



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Capacidad de persuasión y calidad de atención del personal de la oficina defensorial de Junín – 2018”**

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

**AUTORES:**

Br. Cesar Dalmiro Chávez Jesús  
Br. Cindy Liz Munive Hinostraza

**ASESOR:**

Dr. Máximo Edgar Oseda Lazo

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LINEA DE INVESTIGACION:**

Administración del Talento Humano

**PERÚ - 2018**

**DEDICATORIA:**

“A William Munive y Bernardina Hinostroza, mis amados padres, por su comprensión, por sus enseñanzas, por el apoyo que día a día me brindan, por la fortaleza que me transmiten con el ejemplo, y sobre todo por su amor incondicional.”

“A mi madre María Jesús, por su infinito amor, por el ejemplo de tenacidad y sacrificio que me brindó cada día de su vida, asimismo, por su apoyo incondicional durante toda mi vida.”

**AGRADECIMIENTO:**

A la Universidad Cesar Vallejo, que se convirtió en una fuente de estímulo profesional, permitiéndonos obtener el Grado de Maestros; a la Escuela de Post-Grado de la Universidad Cesar Vallejo quien, siendo ejemplo de enseñanza, nos brindó conocimientos durante nuestra época de estudios para crecer en lo intelectual, profesional y personal; debo especial agradecimiento a la Oficina Defensorial de Junín, quien nos brindó las facilidades necesarias para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Finalmente agradezco a Dios, por ser la fuente de toda sabiduría.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

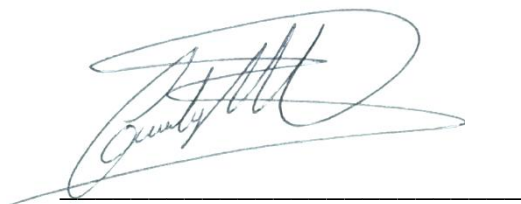
Nosotros, Cindy Liz Munive Hinostraza y Cesar Dalmiro Chávez Jesús, estudiantes del Programa de Maestría, en la mención de Gestión Pública de la Escuela de Post-Grado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N°20035947, con la tesis titulada “Capacidad de persuasión y calidad de atención del personal de la Oficina Defensorial de Junín – 2018”, presentado en VII capítulos para la obtención del grado académico de maestros en Gestión Pública, es de nuestra autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

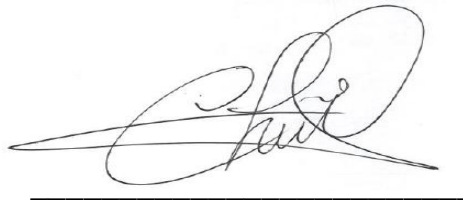
- hemos mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando de forma toda cita textual o de párrafo proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No hemos utilizado fuente distinta de aquella expresamente señalada en este tipo de trabajo.
- La presente investigación no ha sido previamente presentado completa o parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Somos conscientes de que nuestro trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin e el debido reconocimiento de su fuente o autor, nos sometemos a las sanciones que determine el proceso disciplinario.

Trujillo, agosto del 2018



**Cindy Liz Munive Hinostraza**  
**DNI 45938610**



**Cesar Dalmiro Chávez Jesús**  
**DNI N° 200355947**

## PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Con el propósito de acatar el reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Post-grado de la Universidad Cesar Vallejo, para adquirir el grado académico de Maestro en Gestión Pública presento para su consideración la investigación titulada “**Capacidad de persuasión y calidad de atención del personal de la oficina defensorial de Junín – 2018**”, con el objetivo de determinar la relación existente entre la Capacidad de Persuasión y la Calidad de Atención en la oficina defensorial de Junín, en el año 2018.

La Capacidad de Persuasión enmarcada dentro del contexto que desarrolla la Defensorial del Pueblo, en sus diferentes oficinas defensoriales, se entiende como el arma fundamental para el desarrollo de sus funciones (competencias y atribuciones) y el cumplimiento de sus metas, debido que la Defensoría del Pueblo es llamada también como la Magistratura de la Persuasión. Es así, que ésta cualidad especial de los comisionados, se reflejará en la calidad de atención, traducida como la satisfacción de los usuarios recurrentes a la Defensoría del pueblo, a fin de solicitar su intervención ya sea en queja, petitorio o consultas.

Estamos seguros que de acuerdo a lo expresado se reconocerán los aportes de la presente investigación y esperando cumplir los requisitos necesarios y amerite su aprobación; sin embargo, como todo trabajo humano y por enmarcarse en la nueva gestión pública emprendida en nuestro país es sujeto de ser perfeccionado. Esperamos vuestras sugerencias para mejorarlo y, así poder realizar la sustentación de la presente tesis.

Los Autores

## ÍNDICE

PORTADA .....	i
PAGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA:.....	iii
AGRADECIMIENTO:.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
I. INTRODUCCIÓN .....	14
1.1 Realidad Problemática .....	15
1.2 Trabajos Previos .....	17
1.2.1. Nivel internacional:.....	17
1.2.2. Nivel Nacional: .....	20
1.2.3. Nivel Regional:.....	23
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	26
1.3.1. PERSUASIÓN: .....	26
1.3.2. CALIDAD DE ATENCIÓN:.....	32
1.4. Formulación del problema.....	35
1.4.1 Problema General:.....	35
1.4.2 Problemas Específicos: .....	35
1.5. Justificación del estudio: .....	36
1.5.1. Conveniencia: .....	36
1.5.2. Relevancia Social: .....	36
1.5.3. Implicancia Práctica: .....	36
1.5.4. Valor teórico:.....	36
1.6. Hipótesis .....	36
1.6.1 Hipótesis General: .....	36

1.6.2 Hipótesis Específicas:.....	36
1.7. Objetivos .....	37
1.7.1 Objetivo General.....	37
1.7.2 Objetivo Especifico .....	37
<b>II MÉTODO.....</b>	<b>38</b>
2.1. Diseño de investigación .....	38
2.2. Variables .....	38
2.2.1. Variable 1: Capacidad de persuasión .....	38
2.2.1. Variable 2: Calidad de Atención.....	38
2.3 Población y muestra.....	41
2.3.1. Población .....	41
2.3.2. Muestra.....	41
2.3.3. Muestreo.....	41
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..	42
2.4.1. Técnica .....	42
2.4.2. Instrumentos .....	42
2.4.3. Validez .....	44
2.4.3. Confiabilidad de los instrumentos .....	45
2.5 Método de análisis de datos .....	47
2.6 Aspectos éticos .....	48
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>49</b>
3.1. Resultado de la variable Capacidad de Persuasión.....	49
3.2 Resultado de la variable Calidad de Atención.....	50
3.3 Resultado e interpretación de las dimensiones de la variable capacidad de persuasión .....	51
3.3.1 Resultado e interpretación de la dimensión eficiencia .....	51
3.3.2 Resultado e interpretación de la dimensión empatía .....	53
3.4 Resultado e interpretación de las dimensiones de la variable calidad de atención .....	54
3.4.1 Resultado e interpretación de la dimisión satisfacción.....	54

3.4.2 Resultado e interpretación de la dimisión organización de la atención .	55
3.5 Estudio correlacional de las variables capacidad de persuasión y calidad de atención .....	57
3.6. Estudio correlacional de las dimensiones eficiencia y satisfacción .....	60
3.7 Estudio correlacional de las dimensiones empatía y organización de la atención .....	63
IV DISCUSIÓN .....	67
V CONCLUSIONES .....	70
VI RECOMENDACIONES .....	71
VII REFERENCIAS .....	72
ANEXOS .....	75
ANEXO 1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	76
ANEXO 2 – INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	79
ANEXO 3 - CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS .....	81
ANEXO 4 - BASE DE DATOS .....	82
ANEXO 5 - VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS .....	88
ANEXO 6 - FOTOGRAFÍAS.....	14



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Distribución porcentual de datos de la variable Capacidad de Persuasión .....	49
Figura 2 - Distribución porcentual de datos de la variable calidad de atención ....	51
Figura 3 - Distribución porcentual de datos de la dimensión eficiencia .....	52
Figura 4 - Distribución porcentual de la dimensión empatía .....	53
Figura 5 - Distribución porcentual de datos de la dimensión satisfacción .....	55
Figura 6 - Distribución porcentual de datos de la dimensión organización de la atención.....	56
Figura 7 - Correlación entre variable capacidad de persuasión y calidad de atención.....	59
Figura 8 - Correlación entre las dimensiones eficiencia y satisfacción.....	62
Figura 9 - Correlación entre las dimensiones empatía y organización de la atención.....	65

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Ficha técnica de la variable: Capacidad de Persuasión .....	43
Tabla 2 - Ficha técnica de la variable: Calidad de Atención .....	44
Tabla 3 - Valides de expertos.....	45
Tabla 4 - Confiabilidad del cuestionario – Capacidad de Persuasión.....	45
Tabla 5 - Confiabilidad del cuestionario – Calidad de Atención .....	46
Tabla 6 - Baremos de la variable capacidad de persuasión.....	47
Tabla 7 - Baremos de la variable Calidad de Atención.....	47
Tabla 8 - Frecuencia porcentual de variable Capacidad de Persuasión .....	49
Tabla 9 - Frecuencia porcentual de la variable Calidad de Atención.....	50
Tabla 10 - Frecuencia porcentual de la dimensión eficiencia .....	52
Tabla 11 - Frecuencia porcentual de la dimensión empatía .....	53
Tabla 12 - Frecuencia porcentual de la dimensión satisfacción .....	54
Tabla 13 - Frecuencia porcentual de la dimensión organización de la atención ..	56
Tabla 14 - Correlación entre variable capacidad de persuasión y calidad de atención.....	59
Tabla 15 - Correlación entre las dimensiones eficiencia y satisfacción .....	62
Tabla 16 - Correlación entre las variables de empatía y organización de la atención.....	65

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo: Determinar la relación que existe entre la capacidad de persuasión y la calidad de atención del personal de la Oficina Defensorial de Junín 2018. La hipótesis general fue: Existe una relación significativa entre la capacidad de persuasión y la calidad de atención del personal de la Oficina Defensorial de Junín -2018.

La investigación, pertenece a la investigación básica y como métodos se utilizó el método científico pertenece a la investigación básica, y con un diseño descriptivo – correlacional, para la población y/o muestra se tomó a 120 ciudadano usuarios de la Oficina Defensorial de Junín - 2018. Cabe mencionar, que se trabajó con una muestra censal, la cual también estuvo conformada por 120 ciudadanos usuarios.

Finalmente, se concluye que con un nivel de significancia del 5% y un rho de Spearman = 0.719 que existe significativa entre la capacidad de persuasión y la calidad de atención del personal de la Oficina Defensorial de Junín - 2018; es decir a un mejor o alto nivel de la capacidad de persuasión del personal de la oficina defensorial de Junín habrá entonces una mejor calidad de atención a los ciudadanos usuarios y esto redundará en beneficio de la población usuaria de la Oficina Defensorial de Junín.

### **Palabras claves:**

Capacidad de persuasión: eficiencia, empatía.

Calidad de atención: satisfacción de la atención y organización de la atención.

## ABSTRACT

The objective of this research is to: Determine the relationship between the capacity of persuasion and the quality of attention of the staff of the Ombudsman Office of Junín 2018. The general hypothesis was: There is a direct relationship between the persuasive capacity and the quality of care of the personnel of the Ombudsman Office of Junín - 2018.

The research belongs to the basic research and as methods the scientific and descriptive methods were used; the type of research was the basic one, with a descriptive - correlational design, for the population and / or sample, 120 citizen users of the Oficina Defensorial de Junín - 2018 were taken. It is worth mentioning that we worked with a census sample, which also It consisted of 120 user citizens.

Finally, it is concluded that with a level of significance of 5% and a rho of Sperman = 0.719 that there is a direct and significant relationship between the persuasive capacity and the quality of attention of the staff of the Ombudsman Office of Junín - 2018; that is to say, a better or higher level of persuasive capacity of the staff of the defense office of Junín will then have a better quality of attention to the citizen users and this will benefit the user population of the Ombudsman Office of Junín.

Keywords:

Persuasive ability: effectiveness, empathy.

Quality of care: satisfaction of care and organization of care

- .

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la Defensoría del Pueblo es una institución empoderada por la aceptación, y la confianza de los pobladores en general, enmarcando a ésta institución como aquella encargada de la defensa de los derechos fundamentales y constitucionales de la persona y la comunidad.

La tarea que tiene esta institución es vital para la población (ciudadanos), puesto que será la encargada de la defensa de sus derechos. Es así, que nos preguntamos ¿cuál es el arma o estrategia que tiene la Defensoría del Pueblo para llegar a niveles altos de aceptación y respeto por funcionarios y los administrados?; ¿Cuál es el poder que tiene la Defensoría del Pueblo?. Respondiendo a estas incógnitas diremos que la Defensoría del Pueblo, no tiene un poder sancionador a diferencia de otras instituciones, pero, entonces que hace que dicha institución pueda cumplir tan vital tarea.

Ante ello, debemos señalar que a nivel internacional la mayoría de países cuentan con la institución de la Defensoría del Pueblo, institución que tiene la misma tarea (defensa de derechos constitucionales de la persona y la comunidad), y a su vez, no cuentan con un poder coercitivo/sancionador. Pero, en todas ellas se destaca su naturaleza primordial, la misma que indica que hablar de Defensoría del Pueblo es hablar de la Magistratura de la Persuasión.

Por tanto, la persuasión, es entendida Mortensen, (2007 p. 179), como aquel proceso que tiene por finalidad cambiar la actitud y/o el comportamiento de una persona o de un grupo de personas, mediante el uso de palabras para transmitir sentimientos, información, razonamiento o una combinación de los mismos.

Tras la revisión del marco legal de la Defensoría del Pueblo en Perú (Constitución Política del Perú y Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo), debemos indicar, que mantiene la naturaleza de su concepción internacional, es decir, enfocando a la persuasión, como aquella arma, que tendrán sus

trabajadores (comisionados), para hacer respetar y proteger los derechos fundamentales y constitucionales de los ciudadanos usuarios.

En consecuencia, la cualidad de la persuasión en los comisionados, es fundamental, para alcanzar las metas trazadas a nivel institucional, y el cumplimiento eficaz de la labor defensorial, la misma que se traduce en la calidad de atención entendida como aquella satisfacción que percibirá el ciudadano usuario.

Cabe indicar, que, en Perú la Defensoría del Pueblo, se encuentra organizada a través de sus oficinas defensoriales, las mismas que se encuentran ubicadas en las capitales de cada región.

Cada oficina defensorial, se encarga de la defensa de derechos fundamentales y constitucionales de la persona y la comunidad, ante las instituciones públicas que encuentran ubicadas en geográficamente dentro de la región donde se encuentra ubicada. Finalmente, debemos indicar, que la persuasión constituye la cualidad fundamental que debe poseer el trabajador de la Defensoría del Pueblo, ya que éste elemento constituye la principal arma para alcanzar los objetivos.

### **1.1 Realidad Problemática**

La Defensoría del Pueblo es una institución constitucional, que trabaja en defensa de los derechos fundamentales y de supervisión del cumplimiento de los deberes de la Administración Estatal; al 2018, en la Defensoría del Pueblo se considera que la persuasión es lo que mejor define esta institución.

Santiesteban (2011), el primer Defensor del Pueblo, señalaba que su fortaleza radica en su capacidad para convencer a la autoridad, promover un cambio en la actuación pública y lograr que se acoja una recomendación para proteger los derechos fundamentales. Vega (2011), La Defensoría no tiene poderes coercitivos, pero eso nunca ha significado debilidad. Por el contrario, la solidez de sus argumentos ha sido su mayor fortaleza para convencer a las

autoridades y funcionarios a que mejoren su actuación y esto se traduce en su poder de persuasión.

Es así, que observamos que para la Defensoría del Pueblo su herramienta primordial de trabajo es la capacidad de persuasión de tiene sus comisionados para la realización de sus labores defensoriales.

Entendiendo la persuasión Mortensen, (2007 p. 179), como aquel proceso que tiene por finalidad cambiar la actitud y/o el comportamiento de una persona o de un grupo de personas, mediante el uso de palabras para transmitir sentimientos, información, razonamiento o una combinación de los mismos.

López (2011 pp. 85-88), Se entiende a la capacidad de persuasión como el proceso mediante el cual se emplean mensajes a los cuales se emplean mensajes de los cuales se denota los argumentos que apoyen, con el propósito de cambiar la actitud de una persona, provocando de este modo que realice, crea u opine cosas/hechos que originariamente no realizaria, creeria u opinaria. McGuire (1969 p.347) indica que es un proceso de cambio dependiendo primordialmente de la existencia de la probabilidad de recepción del mensaje, en otras palabras, si el receptor tiene la capacidad de atender y comprender el mensaje que se desea dar, y de aceptación por parte del receptor de dicho mensaje.

En tanto podemos concluir señalando que efectivamente, la persuasión es una cualidad que debe poseer necesariamente el comisionado de la Defensoría del Pueblo, puesto que, su cualidad de persuasión es su mejor arma para desarrollar su trabajo en dicha institución, y de ésta se evidenciará a través de la eficiencia de su trabajo, y se revelará el grado de satisfacción de la población frente a la labor desempeñada.

En tanto, se debe tener en cuenta, que la satisfacción que sienta la población frente a la labor desempeñada será el mejor medio de medición para ver la verificación de la calidad de trabajo de los comisionados.

## **1.2 Trabajos Previos**

Para la elaboración de la presente tesis se ha revisado diversos trabajos de investigación, aunque han sido escasos, de todas maneras, éstos están referidos a estudios sobre el tema de investigación, cada uno de ellos tienen contribuciones muy importantes para la investigación, por lo que, se añade como antecedentes los aportes de las siguientes investigaciones a nivel internacional, nacional y regional.

### **1.2.1. Nivel internacional:**

Abguillen (2007) en su Tesis de Grado para optar el título de Ingeniero Comercial, *Creación de una escala de medición de la satisfacción en los centros de atención secundaria en el sector de salud pública*, en la Universidad de Chile, indicó en lo siguiente:

El nivel de satisfacción que perciban los usuarios, es fundamental para medir el éxito logrado en una determinada institución, cabe indicar, que, en el ámbito del sistema estatal, lo que se busca es asegurar la accesibilidad y eficiencia. Por tanto, la atención secundaria juega un rol fundamental; en la Actualidad, en Chile no existe una escala válida y fiable que permita medir la Satisfacción de los usuarios de los Centros Públicos de Atención Secundaria.

En tal sentido, la finalidad del presente trabajo, es crear una escala válida, fiable y dimensional, a través de un método científico, que permita medir la satisfacción de los usuarios en base a la calidad de atención en los Centros de Atención Secundaria, en el sector público. El presente trabajo, concluye indicando que permitirá medir el grado de satisfacción en base a la calidad de atención en las instituciones públicas, que podrán ir siendo comparadas con estudios realizados en periodos anteriores, de modo que se aplique esta escala de manera general, a así, podrá conocerse las



falencias en la calidad de atención y tener la posibilidad de ir mejorando el nivel de satisfacción de manera continua. Ahora bien, la satisfacción del usuario como tal, es una variable latente, es decir, que en si no existe, sino que está ligada y construida por diversos elementos que lo conforman de acuerdo a las necesidades y naturaleza propia del servicio a prestar, razón por la cual está en relación directa con la calidad de atención y otros elementos que la conforman.

La presente investigación, recolectó datos a través de la encuesta, teniendo una muestra no probabilista por conveniencia, con un total de 97 usuarios.

Garduño (2017) en su tesis de grado para obtener el grado de especialista en Anestesiología, titulada, Evaluación del nivel de satisfacción y calidad de atención en los padres de los pacientes pediátricos sometidos a procedimiento anestésico en el Área de Cirugía Pediátrica del Hospital General de México Dr. Eduardo Liceaga, de la Universidad Nacional Autónoma de México, la misma que indica:

El paciente pediátrico es más susceptible a sufrir estrés y ansiedad por el hecho de ser sometido a un procedimiento tanto quirúrgico como anestésico, en tal sentido, la presencia de la madre o padre durante la inducción y recuperación anestésica mejoran su percepción sobre los procedimientos quirúrgico y anestésico.

Por tanto, la presente investigación se enfocó en evaluar el nivel de satisfacción y calidad de atención de los padres de los pacientes pediátricos sometidos a procedimientos anestésicos en el servicio de anestesiología pediátrica del Hospital General de México Dr. Eduardo Liceaga.

Es así, que, la satisfacción y la calidad de atención está ligada, a la información del procedimiento anestésico, enfatizando las reacciones adversas de los medicamentos utilizados acciones y/o consecuencias de dicho proceso, debido que al brindar información de forma detallada los padres se sienten más satisfechos con la atención brindada por lo que se asegura que al tener mejor conocimiento sobre la técnica anestésica,

complicaciones, y posibles reacciones adversas, lo cual genera mayor confianza con el personal, lo que se traduce en satisfacción con respecto a la calidad de atención.

El presente trabajo de investigación, pertenece a un estudio descriptivo, observacional; utilizando la encuesta como el instrumento de recolección de datos, teniendo una muestra no probabilista por conveniencia de 59 padres usuarios del servicio de pediatría.

Peña (2016) en su tesis de grado para optar el título profesional de Comunicador Social, titulada, *Análisis de la persuasión contenida de las campañas publicitarias emprendidas por el departamento de relaciones públicas del Club Deportivo Cuenca a través de redes sociales durante el año 2016*, de la Universidad de Cuenca – Ecuador, la misma que indica:

La investigación, centra el tema indicando que El Club Deportivo Cuenca, desde su fundación en año 1971, ha crecido deportivamente e institucionalmente, hasta convertirse en una de los clubes deportivos de fútbol con más renombre en Ecuador, de esta forma, ha consolidado la imagen de su marca entre los aficionados del deporte.

Para lo cual, este club ha incorporado a personas capacitadas y profesionales en el campo de la publicidad y la comunicación, con la finalidad de encargarnos el trabajo del manejo responsable y eficaz de la imagen institucional, marca deportiva, imagen institucional y la publicidad del mismo. Asimismo, como parte de estas estrategias comunicativas se han creado algunos planes comunicacionales entre los que destacan las campañas publicitarias con un alto grado de persuasión.

Por tanto, el contenido de las campañas publicitarias realizadas y emitidas a través de redes sociales (Twitter y Facebook) del Club Deportivo Cuenca durante el año 2016, cuentan con un nivel alto de persuasión generándose está como una de las principales herramientas con las que cuenta la institución a fin de promover sus estrategias comunicacionales, siendo el elemento de la persuasión, un elemento fundamental para la acogida de determinado ítem publicitario con gran

respaldo de la población, asimismo, se dedujo que habiéndose estudiado/analizados las campañas con mayor aceptación de la población, resultaron que las propagadas que fueron difundidas a través de redes sociales y con alto nivel persuasivo, son las que generaron mayor aceptación en la población.

Llegando a establecerse que los el 87% de los comerciales considerados con mayor grado de prestación fueron aquellos que generaron mayores ganancias que superaron el límite esperado. La presente investigación responde a un estudio explicativo, el mismo que contó con el análisis de los informes finales de publicidad del último semestre del 2015.

### **1.2.2. Nivel Nacional:**

Tenorio (2015) en su tesis de grado, para optar el título profesional de Licenciado en Antropología, titulada, Calidad de atención en el servicio alimentario del Programa Social Cuna Más en el Distrito de Huamanquiya – Víctor Fajardo – Ayacucho 2015 de la Universidad Nacional del Centro del Perú, indicó lo siguiente:

Debemos partir, poniendo énfasis en la atención de un niño desde su concepción, y esta debe brindar, estándares de calidad integral que le permitan mantener y fomentar su desarrollo óptimo en las dimensiones cognitivo, socio emocional, comunicacional, sensorio motriz, salud, nutrición los cuales son aplicadas por los primeros educadores, los padres.

Es así, que la investigación concluyo identificando factores asociados a la calidad de atención del servicio alimentario del Programa Nacional Cuna Más, en el Distrito de Huamanquiya, entre ellas se tiene que, para las madres beneficiarias del programa en alusión, uno de los factores para determinar la calidad del servicio es: la dotación puntual de las raciones, la diversidad de alimentos a entregados, y la calidad de alimentos entregados (productos con multimicronutrientes).

De acuerdo, a la percepción de las madres cuidadoras, el criterio de calidad con respecto a los productos se cumple, sin embargo, para llegar al

grado de satisfacción óptima, interviene varios factores tales como infraestructura, calidad de trato, calidad de alimentos y puntualidad de la entrega; por tanto, para determinar una óptima calidad del servicio, es necesario establecer los criterios propios de la naturaleza de dicho servicio, así como su finalidad misma.

En el presente trabajo de investigación, tuvo un enfoque cualitativo, pues buscó describir las características de los niveles de calidad de atención en el servicio alimentario del distrito de Huamanquiya del Programa Nacional Cuna Más, como método específico se consideró la etnografía que permitió describir las percepciones de las beneficiarias del programa, así como la opinión de los especialistas en el tema.

Utilizando una muestra no probabilística y obedece a la intencionalidad del investigador, pues se cuenta con el acceso a la información de las beneficiarias, se considera que se tomaron los testimonios de 20 familias, dada las condiciones geográficas y de distancia, estas se ubican en la comunidad campesina Nazaret de Ucho, Huamanquiya, Tinka y San Juan de Patará, que son beneficiarios del programa Nacional Cuna Más.

Soria (2017) en su tesis de grado para optar el título profesional de abogado titulada, "Rol mediador/persuasivo que cumple la Defensoría del Pueblo de Perú en los conflictos sociales, de la Pontificia Universidad Católica del Perú" que indica lo siguiente:

En el desarrollo de la presente investigación, se realizó el estudio histórico, del conflicto, la disputa o controversia han sido lo que más han impulsado al ser humano hacia la evolución. En igual sentido se encuentran los conflictos sociales que constituyen espacios de incertidumbre tanto para las personas como para el Estado; en los últimos años, se ha apreciado el crecimiento desmedido de los conflictos sociales, en los cuales, existe un actor constante, que trabaja como mediador, el mismo que es la Defensoría del Pueblo.

Por tanto, concluye indicando, que la Defensoría del Pueblo, realiza mediación defensorial, considerada como un mecanismo preventivo para el

tratamiento de los conflictos sociales basados en el dialogo, la persuasión y el auspicio de la gobernabilidad democrática, complementario a las vías jurídicas de resolución de conflictos entre las personas, el estado y las empresas.

La intervención de la Defensoría del Pueblo está basada en su autonomía y atribuciones constitucionales, principalmente en su deber de la defensa de derechos constitucionales de la persona y la comunidad, enfocando su labor en la capacidad de persuasión de sus representantes y su poder de mediación, los mismo que están estructurados en un proceso para contribuir a brindar una solución útil de carácter ético.

En otras palabras, significa la efectiva defensa de los derechos fundamentales y constitucionales de la persona, sobre la base de la percepción ciudadana que el rol mediador de la DP genera efectos de justicia sobre el que se sustenta uno de los deberes primordiales del Estado peruano. La presente investigación es un estudio descriptivo.

Carranza (2015) en su tesis de grado para obtener el grado de magíster en Gestión de los Servicios de la Salud, titulada, "Satisfacción del usuario externo y su relación con la calidad de atención de consultorios externos en el Hospital José Soto Cadenillas Chota - 2015" de la Universidad Cesar Vallejo, la misma que indica lo siguiente:

En los últimos años el tema de la calidad ha adquirido considerable importancia en las instituciones de salud, tanto a nivel nacional como internacional. Actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporcionan información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.

El propósito de la presente investigación fue conocer el nivel de satisfacción del usuario externo, lo cual proporciona una herramienta de planificación y de organización de los servicios de consulta externa y en especial la programación y formación de recursos humanos. Si bien la calidad, es un término difícil de definir, debemos considerar las

dimensiones que considera el usuario para definirla; se centran en la eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, continuidad, comodidad y oportunidad de la atención.

Por tanto, la investigación concluyó comprobando la hipótesis, por tanto, existe relación entre satisfacción del usuario externo y la calidad de atención de consultorios externos del Hospital José Soto Cadenillas Chota, con respecto al nivel de satisfacción se concluye que el 97,1% de pacientes indicaron que se encuentran insatisfechos con el servicio que recibieron.

Con respecto a la calidad de atención el 67,8% de los usuarios manifestaron que es una atención regular. Respecto a la relación entre la satisfacción y la calidad de, se aplicó la correlación de Pearson resultando igual a 0,291 que representa una relación débil positiva que indica que mientras mejor sea el nivel de calidad de la atención mayor será el grado de satisfacción.

En ese sentido, para la contratación de la hipótesis se consideró 4 grados de libertad con un nivel de significancia de 0,43 lo cual indica que el valor encontrado se encuentra en una zona de aceptación por lo que se concluye que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en los consultorios externos del Hospital José Soto Cadenillas Chota. La investigación fue de tipo no experimental, cuantitativo, correlacional.

### **1.2.3. Nivel Regional:**

López (2015) en su tesis de grado, para optar grado académico de doctor en ciencias de la educación, titulada, Calidad de atención en los Servicios Educativos y la Satisfacción de estudiantes de administración de las universidades de la región Junín, de la Universidad Nacional del Centro del Perú, que refiere lo siguiente:

La investigación realizada demuestra que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención en los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes de administración de las universidades de la región Junín, hipótesis que se ha demostrado mediante la T de Student,

para un nivel de satisfacción  $\alpha=0,05$  y con un coeficiente de correlación de "r" Pearson = 0,660.

Asimismo, demuestra que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los estudiantes de administración con respecto al personal docente en las universidades de la región Junín, afirmación que se hace para un nivel de significancia  $\alpha=0,05$ , 343 grados de libertad y mediante la prueba T de Student.

La muestra tomada fue no probabilística y una población muestral de 345 estudiantes de administración de las universidades de la Región Junín. Respecto al recojo de información, las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la observación y como instrumento se utilizó el cuestionario de encuesta, tipo de investigación descriptivo correlacional.

Arroyo (2015) en su tesis de grado, para optar el título profesional de Médico Cirujano, titulada, Percepción de la calidad de atención de los usuarios de consulta externa del Puesto de Salud de Huacrapuquio del distrito de Chilca en el periodo de agosto, setiembre y octubre del 2014, de la Universidad Nacional del Centro del Perú que indica lo siguiente:

La calidad de la atención del puesto de salud de Huacrapuquio del Distrito de Chilca en el periodo agosto, setiembre y octubre del 2014 fue percibida por los usuarios en un nivel regular en cuanto a lo tangible, velocidad de respuesta, seguridad y confianza, y finalmente en cuanto a empatía.

Asimismo, la dimensión tangible de la calidad de atención del puesto de salud de Huacrapuquio del distrito de Chilca en el periodo agosto, setiembre y octubre del 2014 fue percibido por el usuario en un nivel regular en cuanto a limpieza -orden del puesto, sala de espera limpia y presentación del personal.

En tal sentido la dimensión velocidad de respuesta de la calidad de atención del puesto de salud de Huacrapuquio del distrito de Chilca en el periodo agosto, setiembre y octubre del 2014 fue percibido por el usuario en un nivel regular en cuanto a la atención en cita y la atención en consulta. En los dos indicadores el tiempo de espera que más destaca fue de 15 a

30 minutos. Por lo que, la dimensión confianza y seguridad de la calidad de atención del puesto de salud de Huacrapuquio del distrito de Chilca en el periodo agosto, setiembre y octubre del 2014 fue percibida por el usuario en un nivel regular en cuanto a la solicitud de cita y explicación; confianza hacia el médico.

El presente estudio es una investigación básica, se encuentra en el nivel de estudio prospectivo, descriptivo simple, el diseño de la investigación es descriptivo. Asimismo, el universo estuvo conformado por 1 254 pobladores, y la población estuvo conformada por los 70 pacientes que fueron atendidos en los servicios de consultorios externos del puesto de salud de Huacrapuquio durante el periodo del 2014, la muestra estuvo conformada por los 50 usuarios atendidos durante los meses de agosto, setiembre y octubre, lo que representa el 71.43% de la población.

Arhuis (2016) en su tesis de grado, para optar el título profesional de licenciado en administración, titulada, Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa automotriz San Cristóbal. Huancayo 2015, de la Universidad Nacional del Centro del Perú, el mismo que, indica lo siguiente:

La calidad en el servicio es parte esencial para lograr la ventaja competitiva en las organizaciones, por lo que su estudio se hace cada vez más importante. En la actualidad en el mercado automotor peruano los clientes cuentan con una mayor cantidad de ofertas por lo que pueden escoger lo que más se adapta a sus necesidades. Entendiendo que lo más importante para la atención de un cliente es que esta sea de calidad y que se vea reflejado en la satisfacción que este sienta frente al servicio recibido.

Por lo que, se determinó que la calidad de servicio influye directamente en la satisfacción de los clientes de la Empresa Automotriz San Cristóbal, es decir el 82.2% de la variación de la satisfacción del cliente está explicada por la calidad del servicio el resto está explicado por otras variables no estudiadas. Se estableció que la confiabilidad del



servicio influye directamente en la satisfacción de los clientes de la Empresa Automotriz San Cristóbal.

Se estableció que la sensibilidad del servicio influye directamente en la satisfacción de los clientes de la empresa automotriz San Cristóbal. Se estableció que la seguridad influye directamente con la satisfacción de los clientes de la empresa automotriz San Cristóbal. Se estableció que la empatía del servicio influye directamente con la satisfacción de los clientes de la empresa automotriz San Cristóbal.

La presente investigación es de tipo descriptivo-explicativo, de diseño descriptivo-explicativo, el tipo de estudio fue muestral, es decir se utilizó como técnica el muestreo probabilístico simple para determinar el tamaño de la muestra y la selección de las unidades de análisis fue de forma aleatoria.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. PERSUASIÓN:**

##### **1.3.1.1 Definición:**

Nos apoyamos a la definición de Rogers, R. (1985 p.92) la persuasión entendida como el proceso mediante el cual se emplean mensajes, los cuales contiene argumentos que los apoyan, con la finalidad de cambiar la actitud de una persona o un grupo determinado de personas, provocando de este modo, que realice, crea u opine cosas que originalmente no realizaría, creería u opinaría.

En tal sentido, este proceso de cambio va depender básicamente de la existencia de la probabilidad de recepción del mensaje, en otras palabras, si el receptor del mensaje tiene la capacidad de atender y comprender el mensaje que se le desea dar, y de aceptación por parte del receptor del mensaje, así como el nivel de implicancia y familiaridad que tengamos con el tema del que se intente persuadir. Razón por la cual, aquel agente que le dé una alta importancia al tema hablado y se sienta interpelado por este atenderá especialmente el contenido del mensaje,

mientras que si dicho agente considera irrelevante el mensaje será menos propenso a analizar el contenido del mensaje.

Es importante indicar, como indica Rivas, M. & López, M. (2012 p 75).que el proceso de persuasión no es de forma directa, es decir con un simple mensaje no se cambiará el accionar del agente receptor, razón por la cual, el mensaje persuasivo deberá contener argumentos fuertes que corroboren el mensaje del agente emisor.

**1.3.1.2 Elementos de la persuasión:** Para entender el proceso por el cual una persona o medio puede influir en otra, al punto de hacerla cambiar de opinión, es necesario establecer los elementos fundamentales del proceso son:

El Emisor. Es el agente que trasmite la información, es decir la persona que intenta persuadir, la misma que deberá tener dos características las mismas que son: su atractivo y su credibilidad. Entendiéndose al primero como aquella persona que posee calidez y brinda confianza, las mismas que emana de su personalidad, y con respecto a la credibilidad se deberá aquellas personas que posees una fama positiva o se encuentre socialmente valorados.

- a. **Receptor.** Es el agente receptor del mensaje (quien recibe el mensaje), siendo sus principales características variar su comportamiento en base a los argumentos utilizados por el agente emisor.
- b. **Mensaje.** Es el mensaje en sí que el emisor realiza dirigido al receptor, varios estudios indican que es importante emplear un mensaje más racional o emotivo, pues de este dependerá el tipo de respuesta que se quiera obtener. Un punto importante es que el mensaje incorpore elementos que provoque miedo o amenaza, dependiendo del estudio previo realizado al agente receptor. Asimismo, es necesario respaldar el mensaje con argumentos que respalden la postura que desea aplicar, y argumentos en contra respecto a la postura contraria.

- c. **Forma de influir en los demás.** Una de las formas de influir en las personas es la a través de la persuasión, la misma que consistirá en detectar “grietas”, en las defensas psicológicas del agente receptor; es decir la persuasión actúa a través de la racionalidad, sino mediante los heurísticos y los atajos mentales en general.

**1.3.1.3 Reglas de la persuasión:** Los seres humanos, por nuestra propia naturaleza de seres sociales, somos muy susceptibles a la persuasión, siempre hemos sido conscientes de que hay personas que son capaces convencer a otras personas respecto a su punto de vista, pero ¿Por qué?, trataremos de responder explicando las reglas de la persuasión según McGuire (1969 p.357 ):

- a. **Principio de Reciprocidad.** Se refiere a la poderosa regla que modifica la conducta humana y nos obliga a dar algo de vuelta por el sentimiento de culpa que genera en nosotros, es decir los seres humanos psicológicamente estamos programados para ayudar aquellas personas que nos ayudaron previamente, sin haber sido enseñados a tal acto. En resumen, podemos afirmar que para modificar la conducta de la otra persona y crear reciprocidad, hay que buscar cómo dar algo que sea personalizado, memorable e inesperado a fin de que genere reciprocidad.
- b. **Principio de Compromiso y consistencia:** para que se cumpla el presente principio es necesario que exista una acción inicial de respuesta o promesa y su poder/cumplimiento se incrementa si el acuerdo se da por escrito. Si el compromiso es público, activo (libre), sin presiones externas y requiere esfuerzo, tendrá aún más fuerza.
- c. **Principio de aprobación social:** Para los seres humanos la influencia de los que están a nuestro alrededor poderosa y puede ser utilizada para modificar comportamientos y/o actitudes, especialmente si el

individuo llega a identificarse con la opinión de las demás personas. Y esto obedece que existe de forma inconsciente el pensamiento que si la mayoría lo hace es porque es correcto; y la razón es porque existe incertidumbre o no tenemos todo el conocimiento para poder decidir, por lo que la opinión de las personas adquiere un gran valor para la toma de decisiones.

- d. **Principio de empatía:** Existen muchos estudios que confirman cosas como el atractivo físico (nos gusta las personas de buena apariencia) la familiaridad (confiamos en las personas que conocemos), similitud (tenemos simpatía por las personas que se parecen a nosotros) y los cumplidos (nos gustan las personas que dicen cosas buenas de nosotros), esos son los factores que están ligados a la empatía.
- e. **Principio de autoridad:** Este principio se refiere que como seres humanos queremos seguir consejos y la dirección de aquellos que son percibidos como expertos.

#### 1.3.1.4 Características de una persona persuasiva:

- a. **Conocen a su audiencia.** La persona persuasiva conoce su audiencia a la que se dirigirá “al derecho y al revés”, utilizando este conocimiento para dirigirse al público en su propio lenguaje. En tanto, es necesario saber cómo ser amables con las personas tímidas o más enérgicas con aquellas personas agresivas.
- b. **No presionan.** La persona persuasiva establece sus ideas con asertividad y confianza, sin tener que ser agresivos, cabe indicar que la presión solo sirve para alejar a la audiencia.
- c. **No son temerosos.** La persona persuasiva no debe parecer miedoso, puesto que las ideas de las personas inseguras se ven deficientes y poco convincentes.
- d. **Usan un lenguaje corporal positivo:** utilizan gestos, expresiones y tono de voz que se considera como fundamental

para que la audiencia escuche los argumentos. Debiendo usar un tono entusiasta de voz, no cruzar los brazos, mantener contacto visual.

- e. **Claros y concisas.** Las personas persuasivas saben comunicar sus ideas de manera rápida, clara y precisa, es decir, saben comunicar sus ideas de manera rápida, clara y fácil.
- f. **Son genuinas.** Para ser persuasivo es necesario ser honesto, es el mayor acercamiento con la audiencia, lo cual está ligado a la confianza que brinda el moderador.
- g. **Aceptan otros puntos de vista.** Una gran táctica de persuasión es saber conceder un punto a tu interlocutor. Esto muestra que eres una persona de mente abierta dispuesta a ajustar tu manera de pensar en lugar de defender tercamente tu propia causa.

En resumen, podríamos afirmar que la persuasión es la habilidad que posees las personas para transmitir ideas y que estas sean difundidas por las personas receptoras, lo cual se traduce como la capacidad que tiene los seres humanos a través de una relación de convencer a otros. La persuasión puede llegar a cambiar la forma de pensar de una persona, dependiendo cual sea la finalidad de la persona que persuade.

### **1.3.1.5 Dimensiones de la variable persuasión:**

#### **1.3.1.5.1 Eficiencia:**

Rivas, M. & López (2012 p. 117). Entiende como la capacidad de alcanzar el efecto esperado tras la realización de la acción, es decir, es una medida de logro de resultados, que busca el cumplimiento de objetivos. Se relaciona directamente con el logro de los objetivos y/o resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas trazadas, la eficiencia es la medida en que se alcanza el resultado o el objetivo.

Se considera este aspecto como dimensión de la variable, a razón que el ciudadano que acude a las oficinas de la Defensoría del Pueblo, es una persona que ha sufrido la vulneración de un determinado derecho fundamental y/o constitucional y requiere o solicita el cese de esta vulneración, razón por la cual, se encuentra esperando un resultado concreto, es decir, la restitución de dicho derecho. En tal sentido, la eficiencia para el comisionado/trabajador de las Oficinas Defensoriales es un elemento primordial como resultado final del uso de su persuasión.

En resumen, la eficiencia se traduce en aquella capacidad de lograr el efecto deseado, para nuestro caso concreto, este aspecto es lo fundamental para el desarrollo del trabajo del comisionado de la Defensorial del Pueblo.

#### **1.3.1.5.2 Empatía:**

Según Rivas, M. & López (2012 p. 177). La empatía es la capacidad de comprender los sentimientos, y emociones intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente la otra persona. Esta capacidad hace que las personas se ayuden entre sí, debido que está altamente relacionada con el altruismo, el amor y la preocupación por los demás, en pocas palabras, podríamos afirmar que la empatía es sinónimo del arte de ayudar a las demás personas.

En tanto, cuando una persona consigue sentir el dolor o el sufrimiento de los demás poniéndose en su lugar, despierta el deseo de ayudar y actuar siguiendo los principios morales. Esta capacidad se desarrolla a través de la empatía, podríamos, indicar que la empatía, esta relacionadas con la neurona espejo, es un tipo de células que reaccionan cuando observamos una conducta determinada, se siente el impulso de imitarla, es un aprendizaje por imitación; en resumen, la empatía, es considerada como aquella capacidad de identificarse con alguien y

compartir sentimientos, lo que en palabras populares diríamos “saber ponerse en el pellejo de otros” M., R. L. (2011).

Cabe indicar, que la empatía fue considerada como una dimensión importante de la variable persuasión, debido que deseamos enfocar, la persuasión bajo el ámbito de desarrollo de la Defensoría del Pueblo, puesto que, los ciudadano que acuden a la mencionada institución, son aquellos, que se encuentran afligidos, molestos o incómodos y en estado de indefensión, puesto que, se han visto vulnerados en sus derechos fundamentales y/o constitucionales, y la empatía es imprescindible para poder cumplir con la actividad defensorial.

### **1.3.2. CALIDAD DE ATENCIÓN:**

#### **1.3.2.1. Definición:**

Debemos empezar indicando que Ribera J. (1997 p. 114) es aquella pauta para calificar la calidad de cualquier producto y servicio con distintos niveles o grados con relación a un referente determinado. En referencia a la calidad de atención en la Defensoría del Pueblo, nos referimos que la calidad de atención consiste en la aplicación de conocimientos (jurídicos, entre otros), de manera tal, que maximice sus beneficios en el respeto de los derechos fundamentales y/o constitucionales por la administración pública, por tanto, se espera que la atención brindada al ciudadano sea eficiente.

Por tal razón, brindar una atención de alta calidad, es necesario usarse los recursos suficientes, para el servicio a brindar, razón por la cual es necesario contar con un diseño organizacional, que se encuentre acorde a los servicios que se presten, puesto que dicha organización será un elemento importante para elevar el nivel de calidad. Por lo que, el proceso de atención, se relaciona directamente con la calidad de servicio, en tal sentido, el personal de la institución deberá desarrollar de la mejor manera

posible la atención al ciudadano y el trámite y conclusión del expediente respectivo (consulta, queja o petitorio).

Asimismo, es necesario tener presente que las instituciones del sector público, en la actualidad tiene un bajo nivel de aceptación en términos de eficiencia para la población, por lo que, a la vista de los ciudadanos de la administración pública en todas sus escalas son ineficientes, y muestran rechazo hacia ellas. En vista de ello, las instituciones deberán trabajar de sobremanera, para cambiar dicha opinión, lo cual estará ligada a los niveles de eficiencia lo que conllevará a la satisfacción de la población.

#### **1.3.2.2. Característica de un servicio de calidad;**

- a. **Cortesía.** Desde pequeños nuestra familia nos ha enseñado a ser educados, es decir aquellos modales de cortesía. Por tanto, como norma general, a os ciudadano se debe tratar con cortesía, donde el saludo y la despedida son muestras de cortesía.
- b. **Seguridad.** Significa cuidar todos los detalles para que el ciudadano no tenga ningún percance durante su visita a la institución, no solo es tener dicha seguridad, sino también transmitir la sensación de seguridad en los actos, en las palabras, en los gestos y las acciones.
- c. **Credibilidad y fiabilidad.** El personal de la institución debe ser honesto, la credibilidad y fiabilidad de la institución que respalde el actuar de la población, cuanta más sensación de credibilidad, la confianza aumentara en la población con referencia al trabajador y a la institución.
- d. **Empatía.** Ser empático con los ciudadanos que acuden a la institución facilitará mucho en trabajo, y la comunicación con los ciudadanos.

#### **1.3.2.3. Aspectos importantes para desarrollar un servicio de calidad:**



- Desempeño Técnico: Es el grado en el cual las actividades de los trabajadores desarrollan las actividades a su cargo.
- Acceso a los servicios: No debe existir barreras que restrinjan el acceso al servicio para los ciudadanos.
- Efectividad de la atención: Es la eficiencia en trabajo que desempeñan los trabajadores, alcanzando de este modo los objetivos trazados.
- Seguridad: minimizar los riesgos en la institución, tanto en la infraestructura como en el servicio prestado.

#### **1.3.2.4. Dimensiones de la variable calidad de atención:**

##### ***1.3.2.4.1 Satisfacción de la población:***

Es básicamente a la satisfacción que el usuario experimenta tras el servicio prestado, debido que se cumple con sus demandas y requerimientos, en otras palabras, hace referencia que se trata de la conformidad del cliente con el servicio brindado, que es el resultado directo de las metas que persigue la institución a través de sus funcionarios y/o servidores.

Por tanto, la satisfacción al cliente, sin lugar a dudas, se rige como la clave del éxito de la institución; por tanto la clave para ello es, cumplir con la promesa realizada respecto a la labor a realizar, siendo precisos respecto a los logros a alcanzar para así, no crear falsas esperanzas o insatisfacciones.

##### ***1.3.2.4.2 Organización de la atención***

Ortiz P. (1997 p. 224) La organización de la atención es una tarea primordial para cualquier institución, pero, algo complicado de lograr, cabe indicar, que este aspecto también es considerado como un objetivo propio. Entendiéndolo como el esquema que tienen los empleados que seguir, para brindar un cada vez un trabajo mejor en niveles de calidad, satisfaciendo de este modo, los requerimientos o demandas de los usuarios. En tanto, podemos afirmar que la organización de la atención, es una parte importante para la calidad de atención, la población.

En nuestra investigación, se considera este aspecto como una dimensión, debido que la oficina defensorial recibe alrededor de 25 ciudadanos diarios, que solicitan intervención de la institución, los mismos, que pasan un filtro en la atención para que puedan ser atendidos, en tal sentido, este aspecto es importante a fin de saber si el ciudadano alcanza satisfacción en la atención.

#### **1.4. Formulación del problema**

En la actualidad la Defensoría del Pueblo de Perú, es una institución que de acuerdo a sus funciones y atribuciones defiende los derechos fundamentales y constitucionales de la persona y la comunidad; pero, de acuerdo al ordenamiento jurídico la Defensoría del Pueblo no tiene un poder coercitivo, puesto que por su propia naturaleza ejerce solamente el poder de persuasión para el cumplimiento de sus funciones. Por tanto, en la actualidad sus trabajadores (comisionados), deberán de tener capacidad de persuasión, pues de otro modo, no podrán cumplir con sus objetivos y metas.

##### **1.4.1 Problema General:**

¿Qué relación existe entre la capacidad de persuasión y la calidad de la atención del personal de la Oficina Defensorial de Junín - 2018?

##### **1.4.2 Problemas Específicos:**

###### **Problema Especifico 1**

¿Qué relación existe entre la eficiencia del personal y la satisfacción de la población en la oficina defensorial de Junín - 2018?

###### **Problema Especifico 2**

¿Qué relación existe entre la empatía y calidad de la organización de la atención de la población en la Oficina Defensorial de Junín - 2018?

## 1.5. Justificación del estudio:

**1.5.1. Conveniencia:** La presente investigación confirmó que la capacidad de persuasión es un elemento (cualidad) importante para el desempeño óptimo la calidad de atención a los usuarios de la oficina defensorial de Junín, cualidad que es necesaria para el desarrollo del trabajo del personal de la institución de la defensoría del pueblo.

**1.5.2. Relevancia Social:** El tema de investigación es importante porque integró dos aspectos que tienen mucha relación con el funcionamiento de la institución de la Defensorial del Pueblo y la eficiencia en el desarrollo de la labor para la cual fue creada.

**1.5.3. Implicancia Práctica:** La investigación pretendió demostrar que la capacidad de persuasión es una cualidad importante para el personal de la Defensoría del Pueblo, pues esta es la principal herramienta con la que cuenta dicho personal para el cumplimiento de metas.

**1.5.4. Valor teórico:** La investigación aportó de manera modesta en considerar que la capacidad de persuasión del personal de la Defensoría del Pueblo, se establece como el arma fundamental del comisionado para la resolución de los casos, lo cual lleva a la satisfacción del ciudadano usuario.

## 1.6. Hipótesis

### 1.6.1 Hipótesis General:

Hi Existe una relación significativa entre la capacidad de persuasión y calidad de atención del personal de la Oficina Defensorial de Junín – 2018

Ho No existe una relación significativa entre la capacidad de persuasión y calidad de atención del personal de la Oficina Defensorial de Junín – 2018

### 1.6.2 Hipótesis Específicas:

#### Hipótesis Específica 1

Hi Existe una relación significativa entre la eficiencia del personal y la satisfacción de la población en la Oficina Defensorial de Junín – 2018

Ho No existe una relación significativa entre la eficiencia del personal y la satisfacción de la población en la Oficina Defensorial de Junín – 2018

### **Hipótesis Específica 2**

Hi Existe una relación significativa entre la empatía del personal y organización de la atención en la Oficina Defensorial de Junín – 2018

Ho No existe una relación significativa entre la empatía del personal y organización de la atención en la Oficina Defensorial de Junín – 2018

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la capacidad de persuasión y calidad de atención del personal de la Oficina Defensorial de Junín – 2018.

### **1.7.2 Objetivo Especifico**

#### **Objetivo específico 1**

Identificar la relación existente entre la eficiencia del personal y la satisfacción de la población en la Oficina Defensorial de Junín – 2018.

#### **Objetivo específico 2**

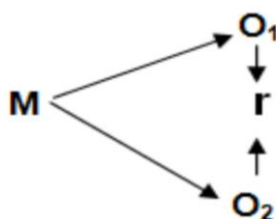
Identificar la relación existente entre la empatía del personal y la calidad de organización de la atención en la Oficina Defensorial de Junín – 2018.

## II MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

En cuanto al diseño, este es de tipo descriptivo correlacionar, diseño que como estrategia tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos variables sobre las que no se ha ejercido ningún control (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

El esquema es el siguiente:



#### Donde:

M Es la muestra, ciudadanos usuarios de la Oficina Defensorial de Junín.

O<sub>1</sub> Son las observaciones en la variable capacidad de persuasión.

O<sub>2</sub> son las observaciones en la variable la calidad de atención.

r Es la relación entre las variables

### 2.2. Variables

#### 2.2.1. Variable 1: Capacidad de persuasión

Dimensiones

- Persuasión.
- Eficiencia.

#### 2.2.1. Variable 2: Calidad de Atención

Dimensiones

- Satisfacción de la atención.
- Calidad de organización de la atención

## OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA
V1. CAPACIDAD DE PERSUASIÓN	Mortensen, (2007 p. 179), es un proceso destinado a cambiar la actitud o el comportamiento de una persona o un grupo hacia algún evento, idea, objeto o persona(s), mediante el uso de palabras para transmitir información, sentimientos, o el razonamiento, o una combinación de los mismos.	Se evaluará la capacidad de persuasión de los trabajadores (comisionados) de la Oficina defensorial de Junín, se usó la técnica de la encuesta y el instrumento es un cuestionario de "Capacidad de Persuasión" que consta de 10 ítems y de dos dimensiones: Eficiencia y empatía. Los intervalos de la escala de medición son: 10-16 Nivel Bajo, 17-23 Nivel Medio y 24-30 Nivel Alto.	- Eficiencia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El personal cuenta con los conocimientos legales necesarios para resolver los problemas planteados por los ciudadanos su persona.</li> <li>2. El personal brinda tratamiento adecuado a las solicitudes de intervención.</li> <li>3. El personal brinda la información necesaria respecto al trabajo que realizará en mérito a la intervención</li> <li>4. El tiempo empleado en la resolución del caso debe ser adecuado</li> <li>5. a intervención realizada debe ser efectiva.</li> </ol>	Tipo Likert Ordinal  Bueno Regular Malo
			- Empatía	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La actitud adecuada en la atención.</li> <li>2. Capacidad de escuchar</li> <li>3. Se identifica sus necesidades y expectativas</li> <li>4. Se brinda la confianza necesaria para que se pueda narrar el problema.</li> <li>5. Se brindó calidez en su atención</li> </ol>	

<b>V2. CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<p>Harrington (1997, p. 28) La filosofía de calidad de servicio está fundamentada en un enfoque corporativo en el cliente, cultura y sistema de direcciones. La calidad de servicio es la satisfacción del cliente, la cual se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones.</p> <p>En este caso, un servicio de calidad no es ajustarse a las especificaciones, (como a veces se le define) sino, más bien, ajustarse a las especificaciones del cliente. Hay una gran diferencia entre la primera y la segunda perspectiva, las organizaciones de servicio que se equivocan con los clientes, independientemente de lo bien que lo realicen, no están dando un servicio de calidad.</p>	<p>Se evaluará la calidad de atención de los trabajadores (comisionados) de la Oficina defensorial de Junín, se usó la técnica de la encuesta y el instrumento es un cuestionario de "Calidad de Atención" que consta de 10 ítems y de dos dimensiones: Satisfacción de la población y Organización de la Atención. Los intervalos de la escala de medición son: 10-16 Malo, 17-23 Regular y 24-30 Bueno.</p>	- Satisfacción de la población	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se brinda absolución a las consultas / quejas / petitorios.</li> <li>2. Se brinda una explicación del tratamiento de su expediente</li> <li>3. Se brinda una explicación comprensible del tratamiento de su expediente</li> <li>4. La experiencia de acudir a la institución es agradable.</li> <li>5. La población se encuentra satisfecha de acudir a la institución.</li> </ol>	<p>Tipo Likert Ordinal</p> <p>Bueno Regular Malo</p>
			- Organización de atención	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El tiempo de espera para ser atendido debe ser razonable.</li> <li>2. El trato empleado para la atención debe ser amable</li> <li>3. El trato empleado para la atención debe ser respetuoso</li> <li>4. El tiempo que utilizado para la atención fue adecuado</li> <li>5. La organización para la atención que tiene la institución es buena</li> </ol>	

Fuente: elaboración propia

## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1. Población**

Según Hernández (2010), la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Para este caso estuvo compuesta por 475 ciudadanos usuarios de la Oficina Defensorial de Junín que acudieron en un mes.

### **2.3.2. Muestra**

Hernández Fernández y Baptista (2010) señala que la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

En realidad, pocas veces es posible medir a la población, por lo que obtenemos o seleccionamos una muestra, y desde luego, se pretende que este subconjunto sea un reflejo fiel del conjunto de la población. (p.175)

En resumen, la muestra es un subconjunto de la población. Para la presente investigación, la conformaron 120 ciudadanos usuarios, que acudieron en el transcurso de una semana.

### **2.3.3. Muestreo**

Carrasco, S. (2014) El tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia. En las muestras no probabilísticas, las elecciones de los elementos no dependen de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra.

Dentro de los tipos de muestreo no probabilístico, no basaremos en el muestreo intencional o de conveniencia, el mismo que se caracteriza, por un esfuerzo deliberado de obtener muestras “representativas” mediante la inclusión en la muestra de grupos.



También puede ser que el investigador seleccione directamente e intencionalmente los individuos de la población. El caso más frecuente de este procedimiento es el utilizar como muestra los individuos a los que se tiene fácil acceso.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica**

Según Hernández (2010), la técnica es *el método de recolección de datos de información pertinente sobre las variables involucradas en la investigación*. Para la presente investigación se aplicó la encuesta como técnica, con preguntas cerradas de varias opciones y respuestas simples.

### **2.4.2. Instrumentos**

Tamayo, M. (2001), señala que los instrumentos están referidos al aspecto que se entiende como técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información, la cual debe ser resguardada mediante un instrumento de recolección de datos (p.112).

Las preguntas aplicadas a través de los cuestionarios nos sirven para obtener los datos que serán procesados para obtención de los resultados, lo cual permitirá conocer la percepción de los ciudadanos usuarios que acuden a la oficina defensorial de Junín, con respecto a la variable capacidad de personación en base a la calidad de atención/ servicio recibido.

Para la recolección de datos en la presente investigación se utilizó como instrumento la encuesta, procediendo a la aplicación de un cuestionario para medir las variables de estudio a 120 ciudadanos usuarios de la oficina defensorial de Junín.

**Tabla 1 - Ficha técnica de la variable: Capacidad de Persuasión**

Ítem	Características	
Nombre de instrumento:	Cuestionario de Capacidad de Persuasión	
Autores:	Cindy Liz Munive Hinostroza Cesar Dalmiro Chaves Jesús	
Institución:	Universidad Cesar Vallejo	
Adaptación:	Cindy Liz Munive Hinostroza Cesar Dalmiro Chávez Jesús	
Institución:	Universidad Cesar Vallejo	
Año:	2018	
Descripción:	El instrumento evalúa la capacidad de persuasión.	
Tipo de instrumento:	Cuestionario	
Objetivo:	Determinar el nivel de percepción que tiene la población usuaria de la oficina defensorial de Junín con respecto a la capacidad de persuasión de los trabajadores de dicha institución. 120 ciudadanos usuarios	
Población:	10	
Numero de ítem:	Directa	
Aplicación:	4 minutos	
Tiempo de aplicación:	El ciudadano usuario marcará en cada ítem de acuerdo a lo que considere evaluado respecto a lo percibido.	
Normas de aplicación:	De Likert	
Escala:	Nivel	Rango
Nivel o rango:	Nivel Bajo	(10 --- 16)
	Nivel Medio	(17 --- 23)
	Nivel Alto	(24 --- 30)

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 2 - Ficha técnica de la variable: Calidad de Atención**

Ítem	Características								
Nombre de instrumento:	Cuestionario de Calidad de Atención								
Autores:	Cindy Liz Munive Hinostroza Cesar Dalmiro Chávez Jesús								
Institución:	Universidad Cesar Vallejo								
Adaptación:	Cindy Liz Munive Hinostroza Cesar Dalmiro Chávez Jesús								
Institución:	Universidad Cesar Vallejo								
Año:	2018								
Descripción:	El instrumento evalúa la calidad de atención								
Tipo de instrumento:	Cuestionario								
Objetivo:	Determinar la calidad de atención percibida por la población usuaria de la oficina defensorial de Junín								
Población:	120 ciudadanos usuarios								
Numero de ítem:	10								
Aplicación:	Directa								
Tiempo de aplicación:	4 minutos								
Normas de aplicación:	El ciudadano usuario marcará en cada ítem de acuerdo a lo que considere evaluado respecto a lo percibido.								
Escala:	De Likert								
Nivel o rango:	<table> <thead> <tr> <th>Nivel</th> <th>Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Malo</td> <td>(10 --- 16)</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>(17 --- 23)</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>(24 --- 30)</td> </tr> </tbody> </table>	Nivel	Rango	Malo	(10 --- 16)	Regular	(17 --- 23)	Bueno	(24 --- 30)
Nivel	Rango								
Malo	(10 --- 16)								
Regular	(17 --- 23)								
Bueno	(24 --- 30)								

*Fuente: Elaboración propia*

### 2.4.3. Validez

Con la finalidad de comprobar la seguridad externa en relación lógica al instrumento aplicado en la presente investigación se validó empleando la técnica de validación denominada juicio de expertos (crítica de jueces).

**Tabla 3 - Valides de expertos**

<b>Experto</b>	<b>Juicio</b>
Dr. Máximo Edgar Oseda Lazo	Aplicable
Dr. William Armando Reyes Alva	Aplicable

*Fuente: elaboración propia*

### **2.4.3. Confiabilidad de los instrumentos**

La confiabilidad es el grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto puede dar igual resultados. Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.21).

Para la determinación de la confiabilidad del instrumento Capacidad de Persuasión se aplicó a un grupo piloto conformado por 30 ciudadanos usuarios de la oficina defensorial de Junín, se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, para su procesamiento y se procesó mediante el programa SPSS, cuyo resultado es como sigue:

**Tabla 4 - Confiabilidad del cuestionario – Capacidad de Persuasión**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	10

*Fuente: elaboración Propia*

#### Escala de confiabilidad de Cronbach

0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0.65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Siendo  $\alpha = 0,842$  y este coeficiente se halla en el intervalo de 0,72 a 0,99 con un nivel de interpretación excelente confiabilidad, por tanto, el instrumento tiene una excelente confiabilidad y se procede a su aplicación.

**Tabla 5 - Confiabilidad del cuestionario – Calidad de Atención**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	10

Fuente: Elaboración propia

#### Escala de confiabilidad de Cronbach

0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0.65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Siendo  $\alpha = 0,831$  y este coeficiente se halla en el intervalo de 0,72 a 0,99 con un nivel de interpretación excelente confiabilidad, por tanto, el instrumento tiene una excelente confiabilidad y se procede a su aplicación.

## 2.5 Método de análisis de datos

Al analizar la información recogida mediante las encuestas realizadas a los ciudadanos usuarios de la Oficina Defensorial de Junín, fue necesario realizar la matriz de datos, obtenidos en las encuestas, mediante la ayuda del Software IBM SPSS 24, a partir de ello se realizó el análisis descriptivo de cada ítems de los cuestionarios para los ciudadanos usuarios.

Del mismo modo, se realizó el análisis estadístico descriptivo para las variables, como son la capacidad de persuasión y calidad de atención. Por último, se realizó la prueba de hipótesis planteada, mediante el análisis estadístico inferencial.

**Tabla 6 - Baremos de la variable capacidad de persuasión**

	Dimensión 1	Dimensión 2	Variable 1
Rango	Eficiencia	Empatía	Capacidad de persuasión
Nivel alto	13 - 15	13 - 15	24 - 30
Nivel medio	9 - 12	9 - 12	17 - 23
Nivel bajo	5 - 8	5 - 8	10 - 16

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 7 - Baremos de la variable Calidad de Atención**

	Dimensión 1	Dimensión 2	Variable 1
Rango	Eficiencia	Empatía	Calidad de Atención
Bueno	13 - 15	13 - 15	24 - 30
Regular	9 - 12	9 - 12	17 - 23
Malo	5 - 8	5 - 8	10 - 16

*Fuente: Elaboración propia*

## **2.6 Aspectos éticos**

Para la cristalización de esta investigación se contó con el aporte y participación, en distintos modos de diversas personas. Por nuestra parte, en el proceso de la investigación se procuró mantener un respeto permanente con dichos participantes.

Cabe mencionar que, en esta investigación, fueron ciudadanos usuarios de la Oficina Defensorial de Junín, quienes participaron como sujetos de estudio, para ello fue necesario contar con el consentimiento previo de los mismos. Del mismo modo, se tuvo en cuenta los principios básicos de derechos de autor y propiedad intelectual. Por último, para evidenciar y dar crédito a la investigación, se presentan en la parte de anexos algunas evidencias como constancias, fotos y otros, incluyendo los resultados del Turniting.

### III. RESULTADOS

Para el estudio de la capacidad de persuasión y la calidad de atención en la oficina defensorial de Junín – 2018, se aplicó dos encuestas, el procesamiento de datos obtenidos se presenta en las tablas siguientes.

#### 3.1. Resultado de la variable Capacidad de Persuasión.

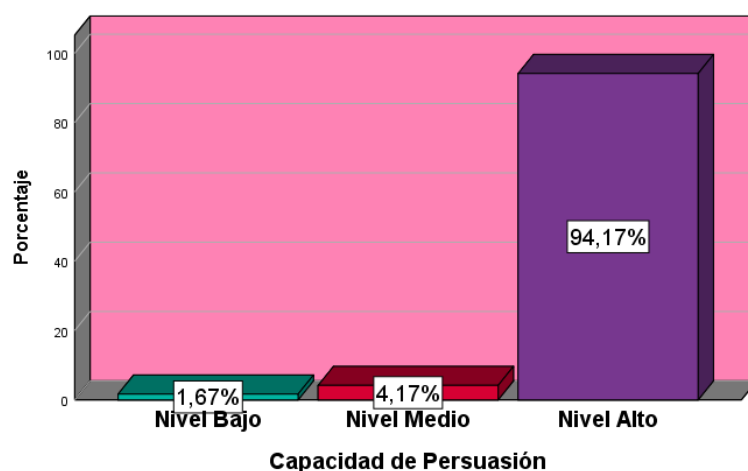
A continuación, se presentan los resultados estadísticos de la variable capacidad de persuasión de los trabajadores (comisionados), de la oficina defensorial de Junín – 2018, bajo la precepción de los ciudadanos usuarios que acuden a la institución solicitando intervención defensorial.

**Tabla 8 - Frecuencia porcentual de variable Capacidad de Persuasión**

<b>Capacidad de Persuasión</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	2	1.7
Nivel Medio	5	4.2
Nivel Alto	113	94.2
Total	120	100.0

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 1 - Distribución porcentual de datos de la variable Capacidad de Persuasión**



*Fuente: Resultado de la aplicación de la encuesta*



En la presente grafica se observa la prevalencia de la opinión respecto a la capacidad de persuasión como nivel alto, seguida de nivel medio. Por tanto, de los resultados que muestran la tabla y la figura respecto a la capacidad de persuasión se obtiene que 1.7% de los encuestados perciben un nivel bajo de la capacidad de persuasión de los trabajadores de la oficina defensorial de Junín, mientras que el 94.2 % de los encuestados perciben que el nivel de persuasión de los trabajadores de la oficina defensorial de Junín es un nivel alto; y el 4.2 % percibe que es un nivel medio.

De lo expuesto, podemos indicar que la percepción predominante de los encuestados es que los trabajadores de la oficina defensorial de Junín, tienen un nivel alto de capacidad de persuasión.

### 3.2 Resultado de la variable Calidad de Atención

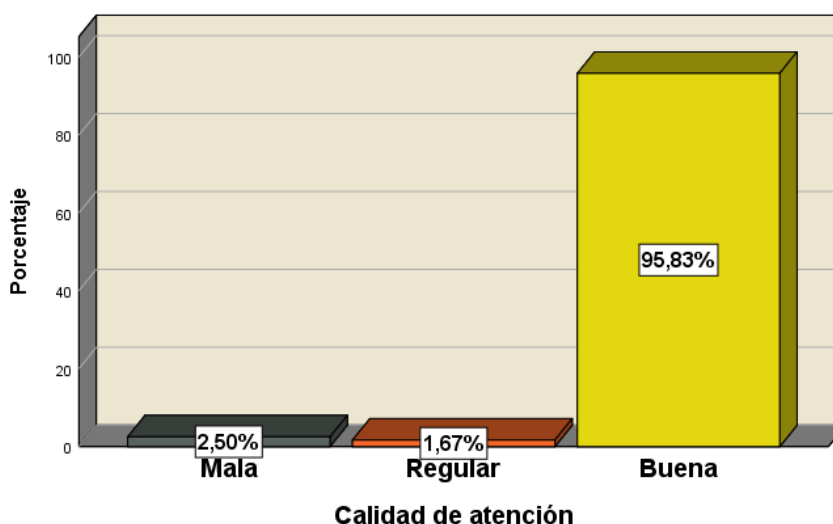
A continuación, se presentan los resultados estadísticos de la variable calidad de atención en la oficina defensorial de Junín – 2018, percibida por los ciudadanos usuarios que acuden a dicha institución, a fin de solicitar intervención defensorial.

**Tabla 9 - Frecuencia porcentual de la variable Calidad de Atención**

<b>Calidad de Atención</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Mala	3	2.5
Regular	2	1.7
Buena	115	95.8
Total	120	100.0

*Fuente: elaboración propia*

**Figura 2 - Distribución porcentual de datos de la variable calidad de atención**



*Fuente: Resultado de la aplicación de la encuesta*

En la presente grafica se observa la prevalencia de la opinión respecto a la calidad de atención como buena, seguida de regular. Por tanto, de los resultados que muestran la tabla y la figura respecto a la calidad de atención, se obtiene que 2.50% de los encuestados perciben una mala calidad de atención en la oficina defensorial de Junín, mientras que el 95.83 % de los encuestados perciben que la calidad de atención de la oficina defensorial de Junín es buena; y el 1.57 % percibe que es regular.

De lo expuesto, podemos indicar que la percepción predominante de los encuestados es que la calidad de atención en la oficina defensorial de Junín, es buena.

### **3.3 Resultado e interpretación de las dimensiones de la variable capacidad de persuasión**

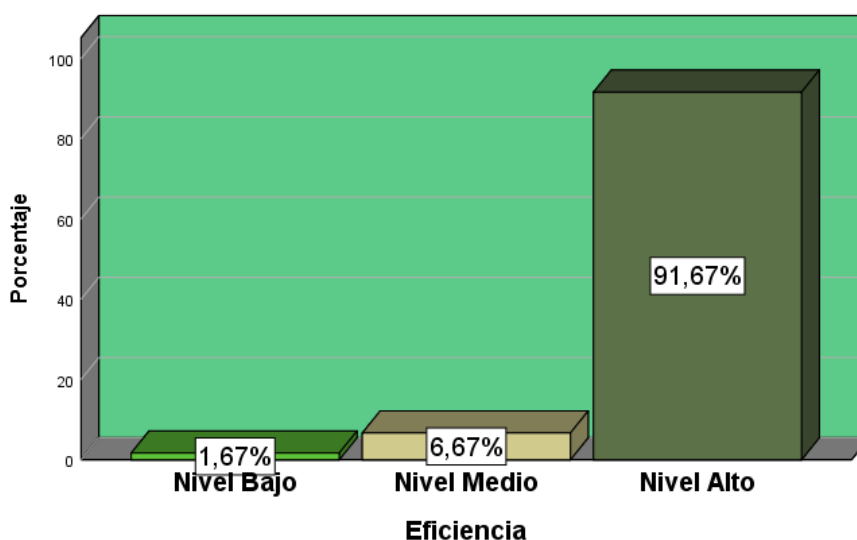
#### **3.3.1 Resultado e interpretación de la dimensión eficiencia**

A continuación se presenta los resultados estadísticos obtenidos de la dimensión eficiencia en los usuarios que acuden a la oficina defensorial de Junín – 2018, a fin de solicitar intervención defensorial.

**Tabla 10 - Frecuencia porcentual de la dimensión eficiencia**

<b>Eficiencia</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	2	1.7
Nivel Medio	8	6.7
Nivel Alto	110	91.7
Total	120	100.0

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 3 - Distribución porcentual de datos de la dimensión eficiencia**

*Fuente: Resultado de la aplicación de la encuesta*

En la presente grafica se observa la prevalencia de la opinión respecto a la eficiencia como nivel alto, seguida de nivel medio. Por tanto, de los resultados que muestran la tabla y la figura respecto a la eficiencia se obtiene que 1.67% de los encuestados perciben un nivel bajo en la eficiencia de los trabajadores de la oficina defensorial de Junín, mientras que el 91.67 % de los encuestados perciben que la eficiencia de los trabajadores de la oficina defensorial de Junín es un nivel alto; y el 6.67 % percibe que es un nivel medio.

De lo expuesto, podemos indicar que la percepción predominante de los encuestados es que los trabajadores de la oficina defensorial de Junín, tienen un nivel alto de eficiencia.

### 3.3.2 Resultado e interpretación de la dimensión empatía

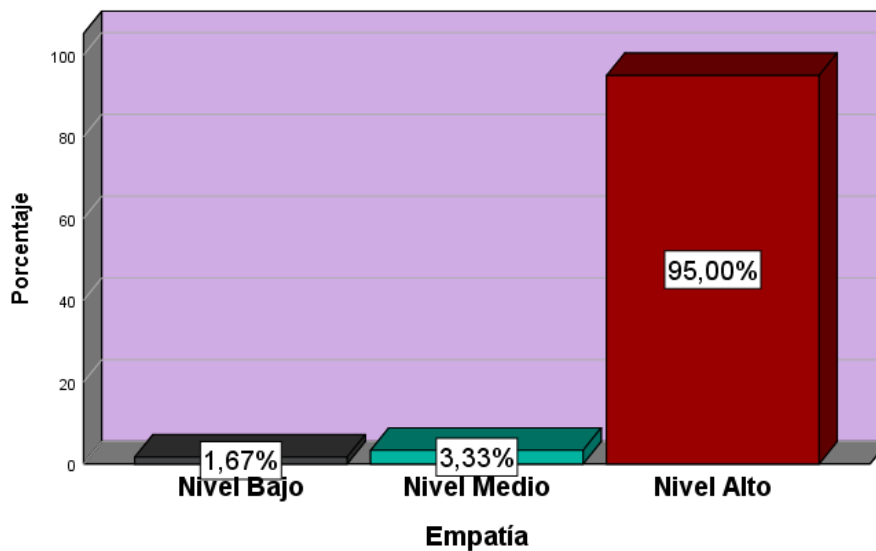
A continuación, se presenta los resultados estadísticos obtenidos de la dimensión empatía percibidos por los usuarios de la oficina defensorial de Junín -2018, que acudieron a fin de solicitar intervención defensorial.

**Tabla 11 - Frecuencia porcentual de la dimensión empatía**

<b>Empatía</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	2	1.7
Nivel Medio	4	3.3
Nivel Alto	114	95.0
Total	120	100.0

*Fuente: elaboración propia*

**Figura 4 - Distribución porcentual de la dimensión empatía**



*Fuente: Resultado de la aplicación de la encuesta*

En la presente grafica se observa la prevalencia de la opinión respecto a la empatía como nivel alto, seguida de nivel medio. Por tanto, de los resultados que muestran la tabla y la figura respecto a la empatía se obtiene que 1.67% de los encuestados perciben un nivel bajo en la empatía de los trabajadores de

la oficina defensorial de Junín, mientras que el 95.00 % de los encuestados perciben que la empatía de los trabajadores de la oficina defensorial de Junín es un nivel alto; y el 3.33 % percibe que es un nivel medio.

De lo expuesto, podemos indicar que la percepción predominante de los encuestados es que los trabajadores de la oficina defensorial de Junín, tienen un nivel alto de empatía.

### **3.4 Resultado e interpretación de las dimensiones de la variable calidad de atención**

#### **3.4.1 Resultado e interpretación de la dimensión satisfacción**

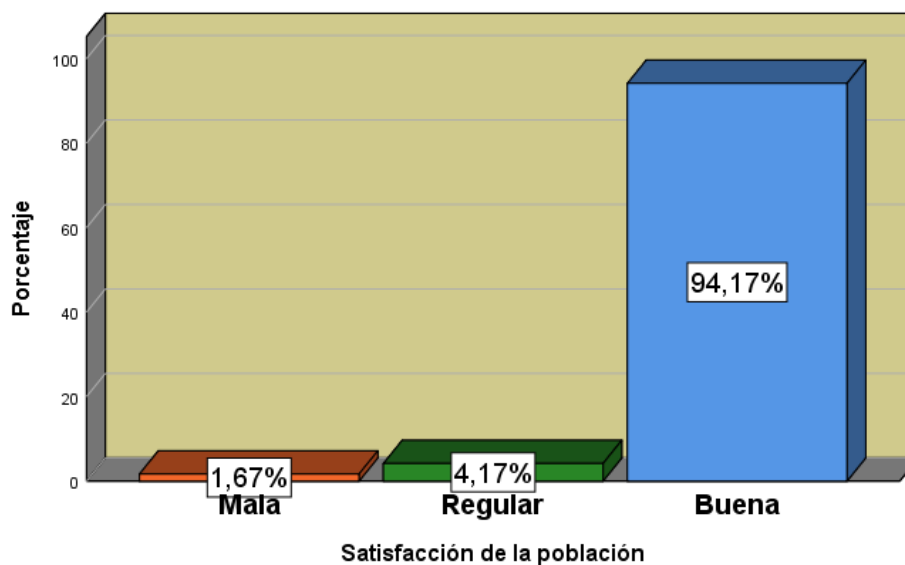
A continuación, se presenta los resultados estadísticos obtenidos de la dimensión satisfacción de los usuarios que acudieron a la oficina defensorial de Junín – 2018.

**Tabla 12 - Frecuencia porcentual de la dimensión satisfacción**

<b>Satisfacción de la Población</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Mala	2	1.7
Regular	5	4.2
Buena	113	94.2
Total	120	100.0

*Fuente: elaboración propia*

**Figura 5 - Distribución porcentual de datos de la dimensión satisfacción**



*Fuente: Resultado de la aplicación de la encuesta*

En la presente grafica se observa la prevalencia de la opinión respecto a la satisfacción de la población, como buena, seguida de regular. Por tanto, de los resultados que muestran la tabla y la figura respecto a la satisfacción se obtiene que 1.67% de los encuestados perciben insatisfacción por la labor realizada por los trabajadores de la oficina defensorial de Junín, mientras que el 94.17 % de los encuestados perciben que la labor realizada por los trabajadores de la oficina defensorial de Junín es satisfactoria; y el 4.17 % percibe que la satisfacción es regular.

De lo expuesto, podemos indicar que la percepción predominante de los encuestados es que la labor realizada por los trabajadores de la oficina defensorial de Junín, es satisfactoria.

### **3.4.2 Resultado e interpretación de la dimensión organización de la atención**

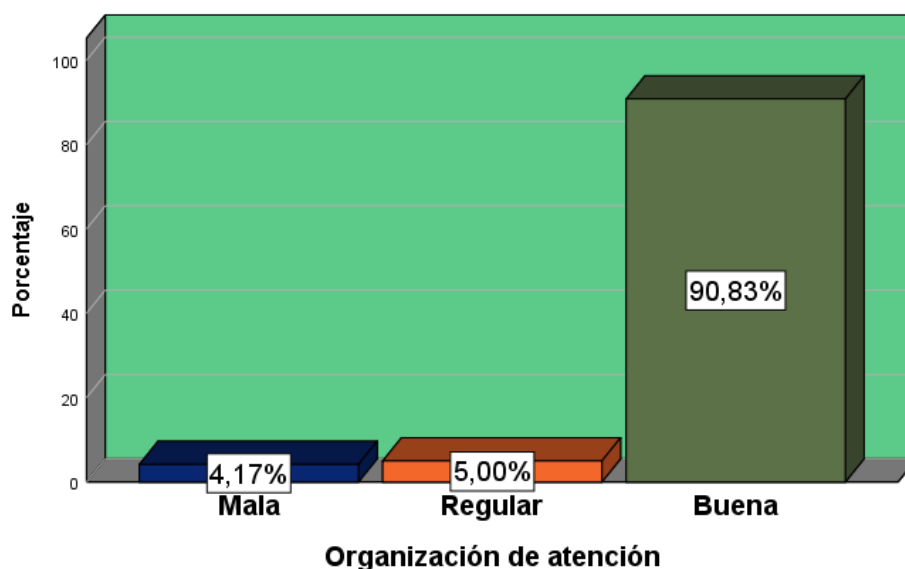
A continuación, se presenta los resultados estadísticos obtenidos de la dimensión organización de la atención de los usuarios que acudieron a la oficina defensorial de Junín – 2018.

**Tabla 13 - Frecuencia porcentual de la dimensión organización de la atención**

<b>Organización de Atención</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Mala	5	4.2
Regular	6	5.0
Buena	109	90.8
Total	120	100.0

*Fuente: elaboración propia*

**Figura 6 - Distribución porcentual de datos de la dimensión organización de la atención**



*Fuente: Resultado de la aplicación de la encuesta*

En la presente grafica se observa la prevalencia de la opinión respecto a la organización de la atención, como buena, seguida de regular. Por tanto, de los resultados que muestran la tabla y la figura respecto a la satisfacción se obtiene que 4.17% de los encuestados perciben una mala organización de la atención en la oficina defensorial de Junín, mientras que el 90.83 % de los encuestados perciben que la organización de la atención de la oficina defensorial de Junín es buena; y el 4.17 % percibe que es regular.

De lo expuesto, podemos indicar que la percepción predominante de los encuestados es que la organización de la atención de la oficina defensorial de Junín, es buena.

### **3.5 Estudio correlacional de las variables capacidad de persuasión y calidad de atención**

#### **a) Planteamiento de Hipótesis**

H0: No existe una relación significativa y entre la capacidad de persuasión y calidad de atención del personal de la Oficina Defensorial de Junín – 2018.

H1: Existe una relación significativa entre la capacidad de persuasión y calidad de atención del personal de la Oficina Defensorial de Junín – 2018.

b) **Nivel de significancia:** El nivel de significancia es de 0.05

c) **Estadística de prueba:** El estadígrafo de prueba es una prueba no paramétrica para variables de escala ordinal como es la Rho de Spearman

Cuadro 01

Correlación entre variable capacidad de persuasión y calidad de atención



### Correlaciones

			Capacidad de Persuasión	Calidad de atención
Rho de Spearman	Capacidad de Persuasión	Coefficiente de correlación	1,000	,719**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de atención	N	120	120
		Coefficiente de correlación	,719**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultado de la aplicación de la encuesta

### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

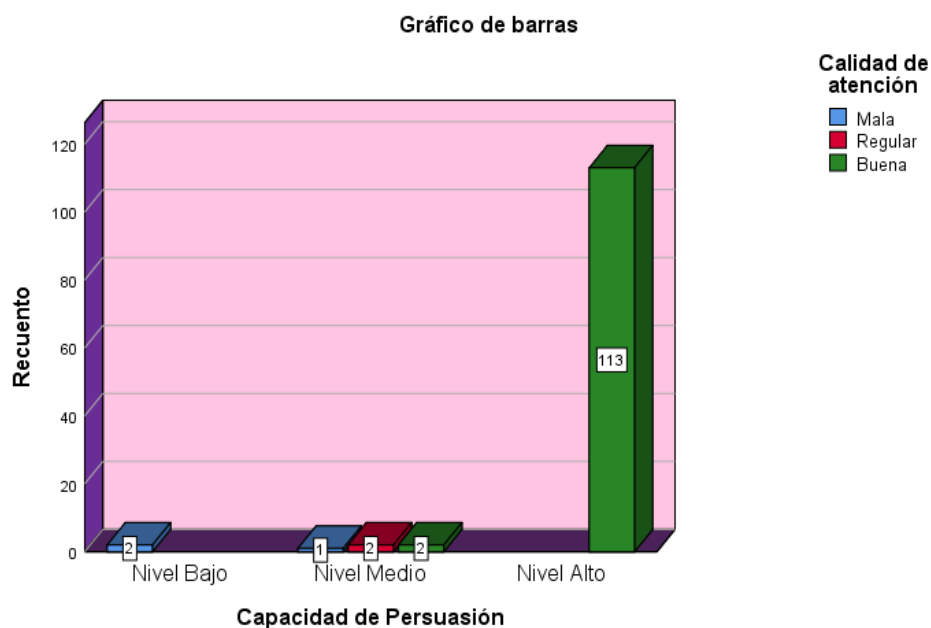
En consecuencia, el valor de la correlación  $r_s = 0.719$ , se ubica en el nivel correlación alta, por lo tanto, si existe correlación alta entre la capacidad de persuasión y calidad de atención del personal de la Oficina Defensorial de Junín – 2018

**Tabla 14 - Correlación entre variable capacidad de persuasión y calidad de atención**

		Calidad de atención			Total
		Mala	Regular	Buena	
Capacidad de Persuasión	Nivel Bajo	2	0	0	2
		100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Nivel Medio	1	2	2	5
		66,7%	0,0%	0,0%	1,7%
	Nivel Alto	0	0	113	113
		0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total	3	2	115	120	
		2,5%	1,7%	95,8%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Resultado de la aplicación de la encuesta

**Figura 7 - Correlación entre variable capacidad de persuasión y calidad de atención**



Fuente: Resultado de la aplicación de la encuesta

**d) Decisión estadística:**

**Se acepta la Hipótesis Ha siendo el p-valor, menor que el nivel de significancia ( $\alpha=0.05$ )**

Por lo tanto, si existe relación estadísticamente significativa entre la variable capacidad de persuasión y calidad de atención del personal de la Oficina Defensorial de Junín – 2018

**e) Conclusión estadística:** Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna

### **3.6. Estudio correlacional de las dimensiones eficiencia y satisfacción**

**a) Planteamiento de Hipótesis**

H0: No existe una relación significativa entre la eficiencia del personal y la satisfacción de la población en la Oficina Defensorial de Junín – 2018

H1: Existe una relación significativa entre la eficiencia del personal y la satisfacción de la población en la Oficina Defensorial de Junín – 2018

**b) Nivel de significancia:** El nivel de significancia es de 0.05

**c) Estadística de prueba:** El estadígrafo de prueba es una prueba no paramétrica para variables de escala ordinal como es la Rho de Spearman

**Cuadro 02****Correlación entre las dimensiones eficiencia y satisfacción**

Correlaciones			Eficiencia	Satisfacción de la población
Rho de Spearman	Eficiencia	Coefficiente de correlación	1.000	,551**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	120	120
	Satisfacción de la población	Coefficiente de correlación	,551**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	120	120

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación de los coeficientes de correlación**

Coefficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

En consecuencia, el valor de la correlación  $r_s = 0.551$ , se ubica en el nivel correlación moderada, por lo tanto, si existe correlación moderada entre la empatía y la organización de la atención en la Oficina Defensorial de Junín – 2018

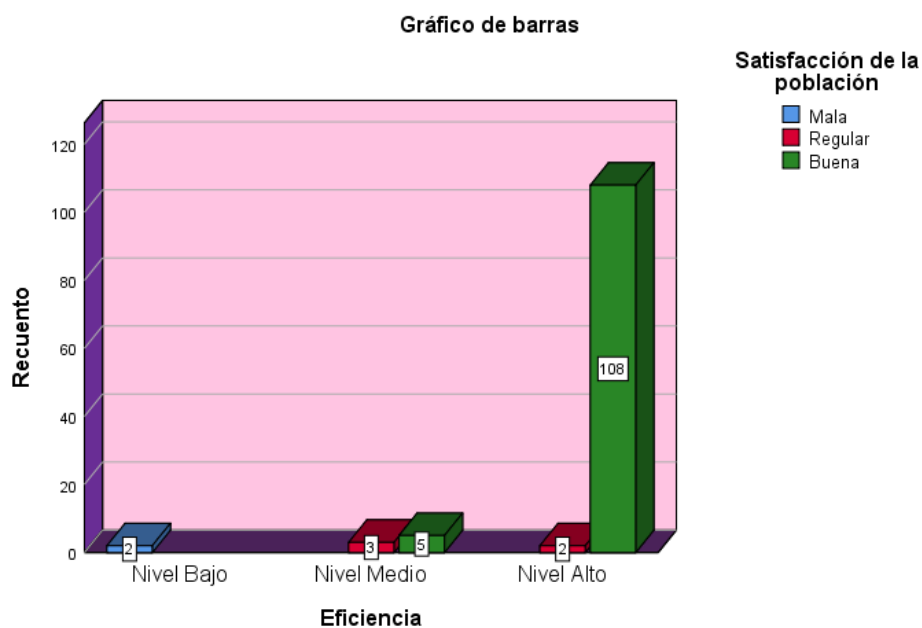
**Tabla 15 - Correlación entre las dimensiones eficiencia y satisfacción**

**Tabla cruzada Eficiencia \* Satisfacción de la población**

		Satisfacción de la población			Total
		Mala	Regular	Buena	
Eficiencia	Nivel Bajo	2	0	0	2
		100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		100,0%	0,0%	0,0%	1,7%
	Nivel Regular	0	3	5	8
		0,0%	37,5%	62,5%	100,0%
		0,0%	60,0%	4,4%	6,7%
	Nivel Alto	0	2	108	110
		0,0%	1,8%	98,2%	100,0%
		0,0%	40,0%	95,6%	91,7%
Total	2	5	113	120	
	1,7%	4,2%	94,2%	100,0%	
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Resultado de la aplicación de la encuesta

**Figura 8 - Correlación entre las dimensiones eficiencia y satisfacción**



Fuente: Resultado de la aplicación de la encuesta

**d) Decisión estadística:**

**Se acepta la Hipótesis Ha siendo el p-valor, menor que el nivel de significancia ( $\alpha=0.05$ )**

Por lo tanto, si existe relación estadísticamente significativa entre la variable capacidad de persuasión y calidad de atención del personal de la Oficina Defensorial de Junín – 2018

**e) Conclusión estadística:** Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna

### **3.7 Estudio correlacional de las dimensiones empatía y organización de la atención**

**a) Planteamiento de Hipótesis**

H0: No existe una relación significativa entre la empatía del personal y la organización de la atención en la Oficina Defensorial de Junín – 2018

H1: Existe una relación significativa entre la empatía del personal y la organización de la atención en la Oficina Defensorial de Junín – 2018.

**b) Nivel de significancia:** El nivel de significancia es de 0.05

**c) Estadística de prueba:** El estadígrafo de prueba es una prueba no paramétrica para variables de escala ordinal como es la Rho de Spearman

**Cuadro 03****Correlación entre las dimensiones empatía y organización de la de atención**

			Correlaciones	
			Empatía	Organización de atención
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,763**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	120	120
Organización de atención	Organización de atención	Coefficiente de correlación	,763**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	120	120

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultado de la aplicación de la encuesta

**Interpretación de los coeficientes de correlación**

Coefficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

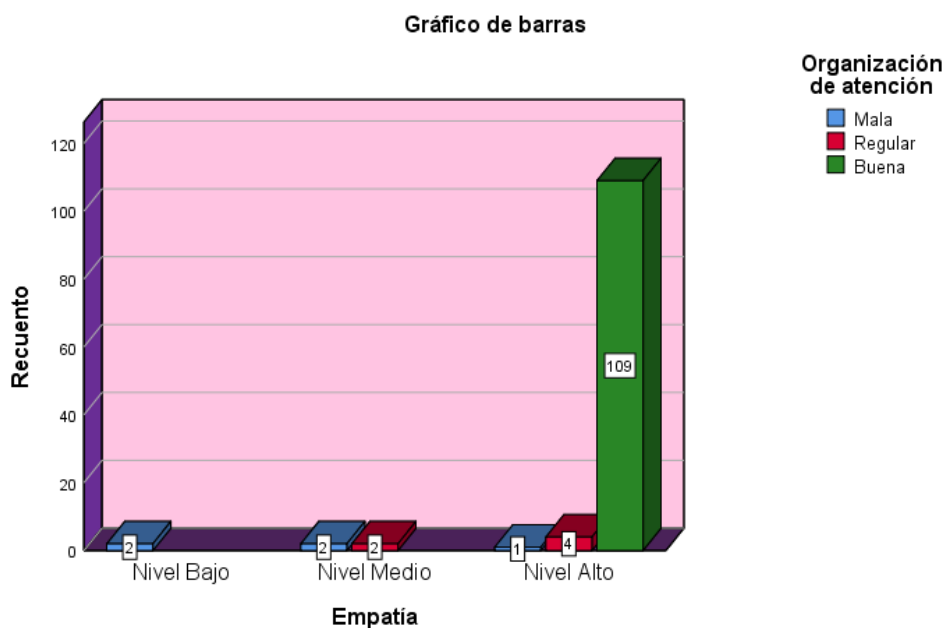
En consecuencia, el valor de la correlación  $r_s = 0.763$ , se ubica en el nivel correlación alta, por lo tanto, si existe correlación alta entre la empatía y la organización de la atención en la Oficina Defensorial de Junín – 2018

**Tabla 16 - Correlación entre las variables de empatía y organización de la atención**

Tabla cruzada Empatía*Organización de atención					
		Organización de atención			Total
		Mala	Regular	Buena	
Empatía	Nivel Alto	2	0	0	2
		100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		40,0%	0,0%	0,0%	1,7%
	Nivel Medio	2	2	0	4
		50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
		40,0%	33,3%	0,0%	3,3%
	Nivel Bajo	1	4	109	114
		0,9%	3,5%	95,6%	100,0%
		20,0%	66,7%	100,0%	95,0%
Total	5	6	109	120	
	4,2%	5,0%	90,8%	100,0%	
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Resultado de la aplicación de la encuesta

**Figura 9 - Correlación entre las dimensiones empatía y organización de la atención**



Fuente: Resultado de la aplicación de la encuesta



**d) Decisión estadística:**

**Se acepta la Hipótesis  $H_a$  siendo el p-valor, menor que el nivel de significancia ( $\alpha=0.05$ )**

Por lo tanto, si existe relación estadísticamente significativa entre la variable capacidad de persuasión y calidad de atención del personal de la Oficina Defensorial de Junín – 2018

**e) Conclusión estadística:** Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna

## IV DISCUSIÓN

La presente investigación partió de una problemática identificada en la institución constitucional: Defensoría del Pueblo, evidenciándose el comportamiento de las variables Capacidad de Persuasión y Calidad de Atención en la oficina defensorial de Junín en el año 2018; en tal sentido, la investigación buscó determinar la relación que existe entre la Capacidad de persuasión y la calidad de atención en la oficina defensorial de Junín en el año 2018.

El trabajo en una primera aproximación nos permitió hacer una revisión teórica respecto a la naturaleza de las variables en estudio (capacidad de persuasión y calidad de atención), de ellas pudimos concretar Santiesteban (2011), el primer Defensor del Pueblo, señalaba que su fortaleza radica que su capacidad de convencerá la autoridad, a la autoridad, promover un cambio en la actuación pública y lograr que se acoja una recomendación para proteger los derechos fundamentales. Vega (2011), señala: la Defensoría no tiene poderes coercitivos, pero eso nunca ha significado debilidad. Por el contrario, la solidez de sus argumentos ha sido su mayor fortaleza para convencer a las autoridades y funcionarios a que mejoren su actuación y esto se traduce en su poder de persuasión.

En tal sentido, es la capacidad de persuasión del trabajador de la Defensoría del Pueblo, el arma fundamental para el logro de objetivos institucionales y el desarrollo de su labor defensorial. Cabe precisar, que el ciudadano usuario acude a la Defensoría del Pueblo a fin de solicitar intervención defensorial, debido a la existencia de una vulneración de sus derechos fundamentales, en tanto, la oficina defensorial a la cual el ciudadano acudió, actúa, haciendo usos de su capacidad de persuasión, siendo este elemento, su principal característica para llegar al objetivo deseado (solución del conflicto).

En consecuencia, la presente investigación nos ha permitido comprender la especial naturaleza de la variable capacidad de persuasión, bajo el enfoque y la importancia para la Defensoría del Pueblo, contextualizando a dicha institución como la ***“Magistratura de la persuasión”***.

Asimismo, los antecedentes revisados de la variable calidad de atención, consideran que: la calidad de atención es influenciada por una determinada variable, y ésta variable será condicional a un determinado elemento, por lo que, para el presente caso y de acuerdo a la institución en la cual se aplicó la investigación el elemento que condiciona la calidad de atención es la capacidad de persuasión.

Los hallazgos obtenidos en la presente investigación respecto a la variable capacidad de persuasión fueron: Un primer resultado obtenido en la presente investigación fue que el 94.17% de usuarios que acuden a la oficina defensorial de Junín, percibe que los trabajadores de la oficina defensorial de Junín posee un nivel alto de capacidad de persuasión, otros 4.17 % perciben un nivel medio de capacidad de persuasión y solo el 1.67 % perciben que la capacidad de persuasión de los trabajadores de la oficina defensorial de Junín es de nivel bajo. En general, nos indica que la capacidad de persuasión de los trabajadores de la oficina defensorial de Junín, se encuentra en un nivel alto, bajo la precepción de los ciudadanos usuarios de la Defensoría del Pueblo – OD/JUNÍN, lo cual conlleva a indicar que existe condiciones para el logro de objetivos y cumplimiento de funciones.

Al respecto, reiteramos en afirmar que la presencia de la capacidad de persuasión para una institución como la Defensoría del Pueblo, es vital para el logro de sus objetivos y para el desempeño de sus trabajadores, claro esta apreciación, surge de la apreciación de los propios ciudadanos usuarios.

Un segundo hallazgo obtenido en la presente investigación, respecto a la variable calidad de atención, fue que el 95,83 % de ciudadanos usuarios de la

oficina defensorial de Junín, indica que la calidad de la atención es buena, otros 2.50% de ciudadanos usuarios percibieron que la calidad de atención recibida fue mala y solo un 1.67 % de los ciudadanos que acudieron a la oficina defensorial de Junín indicaron que la calidad de atención para la fue regular. Al respecto planteamos que la calidad de atención es afectada para la Defensoría del Pueblo, por la capacidad de persuasión que los trabajadores poseen para el desempeño de sus labores.

Un tercer hallazgo básico fundamenta obtenido fue lo referente a la correlación entre las variables de estudio (capacidad de persuasión y calidad de atención), al respecto se logró determinar la existencia de una correlación alta ( $r_s = 0,719$ ) entre las variables capacidad de atención y calidad de atención en la Oficina Defensorial de Junín, en cuya contrastación se observa que la relación establecida entre las variables de estudio (capacidad de persuasión y calidad de atención) son significativas.

Los resultados hallados concuerdan con los postulados planteados en los antecedentes tanto, internacionales, nacionales y regionales, en la cual postulan, que la calidad de atención está íntimamente ligado a un factor que dependerá de la institución donde se realiza la investigación. Resultados que nos permiten afirmar de cómo el empleo adecuado de la capacidad de persuasión influye en la calidad de atención al ciudadano usuario

## V CONCLUSIONES

1. Se determinó la existencia de la relación alta ( $r_s = 0.719$ ) y una significancia de ( $p = 0.05$ ), entre la variable capacidad de persuasión con la calidad de atención de los trabajadores de la oficina defensorial de Junín - 2018.
2. Se identificó la existencia de la relación moderada ( $r_s = 0.551$ ) una significancia de ( $p = 0.05$ ), entre la Eficiencia del personal de la Oficina Defensorial y Satisfacción de los usuarios que acuden Oficina defensorial de Junín – 2018.
3. Se determinó que existe relación alta ( $r_s = 0.763$ ) y una significancia de ( $p = 0.05$ ), entre la Dimensión empatía de los trabajadores de la oficina defensorial de Junín y organización de la atención Diseño Organizacional de la oficina defensorial de Junín - 2018.

## VI RECOMENDACIONES

1. Recomendamos a la alta dirección de la Defensoría del Pueblo y a la oficina de Desarrollo de Gestión Humano realizar un taller por año, de forma general para todo el personal de la institución, en el cual, con la ayuda de psicólogos y personal especializado, brinden ejercicios que mejoren y eleven la capacidad de persuasión del personal.
2. Recomendamos a los jefes de cada oficina defensorial promover la realización de talleres bimensuales, dirigido a todo el personal de la oficina a su cargo, con especialistas (psicólogos, coaching), a fin de ayudar a mejorar y desarrollar la capacidad de persuasión de todo el personal.

## VII REFERENCIAS

- Abguillen C (2007) Creación de una escala de medición de la satisfacción en los centros de atención secundaria en el sector de salud pública, 2007. (Tesis de Grado, Universidad de Chile) Santiago de Chile 2007
- Arhuis, H (2016) Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa automotriz San Cristóbal. Huancayo 2015, (Tesis de grado, Universidad Nacional del Centro del Perú) Huancayo 2016
- Arroyo, A (2015) Percepción de la calidad de atención de los usuarios de consulta externa del Puesto de Salud de Huacrapuquio del distrito de Chilca en el periodo de agosto, setiembre y octubre del 2014, (Tesis de grado, Universidad Nacional del Centro del Perú) Huancayo 2015
- Carranza, L (2015) Satisfacción del usuario externo y su relación con la calidad de atención de consultorios externos en el Hospital José Soto Cadenillas Chota - 2015” (Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo) Trujillo 2015
- Carrasco, S. (2014) Metodología de la Investigación científica. Lima: Editorial Científica. Lima – Perú
- Cialdini, R. (1983, 1984). Influence. The Psychology of Persuasion. Revised Edition. HarperCollins.
- Constitución Política del Perú (1993)
- Garduño J. (2017) Evaluación del nivel de satisfacción y calidad de atención en los padres de los pacientes pediátricos sometidos a procedimiento anestésico en el Área de Cirugía Pediátrica del Hospital General de México Dr. Eduardo Liceaga, (Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de México) Distrito Federal 2017
- Guire, Mc. (1969). An information-processing model of advertising effectiveness. In H.L. Davis & A.J. Silk (Eds.), Behavioral and Management Sciences in Marketing. . New York: RONALD.

- Hernández, Fernández & Baptista (2010). Metodología de la investigación, México: Mc Graw
- Hernández, S.(2010), Metodología de la Investigación. (5<sup>a</sup> ed.) MC MILL- México.
- Jorge, S. d. (2011). Defensoría del Pueblo en el transcurso del tiempo. Defensoría del Pueblo
- Ley 26520. Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo
- López, C (2015) Calidad de atención en los servicios educativos y la satisfacción de estudiantes de administración de las universidades de la región Junín. (Tesis de grado, Universidad Nacional del Centro del Perú) Huancayo 2017
- Luna, E. V. (2011). Después de 18 años. Defensoría del Pueblo
- M., R. L. (2011). La Psicología Social y las Organizaciones. Madrid: CEDE.
- Mortensen Estrada, Francisco, Gestión pública y calidad: hacia la mejora continua y el rediseño de las instituciones del sector público, en: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0043302.pdf>
- Ortiz Picasso, Andrea, Gestión de la Calidad y su implementación en la Administración Nacional de la Seguridad Social, en: <http://www.monografias.com/trabajos84/implementacion-gestion-calidad/implementacion-gestion-calidad.shtml>
- Peña, F (2016) Análisis de la persuasión contenida de las campañas publicitarias emprendidas por el departamento de relaciones públicas del Club Deportivo Cuenca a través de redes sociales durante el año 2016, (Tesis de grado, Universidad de Cuenca – Ecuador) Cuenca 2016
- Ribera J.(1997). Calidad: definirla, medirla y gestionarla. España. Universidad de Navarra. 1997.
- Rivas, M. & López, M. (2012). Psicología social y de las organizaciones. Manual CEDE de Preparación PIR, 11. CEDE. Madrid.
- Rogers, R.W. (1985). Attitude change and information integration in fear appeals. Psychological Reports



- Soria, M (2017) Rol mediador/persuasivo que cumple la Defensoría del Pueblo de Perú en los conflictos sociales, (Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú) Lima 2017
- Tamayo, M. (2001). El proceso de la investigación científica. Editorial Limusa. México.
- Tenorio, G. (2015) Calidad de atención en el servicio alimentario del Programa Social Cuna Más en el Distrito de Huamanquiua – Víctor Fajardo – Ayacucho 2015, (Tesis de grado, Universidad Nacional del Centro del Perú) Huancayo 2015

## **ANEXOS**

### ANEXO 1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: "CAPACIDAD DE PERSUASIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE LA OFICINA DEFENSORIAL DE JUNÍN – 2018"

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLE	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la capacidad de persuasión y calidad de atención del personal de la Oficina Defensorial de Junín – 2018?</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe una relación directa entre la capacidad de persuasión y calidad de atención del personal de la Oficina Defensorial de Junín – 2018</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación existe entre la capacidad de persuasión y calidad de atención del personal de la Oficina Defensorial de Junín – 2018</p>	<p><b>V1.</b> Capacidad de Persuasión</p> <p><b>V2.</b> Calidad de atención</p>	<p><b>1. La Capacidad de la Persuasión:</b></p> <p>Es aquella habilidad que tienen las personas para transmitir ideas y que éstas sean difundidas por quien actúa como receptor de las mismas. Esto se traduce más efectivamente como la capacidad que tienen los seres humanos a través de una relación, convencer a otros. La persuasión como herramienta que puede ser utilizada en campos como el mercado, la publicidad y el comercio, básicamente sectores de la economía en los que el público es sensible a diversas interacciones con los medios del ambiente y en donde la decisión</p>	<p><b>Dimensiones de la V1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia</li> <li>- Empatía</li> </ul> <p><b>Dimensiones de la V2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción de la población</li> <li>- Organización de atención</li> </ul>	<p><b>* Tipo de investigación:</b> Básica o Pura</p> <p><b>* Nivel de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>* Método de investigación:</b> Descriptivo</p> <p><b>* Diseño de investigación:</b> Descriptivo correlacional</p>

Problema Especifico	Hipótesis Especifico	Objetivo Especifico		es el objetivo de quien persuade.		O1
¿Qué relación existe entre la eficiencia del personal y la satisfacción de la población en la Oficina Defensorial de Junín – 2018?	¿Existe una relación significativa entre la eficiencia del personal y la satisfacción de la población en la Oficina Defensorial de Junín – 2018?	Identificar la relación existente entre la eficiencia del personal y la satisfacción de la población en la Oficina Defensorial de Junín – 2018		<p><b>1.1 Métodos de Persuasión</b></p> <p>Los métodos de persuasión en ocasiones, son también denominados tácticas de persuasión o estrategias de persuasión.</p> <p>Según Robert Cialdini en su libro Psicología de la persuasión, existen armas de influencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La reciprocidad</li> <li>2. El compromiso y la consistencia</li> <li>3. La prueba social</li> <li>4. La autoridad</li> <li>5. El gusto</li> </ol>	M	r
¿Qué relación existe entre la empatía del personal y calidad de la organización en la atención en la Oficina Defensorial de Junín – 2018?	Existe una relación significativa entre la empatía del personal y calidad de la organización en la atención en la Oficina Defensorial de Junín – 2018?	Identificar la relación existente entre la empatía del personal y calidad de la organización en la atención en la Oficina Defensorial de Junín – 2018?		<p><b>2. Calidad de atención :</b></p> <p>2.1 Definición: es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado y/o la población, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes.</p>		<p>O2</p> <p>Donde:</p> <p>M = Muestra O1 = Variable 1 O2 = Variable 2 r = Relación de las variables de estudio.</p> <p><b>* Población:</b> Recurrentes de la Oficina Defensorial de Junín</p> <p><b>* Muestra:</b> Ciudadano que acuden a la oficina defensorial de del 21-may-18 al 25-may-18</p> <p><b>* Técnica:</b> Encuesta</p>

			<p>Representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa.</p> <p><b>2.1 Características del Servicio de Calidad</b></p> <p>Según Aniorte (2013), algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Debe cumplir sus objetivos.</li> <li>-Debe servir para lo que se diseñó.</li> <li>-Debe ser adecuado para el uso</li> <li>-Debe solucionar las necesidades.</li> <li>-Debe proporcionar resultados</li> </ul>		<p>* Instrumento Cuestionario</p>
--	--	--	---	--	---------------------------------------

## ANEXO 2 – INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

### CUESTIONARIO SOBRE CAPACIDAD DE PERSUASIÓN

Estimado ciudadano: La presente tiene por objetivo obtener información sobre capacidad de persuasión y calidad de atención en la Oficina defensorial de Junín. Por ello le suplico responder con la veracidad del caso. Su colaboración será en beneficio de la administración pública.

Utilice la siguiente escala de valoración para contestar las proposiciones:

**3. SI**

**2. REGULAR**

**1. NO**

<b>CAPACIDAD DE PERSUASIÓN</b>				
N°	ITEM	3	2	1
<b>EFICACIA</b>				
1	El personal de oficina defensorial de Junín cuenta con los conocimientos legales necesarios para resolver el problema planteado por su persona			
2	El personal de la oficina defensorial de Junín brindó un tratamiento adecuado a su solicitud de intervención			
3	El personal de la oficina defensorial de Junín, le brindó la información necesaria respecto al trabajo que realizará en mérito a su solicitud de intervención			
4	El tiempo empleado en la resolución de su expediente de la oficina defensorial de Junín fue adecuado			
5	La intervención realizada por el personal de la oficina defensorial de Junín en la atención de su expediente fue efectiva			
<b>EMPATÍA</b>				
N°	ITEM	3	2	1
1	La actitud del personal de la oficina defensorial de Junín al atenderlo fue adecuada			
2	Fue escuchado por el personal de la oficina defensorial de Junín			
3	El personal de la oficina defensorial de Junín ha identificado sus necesidades y expectativas			
4	El personal de la oficina defensorial le brindó la confianza necesaria para que usted pudiera narrarle los hechos de su problema.			
5	El personal de la oficina defensorial de Junín le brindó calidez en su atención			

### CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCION

Estimado ciudadano: La presente tiene por objetivo obtener información sobre capacidad de persuasión y calidad de atención en la Oficina defensorial de Junín. Por ello le suplico responder con la veracidad del caso. Su colaboración será en beneficio de la administración pública.

Utilice la siguiente escala de valoración para contestar las proposiciones:

**3. SI**

**2. REGULAR**

**1. NO**

<b>SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN</b>				
N°	ITEM	3	2	1
1	Encontró absolución a sus consultas / quejas / petitorios, por parte del personal de la oficina defensorial de Junín			
2	Fue clara la explicación brindada para el tratamiento de su expediente (consulta / queja / petitorio) por el personal de la oficina defensorial de Junín			
3	Fue comprensible la explicación brindada para el tratamiento de su expediente (consulta / queja / petitorio) por el personal de la oficina defensorial de Junín			
4	Fue agradable la experiencia de acudir a la oficina defensorial Junín			
5	El motivo por el cual usted acudió a la oficina defensorial de Junín ha sido satisfecho			
<b>ORGANIZACIÓN DE LA ATENCION</b>				
N°	ITEM	3	2	1
1	El tiempo de espera para ser atendido por el personal de la oficina defensorial de Junín fue adecuado			
2	El trato empleado para atenderlo en la oficina defensorial de Junín fue amable			
3	El trato empleado para atenderlo en la oficina defensorial de Junín fue respetuoso			
4	El tiempo que utilizaron para atenderlo (escucharlo y absolver su consulta/queja / petitorio) por el personal de la oficina defensorial de Junín fue adecuado			
5	La organización que tiene la oficina defensorial de Junín en la atención de la población es buena			

**ANEXO 3 - CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS**

Confiabilidad del cuestionario – Capacidad de Persuasión

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	10

*Fuente: elaboración Propia*

Confiabilidad del cuestionario – Calidad de Atención

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	10

*Fuente: Elaboración propia*



## ANEXO 4 - BASE DE DATOS

		CAPACIDAD DE PERSUACION											CALIDAD DE ATENCION											
		EFICIENCIA					EMPATIA						SATISFACCION DE LA POBLACION					ORGANIZACION DE LA ATENCION						
		P1	P2	P3	P4	P5	I1	P6	P7	P8	P9	P10	I2	P11	P12	P13	14	15	I3	P16	P17	P18	P19	P20
ITEMS	SUJETOS	1	2	3	4	5	11	6	7	8	9	10	12	11	12	13	14	15	13	16	17	18	19	20
1		3	2	3	2	3	13	2	1	2	3	1	9	2	1	2	3	1	9	2	1	2	1	2
2		3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	3
3		3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	3	13	2	2	3	3	3	13	3	3	2	3	3
4		3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	3	13	3	2	3	3	3	14	2	3	3	2	3
5		2	2	3	3	3	13	2	3	2	2	3	12	3	2	3	3	3	14	2	2	3	3	3
6		1	2	3	2	3	11	2	3	2	2	3	12	1	1	3	2	3	10	2	1	2	2	2
7		3	2	3	3	3	14	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2
8		3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	14	2	3	1	3	3	12	3	2	3	3	3
9		3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
10		2	3	3	3	2	13	3	3	2	3	3	14	1	3	2	3	3	12	3	2	2	2	3
11		3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	3	13	2	3	3	2	3	13	2	3	3	2	3
12		3	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	3	2	3	1	3	12	3	2	3	3	3
13		3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
14		3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	3	13	3	3	2	1	2	11	3	3	3	3	3
15		3	3	2	3	3	14	3	2	2	3	3	13	3	2	3	3	3	14	2	2	3	2	3
16		3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3
17		3	3	3	2	3	14	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3
18		3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	3	13	3	1	2	3	3	12	3	3	3	2	3

19	3	2	3	3	3	14	2	2	3	2	3	12	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3
20	1	2	3	3	3	12	3	1	3	1	3	11	3	3	3	2	3	14	2	1	1	3	2
21	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3
22	3	3	3	2	3	14	3	3	2	3	3	14	3	2	3	2	3	13	3	3	2	2	3
23	3	3	2	3	3	14	2	3	3	1	3	12	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3
24	3	3	3	3	2	14	2	3	3	3	3	14	3	2	1	3	3	12	3	3	3	3	3
25	2	2	1	3	2	10	2	2	3	1	2	10	2	2	2	2	2	10	3	2	1	1	2
26	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	2	13	1	2	2	2	3	10	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
29	3	2	3	3	3	14	3	2	3	3	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	3
30	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
31	3	2	3	3	2	13	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	3	13	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3
34	3	2	3	2	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2
35	3	2	3	3	2	13	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
36	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
37	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	3	13	3	2	3	3	3
40	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3

44	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	15	3	1	3	3	2	12	3	3	2	3	3	14	3	2	3	3	3
46	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3
47	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	2	3	3	3
48	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2
49	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3
55	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
58	1	3	3	3	3	13	1	3	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
59	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3
60	2	3	3	3	2	13	2		3	3	3	11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
61	2	3	3	2	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
62	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3
67	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3

69	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
70	3	3	2	3	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
71	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2
73	2	3	3	3	3	14	2	3	3	2	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3
75	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3
76	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
77	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3
78	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3
79	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
81	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	2
87	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
89	3	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	1	3	1	3	3	11	3	3	3	3	3
90	2	3	3	3	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
91	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	3	2	3	2	3	13	3	3	2	3	3
92	2	1	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
93	3	2	1	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3

94	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2
95	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	1	3	3	3
96	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	2	3	2	3	13	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	2	14	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3
101	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	2	3	3	2	3	13	3	2	3	3	2
102	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
103	3	2	3	3	3	14	3	3	1	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
104	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3
105	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	1	3	3	3
106	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
107	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	3	13	3	3	3	3	3
108	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3
109	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3
110	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	3	1	3
111	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3
112	3	1	3	2	3	12	3	3	3	3	3	15	3	2	3	2	3	13	3	2	3	3	2
113	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3
115	1	1	2	2	1	7	2	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
116	2	1	1	2	3	9	1	2	2	1	3	9	2	2	1	1	1	7	2	2	1	2	1
117	3	2	3	3	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	3	1	3	13	3	3	3	3	3
118	3	2	3	3	3	14	3	2	3	2	3	13	2	3	3	2	3	13	2	3	2	3	3

119	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	2
120	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	2	3	3	3

## ANEXO 5 - VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

## MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: "CAPACIDAD DE PERSUASIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE LA OFICINA DEFENSORIAL DE JUNÍN – 2018"

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>CAPACIDAD DE PERSUASIÓN</b> Es un proceso destinado a cambiar la actitud o el comportamiento de una persona o un grupo hacia algún evento, idea, objeto o persona(s), mediante el uso de palabras para transmitir información, sentimientos, o el razonamiento, o una combinación de los mismos.	<b>Eficiencia</b> Es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir lo que el objetivo propuesto. Es decir es lograr ese efecto en cuestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimientos jurídicos para la atención y absolución de consultas.</li> </ul>	El personal de oficina defensorial de Junin cuenta con los conocimientos legales necesarios para resolver el problema planteado por su persona					X		X		X		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Tratamiento adecuado para los trámites de expedientes.</li> </ul>	El personal de la oficina defensorial de Junin brindó un tratamiento adecuado a su solicitud de intervención					X		X		X		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunica e informa el trabajo a realizar.</li> </ul>	El personal de la oficina defensorial de Junin, le brindó la información necesaria respecto al trabajo que realizará en mérito a su solicitud de intervención			X				X		X		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Se resuelve los casos en tiempo adecuado.</li> </ul>	El tiempo empleado en la resolución de su expediente de la oficina defensorial de Junin fue adecuado					X		X		X		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución de casos de forma efectiva</li> </ul>	La intervención realizada por el personal de la oficina defensorial de Junin en la atención se su expediente fue efectiva					X		X		X		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actitud adecuada</li> </ul>	La actitud del personal de la oficina defensorial de Junin al atenderlo fue adecuada							X		X		X	

<p><b>Empatia</b></p> <p>La empatía es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo.</p>	<p>• Capacidad de escuchar.</p>	<p>Fue escuchado por el personal de la oficina defensorial de Junin</p>						X		X		X		
	<p>• Identifica necesidades y expectativas.</p>	<p>El personal de la oficina defensorial de Junin ha identificado sus necesidades y expectativas</p>				X		X		X		X		
	<p>• Brinda confianza.</p>	<p>El personal de la oficina defensorial le brindó la confianza necesaria para que usted pudiera narrarle los hechos de su problema.</p>						X		X		X		
	<p>• Calidez en la atención.</p>	<p>El personal de la oficina defensorial de Junin le brindó calidez en su atención</p>						X		X		X		

  
**Dr. William A. Reyes Alva**  
 Colegio Público Cegepala Certificada  
 Matrícula N° 02 - 3629  
 Cédula Profesional N° 011823  
**FIRMA DEL EVALUADOR**



---

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO****NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"Escala Valorativa de Capacidad de Persuasión"

**OBJETIVO:** Conocer la escala que presenta la Capacidad de persuasión.**DIRIGIDO A:** Ciudadanos recurrentes a la Oficina defensorial de Junín**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** REYES ALVA, WILLIAM ARMANDO**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTOR.**VALORACIÓN:**

APROBADO	NO APROBADO
----------	-------------

  
Dr. William A. Reyes Alva  
Defensor Público Certificado  
Matrícula N.º 02 - 2629  
Certificación Prof. oral N.º 011829

**FIRMA DEL EVALUADOR**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: "CAPACIDAD DE PERSUASIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE LA OFICINA DEFENSORIAL DE JUNÍN – 2018"

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				SI	REGULAR	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b> Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado y/o la población, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas.	<b>Satisfacción de la población</b> Es la conformidad del cliente en relación al producto o servicio que adquirió, ya que el mismo cumplió satisfactoriamente, cabe indicar, que la satisfacción del cliente es el resultado directo entre la comparación del rendimiento percibido en el producto o servicio con las expectativas que presentaba.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Absolución problemas</li> </ul>	Encontró absolución a sus consultas / quejas / petitorios, por parte del personal de la oficina defensorial de Junin							X		X		X			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación de forma clara</li> </ul>	Fue clara la explicación brindada para el tratamiento de su expediente (consulta / queja / petitorio) por el personal de la oficina defensorial de Junin								X		X		X		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación comprensible.</li> </ul>	Fue comprensible la explicación brindada para el tratamiento de su expediente (consulta / queja / petitorio) por el personal de la oficina defensorial de Junin								X		X		X		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia agradable.</li> </ul>	Fue agradable la experiencia de acudir a la oficina defensorial Junin								X		X		X		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Brinda satisfacción</li> </ul>	El motivo por el cual usted acudió a la oficina defensorial de Junin ha sido satisfecho								X		X		X		

<p><b>Organización de atención</b></p> <p>Es la organización que se realiza y es ofrecido por una institución para relacionarse con sus clientes y/o usuarios. Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece la empresa o institución con el fin de que el cliente/usuario obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo (satisfacción).</p>	<p>• Tiempo de espera para la atención adecuado.</p>	<p>El tiempo de espera para ser atendido por el personal de la oficina defensorial de Junin fue adecuado</p>						X		X		X		
	<p>• Trato amable.</p>	<p>El trato empleado para atenderlo en la oficina defensorial de Junin fue amable</p>						X		X		X		
	<p>• Trato respetuoso</p>	<p>El trato empleado para atenderlo en la oficina defensorial de Junin fue respetuoso</p>						X		X		X		
	<p>• Tiempo de atención fue adecuado.</p>	<p>El tiempo que utilizaron para atenderlo (escucharlo y absolver su consulta/queja / petitorio) por el personal de la oficina defensorial de Junin fue adecuado</p>						X		X		X		
	<p>• Calidad de organización</p>	<p>La organización que tiene la oficina defensorial de Junin en la atención de la población es buena</p>						X		X		X		

  
 Dr. William A. Reyes Afra  
 Contador Público Colegiado Certificado  
 Matrícula N. 02 - 3629  
 Constitución Profo. 2001 N. 011829  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO****NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"Escala Valorativa de Calidad de atención"

**OBJETIVO:** Conocer la escala que presenta la Calidad de atención.**DIRIGIDO A:** Ciudadanos recurrentes a la Oficina defensorial de Junín**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** REYES ALVA, WILLIAM ARMANDO**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTOR.**VALORACIÓN:**



<b>Empatia</b>  La empatía es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo	• Capacidad de escuchar.	Fue escuchado por el personal de la oficina defensorial de Junin																	
	• Identifica necesidades y expectativas.	El personal de la oficina defensorial de Junin ha identificado sus necesidades y expectativas																	
	• Brinda confianza.	El personal de la oficina defensorial le brindó la confianza necesaria para que usted pudiera narrarle los hechos de su problema.																	
	• Calidez en la atención.	El personal de la oficina defensorial de Junin le brindó calidez en su atención																	

  
Dr. Maximo Osada Lazo  
FIRMA DEL EVALUADOR

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO****NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"Escala Valorativa de Capacidad de Persuasión"

**OBJETIVO:** Conocer la escala que presenta la Capacidad de persuasión.**DIRIGIDO A:** Ciudadanos recurrentes a la Oficina defensorial de Junín**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** OSEDA LAZO, MÁXIMO EDGAR**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTOR.**VALORACIÓN:**

<input checked="" type="checkbox"/> APROBADO	<input type="checkbox"/> NO APROBADO
--	--------------------------------------



Dr. Máximo Oseda Lazo

FIRMA DEL EVALUADOR

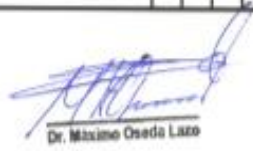
MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: "CAPACIDAD DE PERSUASIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE LA OFICINA DEFENSORIAL DE JUNÍN – 2018"

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				SI	REGULAR	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b> Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado y/o la población, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas.	<b>Satisfacción de la población</b>  Es la conformidad del cliente en relación al producto o servicio que adquirió, ya que el mismo cumplió satisfactoriamente, cabe indicar, que la satisfacción del cliente es el resultado directo entre la comparación del rendimiento percibido en el producto o servicio con las expectativas que presentaba.	• Absolución problemas	Encontró absolución a sus consultas / quejas / peticiones, por parte del personal de la oficina defensorial de Junín					/		/		/			
		• Explicación de forma clara	Fue clara la explicación brindada para el tratamiento de su expediente (consulta / queja / petitorio) por el personal de la oficina defensorial de Junín			/			/		/				
		• Explicación comprensible.	Fue comprensible la explicación brindada para el tratamiento de su expediente (consulta / queja / petitorio) por el personal de la oficina defensorial de Junín			/			/		/				
		• Experiencia agradable.	Fue agradable la experiencia de acudir a la oficina defensorial Junín			/			/		/				
		• Brinda satisfacción	El motivo por el cual usted acudió a la oficina defensorial de Junín ha sido satisfeco			/			/		/				



<p><b>Organización de atención</b></p> <p>Es la organización que se realiza y es ofrecido por una institución para relacionarse con sus clientes y/o usuarios. Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece la empresa o institución con el fin de que el cliente/usuario obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo (satisfacción).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de espera para la atención adecuado.</li> </ul>	<p>El tiempo de espera para ser atendido por el personal de la oficina defensorial de Junin fue adecuado</p>																	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato amable.</li> </ul>	<p>El trato empleado para atenderlo en la oficina defensorial de Junin fue amable</p>																	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato respetuoso</li> </ul>	<p>El trato empleado para atenderlo en la oficina defensorial de Junin fue respetuoso</p>																	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de atención fue adecuado.</li> </ul>	<p>El tiempo que utilizaron para atenderlo (escucharlo y absolver su consulta/queja / petitorio) por el personal de la oficina defensorial de Junin fue adecuado</p>																	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de organización</li> </ul>	<p>La organización que tiene la oficina defensorial de Junin en la atención de la población es buena</p>																	



Dr. Máximo Osada LAZO

FIRMA DEL EVALUADOR

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO****NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"Escala Valorativa de Calidad de atención"

**OBJETIVO:** Conocer la escala que presenta la Calidad de atención.**DIRIGIDO A:** Ciudadanos recurrentes a la Oficina defensorial de Junín**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** OSEDA LAZO, MÁXIMO EDGAR**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTOR.**VALORACIÓN:**

APROBADO	NO APROBADO
----------	-------------

  
Dr. Máximo Oseda Lazo

FIRMA DEL EVALUADOR

## ANEXO 6 - FOTOGRAFÍAS



**LEYENDA:** En la presente fotografía muestra la oficina defensorial de Junín, institución donde se aplicó los instrumentos de la investigación.



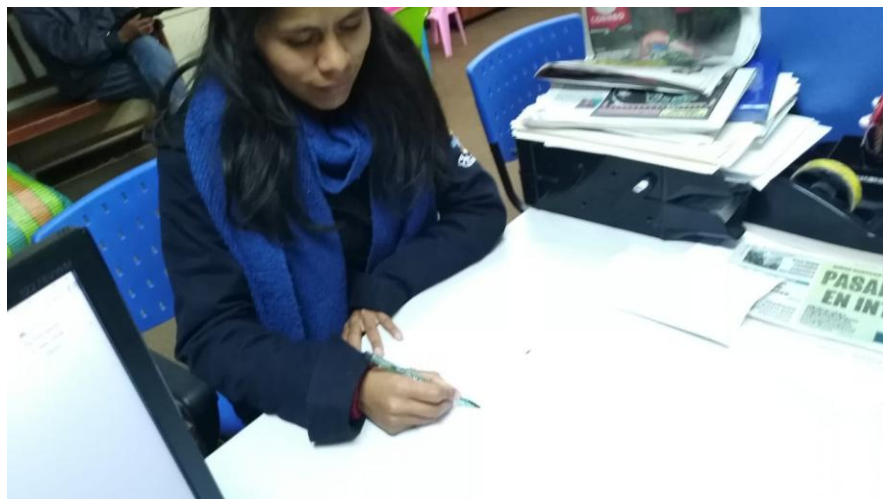
**LEYENDA:** En la presente fotografía se evidencia que se está encuestando en la carpa defensorial desarrollada en la Provincia de Chupaca.



**LEYENDA:** En la presente fotografía se evidencia que se está encuestando en la carpa defensorial desarrollada en la Provincia de Concepción.



**LEYENDA:** En la presente fotografía se evidencia que se está encuestando en la oficina defensorial de Junín, ubicada en la Provincia de Huancayo.



**LEYENDA:** En la presente fotografía se evidencia que se está encuestando en la oficina defensorial de Junín, ubicada en la Provincia de Huancayo.



**LEYENDA:** En la presente fotografía se evidencia que se está encuestando en la oficina defensorial de Junín, ubicada en la Provincia de Huancayo.

## ANEXO 7 - CONSTANCIA

*C. Liz  
Munive*

DEFENSORIA DEL PUEB  
OFICINA DEFENSORIA  
JUNIN  
803  
16 MAYO 2018  
RECIBIDO  
Folio: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

**SOLICITO: Autorización para aplicación  
de instrumento de investigación**

**Señor:**  
**Dr. TEDDY PANITZ MAU**  
Jefe de la oficina defensorial de Junin

Yo Cindy Liz Munive Hinostroza, identificada con DNI 4593860, domiciliada en Jr. Parra del Riego N° 1923 – El Tambo, siendo estudiante de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo - Maestría en Gestión Pública, y que por motivos académicos es necesario el desarrollo del un proyecto de investigación, el cual lleva por titulo, "**CAPACIDAD DE PERSUASIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE LA OFICINA DEFENSORIAL DE JUNÍN – 2018**".

Por tal motivo, solicito se me autorice a realizar la aplicación del instrumento en la Oficina defensorial de Junin.

En espera de vuestra autorización, quedo a de usted.

Huancayo 16 de mayo de 2018

Atentamente



\_\_\_\_\_  
**Cindy Liz Munive Hinostroza**  
DNI 45938610