definición de la calidad del servicio, se identifican dos puntos de vista. a) La externa, asociada a la percepción y/o expectativas del cliente, también considerada como calidad subjetiva; y el b) desde el punto de vista interno cuya evaluación se realiza considerando al prestador del servicio, los que utilizan indicadores internos y objetivos (Ruiz, 2001; Duque, 2005), como por ejemplo el modelo de evaluación de la calidad del transporte público terrestre UNE-EN 13816 (Ministerio de Fomento de España, 2006; Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones de Chile, 2006).

Seguidamente se da una referencia de algunos modelos de acuerdo a su perspectiva y punto de vista:

Modelos de evaluación de calidad del servicio

Se describen a continuación algunos de los modelos de mayor referencia en la literatura científica, considerando los cuestionamientos publicados a los mismos sus aplicaciones, o por sus contribuciones teóricas en la evaluación de la calidad del servicio. Entre estos: los basados en el enfoque del usuario, destacan por sus dimensiones y atributos de evaluación el modelo de calidad de la atención médica de Donabedian de 1966, los cuales se resaltan nuevamente tal y como se mencionó en la página anterior, aquí se señala las más trabajadas como: el modelo nórdico de Grönroos de 1984, el modelo americano *Service Quality* (SERVQUAL) de Parasuraman, Zeithaml y Berry de 1988, el Modelo *Service Performance* (SERVPERF) de Cronin y Taylor en 1992, el Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin en 2001, el modelo para servicios bibliotecarios LIBQUAL propuesto por Thompson, Cook y Heathen el 2001, el E-S-QUAL sobre calidad del servicio entregado por sitios Web de Parasuraman, Zeithaml y Malhotra en el 2005 y, finalmente un modelo de

Evaluación unidimensional de la calidad del servicio propuesto por Martínez y Martínez del 2010.

Modelo de la imagen (modelo Nórdico)

Gronroos (1984) citado por Varo (1994), manifiesta que la calidad se relaciona con la imagen corporativa, que influye sobre la perspectiva del servicio. Los componentes de la imagen corporativa: en primer lugar, se considera las acciones de marketing, que emplea instrumentos comerciales según la naturaleza del servicio, así tenemos la oferta de servicios, la política de precios, comunicación y distribución de servicios y la localización geográfica de los centros. Este a su vez está conformado por los denominados ángulos: cuantitativo, cualitativo, temporal y espacial.

El ángulo cuantitativo, considera la cantidad de dinero destinada a las actividades comerciales como: publicidad, promoción de ventas, relaciones públicas, etc. Con respecto al ángulo cualitativo, se considera los componentes selectivos, por ejemplo: realizar la publicidad en diversos medios y por consiguiente con diferentes resultados. Considerando el ángulo temporal, se observa que las actividades comerciales de las empresas no son uniformes en el tiempo, hay espacios de mayor demanda que deben ser atendidos en su momento. Finalmente, el ángulo espacial, ligado a la venta de productos en diferentes zonas geográficas con el fin de ejecutar actividades variadas.

En segundo lugar, tenemos la calidad técnica específica de un servicio ligada a: la formación del personal en torno a conocimientos de la empresa, servicios y necesidades de los clientes; los conocimientos técnicos que viabilizan la atención a las necesidades y satisfacción de los clientes; solución a los problemas de los clientes, calidad de los equipos influirá de manera directa sobre el servicio, finalmente tenemos a los sistemas de información utilizados para mejorar la comunicación además de proporcionar datos confiables.

En tercer lugar, se considera la calidad funcional de la empresa congruente con: las actitudes que permiten establecer relaciones entre la empresa-personal-clientes; el comportamiento que se ejerce durante la ejecución de las funciones del personal; orientación del servicio hacia el cliente y el establecimiento de la comunicación con los clientes a través de medios y personas.

Modelo de la Servucción.

Dicho modelo está sustentado por Eiglier y Langeard (1989) quienes establecen que la calidad del servicio depende de la calidad de los elementos de la servucción y la vinculación entre ellos. Dichos elementos son tres: primero, el soporte físico, cuya calidad favorece la prestación de servicios, por ello está condicionada por la calidad intrínseca, complejidad de las nuevas tecnologías, facilidad de mantenimiento y facilidad de uso por el personal y el cliente.

En segundo lugar se considera la calidad del personal ligada a: cualificación profesional, caracterizada por las aptitudes y funciones técnicas; disponibilidad, demostrada por actitudes de compromiso del personal con respecto al servicio dado al cliente y la presencia física que es un factor de imagen y de seguridad que muestra la empresa al público.

Y en tercer lugar el cliente, que es pieza fundamental del proceso en tanto en cuanto se puede considerar que si él no existe no hay servicio.

Modelo Jerárquico Multidimensional

Brady y Cronin (2001) se basan en las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio para la evaluación del desempeño del servicio en múltiples niveles y los combinan para llegar a su percepción global. A través de su investigación cualitativa y empírica muestran como la calidad del servicio constituye una estructura de tercer orden, donde la percepción se define por dimensiones y, a su vez, éstas en sub dimensiones. El modelo de Brady y Cronin (2001) propone tres (3) dimensiones principales: calidad de la interacción, ambiente físico y calidad de los resultados. Este se presenta como una alternativa válida y fiable en la medición de la calidad del servicio en diversos contextos (Losada y Rodríguez, 2007). Sin embargo, Martínez y Martínez (2010) señalan que Brady y Cronin no abordan adecuadamente algunas contradicciones conceptuales importantes en cuanto a su multidimensionalidad, específicamente las dimensiones y sub dimensiones.

Modelo Servperf

Cronin y Taylor (1992), crearon el modelo Servperf, nombre alusivo a la valoración del desempeño (Serviceperformance) para la medida de la calidad del servicio. Dicha propuesta es el resultado de las investigaciones desarrolladas en 8 empresas de servicios. Consistió en validar un método alternativo para evaluar la calidad del servicio observado y la significación de las relaciones entre calidad del servicio, satisfacción del cliente e intenciones de volver a comprar. Para tal efecto emplearon un conjunto de cuestionarios, contrastaron la medición de la calidad realizada mediante la discrepancia entre expectativas y percepciones de los consumidores y la realizada solamente con las percepciones o actitudes de los mismos. Luego de la aplicación de ambos cuestionarios (de Servqual y la de Servperf) y la revisión bibliográfica más las pruebas practicadas por Cronin Taylor, concluyen que Servperf tendrá una mejor aceptación debido a que la medición exclusivamente de la percepción del desempeño refleja con mayor exactitud la realidad del servicio prestado. Como resultado obtuvieron que:

Primero: La calidad del servicio es un antecedente de la satisfacción del cliente.

Segundo: La satisfacción del cliente tiene un efecto significativo en la intención de compra del cliente.

Tercero: La calidad del servicio tiene menos efecto en la intención de compra que la satisfacción del cliente.

Deducen que el modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1988), no es el más adecuado para medir la calidad del servicio debido a las deficiencias analizadas. Las expectativas son el componente del instrumento Servqual que más controversias ha suscitado por los problemas de interpretación que plantea a los encuestados, suponen una redundancia dentro del instrumento de medición ya que las percepciones están influenciadas por las expectativas y por su variabilidad en los diferentes momentos de la prestación del servicio. La conclusión principal a la que ocurren Cronin y Taylor es que las conceptualizaciones y mediciones actuales de la calidad del servicio están basadas en un paradigma defectuoso, sugiriendo que debería medirse por medio de actitudes. El análisis estructural soporta la superioridad teórica del modelo propuesto. Finalmente sugieren que los puntos de las escalas de

medición de la calidad del servicio deben ser diferentes de una industria a otra. Partiendo de que la calidad del servicio y la satisfacción son constructos diferentes, la aceptación más común de las diferencias entre ambos elementos es que la calidad del servicio percibida es una forma de actitud, una evaluación global, mientras que la satisfacción es la medida de una transacción específica.

El tratamiento de las expectativas como “lo esperado” está basado en las experiencias del consumidor con un tipo específico de organización de servicio. De aquí que Cronin y Taylor afirmen que la literatura del servicio ha confundido la relación entre satisfacción del consumidor y la calidad del servicio. Esta distinción es importante tanto para los gerentes de servicio como para investigadores porque los prestatarios necesitan conocer si lo esperado por los consumidores se corresponde o no con nivel de prestación, o si están satisfechos o no con el máximo de calidad percibida. La importancia de este resultado ha sido un serio esfuerzo para clarificar la relación entre satisfacción y calidad de servicio. De acuerdo a los autores, la conceptualización y medición de la calidad del servicio percibida, basadas en el paradigma de la desconfirmación, son erróneas. Por lo tanto sugieren que esta se debe medir a partir de las percepciones del cliente, ya que el ser considerada esta una actitud debería medirse como tal. El modelo que ellos proponen mide las mismas dimensiones que el SERVQUAL, con la gran diferencia que tal como se mencionó anteriormente, la escala no mide las expectativas del cliente, lo cual reduce en un 50% el número de ítems que deben ser medidos (de 44 ítems a 22 ítems).

Dimensiones de Calidad de Servicio en el modelo Servperf

En la presente tesis de investigación adopta estas dimensiones porque define y se acomoda al propósito de la investigación que es conocer el nivel de percepción de los usuarios/ciudadanos sobre la calidad de servicio que presta el despacho congresal; por lo que la escala de medición que utiliza este modelo consta de cinco dimensiones de calidad considerando: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Cada una de estas dimensiones está conformada por aspectos relacionados a la dimensión, que permite realizar estudios con mayor profundidad. La

valoración de los ítems corresponde a una escala tipo Likert de 5 valores, que van desde 1, «nunca» hasta 5, «siempre»

Esta escala puede ser aplicada para todos los servicios, por lo que se considera una alternativa a utilizar en la presente investigación.

Elementos tangibles

En el modelo Servperf, los elementos tangibles están relacionados con la parte física tanto de las instalaciones, equipo, personal y material usado para la atención y como el usuario percibe los mismos. Cuestiones tales como limpieza y modernidad entre otros son evaluadas.

Zeithman, A. y Jo Bitner definieron los elementos tangibles: “(...) a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad” (2002, p. 103) Se considera también como los elementos físicos; equipos, personal, instalaciones, que ayudan a tener mayor comodidad, precisión y rapidez, así como una debida utilidad de ellos. De aquí, se puede decir que los elementos tangibles, se relacionan directamente con la ubicación y acceso a las instalaciones, la información que el técnico proporciona, el material que emplea durante la atención y el equipo que brinda el área de operaciones al usuario final.

Fiabilidad

Se puede definir la fiabilidad como la probabilidad positiva del buen funcionamiento de algo. Para algunos autores: “La fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, va desde (...), hasta el seguimiento del final de la producción” (Farfán, 2007, p.11) También se dice que: “Por mejorar la fiabilidad se entiende tener la capacidad de identificar los problemas y reparar los equipos antes de que el departamento de operaciones advierta que hay algo que no funciona”

(Revista ABB Nueva Zelanda, 2009, p. 35).

En consecuencia se puede entender por fiabilidad a la capacidad de identificar problemas, disminuir errores y buscar soluciones para así evitar riesgos; Esto se puede conseguir con la mejora de los procesos, con la innovación y/o renovación tecnológica y con capacitación al personal. También es importante el abastecimiento de los insumos (repuestos) a tiempo, para de esa forma hacer que el servicio prometido llegue al usuario de forma fiable y cuidadosa. La fiabilidad es un factor esencial para una percepción positiva por parte del usuario final.

Responsabilidad (Capacidad de Respuesta)

Para Zeithman A. y Jo Bitner la responsabilidad es: “Disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud” (2002, p. 103). “(...) La responsabilidad consiste en intentar ser sujetos. No se trata de ser simplemente un engranaje, de ser simplemente fatalidad, es decir algo necesariamente actúa de una manera determinada (...)” (Savater, 1998 p. 60): “La Responsabilidad es la capacidad de sentirse obligado a dar una respuesta o cumplir un trabajo sin presión externa alguna” (Carreras, 2006, p.35) De acuerdo a lo estudiado por diversos autores se puede concluir que la responsabilidad es inherente a la persona y ella le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, con la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido.

Seguridad

Eduardo Castillo, profesor de la universidad del BÍOBÍO de Chile menciona: “Seguridad, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza” (2005, p. 2). Al respecto, Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner manifiestan que la responsabilidad es: “El conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza” (2002, p. 103)

Finalmente el ingeniero González precisa que: “La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su

habilidad para transferir confianza al cliente” (2006).

Entonces de todo ello se deduce que la seguridad es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento que los técnicos desarrollan al brindar información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa. Es la misma capacidad de transmitir confianza a los usuarios para que nos puedan indicar sus necesidades, y así poder brindar la ayuda que requiera en el momento requerido.

Empatía

Según Zeithman, Valarie A. y Jo Bitner empatía es: “Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa” (2002, p. 103). La empatía es “Una experiencia adquirida a partir de las emociones de los demás a través de las perspectivas tomadas de éstos y de la simpatía, definida como un componente emocional de la empatía” (Feshback, 1984, p. 67). Entonces se puede decir, que empatía es la habilidad innata del ser humano, que permite entender a los demás, poniéndose en su lugar para tratar de entender su forma de pensar y así intentar comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten una buena comunicación. Ser empático es ser capaz de entender emocionalmente a las demás personas, lo cual es la clave del éxito en las relaciones interpersonales y así ayudar de una manera más eficiente.

Público Objetivo: zona de Huancavelica y Lima

Población de Huancavelica.

La Región de Huancavelica fue creada por el libertador Don José de San Martín el 26 de Abril de 1822. En la década del ochenta, la violencia terrorista también azotó el departamento, hundiéndolo en la miseria y propiciando la masiva migración de sus pobladores hacia la costa.

En la actualidad, gracias a la paz recuperada este pueblo de campesinos y mineros, distinguidos por su sencillez y hospitalidad, trabaja por recuperar el esplendor de otros tiempos.

La Región de Huancavelica se encuentra políticamente dividida en 7 provincias –

Huancavelica, Acobamba, Angaraes, Castrovirreyna, Churcampa, Huaytará y Tayacaja– y en 100 distritos distribuidos en altitudes que van desde los 1,000 hasta más de 5,000 m.s.n.m.

La población estimada para el 2016 fue de 498,556. (Proyección 2016, INEI). A partir de la población estimada podemos ver que el 73% de los habitantes de la región se encuentran en el ámbito rural, mientras que un 23% viven en zonas urbanas.

La población electoral es de 274,440 (Población electoral Abril 2016, RENIEC), por esta cantidad de población, a la región de Huancavelica le corresponde que lo representen en el Congreso de la República, 02 congresistas, los cuales tienen la función principal de representar, fiscalizar y legislar. A los legisladores el Congreso de la República se les asigna despachos congresales, en donde se atiende a la población del distrito electoral de Huancavelica (en su gran mayoría), Huancavelicanos residentes en la ciudad de Lima y ciudadanos de la ciudad de Lima.

En el presente trabajo, se hizo el estudio de la visita de los ciudadanos del primer trimestre del año 2016 (enero, febrero y marzo) en donde se contabilizaron 1038 ciudadanos con un promedio de visita por mes de 346 ciudadanos. La población que viene al despacho congresal por lo general son alcaldes provinciales, alcaldes distritales, autoridades de centros poblados y comunidades asimismo ciudadanos que solicitan apoyo en gestiones para su priorización de diferentes proyectos de inversión pública en los diferentes ministerios e instituciones públicas. Asimismo, realizar seguimiento en los trámites de gestiones ligados a las municipalidades provinciales, distritales y centros poblados entre otros. Por otro lado, la población de estudio solicita servicios en asesorías para mejorar en eficacia y eficiencia en las gestiones para el desarrollo de sus comunas.

La población residente en la ciudad de Lima.

En su mayoría visitan al despacho del congresista a solicitar se les atienda en las gestiones para ayudar a las asociaciones de residentes Huancavelicanos en la ciudad de Lima, asimismo colaboran a las autoridades en el seguimiento de gestiones que realizaron las autoridades de la región de Huancavelica que vinieron y que por motivos económicos, no regresan habitualmente.

1.3. Justificación

Justificación Legal.

Mediante el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización Pública, mediante la cual se concreta que el estado debe estar orientado al Ciudadano, ser eficiente, unitario y descentralizado, inclusivo y abierto (transparente y que rinde cuentas). Lo que nos lleva a concluir la necesidad del estado de brindar servicio de calidad en toda su gama de instituciones. Así, no es exento de esta política el Congreso de la República, con sus respectivos despachos congresales. Por lo que esta investigación representa un gran aporte para la obtención de los objetivos de la política de modernización y poder aportar de esta manera una herramienta para maximizar los estándares de atención al ciudadano en un despacho congresal.

Justificación Histórica.

Nuestro país, a través de su historia nos ha mostrado que la atención de los servicios brindados por el estado ha sido en términos generales defectuoso e inapropiado, sin embargo, se han ido sumando esfuerzos para poder mejorar esta situación histórica y es así que en el 2008, el Perú ha suscrito la Carta Iberoamericana de Calidad en Gestión Pública, que enfoca su contenido en una noción común de servicios de calidad para los países iberoamericanos, que guiará sus políticas, programas e instrumentos de gestión de las administraciones públicas. Es en este contexto que el estudio a realizarse contribuirá en el desarrollo de esta mejora histórica de los servicios brindados a los ciudadanos.

Justificación Institucional

El congreso de la República, con sus despachos congresales, es la institución de mayor jerarquía en el ámbito de representación ciudadana a nivel Nacional. Es así que una institución con estas características debe tener mayor eficacia en el uso de lineamientos o políticas dirigidas a brindar un excelente servicio al ciudadano, pero para lograr este objetivo, debe tenerse en claro cómo se realiza hasta ahora el

desarrollo del servicio, para posteriormente utilizar estos datos para direccionar el quehacer de los servidores públicos de los despachos congresales.

Justificación Académica

El estudio brinda información de un segmento de las instituciones públicas que no ha sido muy tratado, por lo que los datos recopilados tienen un valor académico importante, además que constituye una herramienta para estudios posteriores relacionados al tema planteado.

1.4. Problema

La evolución de la administración pública hace hincapié a la calidad brindada en el servicio al ciudadano ya que este produce un efecto social de bienestar y confianza en estas instituciones. Es así que en todos los sectores públicos se han venido realizando estudios y estrategias para poder lograr un servicio público de calidad, desde la mejora en el clima laboral, hasta el uso de tecnologías informáticas para el monitoreo y evaluación de los servicios.

Todos estos esfuerzos, sin embargo, quedan como prácticas aisladas debido a la poca difusión de los mismos, así como la difícil posibilidad de replicación de sus metodologías debido a las diferencias idiosincráticas de nuestra población. Esta idiosincrasia genera que los pobladores presenten diferentes tipos de expectativas en relación a la calidad de servicio que se les brinda, aún más cuando para recibir el servicio tienen que movilizarse desde sus ciudades, pueblos o comunidades hasta el lugar donde opera la institución pública a la cual acuden.

El Congreso de la República del Perú, tiene su sede en la ciudad de Lima, capital del país y los despachos congresales se distribuyen en cinco edificios cercanos al local del Congreso, sin embargo, la atención que realizan es a la población a la que representan y en la mayoría de los casos son personas de las regiones del interior del país, por lo tanto, la calidad del servicio brindado al ciudadano debe reflejar el reconocimiento por el esfuerzo que ellos realizan para llegar hasta Lima.

Asimismo, se deben tener pautas claras en los mismos despachos para no caer

en ningún tipo de discriminación o exclusión por clase, sexo, edad, creencias, cultura, identidad de género o de cualquier otra índole. Es así que este trabajo de investigación se centrará en la descripción de los factores relacionados con la calidad de atención en un despacho congresal, a fin de poder tomar decisiones de cómo manejarlos y poder así lograr el esperado servicio de calidad al ciudadano.

Problema General

¿Cuál es el nivel de la Calidad de Atención según la percepción de los ciudadanos en un despacho congresal, Lima - 2016?

Problema específico 1

¿Cuál es el nivel de la dimensión elementos tangibles según la percepción de los ciudadanos en un despacho congresal, Lima - 2016?

Problema específico 2

¿Cuál es el nivel de la dimensión confiabilidad según la percepción de los ciudadanos en un despacho congresal, Lima - 2016?

Problema específico 3

¿Cuál es el nivel de la dimensión capacidad de respuesta según la percepción de los ciudadanos en un despacho congresal, Lima - 2016?

Problema específico 4

¿Cuál es el nivel de la dimensión empatía según la percepción de los ciudadanos en un despacho congresal, Lima - 2016?

Problema específico 5

¿Cómo es la percepción que tiene los ciudadanos respecto a la empatía en un despacho congresal, Lima - 2016?

Problema específico 6

¿Cuál es el nivel de las dimensiones: elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía s de la calidad según procedencia de los ciudadanos de un despacho congresal, Lima – 2016?

1.5. Hipótesis

H_a Existen diferencias al comparar el nivel de las dimensiones: elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y empatías de calidad según procedencia de los ciudadanos de un despacho congresal, Lima – 2016.

1.6. Objetivos

Objetivo General.

Determinar el nivel de la Calidad de Atención según la percepción de ciudadano en un Despacho Congresal, Lima–2016.

Objetivos Específicos.

Objetivo Específico 1

Determinar el nivel de la dimensión elementos tangibles según la percepción de los ciudadanos en un despacho congresal, Lima - 2016

Objetivo Específico 2

Determinar el nivel de la dimensión confiabilidad según la percepción de los ciudadanos en un despacho congresal, Lima - 2016

Objetivo Específico 3

Determinar el nivel de la dimensión capacidad de respuesta según la percepción de los ciudadanos en un despacho congresal, Lima – 2016

Objetivo Específico 4

Determinar el nivel de la dimensión seguridad según la percepción de los ciudadanos en un despacho congresal, Lima - 2016

Objetivo Específico 5

Determinar el nivel de la dimensión empatía según la percepción de los ciudadanos en un despacho congresal, Lima - 2016

Objetivo Específico 6

Determinar el nivel de las dimensiones de la calidad según procedencia de los ciudadanos de un despacho congresal, Lima – 2016

II.Marco metodológico

2.1. Variables

En la presente investigación se consideró el estudio de la variable Calidad de Atención o Servicio al Usuario y cinco de sus dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.

2.1.1. Definición Conceptual

La calidad de atención al público brindada en la Oficina del Despacho Congresal a los ciudadanos o usuarios públicos, se puede definir como el nivel de excelencia con que se recibe, gestiona, ejecuta y termina la visita del usuario en busca de satisfacer sus expectativas relacionadas con trámites, requerimientos o solicitudes que esperan alcanzar.

2.1.2. Definición Operacional

Para poder medir la calidad de atención o servicio brindada en el despacho congresal, se utiliza un instrumento basado en el modelo Servperf, que mide el nivel de calidad con que se presta el servicio de atención. Dicho instrumento asume cinco dimensiones que caracterizan dicho modelo, estas son, Elementos Tangibles, Fiabilidad, Responsabilidad, Seguridad y Empatía. Asimismo se emplearon ocho indicadores y 26 ítems en total.

2.2 Operacionalización de la variable Calidad de Atención al Ciudadano

Tabla 1.

Operacionalización de la variable Calidad de Atención al usuario.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rango
Elementos tangibles	Conjunto de elementos tangibles. Apariencia	1, 2, 3, 4, 5, 6		Bajo [6 – 13]
				Medio [14 – 22]
				Alto [23 – 30]
Fiabilidad	Confiabilidad	7, 8, 9, 10	Nunca (1)	Bajo [4 – 9]
				Medio [10 – 14]
				Alto [15 – 20]
Capacidad de respuesta.	Capacidad de respuesta	11, 12, 13, 14, 15, 16	Casi nunca (2)	Bajo [6 – 13]
				Medio [14 – 22]
				Alto [23 – 30]
Seguridad.	Seguridad	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23	A veces (3)	Bajo [7 – 16]
				Medio [17 – 25]
				Alto [26 – 35]
Empatía	Empatía	24, 25, 26	Casi siempre (4)	Bajo [3 – 6]
				Medio [7 – 11]
				Alto [12 – 15]
	Calidad de atención			Bajo [26 – 60]
		Medio [61 – 95]		
		Alto [96 – 130]		

2.3 Metodología

2.4 Tipos de estudio

La presente investigación se enmarca en el tipo de Investigación Sustantiva Descriptiva con enfoque cuantitativo, al respecto, Carrasco (2009) nos dice que este tipo de investigación “describe o presenta sistemáticamente las características o rasgos descriptivos de los hechos y fenómenos que se estudia” (p.44).

2.5 Diseño

De acuerdo a Sánchez y Reyes (2009) se sigue un diseño descriptivo simple si... “se observa el comportamiento de la variable de estudio sin manipular”, y esto coincide con el objetivo del presente estudio que es describir la variable calidad de atención. El esquema siguiente corresponde a este tipo de diseño. No experimental porque no se manipulan las variables, los datos a reunir se obtienen directamente encuestando a los usuarios o ciudadanos que visitan el despacho congresal, transeccional porque

la recolección de datos se realiza en un solo tiempo y descriptiva porque describe el comportamiento del fenómeno caso del estudio según las dimensiones consideradas.

M =====> O

Leyenda.

M: Muestra de 40 usuarios/ciudadanos de la zona de Lima y Huancavelica

O: Observaciones realizadas a la variable Calidad del Servicio

2.6 Población, muestra y muestreo

Población

La población comprende a los usuarios o ciudadanos que realizan diversos trámites en la Oficina del Despacho Congresal de un congresista, tanto de la ciudad de Lima como de la región de Huancavelica. Para realizar el presente trabajo de investigación, las encuestas se tomaron durante el mes de marzo del 2016 en la cual se contabilizaron 346 ciudadanos semana vinieron siendo para ese estudio de investigación mi población, según Carrasco (2009) la población, “es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.257).

Muestra

En este caso la muestra fue no probabilística intencional, al respecto Sánchez (2009) menciona “En este tipo de muestra quien selecciona la muestra lo que busca es que esta sea representativa de la población de donde es extraída. Lo importante es que dicha representatividad se da en base a una opinión o intención particular de quien selecciona la muestra y por tanto la evaluación de la representatividad es subjetiva”, como parte de los criterios para tomar la muestra, se aplicaron criterios de inclusión y exclusión, finalmente se consideraron 40 usuarios, según zona de procedencia, los que se muestran en la tabla siguiente.

Criterios de inclusión

Ser usuario de alguna de las dos zonas seleccionadas. (Huancavelica o Lima).

Realizar algún trámite o solicitud que dependa de las funciones del congresista.

Usuario con por lo menos 20 años de edad.

Criterios de exclusión

Usuarios que no sean de las zonas seleccionadas, (Huancavelica, Lima).

Usuarios menores de 20 años de edad.

Usuario pariente o familiar directo del congresista o algún trabajador del despacho.

Tabla 2

Distribución de la muestra de usuarios en el Despacho Congresal según procedencia.

Región	Total	
	f	%
Huancavelica	25	63%
Lima	15	38%
Total general	40	100%

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica. El instrumento o cuestionario utilizado, se basó en la escala de Likert con valores que van de 1 a 5. Los valores asignados fueron los siguientes; 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4 = Casi siempre y 5= Siempre.

Instrumento

Como instrumento se aplicó un cuestionario con preguntas separadas dimensionalmente para hacerlo más específico usando el modelo propuesto por Cronin y Taylor (1992). Según su criterio, la operacionalización del concepto calidad del servicio se puede confundir con el concepto de satisfacción y el de actitud. Entonces propusieron validar un método alternativo para evaluar la calidad del servicio percibida y la significación de las relaciones entre calidad del servicio,

satisfacción del cliente e intenciones de volver a hacer uso del servicio.

Como resultado se obtuvo que, en primer lugar, la calidad del servicio es un antecedente de la satisfacción del cliente, luego, la satisfacción del cliente tiene un efecto significativo en la intención de volver a usar el servicio por parte del cliente, asimismo, la calidad del servicio tiene menos efecto en la intención de volver a usar el servicio que la satisfacción del cliente.

El cuestionario tuvo las siguientes características: 26 ítems divididos en 5 dimensiones. Los valores que asumen los ítems, como ya se dijo, están en una escala del 1 al 5 (escala de Likert) y a partir de las respuestas se establecieron puntajes mínimos y máximos y en función a estos puntajes, se procedió a establecer un nuevo baremo de 3 niveles: Bajo, Medio y Alto.

Validez de contenido del Instrumento

La validez del contenido

Se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. A través de la validez del contenido se trata de determinar hasta donde los ítems de un instrumento son representativos del dominio o universo de contenido de la propiedad que se desea medir. A diferencia de otros tipos de validez la del contenido no puede ser expresada cuantitativamente a través de un índice o coeficiente, ella más bien es a cuestión de juicio. La validez por lo general es de manera subjetiva. Para el presente trabajo se validó el instrumento a través de un juicio de expertos.

Se utilizó un cuestionario de 26 ítems, considerándose los siguientes criterios: pertinencia, relevancia y claridad, siempre tomando como referencia el modelo SERVPERF.

Tabla 3

Resumen de validez por Juicio de Expertos para el instrumento calidad de atención

Instrumento	Experto 1	Experto 2	Experto 3
Calidad de Atención al Usuario	Aplicable	Aplicable	Aplicable

Confiabilidad

Se aplicó la prueba piloto a 20 usuarios /ciudadanos del despacho congresal, con el propósito de evaluar el nivel de confiabilidad del instrumento.

La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes, asimismo es una medida de determinación de la estabilidad y la consistencia interna del instrumento.

La confiabilidad del instrumento, se determinó por el Coeficiente de Alfa Cronbach que es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas tipo Lickert. Al respecto Hernández et al. (2012), establece una escala que determina la confiabilidad dada por los siguientes valores: Nula (-1 a 0), Muy baja confiabilidad (0, a 0,2), baja Confiabilidad (0,2 a 0,4), regular confiabilidad (0,4 a 0,6), aceptable confiabilidad (0,6 a 0,8), elevada confiabilidad (0,8 a 1). Asimismo, para el procesamiento de datos de la prueba piloto se recurrió al paquete estadístico IBM SPSS Statistics V.22. Los resultados se pueden apreciar en la tabla siguiente:

Tabla 4

Confiabilidad del instrumento Escala de Calidad de Atención al Usuario

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,953	26

2.8 Métodos de análisis de datos

En la presente investigación se observa cual es la percepción del usuario respecto al servicio recibido del despacho congresal. De acuerdo a ello, para el análisis de datos se utilizó, estadística descriptiva, frecuencias absolutas de casos en cada pregunta, sumatoria de puntajes para cada dimensión, tablas de contingencia para caracterizar a la muestra y figuras según el caso.

Para el proceso del tratamiento estadístico de los datos se determinaron rangos y niveles, según las escalas de medición apropiadas.

III. Resultados

3.1. Descripción de las características muestrales

Tabla 5
Distribución de usuarios participantes según género

Género	f	%
Masculino	29	73%
Femenino	11	28%
Total	40	100%

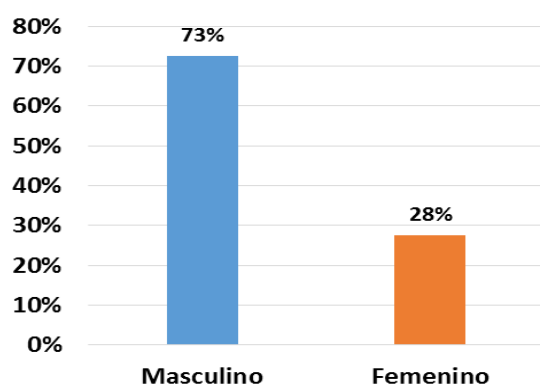


Figura 1. Distribución de usuarios participantes según género

Se observa en la tabla 5 y figura 1, que los usuarios masculinos representan el 73% de los participantes y sólo el 28% con presencia de usuarios de género femenino, siendo mayor el número de participantes de género masculino.

Tabla 6
Distribución de muestra de usuarios según sexo y edad.

Edad	Hombre		Mujer		Total	
	f	%	f	%	f	%
[20 - 25]	3	10%	2	18%	5	13%
[26 - 30]	5	17%	3	27%	8	20%
[31 - 35]	8	28%	3	27%	11	28%
[36 - 40]	5	17%	--	0%	5	13%
[41 - 50]	4	14%	3	27%	7	18%
[51 a +]	4	14%	--	0%	4	10%
Total	29	100%	11	100%	40	100%

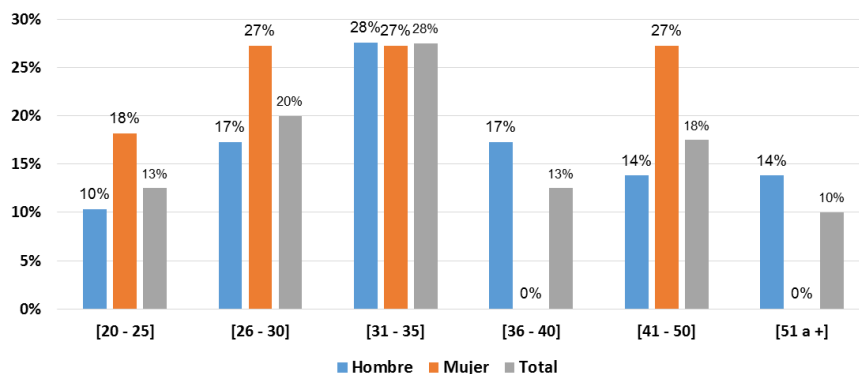


Figura 2. Distribución de muestra de usuarios según sexo y edad.

Se observa en la tabla 6 y figura 2 que la edad promedio de los usuarios participantes fluctúa entre los 31 y 35 años en un 27% y entre los 26 a 30 años de edad es en un 20% siendo el segundo lugar promedio. Se puede deducir que la población encuestada son adultos relativamente jóvenes.

Tabla 7

Distribución de muestra de usuarios según lugar de procedencia

Procedencia	f	%
Huancavelica	25	62.5
Lima	15	37.5
Total	40	100.0

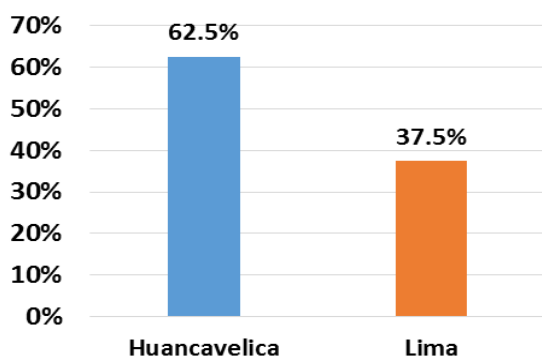


Figura 3. Distribución de muestra de usuarios según lugar de procedencia.

Se observa en la tabla 7 y figura 3, que el lugar de procedencia de los usuarios se centra en mayor porcentaje en la zona de Huancavelica en un 67.5 % y en un 37.5% proceden de Lima.

3.2. Resultados de la variable calidad de atención y dimensiones

3.2.1. Análisis y descripción de los resultados de la variable calidad de atención

Tabla 8

Distribución de los niveles de la variable calidad de atención

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0
Indiferente	14	35.0
Bueno	26	65.0
Total	40	100.0

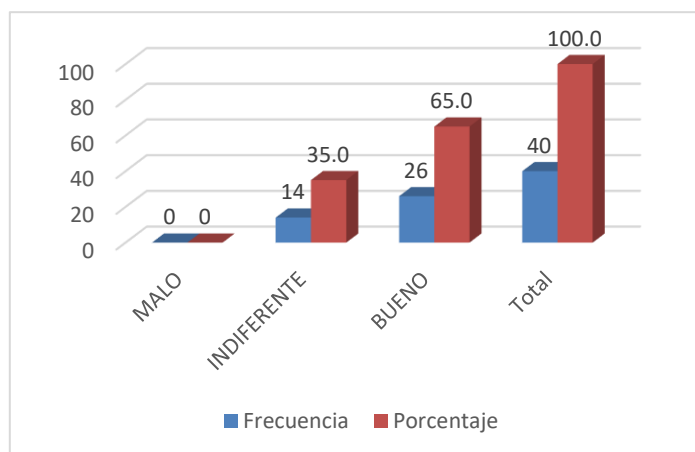


Figura 4. Niveles de la variable calidad de atención

Se observa que la tabla 8 y figura 4, que el 65% de los usuarios consideran que la calidad de atención que se brinda en el despacho congresal es buena, el 35% de los usuarios participantes en la encuesta muestran indiferencia.

3.2.2. Análisis y descripción de los resultados de las dimensiones

Análisis y descripción elementos tangibles

Tabla 9
Distribución de los niveles de la dimensión elementos tangibles

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	2.5
Indiferente	11	27.5
Bueno	28	70.0
Total	40	100.0

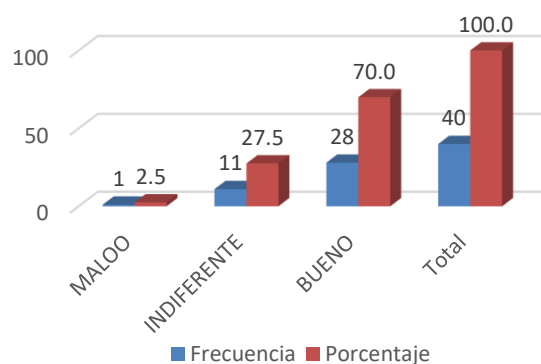


Figura 5. Distribución de los niveles de la dimensión elementos tangibles

Se observa en la tabla 9 y figura 5, que en la dimensión elementos tangibles el 70% de los usuarios del despacho congresal considera que es bueno y el 27.5 % es indiferente, y solo el 2.5% lo consideran malo.

Análisis y descripción de la dimensión fiabilidad

Tabla 10
Distribución de los niveles de la dimensión fiabilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	2.5
Indiferente	18	45.0
Bueno	21	52.5
Total	40	100.0

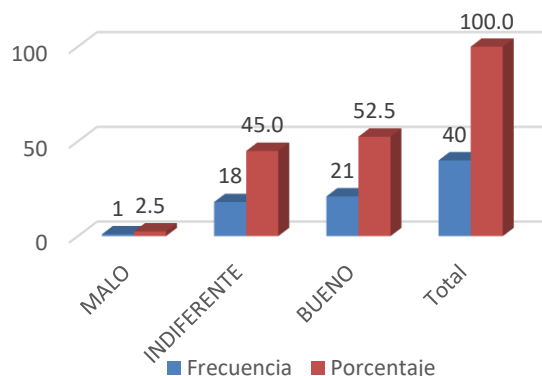


Figura 6. Distribución de los niveles de la dimensión fiabilidad

En la tabla 10 y figura 6, se observa que la dimensión de fiabilidad el 52.5 % de los usuarios del despacho congresal considera que es bueno y el 45% es indiferente, y solo el 2.5% lo consideran malo.

Análisis y descripción de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 11

Distribución de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	2.5
Indiferente	15	37.5
Bueno	24	60.0
Total	40	100.0

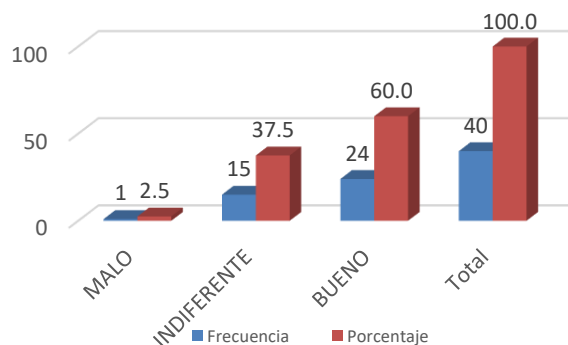


Figura 7. Distribución de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta.

Se observa en la tabla 11 y figura 7, que en la dimensión capacidad de respuesta el

60 % de los usuarios del despacho congresal considera que es bueno y el 37.5 % es indiferente., y solo el 2.5% lo consideran malo.

Análisis y descripción de la dimensión seguridad

Tabla 12
Distribución de los niveles de la dimensión Seguridad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	3	7.5
Indiferente	16	40.0
Bueno	21	52.5
Total	40	100.0

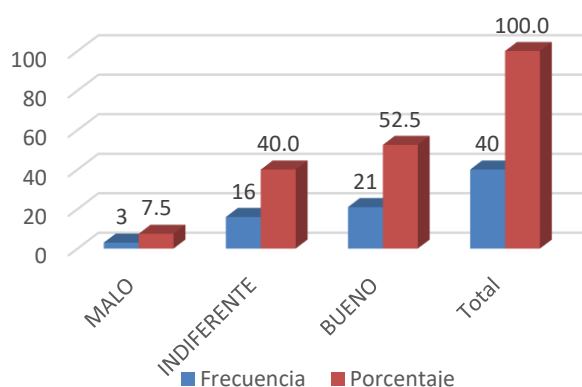


Figura 8. Los niveles de la dimensión Seguridad

Se observa en la tabla 12 y figura 8 que en la dimensión Seguridad los usuarios del despacho congresal perciben en un 7.5% consideran el servicio de mala calidad, el 40% percibe la calidad de servicio de manera indiferente y el 52.5 % lo considera buena.

Análisis y descripción de la dimensión empatía

Tabla 13
Distribución de los niveles de la dimensión Empatía

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0
Indiferente	10	25.0
Bueno	30	75.0
Total	40	100.0

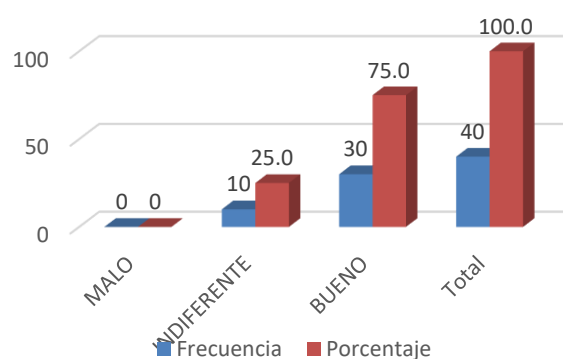


Figura 9. Distribución de los niveles de la dimensión Empatía.

En la tabla 13 y figura 9. Se observa en la dimensión empatía que el 75% de los usuarios del despacho congresal perciben la calidad de servicio como bueno y el 25% de usuarios son indiferentes.

3.2.3. Análisis y de la calidad de servicio según procedencia

Tabla 14
Distribución de los niveles de Calidad de atención según procedencia

Nivel de calidad de atención	Huancavelica		Lima		Total	
	f	%	f	%	f	%
Malo	0	0	0	0	0	0
Indiferente	5	35,7	9	64,3	14	100
Bueno	20	76,9	6	23,1	26	100
Total	25	62,5	15	37,5	40	100

Se observa en la tabla 14 que los usuarios provenientes de la zona de Huancavelica perciben la calidad de servicio como indiferente en un 37.7% en comparación de los que proceden de Lima que lo perciben indiferente en un 64.3%, y perciben como bueno los que proceden de la zona de Huancavelica en un 76.9% en comparación del 23.1% que procede de Lima, por lo que se deduce que los usuarios que proceden de Huancavelica ven como bueno la calidad que se brinda en el despacho congresal.

Contrastación de Hipótesis

Hipótesis de trabajo

H_a : Existen diferencias significativas en los niveles de las dimensiones: elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía según procedencia de un despacho congresal.

H_0 : No existen diferencias significativas en los niveles de las dimensiones: elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía según procedencia de un despacho congresal

Variable: Calidad de atención

Tabla 15

Diferencias sobre calidad de atención entre los usuarios provenientes de la zona de Huancavelica y la zona de Lima

t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
				Inferior	Superior
34,224	39	,000	101,02500	95,0543	106,9957
17,737	39	,000	1,375	1,22	1,53

En la tabla 15 se observa que los resultados obtenidos en la prueba estadística el valor de significancia de la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención el p valor $0,000 \leq 0.05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna,

concluyéndose que existe diferencias significativas en la percepción entre los usuarios que proceden de Huancavelica y Lima que se atienden en el despacho congresal.

Dimensiones.

D1.Elementos tangibles

Tabla 16

Diferencias sobre dimensión elementos tangibles entre los usuarios provenientes de la zona de Huancavelica y la zona de Lima

t	gl	Valor de prueba = 0		95% Intervalo de confianza para la diferencia	
		Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Inferior	Superior
26,181	39	,000	23,600	21,78	25,42

En la tabla 16 se observa que los resultados obtenidos en la prueba estadística el valor de significancia de la percepción de los usuarios sobre la dimensión elementos tangibles el p valor $0,000 \leq 0.05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyéndose que existe diferencias significativas en la percepción entre los usuarios que proceden de Huancavelica y Lima que se atienden en el despacho congresal.

D2. Fiabilidad

Tabla 17

Diferencias sobre dimensión fiabilidad entre los usuarios provenientes de la zona de Huancavelica y la zona de Lima

t	gl	Valor de prueba = 0		95% Intervalo de confianza para la diferencia	
		Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Inferior	Superior
24,244	39	,000	14,50000	13,2903	15,7097

En la tabla 17 se observa que los resultados obtenidos en la prueba estadística el valor de significancia de la percepción de los usuarios sobre la dimensión fiabilidad el p valor $0,000 \leq 0.05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyéndose que existe diferencias significativas en la percepción entre los usuarios

que proceden de Huancavelica y Lima que se atienden en el despacho congresal.

D3. Capacidad de respuesta

Tabla 18

Diferencias sobre dimensión capacidad de respuesta entre los usuarios provenientes de la zona de Huancavelica y la zona de Lima

t	gl	Sig. (bilateral)	Valor de prueba = 0	
			Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia
			Inferior	Superior
27,488	39	,000	14,97500	13,8731 16,0769

En la tabla 18 se observa que los resultados obtenidos en la prueba estadística el valor de significancia de la percepción de los usuarios sobre la dimensión capacidad de respuesta el p valor $0,000 \leq 0.05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyéndose que existe diferencias significativas en la percepción entre los usuarios que proceden de Huancavelica y Lima que se atienden en el despacho congresal.

D4. Seguridad

Tabla 19

Diferencias sobre dimensión seguridad entre los usuarios provenientes de la zona de Huancavelica y la zona de Lima

t	gl	Sig. (bilateral)	Valor de prueba = 0	
			Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia
			Inferior	Superior
30,074	39	,000	23,12500	21,5697 24,6803

En la tabla 19 se observa que los resultados obtenidos en la prueba estadística el valor de significancia de la percepción de los usuarios sobre la dimensión seguridad el p valor $0,000 \leq 0.05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyéndose que existe diferencias significativas en la percepción entre los

usuarios que proceden de Huancavelica y Lima que se atienden en el despacho congresal.

D5. Empatía

Tabla 20

Diferencias sobre dimensión empatía entre los usuarios provenientes de la zona de Huancavelica y la zona de Lima

t	gl	Sig. (bilateral)	Valor de prueba = 0	
			Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia
			Inferior	Superior
40,984	39	,000	13,07500	12,4297 13,7203

En la tabla 20 se observa que los resultados obtenidos en la prueba estadística el valor de significancia de la percepción de los usuarios sobre la dimensión empatía el p valor $0,000 \leq 0.05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyéndose que existe diferencias significativas en la percepción entre los usuarios que proceden de Huancavelica y Lima que se atienden en el despacho congresal.

IV. Discusión

En la presente investigación se planteó como Objetivo general determinar el nivel de calidad de atención según los usuarios del despacho congresal. Se determinó que el nivel de percepción de la calidad del servicio que brinda el despacho congresal a los mismos, es buena.

Al respecto Prieto (2013), en su tesis *Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional*. Concluye: que la política de Mejor Atención al Ciudadano se vincula estrechamente con la Nueva Gestión Pública pues, al igual que esta, busca crear una administración eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades de los ciudadanos. Se orienta al ciudadano prestando interés a sus necesidades y derechos, haciendo óptimo uso de las tecnologías de la información. Implica el desarrollo de capacidades en el personal y gestiona la calidad del servicio otorgado, que son algunos de los instrumentos de la NGP. Lo que de cierta manera coincide con lo obtenido en la presente investigación, pues la tendencia es que el nivel de calidad del servicio ofrecida por el servicio del despacho congresal es mayoritariamente bien recibida por el ciudadano, teniendo un 65% de percepción de buena.

En cuanto a la dimensión elementos tangibles se determinó que el nivel de percepción del servicio es buena al igual que la dimensión fiabilidad que obtuvo un nivel bueno alcanzando un nivel de 70% y 52.5%, respectivamente. Así mismo en la dimensión capacidad de respuesta el nivel alcanzado también fue bueno al igual que la dimensión seguridad y empatía siendo igualmente el resultado, obteniendo los porcentajes alcanzados en la primera el 60% de usuarios ciudadanos participantes y la segunda en un 52.5% y empatía en un 75% que es entre todas las dimensiones la que ha obtenido mayor porcentaje en cuanto a la percepción de la calidad en el servicio recibido en el despacho congresal; respectivamente. Estos resultados se muestran de manera opuesta a lo encontrado en la investigación sobre la *percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014* que concluye que presentan una alta insatisfacción respecto a la calidad de servicio que se oferta y que supera el ochenta por ciento, esto posiblemente se deba a la diferencia significativa de cuando un ciudadano va a atenderse por su salud (en el hospital) o por un trámite

administrativo (despacho congresal) . La capacidad de respuesta es la dimensión con mayor insatisfacción seguida de la confiabilidad, aspectos Tangibles, empatía y seguridad desde la óptica de los usuarios que asisten a la consultar externa de Medicina Interna en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Quiere decir que el instrumento aplicado en ambas tesis garantiza que los resultados sean fiables ya que refleja la percepción de los usuarios en distintas entidades pero con la misma variable.

V. Conclusiones

Primero: Según la percepción de los usuarios del despacho congresal, el nivel de calidad de atención o servicio es de 65% Buena.

Segundo: El nivel de la dimensión elementos tangibles es de 70% bueno, según percepción de los usuarios del despacho congresal.

Tercero: El nivel de la dimensión fiabilidad es de 52.5. % bueno, según percepción de los usuarios del despacho congresal.

Cuarto: El nivel de la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios del despacho congresal es de 60% bueno según percepción de los usuarios del despacho congresal.

Quinto: El nivel de la dimensión seguridad es de 52.5% buena, según la percepción de los usuarios del despacho congresal.

Sexto: El nivel de la dimensión de empatía es de 75% bueno, según la percepción de los usuarios del despacho congresal.

Séptimo: Existen diferencias significativas de percepción de la calidad de atención o servicio y sus dimensiones en el despacho congresal por parte de los dos grupos de usuarios, procedentes de la zona de Huancavelica y Lima siendo el p valor $0.00 \leq 0.05$.

VI. Recomendaciones

Primero: Implementar un programa de sensibilización e inducción sobre la importancia de mejorar la calidad del servicio en los trabajadores del despacho congresal.

Segundo: Definir las prioridades de implementación de mejoras físicas en el despacho congresal.

Tercero: Desarrollar estrategias de mejora de la fiabilidad para los trabajadores del despacho congresal.

Cuarto: Desarrollar estrategias para dar sostenibilidad el buen desempeño en la atención a los ciudadanos.

Quinto: Mejorar estrategias para mejorar la percepción en la atención a los ciudadanos que vienen de la ciudad de Lima.

VII. Referencias

- Alvarado, L. (jun, 2015). Calidad del servicio en universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones. Revista científica Pensamiento y Gestión (38). Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/7702>
- Castillo, E. (marzo de 2005). Escala SERVQUAL para medir la calidad en el servicio. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/escala-Servqual-para-medir-la-calidad-en-el-servicio/>
- Carreras et al (2006). *Como educar en valores*. (1.^a ed.). España: Ediciones Morata Madrid.
- Cronin, J. y Taylor, S. (Julio, 1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. Revista Journal of Marketing (56). Recuperado de https://www.jstor.org/stable/1252296?seq=1#page_scan_tab_contents
- Donabedian, A. (abril, 1994). La calidad de la atención médica. Revista Salud pública de México 32(2). Recuperada de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10632217>
- Eiglier, P y Langeard, E. (1989). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. (1.^a ed.). España: S.A. mcgraw-hill / interamericana.
- Ferrando, M. y Granero, J. (2005). *Calidad Total: Modelo EFQM de excelencia* (1.^a ed.). Madrid, España: Fund. Confemetal
- Garcia, A. (2014). Efectos de la calidad de servicio y de la satisfacción del cliente sobre la fidelidad a los servicios oficiales de postventa de automoción Españoles. (Tesis doctoral). Recuperada de <http://hdl.handle.net/10017/20209>
- Gronroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios*. (1.^a ed.). Madrid: España:

Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Hernández, R. et. al. (2010). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: 5ª Ed. Mac Graw Hill.

Martínez, S. (5 de mayo de 2011). Calidad, Proyectos y Gestión de Servicios Informáticos [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://smartinez.me/2011/12/calidad-de-servicio-1/>

Ninanango, W. (2014). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. (Tesis de grado). Recuperada de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3569>.

Orgambídez, A. y Ramos, A. (2015). Antecedentes organizacionales de la calidad de servicio: un modelo de relaciones estructurales. *Revista Tourism & Management Studies* (11). Recuperado de <http://www.scielo.mec.pt/pdf/tms/v11n2/v11a2n19.pdf>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Revista Journal of Marketing*, 49, 41-50.

Pérez, C. (2014). La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurant campestre SAC – Chiclayo periodo enero a setiembre 2011 y 2012. (Tesis de Bachiller). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/203/1/TL_Perez_Rios_CynthiaKatterine.pdf

Pérez, J. (1994). *Gestión de la calidad empresarial*. (1.ª ed.). Madrid, España: Editorial ESIC.

- Prieto, T. (2013). Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional (Tesis de maestría). Recuperada de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4873>
- Sánchez H. y Reyes C., (2009). *Metodología y Diseños de Investigación científica*. (4.^a ed.). Lima: Visión Universitaria.
- Savater, F. (1998). *Alegría y responsabilidad*. (1.^a ed.). Lima, Perú: fondo editorial UPC.
- Suarez, R. (2012). El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo SERVQUAL caso: Centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011–2012. (Tesis de maestría). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4264/1/Suarez_br.pdf
- Torres, M., Vásquez, C., y Luna, M. (2011). Análisis Estratégico de la Evaluación de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Compendium: Revista de investigación científica. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4031653>
- Udaondo, M. (1992). *Gestión de calidad*. (1.^a ed.). Madrid, España: ediciones Díaz de Santos S.A.
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios*. (1.^a ed.). Madrid, España: ediciones Díaz de Santos S.A.
- Zeithman, A. y Bitner, J. (2002). *Marketing de servicio*. (2.^a ed.). México: Graw-Hill Interamericana.

VIII. Apéndice

Apéndice 1. Instrumento de calidad de Atención

ESCALA DE PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION

Señor(a)

Saludos cordiales, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de la calidad de servicio recibido en esta oficina, le solicitamos nos sirva contestar esta encuesta de opinión de manera anónima, la misma que servirá para la mejora del servicio prestado.

Datos generales:

Variables		Cod	Características	Marca (x)
1	Sexo	1	Masculino	
		0	Femenino	
2	Edad	1	20 a 25 años	
		2	26 a 30 años	
		3	31 a 35 años	
		4	36 a 40 años	
		5	41 a 50 años	
		6	51 a más años	
3	Zona de donde viene	1	Huancavelica	
		2	Lima	
		3	Otro	

A continuación se presentan una serie de afirmaciones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Utilice la siguiente escala para sus respuestas.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Items	Respuestas				
	1	2	3	4	5
D1.Elementos tangibles					
Las instalaciones del despacho congresal se encuentran en buen estado.					
Las instalaciones y elementos físicos del despacho congresal se encuentran limpias.					
Personal del despacho congresal tiene una buena presentación (limpieza, aseo, uniforme, etc.)					
Los materiales de comunicación son atractivos según su perspectiva					
Las instalaciones del despacho congresal se encuentran en buen estado.					
Existe comodidad al momento de esperar la atención.					
D2. Fiabilidad					
El despacho congresal cumple con la prestación de los servicios programados					
El despacho congresal brinda la oportunidad de la atención para urgencias (personas con discapacidad, de avanzada edad, etc.)					

El despacho congresal brinda continuidad y orden lógico en la atención					
El personal del despacho congresal muestra interés en la resolución de problemas de los usuarios					
	Respuestas				
D3. Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
Existe sencillez de los trámites para la atención en el despacho congresal.					
Existe oportunidad para todos los ciudadanos para su atención sin mucha espera.					
El personal del despacho congresal tiene disposición para atender sus preguntas.					
El personal del despacho congresal tiene agilidad en el trabajo para su atención más pronta.					
Existe iniciativa por parte del personal del despacho congresal para poder resolver sus problemas.					
El personal del despacho congresal escucha atentamente a sus quejas y reclamos.					
D4. Seguridad					
El personal del despacho congresal le transmite confianza					
Existe efectividad en la solución de sus necesidades.					
Se encuentra conforme con la información brindadas para las especialidades requeridas					
El despacho congresal le brinda una ubicación apropiada para reducir riesgos y complicaciones.					
El personal del despacho congresal le brinda la información correcta.					
El personal del despacho congresal tiene conocimiento para responder sus preguntas e inquietudes.					
El personal del despacho congresal cumple con las medidas de seguridad					
D5. Empatía					
El personal del despacho congresal le brinda un buen trato.					
La recepción del despacho congresal le brinda un buen trato					
El personal del despacho congresal le brinda una atención individualizada					

Muchas gracias por su atención

APÉNDICE 2: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE ATENCION

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	26

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	91,94	350,196	,808	,956
VAR00002	91,31	372,363	,617	,957
VAR00003	91,44	364,529	,806	,956
VAR00004	92,19	356,963	,803	,956
VAR00005	91,88	361,717	,830	,955
VAR00006	92,50	359,067	,680	,957
VAR00007	91,94	371,263	,732	,956
VAR00008	92,75	362,333	,659	,957
VAR00009	92,38	362,383	,692	,957
VAR00010	91,38	382,517	,542	,958
VAR00011	92,00	363,867	,779	,956
VAR00012	92,38	362,117	,727	,956
VAR00013	91,69	364,363	,787	,956
VAR00014	91,81	380,829	,646	,957
VAR00015	91,44	373,729	,618	,957
VAR00016	91,25	379,133	,550	,958
VAR00017	91,50	376,800	,522	,958
VAR00018	91,75	374,733	,709	,957
VAR00019	91,88	373,983	,715	,957
VAR00020	92,31	356,229	,806	,956
VAR00021	91,50	369,333	,760	,956
VAR00022	91,69	381,163	,585	,958
VAR00023	91,81	361,496	,840	,955
VAR00024	91,06	384,329	,519	,958
VAR00025	91,06	379,663	,551	,958
VAR00026	91,13	393,317	,202	,960

APENDICE 3 .Base de Datos para la Confiabilidad del Instrumentos

2	5	4	1	3	4	3	3	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
3	4	3	3	2	2	2	2	3	4	2	2	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
3	4	3	2	3	3	3	1	2	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
2	3	4	3	2	1	3	2	3	4	2	3	4	4	4	5	4	4	4	1	4	4	3	5	5	5
1	3	2	2	2	1	4	1	2	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3	1	2	2	2	4	4	4
1	2	2	1	2	1	2	2	3	4	3	1	2	3	3	4	4	3	3	1	2	3	1	4	3	4
3	4	4	3	4	1	3	1	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5
5	5	5	5	4	3	3	1	1	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	3
2	2	3	2	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
5	5	5	4	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	4	4	5	5	5

APENDICE 4. VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	D1. Elementos tangibles							
1	Las instalaciones del despacho congresal se encuentran en buen estado.	X		X		X		
2	Las instalaciones y elementos físicos del despacho congresal se encuentran limpias.	X			X	X		
3	Personal del despacho congresal tiene una buena presentación (limpieza, aseo, uniforme, etc.)	X		X		X		
4	Los materiales de comunicación son atractivos según su perspectiva	X		X		X		
5	Las instalaciones del despacho congresal se encuentran en buen estado.	X		X		X		
6	Existe comodidad al momento de esperar la atención.							
	D2. Fiabilidad	SI	No	SI	No	SI	No	
7	El despacho congresal cumple con la prestación de los servicios programados	X		X		X		
8	El despacho congresal brinda la oportunidad de la atención para urgencias (personas con discapacidad, de avanzada edad, etc.)		X	X		X		
9	El despacho congresal brinda continuidad y orden lógico en la atención	X		X		X		
10	El personal del despacho congresal muestra interés en la resolución de problemas de los usuarios	X		X		X		
	D3. Capacidad de respuesta	SI	No	SI	No	SI	No	
11	Existe sencillez de los trámites para la atención en el despacho congresal.	X		X		X		
12	Existe oportunidad para todos los ciudadanos para su atención sin mucha espera.	X		X		X		
13	El personal del despacho congresal tiene disposición para atender sus preguntas.	X			X	X		
14	El personal del despacho congresal tiene agilidad en el trabajo para su atención más pronta.	X		X		X		
15	Existe iniciativa por parte del personal del despacho congresal para poder resolver sus problemas.	X		X		X		

16	El personal del despacho congresal escucha atentamente a sus quejas y reclamos.	X								
	D4. Seguridad	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
17	El personal del despacho congresal le transmite confianza	X								
18	Existe efectividad en la solución de sus necesidades.	X								
19	Se encuentra conforme con la información brindadas para las especialidades requeridas	X								
20	El despacho congresal le brinda una ubicación apropiada para reducir riesgos y complicaciones.	X								
21	El personal del despacho congresal le brinda la información correcta.	X								
22	El personal del despacho congresal tiene conocimiento para responder sus preguntas e inquietudes.	X								
23	El personal del despacho congresal cumple con las medidas de seguridad	X								
	D5. Empatía									
24	El personal del despacho congresal le brinda un buen trato.	X								
25	La recepción del despacho congresal le brinda un buen trato	X								
26	El personal del despacho congresal le brinda una atención individualizada	X								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: Walter Román de la Cruz DNI:

Especialidad del validador: Docencia Universitaria

23 de agosto del 2016

Walter Román de la Cruz
WALTER PONCE DE LEÓN PINO
 Firma del Emisor Informativo.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Ciudadad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	D1. Elementos tangibles							
1	Las instalaciones del despacho congresal se encuentran en buen estado.	X		X		X		
2	Las instalaciones y elementos físicos del despacho congresal se encuentran limpias.	X		X	X			
3	Personal del despacho congresal tiene una buena presentación (limpieza, aseo, uniforme, etc.)	X		X		X		
4	Los materiales de comunicación son atractivos según su perspectiva	X		X		X		
5	Las instalaciones del despacho congresal se encuentran en buen estado.	X		X			X	
6	Existe comodidad al momento de esperar la atención.							
	D2. Fiabilidad							
7	El despacho congresal cumple con la prestación de los servicios programados	X		X		X		
8	El despacho congresal brinda la oportunidad de la atención para urgencias (personas con discapacidad, de avanzada edad, etc.)	X		X		X		
9	El despacho congresal brinda continuidad y orden lógico en la atención	X		X		X		
10	El personal del despacho congresal muestra interés en la resolución de problemas de los usuarios	X		X		X		
	D3. Capacidad de respuesta							
11	Existe sencillez de los trámites para la atención en el despacho congresal.	X		X		X		
12	Existe oportunidad para todos los ciudadanos para su atención sin mucha espera.	X		X		X		
13	El personal del despacho congresal tiene disposición para atender sus preguntas.	X		X		X		
14	El personal del despacho congresal tiene agilidad en el trabajo para su atención más pronta.	X		X		X		
15	Existe iniciativa por parte del personal del despacho congresal para poder resolver sus problemas.	X		X		X		

		SI	No	SI	No	SI	No
16	El personal del despacho congresal escucha atentamente a sus quejas y reclamos.	X		X			
D4. Seguridad							
17	El personal del despacho congresal le transmite confianza	X		X			
18	Existe efectividad en la solución de sus necesidades.	X		X			
19	Se encuentra conforme con la información brindadas para las especialidades requeridas	X		X			
20	El despacho congresal le brinda una ubicación apropiada para reducir riesgos y complicaciones.	X		X			
21	El personal del despacho congresal le brinda la información correcta.	X		X			
22	El personal del despacho congresal tiene conocimiento para responder sus preguntas e inquietudes.	X		X			
23	El personal del despacho congresal cumple con las medidas de seguridad	X		X			
D6. Empatía							
24	El personal del despacho congresal le brinda un buen trato.	X		X			
25	La recepción del despacho congresal le brinda un buen trato	X		X			
26	El personal del despacho congresal le brinda una atención individualizada	X		X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable


Apellidos y nombres del juez validador: Castro, M. J. Echeverría DNI: 0.8.10.45.62

Especialidad del validador:

23 de agosto del 2016

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

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


 María Victoria Núñez
 Firma del Experto Evaluador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	D1. Elementos tangibles Las instalaciones del despacho congresal se encuentran en buen estado.	X		X		X		
2	Las instalaciones y elementos físicos del despacho congresal se encuentran limpias.	X		X		X		
3	Personal del despacho congresal tiene una buena presentación (limpieza, aseo, uniforme, etc.)	X		X		X		
4	Los materiales de comunicación son atractivos según su perspectiva	X		X		X		
5	Las instalaciones del despacho congresal se encuentran en buen estado.	X		X		X		
6	Existe comodidad al momento de esperar la atención.	X		X		X		
D2. Fiabilidad		SI	No	SI	No	SI	No	
7	El despacho congresal cumple con la prestación de los servicios programados	X		X		X		
8	El despacho congresal brinda la oportunidad de la atención para urgencias (personas con discapacidad, de avanzada edad, etc.)	X		X		X		
9	El despacho congresal brinda continuidad y orden lógico en la atención	X		X		X		
10	El personal del despacho congresal muestra interés en la resolución de problemas de los usuarios	X		X		X		
D3. Capacidad de respuesta		SI	No	SI	No	SI	No	
11	Existe sencillez de los trámites para la atención en el despacho congresal	X		X		X		
12	Existe oportunidad para todos los ciudadanos para su atención sin mucha espera.	X		X		X		
13	El personal del despacho congresal tiene disposición para atender sus preguntas.	X		X		X		
14	El personal del despacho congresal tiene agilidad en el trabajo para su atención más pronta.	X		X		X		
15	Existe iniciativa por parte del personal del despacho congresal para poder resolver sus problemas.	X		X		X		

16	El personal del despacho congresal escucha atentamente a sus quejas y reclamos.	X							
D4. Seguridad									
17	El personal del despacho congresal le transmite confianza		X						
18	Existe efectividad en la solución de sus necesidades.	X							
19	Se encuentra conforme con la información brindadas para las especialidades requeridas	X							
20	El despacho congresal le brinda una ubicación apropiada para reducir riesgos y complicaciones.	X							
21	El personal del despacho congresal le brinda la información correcta.	X							
22	El personal del despacho congresal tiene conocimiento para responder sus preguntas e inquietudes.	X							
23	El personal del despacho congresal cumple con las medidas de seguridad	X							
D5. Empatía									
24	El personal del despacho congresal le brinda un buen trato.	X							
25	La recepción del despacho congresal le brinda un buen trato	X							
26	El personal del despacho congresal le brinda una atención individualizada	X							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): de hay suficiencia

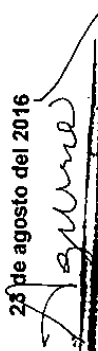
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Aguirre Chavar Felipe DNI: 70304231

Especialidad del validador: Gestión educativa - Universidad Champagnat

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

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

25 de agosto del 2016

FELIPE AGUIRRE CHÁVEZ
 DOCENTE EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
 Firma del Experto Informante.

APENDICE: 5: BASE DE DATOS DE LA VARIABLE

Código	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4			
Sexo	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1		
Edad	2	3	2	3	2	1	2	4	3	6	6	6	5	5	1	1	2	3	2	3	2	2	3	4	5	3	4	5	3	6	5	4	3	3	5	4	1	3	5	1					
Zona	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2					
CS_1	2	3	5	3	2	1	1	3	5	5	5	4	5	5	2	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	3					
CS_2	5	4	4	4	3	3	2	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	3	3	5	5	3					
CS_3	4	3	5	3	4	2	2	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	3	3	5	5	4					
CS_4	1	3	4	2	3	2	1	3	5	5	4	4	4	5	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	3	4	5	5	5	3	2	5	5	3				
CS_5	3	2	5	3	2	2	2	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	3				
CS_6	4	2	4	3	1	1	1	1	3	5	5	4	3	5	3	2	2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	2	4	4	3	5	4	5	2	2	5	5	2					
CS_7	3	2	5	3	3	4	2	3	3	5	4	4	4	5	3	3	2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2	4	4	3					
CS_8	3	2	5	1	2	1	2	1	1	5	4	3	4	4	3	2	2	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	3	2	5	4	3	4	4	3	3	2	4	3	2					
CS_9	1	3	5	2	3	2	3	3	1	5	5	4	4	4	2	2	2	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	5	5	2				
CS_10	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	2	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	3	5	5	3	4	4	5	4	2	4	5	4					
CS_11	3	2	5	3	2	2	3	3	5	5	4	4	5	4	2	3	2	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	2	2	5	5	3	3	3	4	3	2	4	4	3					
CS_12	3	2	5	2	3	3	1	5	3	5	5	2	3	3	2	2	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	2	5	4	3	3	4	4	2	2	5	4	3					
CS_13	3	4	5	4	4	2	2	5	5	5	4	3	4	5	3	2	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	4	4	2	4	5	5	3					
CS_14	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3	2	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	2	4	4	3	3	4	5	4					
CS_15	3	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	2	2	1	4	5	4	5	4	3	5	4	5	3	4	3	5	4	4	3	3	4	2	4	5	5	3					
CS_16	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3			
CS_17	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	3	1	1	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	3	5	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4			
CS_18	3	4	5	3	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	3	2	1	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3				
CS_19	3	3	5	3	4	3	3	4	3	5	5	4	4	3	3	2	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	2	3	4	5	3					
CS_20	3	3	4	3	1	1	1	3	3	5	4	4	5	5	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4		
CS_21	3	4	5	4	4	2	2	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3			

CS_2 2	3	3	4	4	4	2	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	5	4	4	3	4	4	2	3	4	5	3		
CS_2 3	4	3	5	3	3	2	1	4	3	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	5	2	
CS_2 4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3
CS_2 5	3	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	
CS_2 6	4	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	3	4	5	5	3	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	3		

Anexo 6:
Matriz de Consistencia

TÍTULO: Calidad de atención según la percepción de los ciudadanos en un despacho Congresal, Lima - 2016.

AUTOR: Vladimir Rivera Muñoz

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
			Dimensio nes	Indicad ores	Ítem s	Esca la	Rang os	
<p>Problema principal: ¿Cuál es la Calidad de Atención al ciudadano en un despacho congresal, Lima - 2016?</p> <p>Problemas específicos: 1. ¿Cuál es la percepción que tiene el ciudadano respecto a los elementos tangibles en la atención que recibe en el despacho congresal, Lima - 2016? 2. ¿Cuál es la percepción actual que tiene el ciudadano de la confiabilidad en la atención que recibe en el despacho congresal, Lima - 2016? 3. ¿Cuál es la percepción actual que tiene el ciudadano de la capacidad de respuesta en la atención que recibe en el despacho congresal, Lima - 2016? 4. ¿Cuál es la percepción actual que tiene el ciudadano de la seguridad en la atención que recibe en el despacho congresal, Lima - 2016? 5. ¿Cuál es la percepción actual que tiene el ciudadano sobre la empatía en la atención que recibe en el despacho</p>	<p>Objetivo general: Determinar el nivel Calidad de Atención al ciudadano en un Despacho Congresal, Lima - 2016.</p> <p>Objetivos específicos: 1. Determinar el nivel de percepción que tiene el ciudadano respecto a los elementos tangibles en la atención que recibe en el despacho congresal, Lima - 2016. 2. Determinar el nivel de percepción actual que tiene el ciudadano de la confiabilidad brindada en la atención que recibe en el despacho congresal, Lima - 2016. 3. Determinar el nivel de percepción actual que tiene el ciudadano de la capacidad de respuesta en la atención que recibe en el despacho congresal, Lima - 2016. 4. Determinar el nivel de percepción actual que tiene el ciudadano de la seguridad en la atención que recibe en el despacho congresal, Lima - 2016. 5. Determinar el nivel de percepción actual que tiene el</p>	<p>Hipótesis general: Ha Existen diferencias significativas en la percepción de la calidad de atención entre los usuarios procedentes de Huancavelica y procedentes de Lima en un despacho congresal, Lima – 2016.</p> <p>Hipótesis Específicas. 1. Existe diferencias en el nivel de percepción que tiene el ciudadano respecto a los elementos tangibles en la atención que recibe en el despacho congresal, Lima - 2016. 2. Existe diferencias en el nivel de percepción actual que tiene el ciudadano de la confiabilidad brindada en la atención que recibe en el despacho congresal, Lima - 2016. Hipótesis específico 3 Existe diferencias en nivel de percepción actual que tiene el ciudadano de la capacidad de respuesta en la atención que recibe en el despacho congresal, Lima - 2016. Hipótesis específico 4 Existe diferencias en el nivel de percepción actual que tiene el ciudadano de la seguridad en la atención que recibe en el despacho congresal, Lima – 2016. Hipótesis específico 5 Existe diferencias en el nivel de percepción actual que tiene el ciudadano sobre la empatía en la atención que recibe en el despacho congresal, Lima – 2016.</p>	Variable: Calidad de atención al ciudadano					
			Elementos tangibles	Conjunt o de elemen tos tangible s. Aparien cia	1, 2, 4, 5,	Esca la de Liker t	Nunc a (1)	26 - 61 Mala
			Fiabilidad	Confiab lidad	7, 8, 9, 10	Casi nunc a (2)	A vece s (3)	62 – 06 Indifer ente
			Capacidad de respuesta.	Capaci dad de respue sta	11, 12, 13, 14, 15, 16	Casi siem pre (4)		
			Seguridad.	Segurid ad	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23			107 - 130 Buena
			Empatía	Empatí a	24, 25, 26	Siem pre (5)		

congresal, Lima - 2016?	ciudadano sobre la empatía en la atención que recibe en el despacho congresal, Lima – 2016						
-------------------------	--	--	--	--	--	--	--

Base de datos del estudio

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: Nuestra investigación es de tipo Descriptivo Simple con enfoque cuantitativo pues se recolectarán datos sobre diferentes opiniones del Ciudadano que recibe atención en el despacho congresal del congreso de la República y se realizará un análisis y medición de los mismos.</p> <p>Diseño: El diseño de la investigación será de tipo no experimental, transeccional y descriptivo porque la recolección de datos se realizará en un solo tiempo.</p>	<p>Población: La población comprende a los ciudadanos que visitaron el despacho congresal en el 2016 durante el segundo trimestre.</p> <p>Muestra: La muestra está conformada por 40 ciudadanos, que se seleccionaron bajo criterios de inclusión y exclusión.</p>	<p>Variable: Calidad de atención</p> <p>Diseño: Descriptivo</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Escala de Percepción de la Calidad de Servicio</p>	<p>Descriptiva: Estadística descriptiva, frecuencias absolutas de casos en cada pregunta, sumatoria de puntajes para cada dimensión, tablas de contingencia para caracterizar a la muestra y figuras según el caso.</p>

Apéndice 7: Artículo Científico

1. TÍTULO

“Calidad de atención según la percepción de los ciudadanos en un despacho Congresal, Lima - 2016”.

2. AUTOR.

Bach: Vladimir Rivera Muñoz

3. RESUMEN

“Calidad de atención según la percepción de los ciudadanos en un despacho Congresal, Lima - 2016”, tiene como objetivo principal conocer la Calidad de Atención al ciudadano en un Despacho Congresal, Lima - 2016.

La población de referencia son los ciudadanos o usuarios que visitaron el despacho congresal en el segundo trimestre del 2016 y la muestra está constituida por 40 usuarios seleccionados de manera intencional y bajo criterios de inclusión y exclusión, la investigación es de diseño no experimental de nivel descriptivo utilizando la técnica de la encuesta, para evaluar la variable de estudio se aplicó un cuestionario de 26 preguntas con escala de Lickert.

Se analizó los datos con el paquete estadístico SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versión 22. Las conclusiones más relevantes del estudio señalan que el nivel de calidad de atención o servicio es de 65% Buena. El nivel predominante de las dimensiones, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, son 70%, 52,5%, 60%, 52,5% y 75% respectivamente, asimismo, existen diferencias significativas de percepción de la calidad de atención o servicio en el despacho congresal, por parte de los dos grupos de usuarios considerados, Huancavelica y Lima.

4. PALABRAS CLAVES

Palabras Clave: Calidad de atención, percepción de la calidad, Servqual.

5. ABSTRACT

"Quality of care as perceived by citizens in a Congressional office, Lima - 2016", whose main objective is to know the quality of Citizen in a Congressional Office, Lima - 2016. The reference population are citizens or users who visited the congressional office in the second quarter of 2016 and the sample consists of 40 selected users intentionally and criteria of inclusion and exclusion, research is non-experimental design descriptive level using the survey technique to evaluate the variable study a questionnaire of 26 questions Likert scale was applied.

Data with SPSS (StatisticalPackage for the Social Sciences) version 22. The main conclusions of the study indicate that the level of quality of care or service is 65% Good was analyzed. The predominant level dimensions, tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy, are 70%, 52.5%, 60%, 52.5% and 75% respectively, in addition, there are significant differences of perception quality of care or service in the congressional office, by two groups of users considered, Huancavelica and Lima.

6. KEYWORDS

Quality of care, perceived quality, SERVQUAL.

7. INTRODUCCIÓN

El estudio de la calidad de atención al ciudadano es de gran interés en nuestra sociedad, y más todavía en estos tiempos, porque la sociedad y particularmente los ciudadanos buscan mejor ser atendidos por los servidores públicos. Asimismo hoy en día los gobiernos latinoamericanos y particularmente el gobierno peruano están enfocando estrategias para mejorar esta debilidad. Es por ello que se ha realizado este trabajo de investigación con la finalidad de brindar aportes, instrumentos e información valiosa para mejorar las gestiones en la calidad de atención al ciudadano, particularmente en el despacho congresal.

A través de la investigación, ha quedado demostrado que de acuerdo a los resultados arrojados de nuestra muestra de una población que visito el despacho congresal en los meses de abril, mayo y junio del presente año, la atención según la

percepción de los ciudadanos en un despacho congresal, ha sido buena. Estos resultados son alentadores, y servirán como referente para que sea sostenible en el tiempo y no tan solo en un determinado tiempo.

Evaluación de la calidad del servicio. Entre estos: los basados en el enfoque del usuario, destacan por sus dimensiones y atributos de evaluación el modelo de calidad de la atención médica de Donabedian de 1966, los cuales se resaltan nuevamente tal y como se mencionó en la página anterior, aquí se señala las más trabajadas como : el modelo nórdico de Grönroos de 1984, el modelo americano *Service Quality* (SERVQUAL) de Parasuraman, Zeithaml y Berry de 1988, el Modelo *Service Performance* (SERVPERF) de Cronin y Taylor en 1992, el Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin en 2001, el modelo para servicios bibliotecarios LIBQUAL propuesto por Thompson, Cook y Heathen el 2001, el E-S-QUAL sobre calidad del servicio entregado por sitios Web de Parasuraman, Zeithaml y Malhotra en el 2005 y, finalmente un modelo de Evaluación unidimensional de la calidad del servicio propuesto por Martínez y Martínez del 2010.

Existen diferentes puntos de vista y enfoques que definen o caracterizan la postura de algunos autores para definir calidad del servicio o atención, y sobre los cuales se han diseñado diferentes modelos de evaluación de la calidad teniendo en cuenta atributos que valoran una prestación de servicio. Las definiciones están determinadas por las perspectivas desde las cuales se formulan dos posturas: la perspectiva Expectativas- Percepciones y la perspectiva Objetiva-Subjetiva (también llamada Interno-Externo).

En el artículo presentado por Torres Samuel, Maritza; Vásquez Stanescu, Carmen Luisa, titulado Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis, publicado en el año 2015, pp.56 al 75, presentan dos perspectivas sobre la calidad de atención, como es: 1) Para la definición de calidad del servicio, de acuerdo a la perspectiva Expectativas- Percepciones, se encuentran dos posturas de los autores al respecto: tenemos (a) Uso de las expectativas y percepciones del cliente. Donde define que la calidad del servicio (CS) tiene su base en el paradigma de la desconfiguración, como resultado de la discrepancia entre percepciones (P) y expectativas (E) y.(b) con respecto al desempeño del servicio, desde esta perspectiva

se encuentran entre otros el modelo nórdico de calidad del servicio desarrollado por Grönroos (1984), *ServiceQuality* (SERVQUAL) propuesto por el norteamericano Parasuraman y otros (1985,1988), el de servicios de transporte aéreo (Robledo,2004) y el de servicios bibliotecarios LibQUAL (Cook y otros, 2001) y 2) la perspectiva desde la percepción del cliente cuenta con dos posturas: (a) Desde esta postura se busca medir la calidad desde la percepción del cliente, frente a los que emplean; y (b) desde la postura de las diferencias entre percepciones y expectativas (Cronin y Taylor, 1992; Brady y Cronin, 2001; Martínez y Martínez, 2010). Esta postura considera que incluir las expectativas en la evaluación no es necesario, debido a que ésta se fundamenta sólo en la percepción del resultado del servicio. En este sentido se han desarrollado escalas como el SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992) y el Modelo Jerárquico Multidimensional (Brady y Cronin, 2001). Respecto a la perspectiva Objetiva- Subjetiva (Interna-Externa) para la definición de la calidad del servicio, se identifican dos puntos de vista. (a) La externa, asociada a la percepción y/o expectativas del cliente, también considerada como calidad subjetiva; y el (b) desde el punto de vista interno cuya evaluación se realiza considerando al prestador del servicio, los que utilizan indicadores internos y objetivos (Ruiz, 2001; Duque, 2005), como por ejemplo el modelo de evaluación de la calidad del transporte público terrestre UNE-EN 13816 (Ministerio de Fomento de España, 2006; Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones de Chile, 2006).

El contexto en el que se ha desarrollado el estudio corresponde a un escenario electoral enero, febrero y marzo del 2016, es por ello que se mejoraron las estrategias de atención al ciudadano, y los resultados son alentadores. La muestra de estudio fue intencional y voluntaria, y estuvo conformada por 40 ciudadanos, de distintos lugares que visitaron el despacho congresal Lima y la región de Huancavelica. Para recoger los datos respecto a la percepción de la calidad de atención se utilizó la técnica de la encuesta con el instrumento Escala de Likert. A través del presente estudio se establecerá una línea de base adecuada que refleje la realidad sobre la calidad de atención al ciudadano, lo cual servirá para encaminar y definir planes de intervención para la mejora institucional.

8. METODOLOGÍA

Metodológicamente el estudio corresponde a estudios de investigación sustantiva descriptivo, con enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, al respecto, Carrasco (2009) nos dice que este tipo de investigación “describe o presenta sistemáticamente las características o rasgos descriptivos de los hechos y fenómenos que se estudia” (p.44), la población está conformada por los ciudadanos que visitaron el despacho congresal en el primer trimestre del año 2016, y la muestra fue tomada de manera no probabilística intencional, como parte de los criterios para tomar la muestra para tomar la muestra, se aplicaron los criterios de inclusión y exclusión en donde se consideraron 40 ciudadanos según su procedencia.

En el trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica.

El instrumento o cuestionario utilizado, se basó en la escala de Likert con valores que van de 1 a 5. Los valores asignados fueron los siguientes: 1= Nunca, 2 Casi Nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5=Siempre. El instrumento consistió en preguntas separadas dimensionalmente para hacerlo más específico usando el modelo propuesto por Cronin y Taylor (1992).

El cuestionario contiene un total de 26 ítems, distribuido en cinco dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y empatía, dichas dimensiones fueron estimados con una escala Lickert . El procesamiento de datos se procedió con la ayuda del paquete estadístico SPSS (StatisticalPackageforthe Social Sciences) Versión 22.

RESULTADOS

Desde el punto de vista descriptivo el estudio muestra los porcentajes de percepción en cinco dimensiones de la calidad de atención. En cuanto a la dimensión elementos tangibles se obtuvo que el nivel de percepción del servicio es Buena al igual que la dimensión fiabilidad que obtuvo un nivel bueno siendo en el primero en un porcentaje alcanzado del 70% y 52.5%, así mismo en la dimensión capacidad de respuesta el nivel alcanzado también fue bueno al igual que la dimensión seguridad y empatía

siendo igualmente el resultado, obteniendo los porcentajes alcanzados en la primera el 60% de usuarios ciudadanos participantes y la segunda en un 52.5% y empatía en un 75% que es entre todas las dimensiones la que ha obtenido mayor porcentaje en cuanto a la percepción de la calidad en el servicio recibido en el despacho congresal; respectivamente.

9. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos del análisis de los datos cuantitativos de las dimensiones de la calidad de atención, acrecientan la base de datos de los repositorios teóricos del tema y desde el punto de vista práctico contribuye a los servidores públicos del congreso de la república en la toma de decisiones con fines de mejora en los procesos internos.

Las limitaciones del presente estudio están dadas por su enfoque cuantitativo y su paradigma de medición. Por nivel descriptivo también está limitado a ofrecer datos recogidos en un momento dado, es decir de forma transeccional y emitida subjetivamente por los participantes por lo que se define como la percepción respecto a la variable de estudio. La percepción en la mayoría de veces podría ser sesgada por eso es recomendable asumirla como un dato temporal de contextos específicos. Además, para superar esta limitación es recomendable el empleo de métodos de trabajo de campo longitudinales, con muestras más amplias y obtenidas de forma probabilística, además es sugerible, efectuar más pruebas y realizar la triangulación de datos y fuentes como vía de aproximación a la verdad de lo que se investiga.

El contraste de las referencias teóricas revela amplias coincidencias con los datos del trabajo de campo. La calidad de servicio ocupa un lugar importante en quehacer de los directivos, gestores y colaboradores debido a su función potenciadora de los objetivos y metas institucionales.

Sobre la base del presente estudio se recomienda que las futuras investigaciones sobre esta variable sean abordadas por medio de estudios en el nivel explicativo con diseños cuasi experimentales y/o correlacionales. Asimismo, se podrían generar propuestas alternativas a fin de cualificar los procesos de satisfacción laboral.

La validez externa del estudio está determinada por su contextualización y

pertinencia del instrumento aplicado en relación a la variable de estudio.

En la presente investigación se planteó como Objetivo general determinar el nivel de la calidad de atención según los usuarios en un despacho congresal. Se determinó que el nivel de percepción de la calidad del servicio que brinda el despacho congresal a los mismos, es buena.

Al respecto Prieto (2013), en su tesis “Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional. Concluye: que la política de Mejor Atención al Ciudadano se vincula estrechamente con la Nueva Gestión Pública pues, al igual que esta, busca crear una administración eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades de los ciudadanos. Se orienta al ciudadano prestando interés a sus necesidades y derechos, haciendo óptimo uso de las tecnologías de la información. Implica el desarrollo de capacidades en el personal y gestiona la calidad del servicio otorgado, que son algunos de los instrumentos de la NGP. Lo que de cierta manera coincide con lo obtenido en la presente investigación, pues la tendencia es que el nivel de calidad del servicio ofrecida por el servicio del despacho congresal.

A diferencia de la investigación sobre la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014” concluye: que presentan una alta insatisfacción respecto a la calidad de servicio que se oferta y que supera el ochenta por ciento. La capacidad de respuesta es la dimensión con mayor insatisfacción seguida de la confiabilidad, aspectos Tangibles, empatía y seguridad desde la óptica de los usuarios que asisten a la consultar externa de Medicina Interna en el HNAL.

Quiere decir que el instrumento aplicado en ambas tesis garantiza que los resultados sean fiables ya que refleja la percepción de los usuarios en distintas entidades pero con la misma variable.

10. CONCLUSIONES

Primero: Según la percepción de los usuarios del despacho congresal, el nivel de calidad de atención o servicio es de 65% Buena.

Segundo: El nivel de la dimensión elementos tangibles es de 70% bueno, según percepción de los usuarios del despacho congresal.

Tercero: El nivel de la dimensión fiabilidad es de 52.5. % bueno, según percepción de los usuarios del despacho congresal.

Cuarto: El nivel de la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios del despacho congresal es de 60% bueno según percepción de los usuarios del despacho congresal.

Quinto: El nivel de la dimensión seguridad es de 52.5% buena, según la percepción de los usuarios del despacho congresal.

Sexto: El nivel de la dimensión de empatía es de 75% bueno, según la percepción de los usuarios del despacho congresal.

Séptimo: Existen diferencias significativas de percepción de la calidad de atención o servicio y sus dimensiones en el despacho congresal por parte de los dos grupos de usuarios, procedentes de la zona de Huancavelica y Lima siendo el p valor $0.00 \leq 0.05$.

11. REFERENCIAS

- Alvarado, L. (jun, 2015). Calidad del servicio en universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones. *Revista científica Pensamiento y Gestión* (38). Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/7702>
- Castillo, E. (marzo de 2005). Escala SERVQUAL para medir la calidad en el servicio. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/escala-Servqual-para-medir-la-calidad-en-el-servicio/>
- Carreras et al (2006). *Como educar en valores*. España: Ediciones Morata Madrid.
- Cronin, J. y Taylor, S. (Julio, 1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Revista Journal of Marketing* (56). Recuperado de https://www.jstor.org/stable/1252296?seq=1#page_scan_tab_contents
- Donabedian, A. (abril, 1994), La calidad de la atención médica. *Revista Salud pública de México* 32(2). Recuperada de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10632217>
- Eiglier, P y Langeard, E. (1989) *Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio*. (1.a ed.). España: S.A. mcgraw-hill / interamericana.
- Ferrando, M. y Granero, J. (2005) *Calidad Total: Modelo EFQM de excelencia* (1.a ed.). Madrid, España: Fund. Confemetal
- García, A. (2014). *Efectos de la calidad de servicio y de la satisfacción del cliente sobre la fidelidad a los servicios oficiales de postventa de automoción Españoles*. (Tesis doctoral). Recuperada de <http://hdl.handle.net/10017/20209>
- Gronroos, C. (1994), *Marketing y gestión de servicios*. (1.a ed.). Madrid: España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Hernández R. et. al. (2010) *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: 5a Ed. Mac

Graw Hill.

Martínez (5 de mayo de 2011), Calidad, Proyectos y Gestión de Servicios Informáticos [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://smartinez.me/2011/12/calidad-de-servicio-1/>

Ninanango, W. (2014). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. (Tesis de grado). Recuperada de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3569>.

Orgambídez A y Ramos. A (2015). Antecedentes organizacionales de la calidad de servicio: un modelo de relaciones estructurales. Revista Tourism & Management Studies (11). Recuperado de <http://www.scielo.mec.pt/pdf/tms/v11n2/v11a2n19.pdf>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Revista Journal of Marketing, 49, 41-50.

Pérez, C. (2014). La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurant campestre SAC – Chiclayo periodo enero a setiembre 2011 y 2012. (Tesis de Bachiller). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/203/1/TL_Perez_Rios_CynthiaKatterine.pdf

Pérez, J. (1994), Gestión de la calidad empresarial. (1.a ed.). Madrid, España: Editorial ESIC.

Prieto, T. (2013). Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional (Tesis de maestría). Recuperada de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4873>

Sánchez H. y Reyes C., (2009). Metodología y Diseños de Investigación científica. (4.^a ed.). Lima: Visión Universitaria.

Savater, F. (1998). Alegría y responsabilidad. (1.a ed.). Lima, Perú: fondo editorial UPC.

- Suarez, R. (2012) El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo SERVQUAL caso: Centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011–2012. (Tesis de maestría). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4264/1/Suarez_br.pdf
- Torres, Vásquez y Luna (2011) Análisis Estratégico de la Evaluación de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Compendium: Revista de investigación científica. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4031653>
- Udaondo, M. (1992), Gestión de calidad. (1.a ed.). Madrid, España: ediciones Díaz de Santos S.A.
- Varo, J. (1994), Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. (1.a ed.). Madrid, España: ediciones Díaz de Santos S.A.
- Zeithman A. y Bitner J. (2002). Marketing de servicio. (2.a ed.). México: Graw-Hill Interamericana.

DECLARACIÓN JURADA**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Vladimir Rivera Muñoz, estudiante (x), egresado (), docente (), del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 42057296, con el artículo titulado

“Calidad de atención según la percepción de los ciudadanos en un despacho congresal, Lima – 2016”, declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría compartida con los coautores,
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; 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), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya 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, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Los Olivos 22 de agosto de 2016

Lugar y fecha

Vladimir Rivera Muñoz
Nombres y apellidos



ESCUELA DE POSGRADO UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estrella
Esquivola
135-18

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

VESTO BUENO PARA
VISADO DE TESIS

ESCUELA DE POSGRADO

VIAJEMER REVERA MUÑOZ con DNI N° 42057296
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)
domiciliado (a) en MR. E. 1166 DSO REACCIÓN RESERVA CALZADA DE LOS HERMANOS
(Calle / Lote / N.º / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2014-1 del programa: MAESTRÍA EN
(Promoción) (Nombre del programa)
GESTIÓN PÚBLICA identificado con el código de matrícula N° 6000140587
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recurro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

VESTO BUENO PARA EL VISADO DE TESIS DE
POSGRADO.

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, D.º, de Julio de 2018

[Handwritten signature]
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. D.T. TESIS, ANEXO
- b. C.º. P.º. N.º. RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN
- c. Copia D.T. TESIS
- d. Copia Acta de Aprobación

torneados

Para cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: 947653518
Email: VIAJEMER_0019@Hotmail.com



Hora: / Firma:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

RIVERA MUÑOZ VLADIMIR
D.N.I. : 42057296
Domicilio : MAZÁE LOTE "6" RESIDENCIAL SAN ANDRÉS - EL AGUSTINO
Teléfono : Fijo : Móvil : 947653518
E-mail : vladimir.00196@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : MAESTRO Doctorado
Mención : GESTION PUBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres: RIVERA MUÑOZ VLADIMIR

Título de la tesis:
CALIDAD DE ATENCIÓN SEGUN LA
PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS EN UN DESPACHO CONGRESAL LIMA-2016

Año de publicación : 2016

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 17-08-2018



Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, Eliana Soledad Castañeda Núñez, asesor del curso de Desarrollo de proyecto de investigación y revisor de la tesis del estudiante Br. Vladimir Rivera Muñoz titulada: Calidad de atención según la percepción de los ciudadanos en un Despacho Congresal, Lima - 2016, constato que la misma tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa *turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de agosto del 2016



DNI: 08104562

