



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Calidad de atención y satisfacción del ciudadano en el Centro
MAC, Ventanilla 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Vascones Rojas Cesar Pool (ORCID: 0000-0002-7239-1704)

ASESOR:

Dr. Lino Gamarra, Edgar Laureano (ORCID: 0000-0003-4627-6339)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de organizaciones

LOS OLIVOS - PERU

2021

Dedicatoria:

A mi abuela Rosa Isabel Velazco Coronado, porque aun a pesar de tu estado de salud y condición física, eres mi fortaleza, porque a pesar de las carencias que teníamos vivías orgullosa y feliz de mis logros. A mis padres: Elena Rojas y Julio Cesar, por su apoyo incondicional. A mis hermanos: Marisol, Frank y julio por su comprensión en mí ajustado tiempo. A mi novia Nataly Alvarado por ser mi aliento cuando siento caer. A mi familia por elección: Marco y Gerardo por siempre acogerme en su hogar con amor.

Agradecimiento:

A mi asesor por su apoyo y tiempo dedicado al asesoramiento de mi tesis. Al talento humano del centro Mac Ventanilla en especial a la coordinadora y a los funcionarios de la Municipalidad de Ventanilla por la facilidad y los permisos correspondientes para la realización de mi tesis

Índice de contenidos

Caratula	
Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCION	1
II. MARCO TEORICO	6
III. METODOLOGIA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
REFERENCIA	46
ANEXOS	34

Índice de tablas

Tabla 1 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN	15
Tabla 2 Validación De Expertos	16
Tabla 3 Interpretación Del Coeficiente De La Confiabilidad	17
Tabla 4 Resultados De La Variable Calidad De Atención	21
Tabla 5 Para La Dimensión Seguridad	21
Tabla 6 Para La Dimensión Elementos Tangibles	23
Tabla 7 Sobre La Dimensión Empatía	24
Tabla 8 Sobre La Dimensión Capacidad De Respuesta	25
Tabla 9 Sobre La Variable Satisfacción Del Ciudadano	26
Tabla 10 Sobre La Dimensión Valor Percibido	27
Tabla 11 Sobre La Dimensión Confianza	28
Tabla 12 Sobre La Dimensión Expectativa	29
Tabla 13 Tabla Cruzada Entre La Calidad De Atención Y Satisfacción Del Ciudadano	30
Tabla 14 Tabla Cruzada Entre La Dimensión Capacidad De Respuesta Y Satisfacción Del Ciudadano	31
Tabla 15 Tabla Cruzada Entre La Dimensión Seguridad Y Satisfacción Del Ciudadano	32
Tabla 16 Tabla Cruzada Entre La Dimensión Empatía Y Satisfacción Del Ciudadano	33
Tabla 17 Tabla Cruzada Entre La Dimensión Elementos Tangible Y Satisfacción Del Ciudadano	34
Tabla 18 PRUEBA DE NORMALIDAD	35
Tabla 19 VALORES DE CORRELACION BILATERAL	36
Tabla 20 Prueba De Hipótesis General	37
Tabla 21 Prueba De Hipótesis Especifica 1	37
Tabla 22 Prueba De Hipotesis Especifica 2	38
Tabla 23 Prueba De Hipótesis Especifica 3	39
Tabla 24 Prueba De Hipótesis Especifica 4	40

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Escala: Calidad De Atencion	17
Figura 2 Escala: Satisfaccion Del Ciudadano	18
Figura 3 Escala: De Ambas Variables	19
Figura 4 Resultados De La Variable Calidad De Atención	21
Figura 5 Para La Dimensión Seguridad	22
Figura 6 Para La Dimensión Elementos Tangibles	23
Figura 7 Sobre La Dimensión Empatía	24
Figura 8 Sobre La Dimensión Capacidad De Respuesta	25
Figura 9 Sobre La Variable Satisfacción Del Ciudadano	26
Figura 10 Sobre La Dimensión Valor Percibido	27
Figura 11 Sobre La Dimensión Confianza	28
Figura 12 Sobre La Dimensión Expectativa	29
Figura 13 Histograma Entre La Calidad De Atención Y Satisfacción Del Ciudadano	30
Figura 14 Histograma Entre La Dimensión Capacidad De Respuesta Y Satisfacción Del Ciudadano	31
Figura 15 Histograma Entre La Dimensión Seguridad Y Satisfacción Del Ciudadano	32
Figura 16 Histograma Entre La Dimensión Empatía Y Satisfacción Del Ciudadano	33
Figura 17 Histograma Entre La Dimensión Elementos Tangibles Y Satisfacción Del Ciudadano	34

Resumen

La presente investigación se desarrolló en el Centro Mac Ventanilla, la cual tuvo como promedio de atención en estos tiempos de pandemia a 840 ciudadanos diarios aproximadamente, es preciso mencionar que la afluencia de público ha descendiendo desde la aparición del COVID 19 en el país puesto años anteriores el promedio de atención se encontraba entre 2500 a 2000 ciudadanos diarios puesto en esos tiempos no era necesario de citas para la atención.

Este estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo de tipo básica o pura, por ello es que se utilizó como instrumentos las encuestas y las encuestas virtuales mediante la herramienta de Google Forms basándose en un cuestionario de preguntas sobre la atención recibida en el centro Mac Ventanilla, buscando que incidencia tenía una variable en la otra, explicando así de esta manera porque la falta, ausencia o decadencia de la variable calidad de servicios, incide o causa cambios en la variable satisfacción del ciudadano. Luego de recojo de la información trabajando con una muestra de 263 personas, mediante la contrastación de la hipótesis general se llega a la conclusión que existe una incidencia significativa, positiva y alta entre la calidad de atención y la satisfacción del ciudadano.

Palabras claves: procedimiento, sistema de citas, afluencia

Abstract

The present investigation was carried out at the Mac Ventanilla Center, which had an average of approximately 840 daily citizens in these times of pandemic, it is necessary to mention that the influx of public has decreased since the appearance of COVID 19 in the country since years Previously, the average care was between 2,500 to 2,000 citizens per day, since in those times it was not necessary to make appointments for care.

This study was carried out under a basic or pure quantitative approach, which is why surveys and virtual surveys were used as instruments using the Google Forms tool based on a questionnaire of questions about the care received at the Mac Ventanilla center, looking for the impact one variable had on the other, explaining in this way why the lack, absence or decline of the service quality variable affects or causes changes in the citizen satisfaction variable. After collecting the information working with a sample of 263 people, by contrasting the general hypothesis, it is concluded that there is a significant, positive and high incidence between the quality of care and citizen satisfaction.

Keywords: procedure, appointment system, influx

I. INTRODUCCION

La presente investigación surge debido a las constantes incomodidades que indican los ciudadanos mediante las redes sociales de la municipalidad distrital de Ventanilla, centro MAC Ventanilla y quejas reflejadas en el libro de reclamaciones de la misma. Visualizándose varias veces que un ciudadano tiene que esperar mucho más del tiempo promedio de la atención del trámite a realizarse y en algunos casos la insatisfacción por parte de la respuesta del personal del MAC a la hora de la consulta. Existen estudios en la actualidad referente a la variable calidad de atención y a la variable satisfacción del ciudadano tanto en las entidades del estado como en entidades privadas, pero debido que los Centros Mac no tienen muchos años de creación no se ha investigado estas variables antes mencionadas en algún centro referencial MAC por lo que esta investigación se direcciona en especial al MAC Ventanilla.

Como es entonces que una institución pública la cual alberga a la mayor cantidad de entidades del estado debe corregir sus propios procedimientos de atención. Si en la actualidad se está cumpliendo con realizar las encuestas las cuales le van a permitir medir su propio trabajo para posteriormente reforzar los puntos débiles en la atención, por temas de protocolos debido a la pandemia que azota al mundo entero el año 2020 y lo que lleva del 2021 no se han realizado las respectivas encuestas, tampoco, se ha implementado encuestas virtuales, por lo tanto no se tiene una idea clara de cuál ha sido la atención que recibe el ciudadano en estos tiempos delicados y difíciles debido que la población es la que más sufre mayormente por la indiferencia de sus autoridades.

Según la OCDE/CAF/CEPAL (2018), en la última década se ha visto en el Caribe y Latinoamérica una disconformidad entre los ciudadanos y las entidades estatales que a su vez ha originado que la insatisfacción de los servicios públicos aumente aún más. Según lo argumentado en ese estudio son

3 las causas más importantes que comprenden esa situación. En primer lugar, los ciudadanos exigen con mayor fervor la máxima gestión para el desarrollo e implementación de entidades públicas abiertas y operativas al 100% debido que no todas las entidades permanecen abiertas hay grandes cantidades de entidades cerradas por falta de personas y administración para operarlas, que sean instituciones innovadoras y muy capaces de realizar el trámite en consulta. Por otro lado, la migración del status medio por las diferentes naciones de la región ha originado que estos demanden una mayor eficacia y eficiencia en el sector público de cada país de la región.

Según Gonzales (2009) la atención que sufre el colaborador a la hora de realizar su labor en consultas específicas de los ciudadanos influye en la calidad de atención del mismo por ello garantizar el respeto hacia la igualdad y el bien común. Generar mecanismos donde se involucre a la ciudadanía en ejercer sus deberes cívicos va propiciar que los ciudadanos se involucren en temas políticos lo cuales como principal ejemplo será el pago de sus impuestos (OCDE/CAF/CEPAL, 2018). De esta forma el gobierno alcanzaría mayor capacidad de recaudación financiera lo que permitirá que tenga mayor presupuesto para que el servicio brindado sea eficiente y eficaz, lo que permitirá que el índice de satisfacción por parte de la ciudadanía hacia el estado sea aún mayor. Además de acuerdo (CLAD, 2008) por medio de la carta iberoamericana de la calidad se precisa que sea fundamental fortalecer cada una de las capacidades y su calidad de todas las entidades públicas para poder cubrir todas las necesidades que aclama la ciudadanía y ello conllevara una mayor capacidad de gestión pública.

Enfocándonos en el Perú a pesar de su crecimiento progresivo satisfactorio en el PBI en estos últimos años, según cifras del BM la brecha de desigualdad se ha mantenido como un indicador representado en GINI° de 0.43 desde mediados del año 2013 hasta el presente año. Por lo que, la OCDE (2015) manifiesta que la desigualdad existente en el Perú se debe directamente a sus diferencias sociales y además los índices bajos de producción, la informalidad existente en el Perú acrecienta esta brecha aún más. La empresa Ipsos en el año 2017 realizó una encuesta la cual estuvo dirigida especialmente a los

ciudadanos que realizan tramites en el sector estatal frecuentemente con la única finalidad de saber cuál era la satisfacción que los ciudadanos transmitían a la hora de culminar su trámite en una entidad estatal.

Los resultados que arrojaros estas encuestas indican que un 40% de los ciudadanos desconfían del gobierno y 16 % de los ciudadanos desconfían de la entidad visitada por ellos mismos. Asimismo, un porcentaje del 19% de los ciudadanos encuestados sienten insatisfacción a la respuesta, atención y servicio recibido. Finalmente se concluye que la confianza que el ciudadano percibe es el resultado de la calidad de atención y servicio brindado por el personal de la institución.

Por parte de la presidencia de consejo de ministros periódicamente viene implementando una política de modernización en todas las entidades del estado con la única finalidad que las entidades del sector público impulsen la modernización en sus procesos de su sede de atención para que los resultados sean positivos a la hora de evaluar la atención y servicio de la entidad prestadora y se forme una satisfacción positiva en el ciudadano y la mejora como país (pcm,2013, p.21). basado con lo anteriormente mencionado La Presidencia De Consejo De Ministro crea la Estrategia MAC, la cual su principal finalidad es impulsar los indicadores de calidad y facilitar los accesos de servicios prestados que ofrece el estado en estas instalaciones, esto optimizara el tiempo y dinero de cada ciudadano lo que la percepción de la gestión de estado incrementara comparada a años anteriores. (Contreras, 2015)

Posteriormente de presentado el proyecto de implementación de los Centros MAC a nivel nacional surgieron nuevos retrasos e inconvenientes. Según el investigador Prieto menciona que estos se deben a la inexperiencia en la solución con innovaciones puesto se ve reflejado en las demoras de la firma de convenio con los gobiernos local y regionales (2013, p.36). Prieto manifiesta que, para concretar la Estrategia MAC a nivel nacional, “la comunicación entre las instituciones del estado es muy importante debido que va incrementar la calidad de los servicios integrados en la plataforma” (2013, p.64). El Centro MAC

de Ventanilla la calidad de atención se visto disminuida debido que en la actualidad el ciudadano debe separa una cita previa para ser atendido. El sistema de cita consiste en que el ciudadano se atiende previa cita por la página web, las cuales se debe separa los días domingo en horas de la noche donde la plataforma habilitas citas para la semana entrante.

Esto a genera un descontento en la sensación de la disposición de atención debió que años atrás no se requería cita previa pero ahora por un tema estratégico y a eso le sumamos la pandemia a originado que es sistema de citas se establezca en el MAC de ventanilla; por tal motivo en esta investigación vamos a desarrolla en dos variables : calidad de atención la cual tendrá 4 dimensiones siendo: capacidad de respuesta , seguridad , empatía y aspectos tangibles ; del mismo se tiene como segunda variable satisfacción del ciudadano de igual manera cuenta con 3 dimensiones: valor percibido , expectativas y confianza. teniendo en cuenta ello identificaremos lo siguiente: problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad de atención y Satisfacción del ciudadano en el centro MAC, Ventanilla 2021?; así como problemas específicos tales como: ¿Cuál es la relación que existe entre capacidad de respuesta y Satisfacción del ciudadano en el centro MAC, Ventanilla 2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y Satisfacción del ciudadano en el centro MAC, Ventanilla 2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre Empatía y Satisfacción del ciudadano en el centro MAC, Ventanilla 2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre aspectos tangibles y Satisfacción del ciudadano en el centro MAC, Ventanilla 2021?. Siendo el objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Calidad de atención y Satisfacción del ciudadano en el centro MAC, Ventanilla 2021; así como objetivos específicos tales como: Determinar la relación que existe entre capacidad de respuesta y Satisfacción del ciudadano en el centro MAC, Ventanilla 2021; Determinar la relación que existe entre la seguridad y Satisfacción del ciudadano en el centro MAC, Ventanilla 2021, Determinar la relación que existe entre Empatía y Satisfacción del ciudadano en el centro MAC, Ventanilla 2021, Determinar la relación que existe entre aspectos tangibles y Satisfacción del ciudadano en el centro MAC, Ventanilla 202. Se

abordo también como hipótesis general: Existe una relación significativa entre la Calidad de atención y Satisfacción del ciudadano en el centro MAC, Ventanilla 2021 y como hipótesis específicas (1) Existe una relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción del ciudadano en el centro MAC, Ventanilla 2021, (2) Existe una relación significativa entre la seguridad y satisfacción del ciudadano en el centro MAC, Ventanilla 2021, (3) Existe una relación significativa entre empatía y satisfacción del ciudadano en el centro MAC, Ventanilla 2021, (4) Existe una relación significativa entre aspectos tangibles y satisfacción del ciudadano en el centro MAC, Ventanilla 2021.

La tesis se justificó teóricamente debido que se va a permitir analizar la calidad de atención en el Centro MAC Ventanilla referente a un marco tanto científico que han sido aplicados tanto en investigaciones de entorno local como extranjero. Por parte de un enfoque metodológico se puede indicar que el presente trabajo cumple con los lineamientos de una investigación científica donde se va a operar las variables mediante instrumentos de medición.

Como justificación práctica porque va a presentar aspectos favorables para el fortalecimiento y aspectos desfavorables para su corrección, puesto los resultados permitirán proponer mejoras a la calidad de atención. Como justificación social va a permitir saber cuál es la percepción que tiene el ciudadano frente al estado peruano y los resultados nos podrán mejorar los puntos débiles en las atenciones que se brinda principalmente en el MAC de Ventanilla. [CEPLAN], 2011, p. 11). Por lo que esta investigación contribuirá en resarcir esa forma de ver al estado peruano y sus trámites más requerido por la ciudadanía.

II. MARCO TEORICO

Para la presente tesis tuvo como referencia estudios de investigación de carácter local e internacional, de esta forma se manifiesta la realidad problemática del trabajo de investigación en las cuales se tuvo como variables de estudio a la variable calidad de atención y como segunda variable a la satisfacción del ciudadano, se debe tener en cuentas otras tesis de investigación donde las variables propuestas se puedan comparar con las variables de las investigaciones.

A nivel internacionales Martínez (2016), en su tema de investigación Implementación de indicadores de calidad de la atención en hospitales públicos de tercer nivel en México, 2016. Tiene como propósito el investigador en su presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general implementar un grupo de indicadores para todos los hospitales del sector del estado. Su estudio se basó en un enfoque cuantitativo en cual consto en 4 etapas fundamentales como primera etapa es la identificar indicadores de uso en el extranjero; seleccionar y priorizar por utilidad y si es factible. Se exploró la calidad de las fuentes de información recogidas de 6 instituciones de salud. Como resultados se tuvo de 143 indicadores una muestra de 64 seleccionados y priorizaron 8. Esta exploración reveló que algunas fuentes eran deficientes en la proporción de información. En el piloto solo 3 indicadores botaron resultados factibles de carácter limitado. Por ello el investigador realizó talleres para analizar las fuentes de información y mejorar los registros, con ello 9 instituciones dieron su reporte trimestral las cuales este trabajo concluye que no se pudo medir 8 indicadores debido que existió limitación en la recolección de información que permita una construcción veredita de data. Por ellos es muy importante que las instituciones prioricen en fortalecer sus mecanismos de registro procesamiento de datos puesto ello va a facilitar la búsqueda de información posterior.

Ibarra y Rúa (2018), en su tema de estudio, Evaluación de la calidad de servicio al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal, Casanare,

Colombia. 2018. Tiene como propósito determinar la satisfacción o conformidad de los usuarios del servicio de primeros auxilios y la ejecución de los protocolos bajo los estándares de calidad, que es el trato que brindan los trabajadores y profesionales de salud hacia los usuarios. La metodología de investigación que se utilizó en la presente investigación fue cuantitativa de tipo descriptiva se aplica la técnica de observación directa y análisis de interpretación de resultados. La población en esta investigación fue la población infantil de (13 a 16) para la cual se obtuvo una muestra de 120 personas atendidas por el servicio de urgencia del hospital de Yopal. El investigador para la recolección de datos utilizó la herramienta de recolección de datos (cuestionario – encuesta). Los resultados en esta investigación arrojaron que el hospital Yopal no tiene la capacidad suficiente en el área de urgencias para atender la alta demanda, falta de personal profesional para la atención en el servicio de urgencias de Yopal, las largas jornadas de espera de los usuarios enfermos por falta de atención generan un ambiente desagradable en algunos casos se tornan violentos, como aporte el investigador planteo una estrategia gerencial a la administración del hospital de Yopal E.S.E, el diseño y aplicación de mecanismos de control de calidad enfocados en la política de humanización de la atención.

Carpio (2019), en su tema de estudio, Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019. Tiene como propósito determinar cuál es el nivel que relaciona la gestión municipal de la Municipalidad De Cantón Baba y su satisfacción de sus propios ciudadanos a la hora de realizar sus trámites municipales. La metodología de investigación que se utilizó en la presente investigación fue cuantitativa de tipo correlacional con un diseño realizado mediante un paradigma positivo. La muestra en esta investigación fue la ciudadanía de Cantón Baba que represento 284 civiles mayores de 16 años. El investigador para la recolección de datos utilizó una herramienta muy conocida la cual fue la encuesta la cual fue utilizada para operacionalizar cada variable, como instrumento se utilizó dos cuestionarios el cual se empleó para la muestra de estudio. Los instrumentos utilizados fueron analizados por el alfa de Cronbach posteriormente de haber sido de haber sido

validadas por expertos. Los resultados de esta investigación arrojaron que se comprobó que el valor de obtenido 0.013 el cual al compararse en el parámetro del SPSS ($1\%=0.01$) se obtuvo una hipótesis nula la cual sustenta que no existe correlación entre las variables de estudio.

Medina (2020), en su tema de estudio, Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico, 2020. Su objetivo principal del investigador fue en determinar cuál es la influencia de la calidad de la información, del sistema y de todos los servicios que brinda WEBSITE a todos los ciudadanos. La metodología que se implementó en este estudio fue cuantitativa, la herramienta utilizada fue cuestionario referenciado a 488 civiles que realizan sus operaciones cotidianas en el Website al noreste de México. Se presento mediante un análisis estadístico con la herramienta SMARPLS. Como resultados se obtuvieron principalmente una importancia en la calidad de información que se brinda a la ciudadanía, la facilidad de palabra que se ve reflejada en la confianza que va sentir el ciudadano en sus trámites y operaciones. Los hallazgos encontrados en esta investigación indican una jerarquía notoria que siente el ciudadano cuando se siente satisfecho en la información proporcionada la cual lo ayudara a optimizar dinero y tiempo. En cuanto a la originalidad del proyecto mencionado, existen pocos estudios referentes al área del conocimiento en la información brindada por parte de las entidades gubernamentales a la hora de realizar sus actividades.

De acuerdo con los antecedentes nacionales tenemos los siguientes

Morales (2016), su tema de investigación, Calidad del servicio y el nivel de satisfacción al ciudadano en la Comisaria PNP de Salamanca – Ate 2016. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general en determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y su nivel de satisfacción del administrado atendido en la comisaria de salamanca. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, su método fue hipotético- deductivo, tipo básica, su alcance fue correlacional-descriptivo, con un diseño no experimental transversal. Como ciudadanía de 40,000 se implementó un muestreo probabilístico obteniendo como

muestra 381 ciudadanos. Se elaboro un cuestionario referenciado en la escala de SERVQUAL. Su confiabilidad mediante el alfa de Cronbach arrojó un 0.868. Se estableció como hipótesis que existe una relación significativa y directa entre las variables de estudio ($p=0.000<0.05$) con nivel de correlación ($r=0.817$), también el investigador establece que existe relación significativa y directa con un nivel alto en correlación entre la calidad de servicio ($r: 0.732$; $p: 0.000<0.05$) con la satisfacción al cliente que representa un nivel moderado correlacionalmente.

Munive (2017), en su tema de estudio, Calidad De Atención Durante El Control Prenatal Y Calidad De Atención Del Parto Según La Percepción De Las Puérperas De La Microred Luyando-Tingo María-2017. Tuvo como propósito en determinar si existe diferencia estadística entre la variable calidad de atención del control prenatal y la calidad de atención durante el parto los visualizado por las puérperas de la Microred Luyando- Tingo María 2017. Es de tipo de investigación fue no experimental el presente trabajo debido que no se alteraron las variables de estudio y de nivel correlacional y con un diseño descriptivo. Como herramienta se utilizó la encuesta para una muestra de 45 mujeres que recién habrían parido, se validó el instrumento con 5 expertos y una confiabilidad se utilizó usando el coeficiente de alfa de Cronbach. Para la interpretación de los resultados obtenidos se orientaron con el uso de gráficos y tablas, los cuales permitieron tener mayor orientación a la hora de realizar las conclusiones del estudio. Como resultados se obtuvieron que el rango de edades de puérperas se encuentra en un rango de 18 a 29 años que equivale un 60%, su grado de estudios de las mismas es de secundaria incompleta con un 33.3%, su estado civil de las puérperas es de convivientes con un 66.7%, referente a la calidad de su atención se concluyó que un 60% catalogan buena y un 40% como regular. Se puede añadir como Parte final que si existe diferencia estadística entre las variables de estudio según la percepción de las puérperas del nosocomio.

Hidalgo (2017), su tema de investigación La función representativa del Congreso de la República del Perú y la satisfacción del ciudadano en Lima metropolitana 2017. La presente investigación tiene como objetivo principal

determinar la relación de las variables de estudio. La presente investigación fue básica y tuvo un diseño no experimental con un nivel descriptivo correlacional. En esta investigación la población estuvo constituida por 180 ciudadanos que concurren a las instalaciones del congreso de la república ubicado en lima metropolitana, como muestra se escogió a un total 123 ciudadanos. Como técnica se empleó la encuesta. Se trabajo con el programa estadístico SPSS versión 23, el cual aplico estadística inferencia - descriptiva empleada a la prueba de hipótesis Rho de spearman y para la confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach. Los resultados indicaron que no se relacionan las variantes en estudio ya que mediante la prueba estadística Rho de spearman se halló que la sig= 0.936>0.05, por lo cual se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la alterna.

Garayar (2018), su tema de estudio, Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en Atención del Servicio de Obstetricia del Centro de Salud Huanca Sancos – 2018. El presente estudio tuvo como objetivo principal en determinar el nivel de satisfacción desde las dimensiones de calidad en el centro médico santa huanca sancos. Su enfoque fue descriptivo, aplicada y de corte transversal. La población que se consideró en el presente trabajo de investigación fue la ciudadanía que acude al centro médico huanca sancos, el cual selecciono una muestra de 80 pacientes, la técnica empleada fue la encuesta y como herramienta el cuestionario SERVQUAL y su método de muestreo fue probabilístico. Como resultados se obtuvieron que un 58.6% indicaron satisfacción por la atención recibida, para una mayor interpretación de los resultados sobre las variables y dimensiones trabajadas se elaboraron frecuencias y gráficos apoyados en paquetes complementarios del programa Excel y Word. Se determino que existe diferencia significativa entre el nivel de la satisfacción de las madres en el servicio de obstetricia del centro médico predomina el nivel medio de satisfacción.

Según Drucker (1990) manifiesta que la calidad de atención no se debe catalogar por lo que uno encuentra o percibe del servicio producto, sino es la satisfacción del cliente al obtener el bien o servicio recibido por lo que está de acuerdo a realizar el

pago. Por otro lado, Carmen (1990) este autor definió el termino calidad de atención en dos formas como lo define el comprador que lo hace en una forma subjetiva y la otra como se percibe el producto lo que se hace en una forma objetiva. Según Grönroos: que no es posible determinar la calidad de atención solo por sus dimensiones las cuales son calidad técnica y funcional, sino que esta está reflejada entre la diferencia que existe entre la calidad esperada por el cliente y la experimentada por el mismo, la cual se ve reflejada como paradigma de la des confirmación. Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) el termino seguridad es la habilidad que tiene el trabajador para transmitir al cliente confianza según el bien o servicio. Por otro lado, Aiteco (2016) indica que la seguridad es transmitida mediante los conocimientos y habilidades que posee el trabajador y este lo trasmite hacia los clientes. Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) Los elementos tangibles es todo aquello que se puede visualizar y palpar como los trabajadores, las herramientas de trabajo y lo que uno emplea como medio de comunicación con las demás personas. Por otro lado, según Cottle (1991) son evidencias físicas que son parte del servicio directa o indirectamente como artefactos o elementos, también lo que ayuda a su instalación o a la apariencia del personal. Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) Definen empatía como aquella conexión consolidada que existe entre dos individuos donde se transmite habilidades, pensamientos y deseos positivos hacia otra persona. Por otro lado, según López, M; Francisco, L y Lobatón, F. (2006) manifiestan que la empatía es la capacidad donde un individuo experimenta una realidad subjetiva del otro donde se ve comprometido los sentimental de una forma completa. Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) Estos también definen a la capacidad de respuesta como la rapidez del individuo a la hora de orientar o asesorar a los clientes el cual va generar un servicio más rápido y fluido. Según Enrique (2001) manifiesta que una buena capacidad de respuesta en un trabajador va generar satisfacción por parte del cliente asimismo lealtad. Según Cottle (1991) indican que la capacidad de respuesta se ve representada en la actitud del colaborador hacia el cliente, el cual va suministrar recursos para que el servicio sea rápido y esa habilidad de hacerlo eficiente y eficaz infiere en la capacidad de respuesta el cual va recortan el tiempo de la atención.

Como definiciones para la variable satisfacción del ciudadano encontramos a Hoftman y Bateson (2011) quienes los definen como la igualdad entre las expectativas del servicio y su percepción de las mismas. Para Zeithaml y Gremler (2009) definen como satisfacción del cliente la experiencia y expectativa final con la que el cliente deja las instalaciones o culmina su trámite correspondiente. Según Kotler y Lane (2012) definen como valor percibido a la diferencia que aprecia el cliente sobre las ventajas y beneficios del servicio o bien con el costo que se requirió para obtenerlo. Según Robbins (2004) define el termino confianza como la expectativa positiva de que un individuo no se aprovechara una postura oportunista frente a un hecho anecdótico; manifiesta que la confianza deja abierta una oportunidad de sufrir desengaños o de que se aprovechen de uno mismo. Según Zapata (2000) definen el termino expectativas como la influencia sociocultural que se ve proyectado en el mercado físico, cultura y social. Concluye que es aquel deseo esperado por algún bien o servicio que transmite un contexto psicosocial producido.

III. METODOLOGIA

IV.

3.1 Tipo y diseño de investigación

En la presente tesis tuvo como tipo de investigación básica o pura, porque se busca ejecución y difusión del estudio el cual permitirá buscar la solución al problema de investigación. Según Villada (2008) refiere que se entiende por investigación básica o pura a aquella investigación la cual cuenta con caracterización metodológica. Tiene como finalidad formular teorías o incrementar conocimientos tanto filosóficos y científicos, pero sin compararlo a un aspecto práctico.

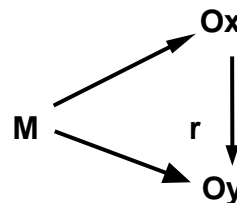
El diseño fue no experimental, en tal sentido las variables de estudio no sufrieron ninguna alteración solo buscó determinar la relación de estas para poder posteriormente analizarlas

El enfoque fue cuantitativo, se llevó a cabo la recolección de datos utilizando la escala de Likert para utilizar datos estadísticos en el programa estadístico SSPS versión 27 para poder así medir las variables a analizar.

El nivel de la investigación fue correlacional y descriptivo, debido que indicó las cualidades y determinó la relación de las variables de estudio calidad de atención y satisfacción del ciudadano en el Centro Mac Ventanilla.

Diseño Correlacional

I



Dónde:

M = Muestra

Ox = Observación de la V_1 (calidad de atención)

Oy = Observación de la V₂ (satisfacción del ciudadano)

r = Correlación entre dichas variables

3.2 Variables y operacionalización

Habiendo determinado las variables objeto de estudio, es necesario que estén conceptualizadas, puesto permitirá a tener mayor claridad de las mismas y poder sintetizar las variables, dimensiones e indicadores para poder pasar la hipótesis a unidad medible.

Variable independiente: según Drucker (1990) manifiesta que la calidad de no se debe catalogar por lo que uno encuentra o percibe del servicio o producto, sino en el sentir del cliente al recibir el bien o servicio por lo que está de acuerdo con realizar el pago.

Variable dependiente: según Hoffman y Bateson (2011) quienes lo definen como la igualdad entre las experiencias del servicio y su percepción de las mismas. Para Zeithaml y Gremler (2009) definen como satisfacción del cliente la experiencia y expectativa final con la que el cliente deja las instalaciones o culmina su trámite correspondiente.

3.3 Población, muestra y muestreo

La presente tesis tuvo como población los ciudadanos que se apersonen al Centro MAC ventanilla para realizar sus trámites correspondientes. Según (Tamayo y Tamayo, 1997, pág. 114) “definen el termino población como el total de individuos a estudiar donde sus características analíticas son comunes y a la hora de investigarlas van a generar los datos para la investigación a realizar”. La presente investigación la población promedio de 860 ciudadanos.

Si nos referimos a la muestra, diremos que es un fragmento que representa la población en general la cual se tomara en la investigación, siendo entonces un grupo minucioso representativo de la población, enfocados en este estudio se identificó a 263 ciudadanos de muestra.

En lo que concierne al muestreo es el procedimiento que se usó para elegir a los integrantes de la muestra, los cuales se tiene que verificar una serie de requisitos, criterios y reglas. En esta investigación se trabajaron criterios de inclusión y exclusión, se debe mencionar que Otzen y Manterola (2017) manifestaron que los criterios de exclusión son aquellos que debe ser cumplido por los sujetos, en el presente caso de estudio serán los ciudadanos que residen en el distrito de ventanilla, asistir dos a más veces a la plataforma de orientación del Centro Mac Ventanilla, realizar más de dos tramites en su visita, ciudadanos que realicen sus trámites en los horarios comprendidos de 8:00 am a 11:00 y 14:00 a 17:00, es importante mencionar que los ciudadanos al realizar su atención se registran con su número de DNI y/o apellidos y nombres , lo que nos ayudara a identificar a los ciudadanos que cumplan con los criterios mencionados de esta manera se identificó 263 ciudadanos con los criterios mencionados líneas arriba.

manera se identificó 263 ciudadanos con los criterios mencionados líneas arriba.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica utilizada en esta investigación fue la encuesta para obtener datos, así mismo se encuentra relacionada a la hipótesis y variable de

la investigación. Bernal (2010), manifiesta que es un método basado en un cuestionario o una recopilación de preguntas. En relación con lo que definen los autores, este estudio consta de 60 preguntas ,30 preguntas por cada variable para ser aplicadas a los ciudadanos que recurren al Centro Mac Ventanilla.

Cuestionario como instrumento y/o herramienta de recolección de datos, el cual posee 60 preguntas, se aplicó a los ciudadanos que visiten el Centro Mac Ventanilla. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiesta que es un grupo representativo de preguntas donde se miden una o más variables.

La validez del instrumento fue sometida a juicio por 3 expertos en la materia y metodología, quienes examinaron minuciosamente el formato de validación presentada, y dieron el visto bueno para proseguir con la investigación. Según Carrasco (2018) manifiesta que los concursantes del estudio indican de manera rutinaria una serie de preguntas que son concisas, claras y objetivas para aclarar resultados.

Tabla 1 validación de expertos

N°	Experto	Calificación instrumento	Especialidad
1	Dr. Edgar Laureano Lino Gamarra	Aplicable	Administración
2	Mgtr. Merino Garcés José Luis	Aplicable	Administración
3	Dr. Cárdenas Saavedra Abraham	Aplicable	Administración

La **confiabilidad del instrumento se obtendrá a través del** coeficiente de Alfa de Cronbach, por medio del programa SPSS, para evaluar la fiabilidad de las preguntas del cuestionario y las respuestas de los encuestados, así como también se implementará la correlación actual entre las dos variables de estudio, cabe mencionar que los valores del coeficiente oscilan entre 0 a 1, mientras más se acerca a 1 será mayor la fiabilidad del cuestionario. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes describen a la confiabilidad como la validez en que una herramienta o instrumento genera resultados confiables y coherentes para la obtención de datos para la investigación.

Tabla 2 Interpretación del coeficiente de la confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Finalmente, el Alfa de Cronbach, arrojó como resultado 0,986 para la variable calidad de atención que se puede interpretar como una confiabilidad muy alta, para la variable satisfacción del ciudadano arrojó como resultado 0,987 que se puede interpretar como una confiabilidad muy alta.

Figura 1 **Escala: CALIDAD DE ATENCION**

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	263	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	263	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,974	4

Figura 2 Escala: SATISFACCION DEL CIUDADANO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	263	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	263	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,982	3

3.5 Procedimientos

La realización del instrumento fue obtenida de manera virtual a través de la herramienta Google formulario contando con el consentimiento informado del Centro Mac Ventanilla. Luego de elaborar el instrumento, se pasó a validar por 3 expertos en el área de investigación, así como también se creó un formulario en Google Forms para la recolección de datos, los cuales fueron respondidos por 263 personas, quienes amablemente nos ayudaron a responder con sinceridad. Finalmente se aplicó el Alfa de Cron Bach para validar los 60 ítems del cuestionario ya respondidos y nos dio como resultado una confiabilidad muy alta de 0,990.

Figura 3 ESCALA: DE AMBAS VARIABLES

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,990	2

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	263	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	263	100,0

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

3.6 Método de análisis de datos

El desarrollo de su análisis y a su vez el procesamiento de los datos se realizó tomando en cuenta el análisis descriptivo y ende forma consecutiva el análisis inferencial a finde que se realice el tratamiento estadístico con el programa computacional SPSS versión 27.

3.7 Aspectos éticos

Se basa a revisiones bibliográficas, teorías y fundamentos, manifestando que esta investigación fue validada por el computarizado turnitin de la UCV, con la finalidad de corroborar una similitud existente con trabajos previos, básicamente para descartar algún intento de plagio.

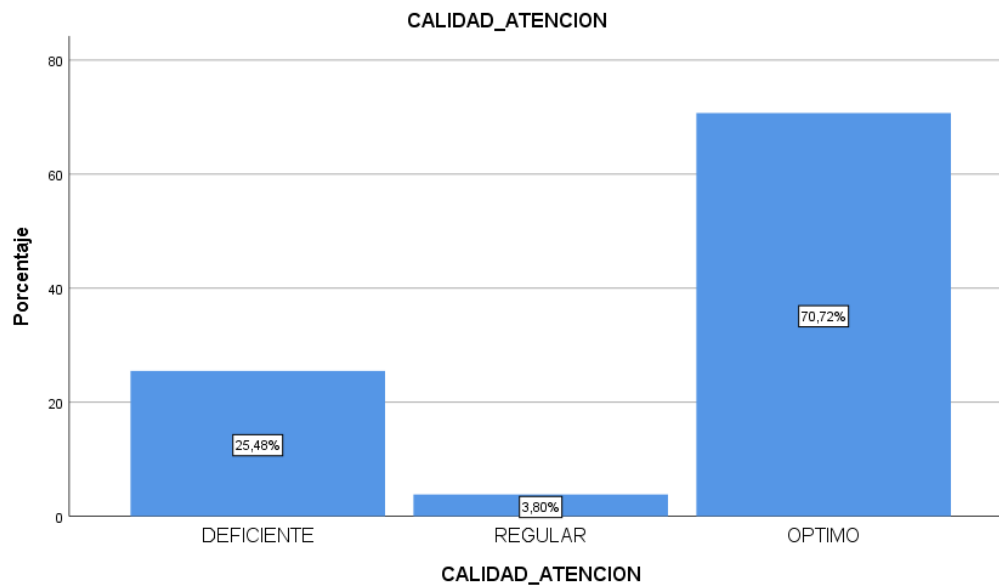
RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo univariado.

Tabla 3 resultados de la variable calidad de atención

		CALIDAD_ATENCION			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	67	25,5	25,5	25,5
	REGULAR	10	3,8	3,8	29,3
	OPTIMO	186	70,7	70,7	100,0
	Total	263	100,0	100,0	

Figura 4 resultados de la variable calidad de atención



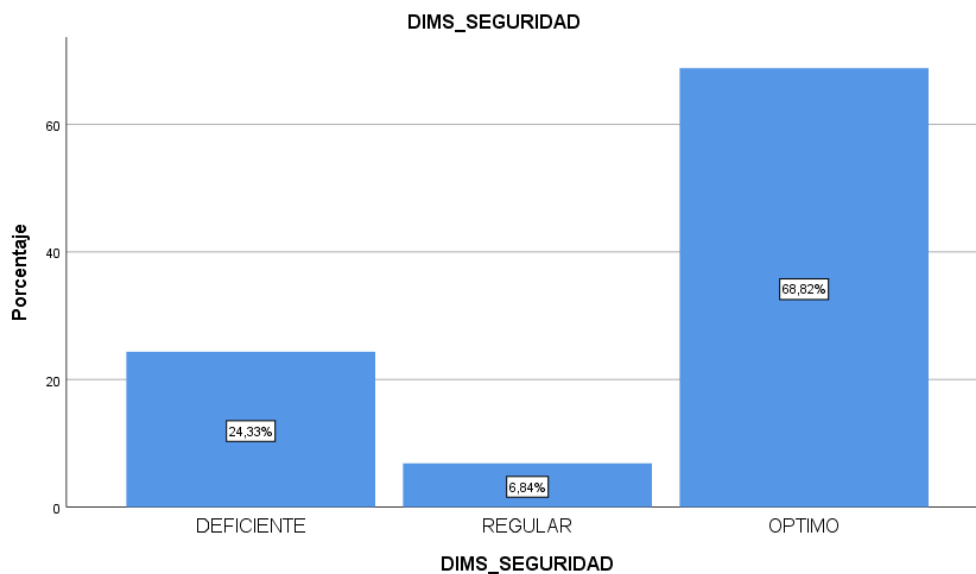
De la siguiente tabla 4 y figura 4, se puede deducir sobre la variable calidad de atención en el Centro Mac Ventanilla que los ciudadanos que concurren a dicha instalación han manifestado una baja calidad de atención con un 25.5%, por otro lado, una calidad de atención de rango medio con un porcentaje de 3.8% y por último un nivel alto de calidad de atención con un porcentaje de 70.7%.

Tabla 4 para la dimensión seguridad

DIMS_SEGURIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	64	24,3	24,3	24,3
	REGULAR	18	6,8	6,8	31,2
	OPTIMO	181	68,8	68,8	100,0
	Total	263	100,0	100,0	

Figura 5 para la dimensión seguridad



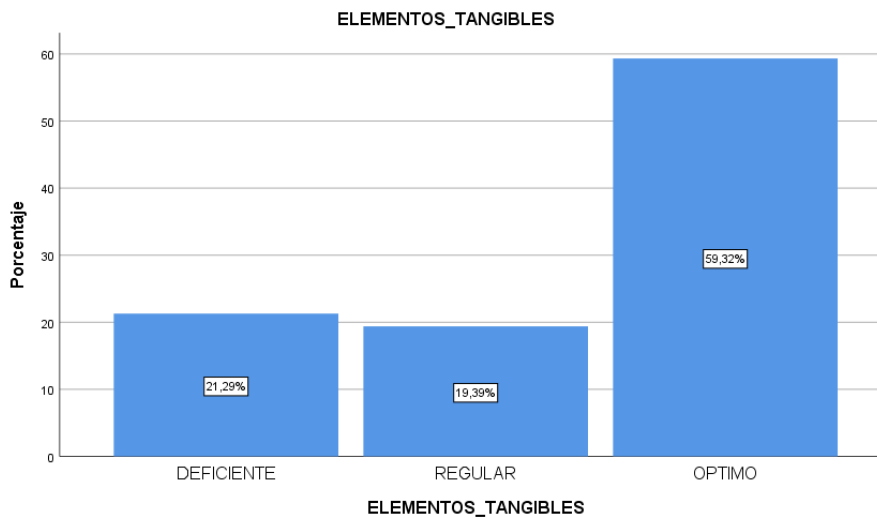
De la tabla 5 y figura 5, se puede interpretar sobre la dimensión seguridad en el Centro Mac Ventanilla que los ciudadanos manifestaron, un 24.3% sienten una baja seguridad, por otro lado, solo un 6.8 % manifestaron que la seguridad en el Centro Mac Ventanilla es media y un 68.8% de ciudadanos manifestaron que la seguridad en el Centro Mac Ventanilla se encuentra en un nivel alto.

Tabla 5 para la dimensión elementos tangibles

ELEMENTOS_TANGIBLES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	56	21,3	21,3	21,3
	REGULAR	51	19,4	19,4	40,7
	OPTIMO	156	59,3	59,3	100,0
	Total	263	100,0	100,0	

figura 6 para la dimensión elementos tangibles

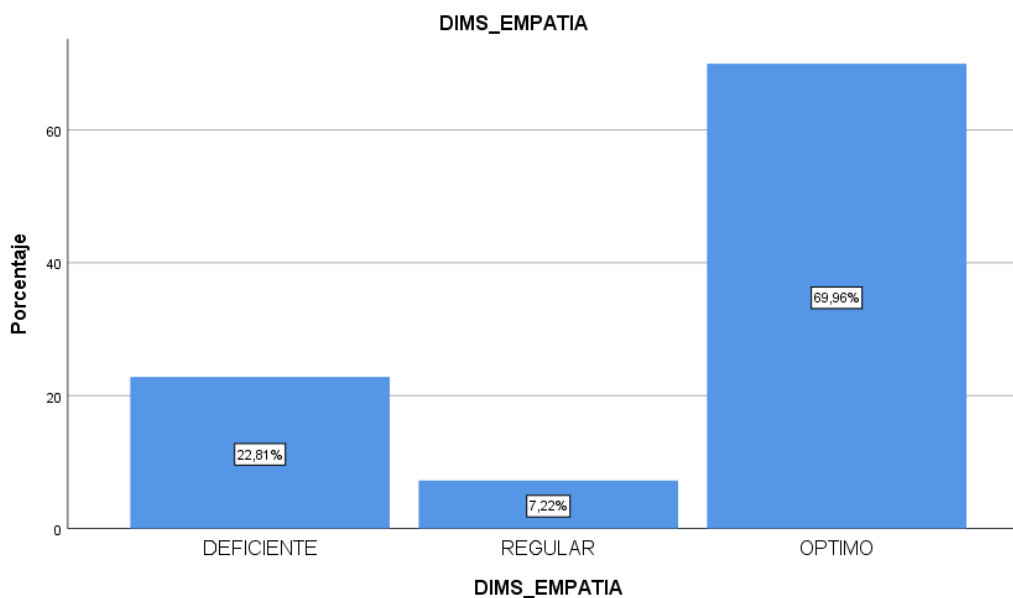


De la tabla 6 y figura 6, se puede interpretar sobre la dimensión de los elementos tangibles en el Centro Mac Ventanilla que los ciudadanos percibieron, los cuales un 21.3% percibe un bajo nivel en los elementos tangibles en el Centro Mac Ventanilla, por otro lado, solo un 19.4 % percibe que los elementos tangibles en el Centro Mac Ventanilla son de nivel medio y un 59.3% de ciudadanos percibieron que los elementos tangibles en el Centro Mac Ventanilla se encuentran en un nivel alto.

Tabla 6 sobre la dimensión empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	60	22,8	22,8	22,8
	REGULAR	19	7,2	7,2	30,0
	OPTIMO	184	70,0	70,0	100,0
	Total	263	100,0	100,0	

figura 7 sobre la dimensión empatía

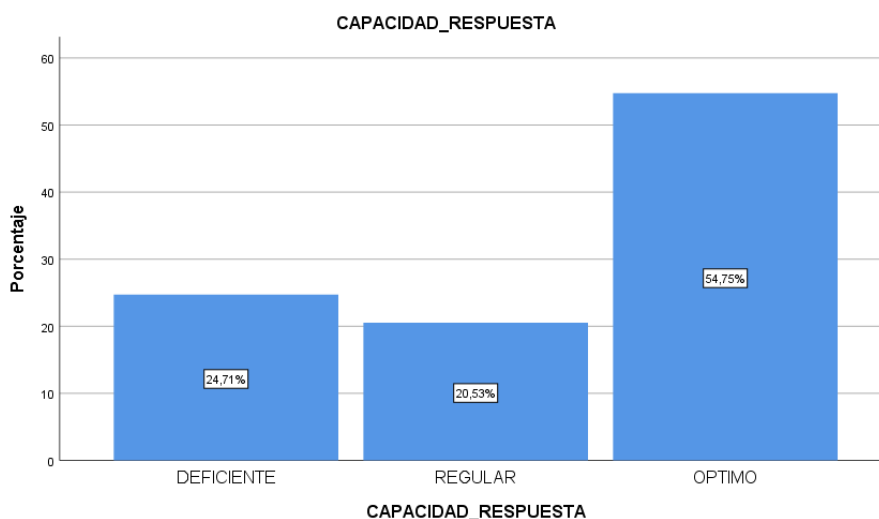


De la tabla 7 y figura 7, se puede interpretar sobre la percepción de la dimensión empatía en el Centro Mac Ventanilla por los ciudadanos los cuales manifestaron, un 22.8% sienten una baja empatía referente a los trabajadores, por otro lado, solo un 7.2 % manifestaron que la empatía en el Centro Mac Ventanilla es media y un 70% de ciudadanos manifestaron que la empatía en el Centro Mac Ventanilla se encuentra en un nivel alto referente al servicio de los trabajadores frente a los ciudadanos.

Tabla 7 sobre la dimensión capacidad de respuesta

		CAPACIDAD_RESPUESTA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	65	24,7	24,7	24,7
	REGULAR	54	20,5	20,5	45,2
	OPTIMO	144	54,8	54,8	100,0
	Total	263	100,0	100,0	

figura 8 sobre la dimensión capacidad de respuesta

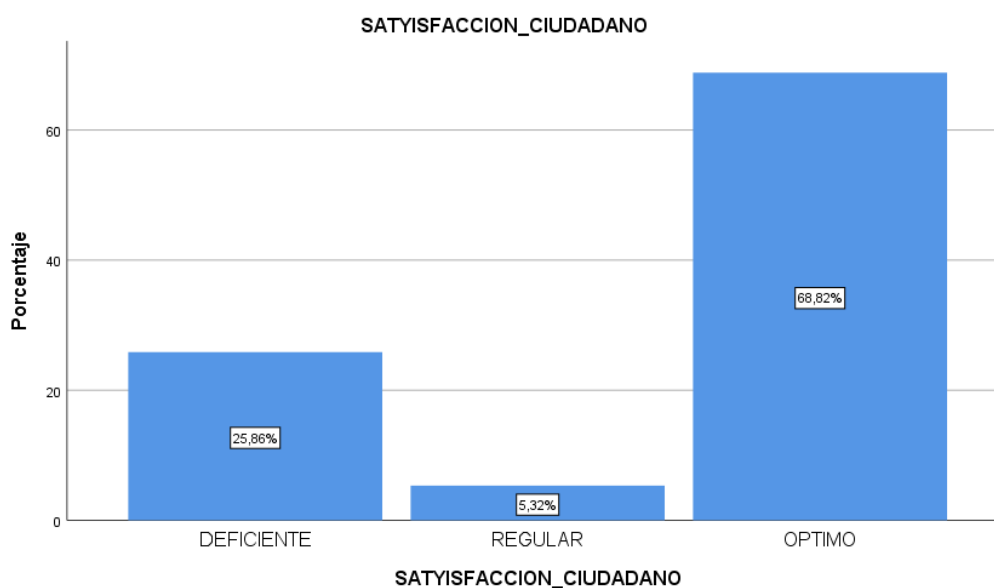


De la tabla 8 y figura 8, se puede interpretar sobre la percepción de la dimensión capacidad de respuesta de los trabajadores en el Centro Mac Ventanilla por los ciudadanos los cuales manifestaron, un 24.7% sienten una baja capacidad de respuesta de los trabajadores en el Centro Mac Ventanilla, por otro lado, solo un 20.5 % manifestaron que la capacidad de respuesta de los trabajadores en el Centro Mac Ventanilla es media y un 54.8% de ciudadanos manifestaron que la capacidad de respuesta de los trabajadores en el Centro Mac Ventanilla se encuentra en un nivel alto referente al servicio de los trabajadores frente a los ciudadanos.

Tabla 8 sobre la variable satisfacción del ciudadano

		SATYISFACCION_CIUADANO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	68	25,9	25,9	25,9
	REGULAR	14	5,3	5,3	31,2
	OPTIMO	181	68,8	68,8	100,0
	Total	263	100,0	100,0	

figura 9 sobre la variable satisfacción del ciudadano

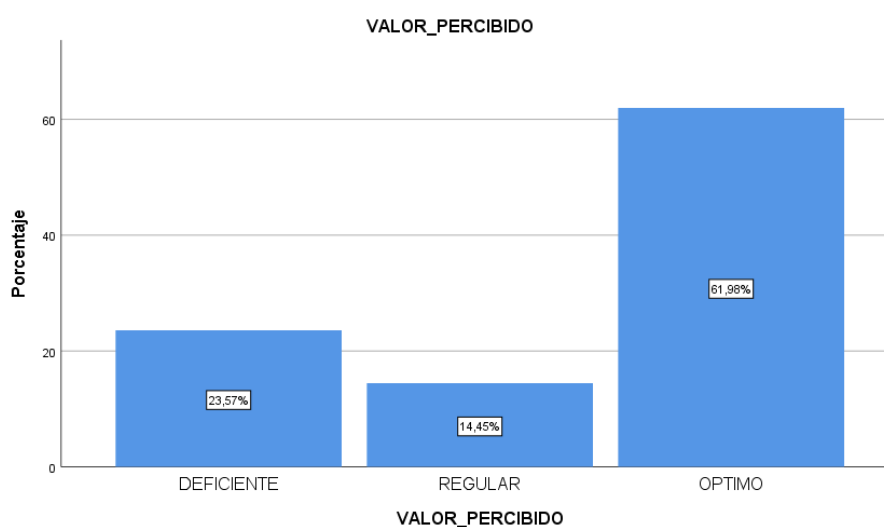


De la tabla 9 y figura 9, se puede interpretar sobre la percepción de la variable satisfacción del ciudadano en el Centro Mac Ventanilla los cuales manifestaron, un 25.9% sienten una baja satisfacción referente a la atención recibida, por otro lado, solo un 5.3 % manifestaron que la satisfacción en el Centro Mac Ventanilla es de nivel media y un 68.8% de ciudadanos manifestaron que la satisfacción en el Centro Mac Ventanilla se encuentra en un nivel alto referente al servicio de los trabajadores frente a los ciudadanos.

Tabla 9 sobre la dimensión valor percibido

		VALOR_PERCIBIDO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	62	23,6	23,6	23,6
	REGULAR	38	14,4	14,4	38,0
	OPTIMO	163	62,0	62,0	100,0
	Total	263	100,0	100,0	

figura 10 sobre la dimensión valor percibido

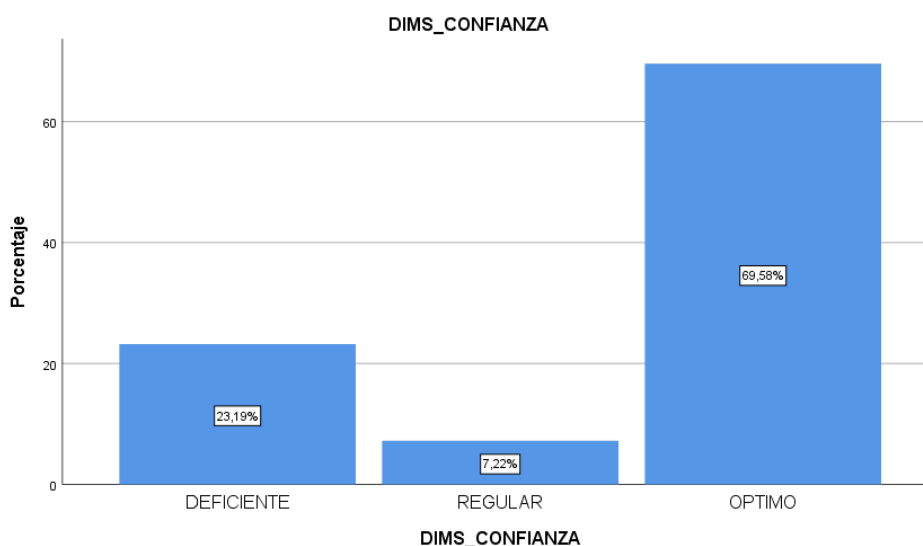


De la tabla 10 y figura 10, se puede interpretar sobre la percepción de la dimensión valor percibido del ciudadano en el Centro Mac Ventanilla los cuales manifestaron, un 23.6% sienten un bajo nivel del valor percibido referente a la atención recibida, por otro lado, solo un 14.4% manifestaron de un valor percibido en el Centro Mac Ventanilla de nivel medio y un 62% de ciudadanos manifestaron que el valor percibido en el Centro Mac Ventanilla se encuentra en un nivel alto referente al servicio y atención de los trabajadores.

Tabla 10 sobre la dimensión confianza

		DIMS_CONFIANZA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	61	23,2	23,2	23,2
	REGULAR	19	7,2	7,2	30,4
	OPTIMO	183	69,6	69,6	100,0
	Total	263	100,0	100,0	

figura 11 sobre la dimensión confianza

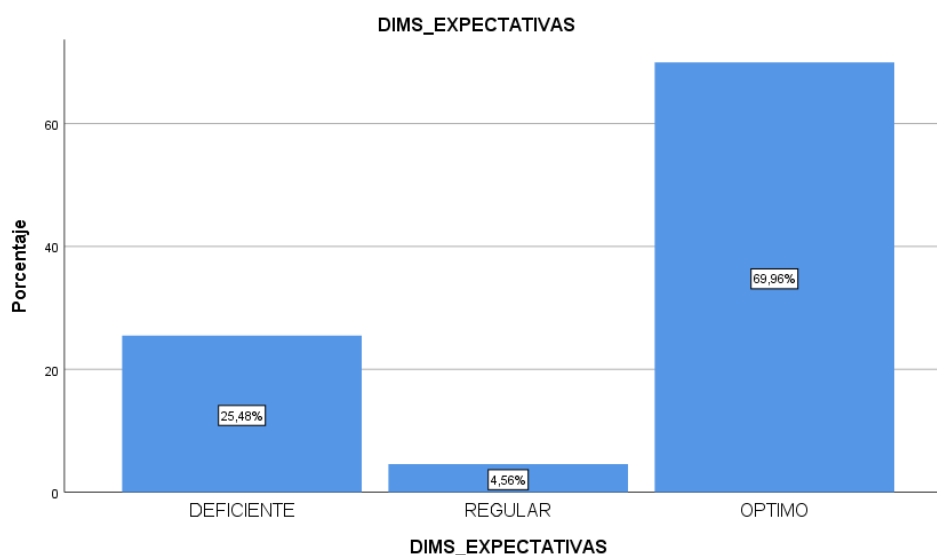


De la tabla 11 y figura 11, se puede interpretar sobre la percepción de la dimensión confianza del ciudadano en el Centro Mac Ventanilla los cuales manifestaron, un 23.2% sienten una baja confianza referente a la atención y servicio recibido, por otro lado, solo un 7.2% manifestaron una confianza en el Centro Mac Ventanilla de nivel medio y un 69.6% de ciudadanos manifestaron una confianza en el Centro Mac Ventanilla de nivel alto referente al servicio y atención de los trabajadores frente a los ciudadanos.

Tabla 11 sobre la dimensión expectativa

		DIMS_EXPECTATIVAS			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	67	25,5	25,5	25,5
	REGULAR	12	4,6	4,6	30,0
	OPTIMO	184	70,0	70,0	100,0
	Total	263	100,0	100,0	

figura 12 sobre la dimensión expectativa



De la tabla 12 y figura 12, se puede interpretar sobre la percepción de la dimensión expectativas del ciudadano en el Centro Mac Ventanilla los cuales manifestaron, un 25.5% sienten una baja expectativas referente a la atención y servicio, por otro lado, solo un 4.6% manifestaron que las expectativas en el Centro Mac Ventanilla es de nivel medio y un 70% de ciudadanos manifestaron que las expectativas en el Centro Mac Ventanilla se encuentra en un nivel alto referente al servicio y atención brindados en el Centro Mac Ventanilla.

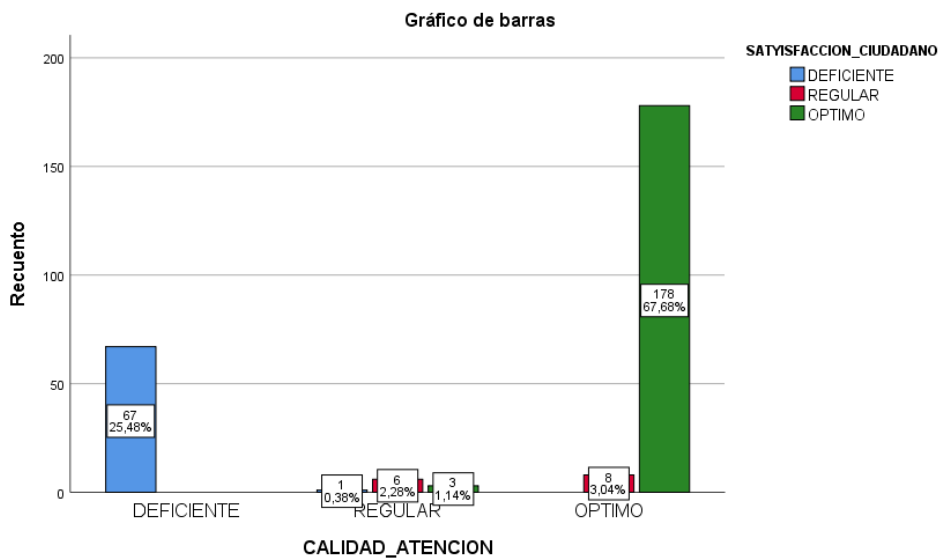
4.2 Análisis descriptivo bivariado

Tabla 12 tabla cruzada entre la calidad de atención y satisfacción del ciudadano

Tabla cruzada CALIDAD_ATENCION*SATYISFACCION_CIUADADANO

CALIDAD_ATENCION		SATYISFACCION_CIUADADANO			Total	
		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO		
CALIDAD_ATENCION	DEFICIENTE	Recuento	67	0	0	67
		% del total	25,5%	0,0%	0,0%	25,5%
	REGULAR	Recuento	1	6	3	10
		% del total	0,4%	2,3%	1,1%	3,8%
	OPTIMO	Recuento	0	8	178	186
		% del total	0,0%	3,0%	67,7%	70,7%
Total		Recuento	68	14	181	263
		% del total	25,9%	5,3%	68,8%	100,0%

figura 13 histograma entre la calidad de atención y satisfacción del ciudadano



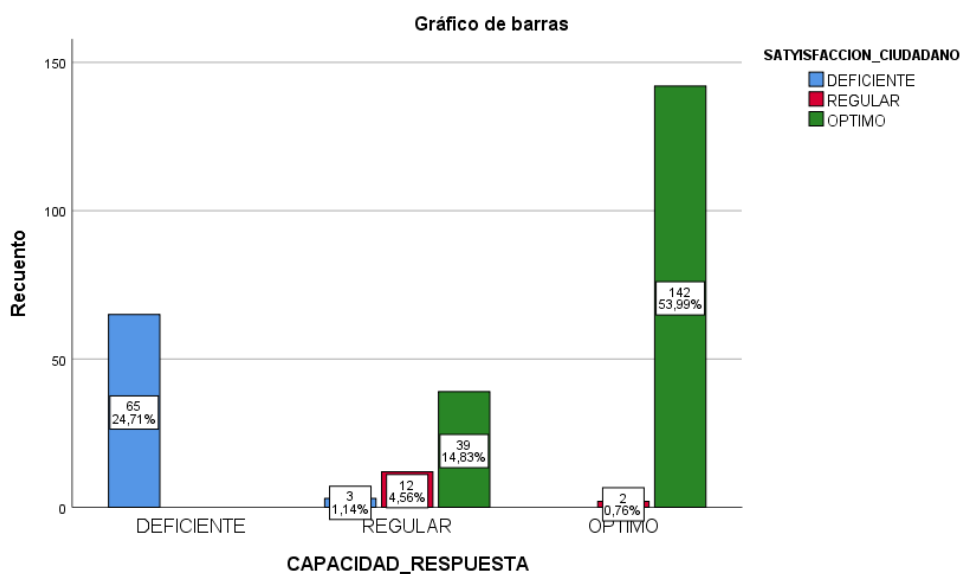
Del total de los ciudadanos encuestados los resultados fueron los siguientes, el 25.5% manifestó que cuando la C.A es deficiente la S.C es baja, el 2.3% manifestó que cuando la C.A es regular la S.C es media y el 67.7% manifestó que cuando la C.A es óptima la S.C es alta.

Tabla 13 tabla cruzada entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del ciudadano

Tabla cruzada CAPACIDAD_RESPUESTA*SATYISFACCION_CIUADADANO

		SATYISFACCION_CIUADADANO			Total	
		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO		
CAPACIDAD_RESPUESTA A	DEFICIENTE	Recuento	65	0	0	65
		% del total	24,7%	0,0%	0,0%	24,7%
	REGULAR	Recuento	3	12	39	54
		% del total	1,1%	4,6%	14,8%	20,5%
	OPTIMO	Recuento	0	2	142	144
		% del total	0,0%	0,8%	54,0%	54,8%
Total	Recuento	68	14	181	263	
	% del total	25,9%	5,3%	68,8%	100,0%	

figura 14 histograma entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del ciudadano



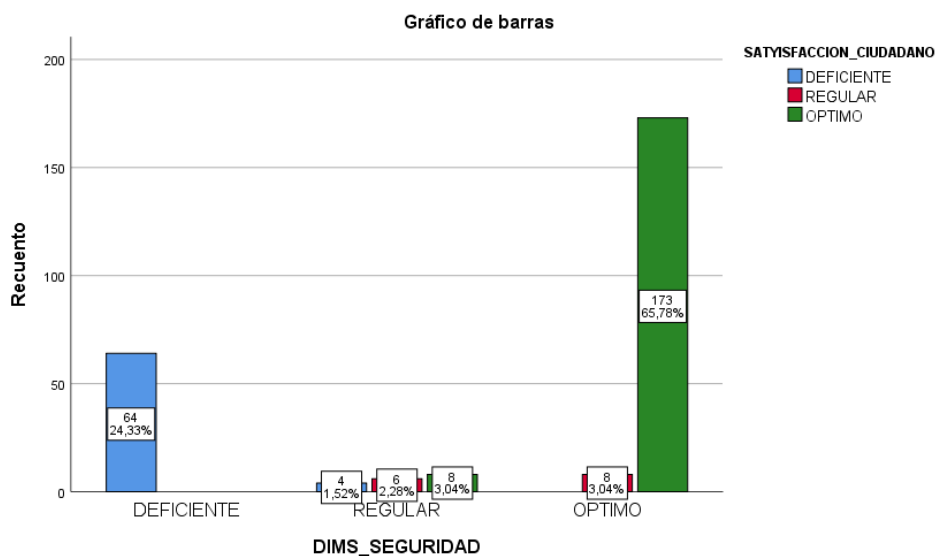
Del total de los ciudadanos encuestados los resultados fueron los siguientes, el 24.7% manifestó que cuando la C.R es deficiente la S.C es baja, el 14.8% manifestó que cuando la C.R es regular la S.C es media y el 54% manifestó que cuando la C.R es óptima la S.C es alta.

Tabla 14 tabla cruzada entre la dimensión seguridad y satisfacción del ciudadano

Tabla cruzada DIMS_SEGURIDAD*SATYISFACCION_CIUADADANO

		SATYISFACCION_CIUADADANO			Total	
		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO		
DIMS_SEGURIDAD	DEFICIENTE	Recuento	64	0	0	64
		% del total	24,3%	0,0%	0,0%	24,3%
	REGULAR	Recuento	4	6	8	18
		% del total	1,5%	2,3%	3,0%	6,8%
	OPTIMO	Recuento	0	8	173	181
		% del total	0,0%	3,0%	65,8%	68,8%
Total		Recuento	68	14	181	263
		% del total	25,9%	5,3%	68,8%	100,0%

figura 15 histograma entre la dimensión seguridad y satisfacción del ciudadano



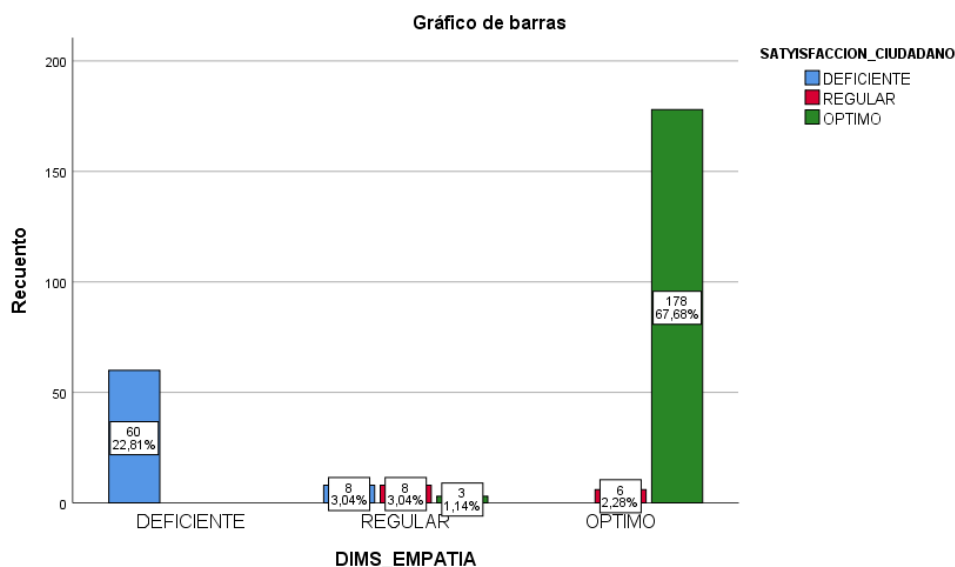
Del total de los ciudadanos encuestados los resultados fueron los siguientes, el 24.3% manifestó que cuando la seguridad es deficiente la S.C es baja, el 3% manifestó que cuando la seguridad es regular la S.C es óptima y el 65.8% manifestó que cuando la seguridad es óptima la S.C es alta.

Tabla 15 tabla cruzada entre la dimensión empatía y satisfacción del ciudadano

Tabla cruzada DIMS_EMPATIA*SATYISFACCION_CIUADADANO

		SATYISFACCION_CIUADADANO			Total	
		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO		
DIMS_EMPATIA	DEFICIENTE	Recuento	60	0	0	60
		% del total	22,8%	0,0%	0,0%	22,8%
	REGULAR	Recuento	8	8	3	19
		% del total	3,0%	3,0%	1,1%	7,2%
	OPTIMO	Recuento	0	6	178	184
		% del total	0,0%	2,3%	67,7%	70,0%
Total		Recuento	68	14	181	263
		% del total	25,9%	5,3%	68,8%	100,0%

figura 16 histograma entre la dimensión empatía y satisfacción del ciudadano



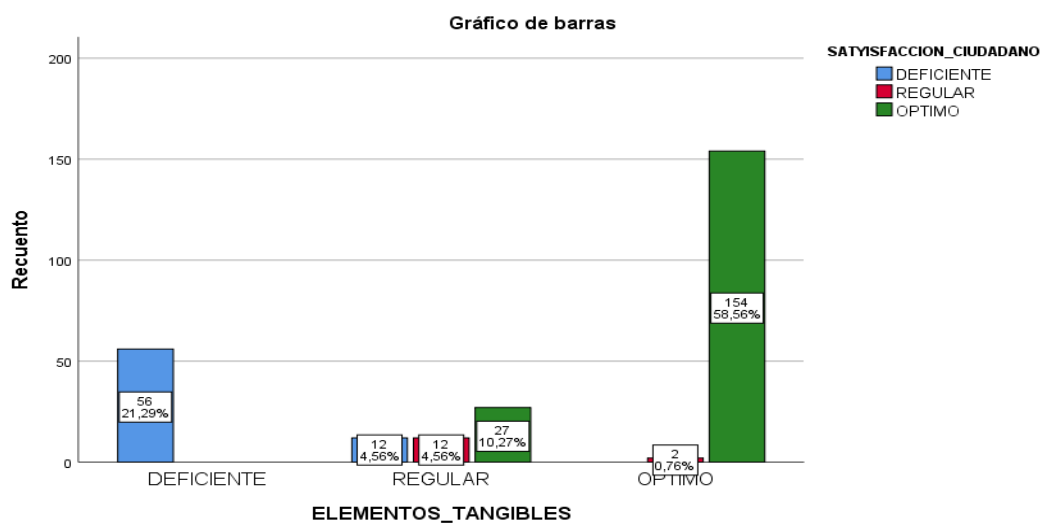
Del total de los ciudadanos encuestados los resultados fueron los siguientes, el 22.8% indicaron por lo general cuando la empatía es deficiente la S.C es baja, el 3% manifestó por lo general cuando la empatía es regular la S.C es media y el 67.7% manifestó por lo general cuando la empatía es óptima la S.C es alta.

Tabla 16 tabla cruzada entre la dimensión elementos tangible y satisfacción del ciudadano

Tabla cruzada ELEMENTOS_TANGIBLES*SATYISFACCION_CIUADADANO

		SATYISFACCION_CIUADADANO			Total	
		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO		
ELEMENTOS_TANGIBLES	DEFICIENTE	Recuento	56	0	0	56
		% del total	21,3%	0,0%	0,0%	21,3%
	REGULAR	Recuento	12	12	27	51
		% del total	4,6%	4,6%	10,3%	19,4%
	OPTIMO	Recuento	0	2	154	156
		% del total	0,0%	0,8%	58,6%	59,3%
Total		Recuento	68	14	181	263
		% del total	25,9%	5,3%	68,8%	100,0%

figura 17 histograma entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del ciudadano



Del total de los ciudadanos encuestados los resultados fueron los siguientes, el 21.3% manifestó que cuando los elementos tangibles son deficientes la S.C es baja, el 10.3% manifestó que cuando los elementos tangibles es regular la S.C es alta y el 58.6% manifestó que cuando los elementos tangibles son óptimos la S.C es alta.

4.3 Prueba de normalidad

La regla dice que para una muestra que cuenta con una cantidad menor a 50, se usa Shapiro-Wilk, mientras que la muestra la cantidad sea mayor a 50 se debe optar por los resultados de Kolmogorov-Smirnov. Hernández (2014) manifiesta que para poder identificar una muestra paramétrica el grado de significancia debe ser mayor a 0.50 de no ser el caso estamos frente a una prueba no paramétrica y la regla menciona que para pruebas no paramétricas se aplica el estadístico Rho de Spearman y para muestras paramétricas R de Pearson.

Tabla 17 PRUEBA DE NORMALIDAD

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD_ATENCION	,442	263	,000	,583	263	,000
SATISFACCION_CIU DANO	,431	263	,000	,601	263	,000
DIMS_SEGURIDAD	,429	263	,000	,606	263	,000
ELEMENTOS_TANGIBLE S	,370	263	,000	,696	263	,000
DIMS_EMPATIA	,435	263	,000	,599	263	,000
CAPACIDAD_RESPUEST A	,345	263	,000	,719	263	,000
VALOR_PERCIBIDO	,387	263	,000	,670	263	,000
DIMS_CONFIANZA	,433	263	,000	,602	263	,000
DIMS_EXPECTATIVAS	,438	263	,000	,591	263	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según la tabla 18, se optó por utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov debido a que se utilizó una muestra de 263 ciudadanos por consiguiente se usará el estadístico de Rho de Spearman.

4.1 ANALISIS INFERENCIAL BIVARIADO

La regla manifiesta que cuando el valor de sig. >0.50 la hipótesis nula (H_0) es aceptada el cual el investigador siempre buscara en rechazarla puesto es conveniente que la hipótesis alterna sea la aceptada para la cual debe obtener el valor de sig. <0.50 para establecer un nivel de correlación bilateral referente a ello Mondragón (2014), planteo niveles de correlación bilaterales las cuales se muestran a continuación.

Tabla 18 VALORES DE CORRELACION BILATERAL

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable.
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media.
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil.
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil.
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Recopilado de la revista científica Movimiento Científico. Mondragón (2014)

Prueba de hipótesis general

H_0 : No existe una relación significativa entre la Calidad de atención y Satisfacción del ciudadano en el centro MAC, Ventanilla 2021.

H_a : Existe una relación significativa entre la Calidad de atención y Satisfacción del ciudadano en el centro MAC, Ventanilla 2021.

Tabla 19 prueba de hipótesis general

Correlaciones

			CALIDAD_ATENCION	SATISFACCION_CIUDDANO
Rho de Spearman	CALIDAD_ATENCION	Coefficiente de correlación	1,000	,946**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	263	263
	SATISFACCION_CIUDDANO	Coefficiente de correlación	,946**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	263	263

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

Referente a la tabla 20, utilizando el análisis Rho de Spearman revelo un coeficiente de correlación de 0,946 la cual ref. a la tabla 19 se deduce que una correlación positiva muy fuerte con una significancia bilateral de 0,000; por lo cual se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir que a mayor C.A será mayor la S.C.

Tabla 20 prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y Satisfacción del ciudadano en el centro MAC, Ventanilla 2021.

Ha: Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y Satisfacción del ciudadano en el centro MAC, Ventanilla 2021.

Correlaciones

			CAPACIDAD_RESPUESTA	SATISFACCION_CIUDDANO
Rho de Spearman	CAPACIDAD_RESPUESTA	Coefficiente de correlación	1,000	,851**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	263	263
	SATISFACCION_CIUDDANO	Coefficiente de correlación	,851**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	263	263

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

Referente a la tabla 21, utilizando el análisis Rho de Spearman revelo un coeficiente de correlación de 0,851 la cual ref. a la tabla 19 se deduce que una correlación positiva muy fuerte con una significancia bilateral de 0,000; por lo cual se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir que a mayor C.R será mayor la S.C.

Tabla 21 prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe una relación significativa entre la seguridad y Satisfacción del ciudadano en el centro MAC, Ventanilla 2021.

Ha: Existe una relación significativa entre la seguridad y Satisfacción del ciudadano en el centro MAC, Ventanilla 2021.

Correlaciones

			DIMS_SEGURIDAD	SATYISFACCION_CIUADANO
Rho de Spearman	DIMS_SEGURIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,919**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	263	263
	SATYISFACCION_CIUADANO	Coefficiente de correlación	,919**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	263	263

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

Referente a la tabla 22, utilizando el análisis Rho de Spearman revelo un coeficiente de correlación de 0,919 la cual ref. a la tabla 19 se deduce que una correlación positiva muy fuerte con una significancia bilateral de 0,000; por lo cual se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir que a mayor seguridad será mayor la S.C.

Tabla 22 prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe una relación significativa entre la empatía y Satisfacción del ciudadano en el centro MAC, Ventanilla 2021.

Ha: Existe una relación significativa entre la empatía y Satisfacción del ciudadano en el centro MAC, Ventanilla 2021.

Correlaciones

			DIMS_EMPATIA	SATYISFACCION_CIUADANO
Rho de Spearman	DIMS_EMPATIA	Coefficiente de correlación	1,000	,950**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	263	263
	SATYISFACCION_CIUADANO	Coefficiente de correlación	,950**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	263	263

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

Referente a la tabla 23, utilizando el análisis Rho de Spearman revelo un coeficiente de correlación de 0,950 la cual ref. a la tabla 19 se deduce que una correlación positiva muy fuerte con una significancia bilateral de 0,000; por lo cual se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir que a mayor empatía será mayor la S.C.

Tabla 23 prueba de hipótesis específica 4

Ho: No existe una relación significativa entre la elementos tangibles y Satisfacción del ciudadano en el centro MAC, Ventanilla 2021.

Ha: Existe una relación significativa entre la elementos tangibles y Satisfacción del ciudadano en el centro MAC, Ventanilla 2021.

Correlaciones

			ELEMENTOS _TANGIBLES	SATYISFACCI ON_CIUADAD ANO
Rho de Spearman	ELEMENTOS_TANGIBLE S	Coefficiente de correlación	1,000	,864**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	263	263
	SATYISFACCION_CIUADA DANO	Coefficiente de correlación	,864**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	263	263

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

Referente a la tabla 24, utilizando el análisis Rho de Spearman revelo un coeficiente de correlación de 0,864 la cual ref. a la tabla 19 se deduce que una correlación positiva muy fuerte con una significancia bilateral de 0,000; por lo cual se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir que a mayores elementos tangibles será mayor la S.C.

I. DISCUSION

A partir de los hallazgos encontrados, se tiene que, entre la calidad de atención y satisfacción del ciudadano en el Centro Mac Ventanilla, la correlación reveló una relación directa significativa de nivel alto con un rho de Spearman $r= 0.946$.

En el proceso del desarrollo de la investigación, la correlación entre la calidad de atención y satisfacción del ciudadano, en esta investigación el ciudadano usuario del Centro Mac Ventanilla es óptima recordando que el rho de Spearman fue $r=0.946$ y las específicas demostraron que las dimensiones de la calidad de atención se relacionan con la satisfacción del ciudadano en un nivel óptimo de grado alto: capacidad de respuesta $r= 0.851$; seguridad $r=0.919$, empatía $r=0.950$ y elementos tangibles $r=0.864$

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alterna general que establece que existe una relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del ciudadano en el Centro Mac Ventanilla.

Es evidente, que la presente investigación se halló que la calidad de atención en el Centro Mac Ventanilla se encontró en un nivel óptimo con 70.7% según los ciudadanos encuestados y la satisfacción del ciudadano también en un nivel óptimo con 68.8% según los ciudadanos encuestados. Haciendo una semejanza con la investigación de Morales (2016) en su investigación titulada Calidad del servicio y el nivel de satisfacción al ciudadano en la Comisaria PNP de Salamanca – Ate 2016, estableció la relación de las variables de estudio, se encontró índices de correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano por el servicio prestado en la comisaria PNP de Salamanca Ate 2016

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Ibarra y Rúa (2018) donde se concluyó que el hospital de Yopal no cuenta con la capacidad suficiente para atender una alta demanda proveniente de los habitantes de Yopal puesto a la falta de elementos tangibles y falta de profesionales para la atención en servicios de urgencia lo que da a concluir que la calidad de atención guarda relación con la satisfacción del ciudadano de Yopal puesta en una mala gestión de elementos tangibles y minúsculo espacio de atención para un área tan

importante como urgencias la satisfacción se vera severamente influencia a la hora de realizar los servicios médicos en el establecimiento medico de Yopal.

Pero, en lo que no concuerda el estudio de los autores referidos con el presente, Algunos usuarios y/o ciudadanos se quejan de existir preferencias de atención en algunos casos, sin que sean estos automáticos o regulares. Un servicio de calidad debe ser imparcial con los usuarios y/o ciudadanos. En este estudio, no se encuentran esos resultados.

Referido a la hipótesis especifica 1, concluyo que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del ciudadano en el centro mac ventanilla, 2021. Hay semejanza con la tesis Garayar (2018) concluyo que en el centro de salud huanca sancos el 51.6% de los ciudadanos que frecuentan dicho nosocomio declaran una positiva y satisfecha capacidad de respuesta por parte del personal de dicho centro por lo que la capacitación continua del personal en una institución es primordial para asegurar la calidad de atención en la institución puesto esto se vera reflejado en la satisfacción de los ciudadanos que visiten dicha institución.

Referido a la hipótesis especifica 2, concluyo que existe relación significativa positiva entre la seguridad y satisfacción del ciudadano en el centro mac ventanilla, 2021. Hay semejanza con la tesis de Morales (2016) concluyo que existe una relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción del ciudadano por el servicio prestado en la comisaria PNP de Salamanca Ate 2016, puesto la seguridad que brinda cualquier institución a la hora de realizar una diligencia o tramite administrativo el ciudadano administrado debe sentirse conforme y seguro no solo por el resultado positivo que se espera al presentar la documentación, pago de derecho de tramite sino en el procesamiento del mismo y de como es la operatividad del tramite transparente y alejado a prestarse cualquier irregularidad.

Referido a la hipótesis específica 3, concluyo que existe relación significativa positiva entre la empatía y la satisfacción del ciudadano en el centro Mac ventanilla, 2021. hay semejanza con la tesis de Garayar (2018) concluyo que existe relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios del centro huanca sancos con un 53% de satisfacción puesto esto refleja que la empatía por parte del personal de atención de una organización es imprescindible puesto su efecto en la satisfacción del ciudadano que este sienta a la hora de ser atendido será fundamental para la interpretación de indicadores de atención que serán visualizados en la satisfacción de los mismos.

II. CONCLUSIONES

Primera: Se puede afirmar que la calidad de atención presenta relación ($Rho = 0.000$) y con una significancia (p valor = 0.946 es mayor a 0.05) consiguiente se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir que a mayor C.A será mayor la S.C.

Segunda: Se puede afirmar que la Capacidad de respuesta presenta relación ($Rho = 0.000$) y grado significancia (p valor = 0.851 es mayor a 0.05) consiguiente se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir que a mayor C.R será mayor la S.C.

Tercera Se puede afirmar que la Seguridad presenta relación ($Rho = 0.000$) y grado significancia (p valor = 0.919 es mayor a 0.05) consiguiente se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir que a mayor seguridad será mayor la S.C.

Cuarta: Se puede afirmar que la empatía presenta relación ($Rho = 0.000$) y grado significancia (p valor = 0.950 es mayor a 0.05) consiguiente se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir que a mayor Empatía será mayor la S.C.

Quinta: Se puede afirmar que los Elementos tangibles presenta relación ($Rho = 0.000$) y grado significancia (p valor = 0.864 es mayor a 0.05) por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir que a mayor E.T será mayor la S.C.

III. RECOMENDACIONES

Primera: En referencia a los resultantes donde nos indican que existe alta incidencia entre C.A y S.C, se recomienda desarrollar un plan de mejora para la calidad de servicio, lo que se verá manifestado en las estadísticas de S.C.

Segunda: Mejoramiento de los elementos tangible que se utilice en la atención que se brinda en la institución ya que ello referencia de manera directa en la satisfacción del usuario.

Tercera: Se sabe que confianza que se genera al ciudadano recae significativamente en la satisfacción del ciudadano, por ello, si se menciona un tiempo de espera ello debe cumplirse rigurosamente mostrando fiabilidad en el ciudadano; por ello se recomienda un análisis estadístico en los tiempos de atención y espera para desarrollar un promedio de atención fiable y correcto.

Cuarta: La C.R tiene alta incidencia en la satisfacción del ciudadano, se recomienda elaborar un plan de capacitación semanal y mensual al personal de orientación y seguridad puesto ellos son la primera imagen que visualiza el ciudadano y los últimos a la hora de retirarse de la institución.

Quinta: Siendo una plataforma de atención donde el usuario realiza tramites mayormente del estado, los cuales por algún error pueden generarle problemas incluso hasta legales, la seguridad es un factor importante que el ciudadano mismo evalúa para una adecuada satisfacción que este sienta a la hora de concretar su trámite administrativo.

REFERENCIA

Bitner, M., Zeithaml, V., & Gremler, D. (2009). *Marketing de Servicios* (Quinta ed.). México D.F.: Mc Graw-Hill.

Carman, J. M. (1990). Consumer Perceptions of Service Quality; An Assessment of the SERVQUAL Dimensions. *Journal of Retailing*, 66(1).

Carrasco Fernández, S. (2013). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. España: Ediciones Paraninfo S.A.

Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2011). *Plan Bicentenario. El Perú hacia el 2021*. Lima: CEPLAN

Cottle, D. (1991). <https://books.google.com.pe>. Recuperado el 2016, de *El Servicio centrado en el cliente*.

Denton, K. (1991). <https://books.google.com.pe>. Recuperado el 2016, de *Calidad en el servicio a los clientes*.

Drucker, P. (1990). <http://pensamientoadministrativoudec.blogspot.pe>. Obtenido de *Pensamiento Administrativo: la Calidad según Drucker*: <https://goo.gl/A1hJ3P>

Enrique, B. F. (2007). <https://books.google.com.pe>. Recuperado el 2016, de *Auditoría administrativa: gestión estratégica del cambio*

Garayar Tito, S. (2018). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en Atención del Servicio de Obstetricia del Centro de Salud Huanca Sancos – 2018*.

Grónroos, C. (1994). <https://books.google.com.pe>. Recuperado el 2016, de Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia de servicios: <https://goo.gl/kSv3kJ>

Hidalgo Sayan, J. C. (2018). *La función representativa del Congreso de la República del Perú y la satisfacción del ciudadano en Lima metropolitano 2017*.

Ibarra Picón, Aradeisy y Rúa Ramirez, Edwin. (2018). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. *Nova*, 16 (29), 21-31. Obtenido el 21 de octubre de 2021 de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-24702018000100021&lng=en&tlng=.

IPSOS Perú (2017) Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana 2017

Kotler, P., & Lane, K. (2012). Dirección de Marketing. Pearson Prentice Hall.

Medina, J. (2020) Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico recuperado <https://www.ipn.mx/assets/files/investigacion-administrativa/docs/revistas/127/art4.pdf>

Morales Olivera, D. G. (2016). *Calidad del servicio y el nivel de satisfacción al ciudadano en la Comisaria PNP de Salamanca – Ate 2016*.

Municipalidad de Ventanilla (s/f). Boletín Anual 2018 Centro MAC Ventanilla.

Municipalidad de Ventanilla (s/f). Boletín Anual Centro MAC Ventanilla. Recuperado de <http://www.mac.pe/boletin/>

Municipalidad Distrital de Ventanilla (s/f) Misión y visión: Recuperado de https://www.muniventanilla.gob.pe/mision_vision.php

Munive Muñico, A. (2017). *Calidad De Atención Durante El Control Prenatal Y Calidad De Atención Del Parto Según La Percepción De Las Puérperas De La Microred Luyando-Tingo María-2017*.

OCDE (2015) Multi-dimensional Review of Peru: Volume 1. Initial Assessment. París: OECD

OCDE/CAF/CEPAL (2018), Perspectivas económicas de América Latina 2018: Repensando las instituciones para el desarrollo, Éditions OCDE, París. <http://dx.doi.org/10.1787/leo-2018-es>

OCDE/CAF/CEPAL (2018). Perspectivas económicas de América Latina 2018: Repensando las instituciones para el desarrollo, Éditions OCDE, París. <http://dx.doi.org/11.1797/leo-2018-es>

Oliver, R. I. (1981). A cognitive model of antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 460–469.

Prieto, T. A. (2013). Elementos a tomar en cuenta para la implementación de la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4873>

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: 2004.

Saturno-Hernández, Pedro Jesús et al. Implementación de indicadores de calidad de la atención en hospitales públicos de tercer nivel en México. *Salud Pública de México* [online]. 2017, v. 59, n. 3 [Accedido 6 junio 2021], pp. 227-235. Disponible en: <<https://doi.org/10.21149/8228>>. ISSN 0036-3634.<https://doi.org/10.21149/8228>.

Villada, A. L. (7 de marzo de 2008). Metodología de la Investigación. Obtenido de *Clasificación de la Investigación*:

<https://metinvestigacion.wordpress.com/Hernández, Fernández y Baptista>
(2014)

Zapata, S. (2000). Al encuentro Joven Rural. Santiago de Chile: Agencia de Cooperación de Ilica.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). Calidad Total en la Gestión de servicios. Madrid.: Díaz de Santo

ANEXOS

Anexo N° 1 matriz de operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
CALIDAD DE ATENCION	La calidad de atención se define como: "manifiesta que la calidad de atención no se debe catalogar por lo que uno encuentra o percibe del servicio producto, sino es la satisfacción del cliente al obtener el bien o servicio recibido por lo que está de acuerdo a realizar el pago.". (Drucker, 1990)	La variable de este proyecto de investigación se va medir a través del descubrimiento de las dimensiones e indicadores	SEGURIDAD	1. Comportamiento confiable por parte del empleado 2. Clientes se sienten seguros 3. Clientes se sienten seguros.	1,2,3,4,5, 6,7,8,	Likert: Ordinal Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			ELEMENTOS TANGIBLES	4. Instalación visible atractiva 5. Empleados con apariencia pulcra 6. Limpieza y comodidad en la instalación 7.	9,10,11,12,13, 14,15	
			EMPATIA	8. Personal atiende con amabilidad, responsabilidad y respeto 9. Trato oportuno en admisión 10. Se preocupan por los usuarios 11.	16,17,18,19,20, 21,22,23,24	
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	12. Trabajadores ofrecen respuestas rápidas 13. Tiempo de espera corto 14. Cuentan con trabajadores que ofrecen atención personalizada	25,26,27,28,29,30	
Satisfacción del ciudadano	La satisfacción del ciudadano se define como: "la apreciación que el cliente tiene sobre el grado en que se han cumplido sus exigencias" (Carrasco, 2013)	La variable de este proyecto de investigación se va medir a través del descubrimiento de las dimensiones e indicadores	Valor Percibido	1. Calidad de servicio 2. Valoración del servicio 3.	1,2,3,4,5,6, 7,8,9,10	Likert: Ordinal Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Confianza	4. Servicio recibido 5. Visión del servicio 6.	11,12,13,14,15,16, 17,18,19,20	
			Expectativas	7. Necesidad del ciudadano 8. Servicio ofrecido 9. Información y conocimiento	21,22,23,24,25,26, 27,28,29,30	

Anexo N° 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE: CALIDAD DE ATENCION

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar el:

Calidad de atención y Satisfacción del ciudadano en el centro MAC, Ventanilla.

Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

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

VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

DIMENSIONES	INDICADORES		1	2	3	4	5
SEGURIDAD	1	El comportamiento del colaborador del centro MAC fue confiable					
	2	Le presto el interés debido a su consulta el trabajador del centro MAC					
	3	Las respuestas recibidas del trabajador del centro MAC fueron confiables					
	4	Las respuestas recibidas del trabajador trabajador del centro MAC le dieron seguridad					
	5	El trabajador del centro MAC fue amable con usted					
	6	El orientador del centro MAC fue respetuoso con usted					
	7	El asesor del centro MAC ha sido capacitado para el puesto					
	8	El trabajador del centro MAC posee conocimientos para ese puesto					
ELEMENTOS TANGIBLES	9	El asesor del MAC usa servicios informáticos					
	10	El MAC cuenta con los servicios informáticos					
	11	Las instalaciones del centro MAC son atractivas para el ciudadano					
	12	El asesor del MAC presentó pulcritud en su atención					
	13	Los trabajadores del centro MAC usan uniforme					

	14	Le proporcionaron materiales informativos los trabajadores del centro MAC					
	15	Los materiales informativos brindados por los trabajadores del centro MAC atrajeron su atención					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	16	El trabajador del centro MAC le dio respuestas precisas respecto a la demora de su consulta					
	17	Le hicieron conocer los plazos en el proceso de su consulta					
	18	El asesor del centro MAC lo atendió con rapidez					
	19	El trabajador del centro MAC muestra habilidad en su trabajo					
	20	El asesor del centro MAC muestra predisposición por atender					
	21	Todos los colaboradores del centro MAC se muestran amables en su atención					
	22	El asesor del centro MAC se toma su tiempo para atender					
	23	El trabajador del centro MAC siempre está disponible para atender a la ciudadanía					
	24	El trabajador del centro MAC ha cometido errores en la tramite que le realizo					
EMPATIA	25	El trabajador del centro MAC prefirió atender las llamadas telefónicas antes que a usted					
	26	El trabajador del centro MAC lo atendió de manera individual					
	27	El horario de atención del centro MAC es el adecuado para usted					
	28	El colaborador del centro MAC se preocupa por el ciudadano					
	29	El orientador del centro MAC se compromete con su problema					
	30	El asesor del centro MAC comprendió su problema					

¡GRACIAS PORTU APOYO!

CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE: SATISFACCION DEL CIUDADANO

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar el:

Calidad de atención y Satisfacción del ciudadano en el centro MAC, Ventanilla.

Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

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

VARIABLE SATISFACCION DEL CIUDADANO

DIMENSIONES	INDICADORES		1	2	3	4	5
VALOR PERCIBIDO	1	La información recibida por este centro MAC en comparación con otros es fiable					
	2	La calidad de los servicios prestados en este centro MAC son aceptables					
	3	No ha tenido inconvenientes con los servicios prestados en este centro MAC					
	4	Los trabajadores valoran los servicios brindados en este centro MAC					
	5	Si en otro centro MAC le ofrecen los mismos servicios, preferirá regresar a este MAC					
	6	Considera la tasa de los servicios alta					
	7	Debería reducirse los costos de los servicios públicos					
	8	Identifica un valor percibido en el centro MAC					
	9	El valor del servicio va acorde con lo recibido en la atención					
	10	Encuentra diferencia en el servicio y atención de este MAC a comparación de otros					
CONFIANZA	11	En este centro MAC sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos					
	12	Usted recomendaría este centro MAC a otros ciudadanos					
	13	Este MAC es innovador y con visión de futuro					
	14	Los servicios prestados por el MAC están cerca de los ideales para una entidad de este tipo					
	15	Los trabajadores resuelven los problemas de los usuarios					
	16	El MAC se preocupa por las necesidades de sus usuarios					

	17	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido en el MAC					
	18	El personal del centro MAC transmiten confianza					
	19	Confía usted en el estado peruano					
	20	El libro de reclamaciones y felicitaciones esta visible en el centro MAC					
EXPECTATIVAS	21	El servicio que ofrece este centro MAC se adapta a sus necesidades de los ciudadanos					
	22	El servicio ofrecido en la publicidad estatal es igual al servicio realizado físicamente					
	23	El trabajador del centro MAC es claro en las explicaciones o informaciones brindadas					
	24	El personal del centro MAC posee los conocimientos acerca de los servicios prestados					
	25	El trabajador del centro MAC ha solucionado satisfactoriamente sus quejas					
	26	En el centro MAC le dieron el servicio que usted esperaba recibir					
	27	El personal del centro MAC conoce los intereses y necesidades de los ciudadanos					
	28	Los trabajadores del centro MAC buscan la satisfacción de los ciudadanos					
	29	Considera que la próxima visita visualizara alguna innovación el servicio por parte del centro MAC					
	30	Sus expectativas fueron satisfechas con los servicios prestados por este centro MAC					

¡GRACIAS PORTU APOYO!

Anexo N°3: BASE DE DATOS EN SPSS

Sin titulo2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

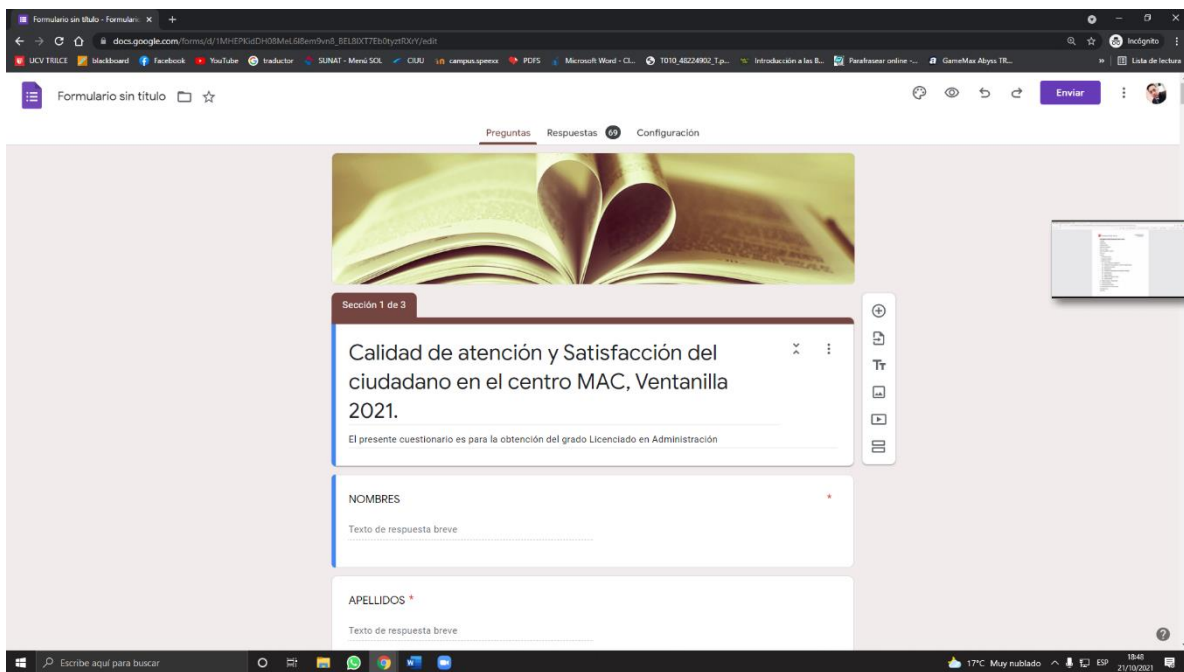
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Pérdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	p1	Numérico	8	0	El comportamie...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	p2	Numérico	8	0	Le presto el int...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	p3	Numérico	8	0	Las respuestas...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	p4	Numérico	8	0	El trabajador de...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	p5	Numérico	8	0	El trabajador de...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	p6	Numérico	8	0	El trabajador de...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	p7	Numérico	8	0	El trabajador de...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	p8	Numérico	8	0	El trabajador de...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	p9	Numérico	8	0	El trabajador de...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	p10	Numérico	8	0	El MAC cuenta...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	p11	Numérico	8	0	Las instalacion...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	p12	Numérico	8	0	El trabajador de...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	p13	Numérico	8	0	Los trabajadores...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	p14	Numérico	8	0	Le proporcionar...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	p15	Numérico	8	0	Los materiales ...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	p16	Numérico	8	0	El trabajador de...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	p17	Numérico	8	0	Le hicieron con...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	p18	Numérico	8	0	El trabajador de...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	p19	Numérico	8	0	El trabajador de...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	p20	Numérico	8	0	El trabajador de...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	p21	Numérico	8	0	Todos los traba...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	p22	Numérico	8	0	El trabajador de...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	p23	Numérico	8	0	El trabajador de...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	p24	Numérico	8	0	El trabajador d...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	p25	Numérico	8	0	El trabajador de...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	p26	Numérico	8	0	El trabajador de...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	p27	Numérico	8	0	El horario de at...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	p28	Numérico	8	0	El trabajador de...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	p29	Numérico	8	0	El trabajador de...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	p30	Numérico	8	0	El trabajador de...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	p31	Numérico	8	0	La información ...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	p32	Numérico	8	0	La calidad de lo...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	p33	Numérico	8	0	No ha tenido in...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	p34	Numérico	8	0	Los trabajadores...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	p35	Numérico	8	0	Si en otro MAC...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
36	p36	Numérico	8	0	Considera la ta...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
37	p37	Numérico	8	0	Debería reducir...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
38	p38	Numérico	8	0	Identifica un val...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
39	p39	Numérico	8	0	El valor del cov...	(1, nunca)...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

Windows taskbar: Escribe aquí para buscar

Anexo N°4: FORMULARIO GOOGLE FORMS



Anexo N°5: RESULTADOS DE CONFIABILIDAD- ALFA DE CRONBACH

**Estadísticas de
fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,989	2

**Resumen de procesamiento de
casos**

		N	%
Casos	Válido	263	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	263	100,0

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

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide inteligencia emocional
Inventario *conociendo mis emociones*

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a ¹	Relevanci a ²	Clarida d ³	Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD				
1	El comportamiento del colaborador del centro MAC fue confiable	x	x	x	
2	Le presto el interés debido a su consulta el trabajador del centro MAC	x	x	x	
3	Las respuestas recibidas del trabajador del centro MAC fueron confiables	x	x	x	
4	Las respuestas recibidas del trabajador trabajador del centro MAC ledieron seguridad	x	x	x	
5	El trabajador del centro MAC fue amable con usted	x	x	x	
6	El orientador del centro MAC fue respetuoso con usted	x	x	x	
7	El asesor del centro MAC ha sido capacitado para el puesto	x	x	x	
8	El trabajador del centro MAC posee conocimientos para ese puesto	x	x	x	
	DIMENSIÓN 2: ELEMENTOS TANGIBLES				
9	El asesor del MAC usa servicios informáticos	x	x	x	
10	El MAC cuenta con los servicios informáticos	x	x	x	
11	Las instalaciones del centro MAC son atractivas para el ciudadano	x	x	x	
12	El asesor del MAC presentó pulcritud en su atención	x	x	x	
13	Los trabajadores del centro MAC usan uniforme	x	x	x	
14	Le proporcionaron materiales informativos los trabajadores del centroMAC	x	x	x	
15	Los materiales informativos brindados por los trabajadores del centro MACatrajeron su atención	x	x	x	
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA				
16	El trabajador del centro MAC le dio respuestas precisas respecto a lademora de su consulta	x	x	x	
17	Le hicieron conocer los plazos en el proceso de su consulta	x	x	x	



18	El asesor del centro MAC lo atendió con rapidez	x			x			x			
19	El trabajador del centro MAC muestra habilidad en su trabajo	x			x			x			
20	El asesor del centro MAC muestra predisposición por atender	x			x			x			
21	Todos los colaboradores del centro MAC se muestran amables en su atención	x			x			x			
22	El asesor del centro MAC se toma su tiempo para atender	x			x			x			
23	El trabajador del centro MAC siempre está disponible para atender a la ciudadanía	x			x			x			
24	El trabajador del centro MAC ha cometido errores en la tramite que lrealizo	x			x			x			
	DIMENSIÓN 4: EMPATIA										
25	El trabajador del centro MAC prefirió atender las llamadas telefónicas antes que a usted	x			x			x			
26	El trabajador del centro MAC lo atendió de manera individual	x			x			x			
27	El horario de atención del centro MAC es el adecuado para usted	x			x			x			
28	El colaborador del centro MAC se preocupa por el ciudadano	x			x			x			
29	El orientador del centro MAC se compromete con su problema	x			x			x			
30	El asesor del centro MAC comprendió su problema	x			x			x			

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Merino Garcés, Jose Luis

DNI: 40590566

Especialidad del validador: Gestión de Organizaciones

24 de junio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del experto
JOSE LUIS MERINO GARCÉS
MAESTRO EN CIENCIAS
EMPRESARIALES



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide inteligencia emocional *Inventario conociendo mis emociones*

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
----	---------------------	--------------------------	-------------------------	-----------------------	-------------

	DIMENSIÓN 1: VALOR PERCIBIDO	M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
		D			A	D			A	D			A	
1	La información recibida por este centro MAC en comparación con otros fiable	X				X				X				
2	La calidad de los servicios prestados en este centro MAC son aceptables	X				X				X				
3	No ha tenido inconvenientes con los servicios prestados en este centro MAC	X				X				X				
4	Los trabajadores valoran los servicios brindados en este centro MAC	X				X				X				
5	Si en otro MAC le ofrecen los mismos servicios, preferirá regresar a este MAC	X				X				X				
6	Considera la tasa de los servicios alta	X				X				X				
7	Debería reducirse los costos de los servicios públicos	X				X				X				
8	Identifica un valor percibido en el centro MAC	X				X				X				
9	El valor del servicio va acorde con lo recibido en la atención	X				X				X				
10	Encuentra diferencia en el servicio y atención de este MAC a comparación de otros	X				X				X				
	DIMENSIÓN 2: CONFIANZA													
11	En este centro MAC sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos	X				X				X				
12	Usted recomendaría este centro MAC a otros ciudadanos	X				X				X				
13	Este centro MAC es innovador y con visión de futuro	X				X				X				



14	Los servicios prestados por el MAC están cerca de los ideales para una entidad de este tipo	X				X				X				
15	Los colaboradores resuelven los problemas de los usuarios	X				X				X				
16	El MAC se preocupa por las necesidades de sus usuarios	X				X				X				
17	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido en el MAC	X				X				X				
18	El personal del centro MAC transmiten confianza	X				X				X				
19	Confía usted en el estado peruano	X				X				X				
20	El libro de reclamaciones y felicitaciones esta visible en el centro MAC	X				X				X				
DIMENSIÓN 3: EXPECTATIVAS														
21	El servicio que ofrece este centro MAC se adapta a sus necesidades de los ciudadanos	X				X				X				
22	El servicio ofrecido en la publicidad estatal es igual al servicio realizado físicamente	X				X				X				
23	El asesor del centro MAC es claro en las explicaciones o informaciones brindadas	X				X				X				
24	El personal del centro MAC posee los conocimientos acerca de los servicios prestados	X				X				X				
25	El trabajador del centro MAC ha solucionado satisfactoriamente sus quejas	X				X				X				
26	En el centro MAC le dieron el servicio que usted esperaba recibir	X				X				X				
27	El personal del centro MAC conoce los intereses y necesidades de los ciudadanos	X				X				X				
28	Los trabajadores del centro MAC buscan la satisfacción de los ciudadanos	X				X				X				
29	Considera que la próxima visita visualizará alguna innovación el servicio por parte del centro MAC	X				X				X				
30	Sus expectativas fueron satisfechas con los servicios prestados por el centro MAC	X				X				X				



Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Merino Garcés, Jose Luis

DNI:40590566

Especialidad del validador: Administrador de Empresas y Lic. En Educación – Especialidad: Matemática e Informática

24 de junio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del experto

JOSE LUIS MERINO GARCÉS
MAGISTER EN CIENCIAS
EMPRESARIALES



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide inteligencia emocional

Inventario *conociendo mis emociones*

Nº DIMENSIONES / ítems

Pertinencia¹ Relevancia² Claridad³ Sugerencias

		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M
		D			A	D			A	D			A
	DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD												
1	El comportamiento del colaborador del centro MAC fue confiable				x				x				x
2	Le presto el interés debido a su consulta el trabajador del centro MAC				x				x				x
3	Las respuestas recibidas del trabajador del centro MAC fueron confiables				x				x				x
4	Las respuestas recibidas del trabajador trabajador del centro MAC le dieron seguridad				x				x				x
5	El trabajador del centro MAC fue amable con usted				x				x				x
6	El orientador del centro MAC fue respetuoso con usted				x				x				x
7	El asesor del centro MAC ha sido capacitado para el puesto				x				x				x
8	El trabajador del centro MAC posee conocimientos para ese puesto				x				x				x
	DIMENSIÓN 2: ELEMENTOS TANGIBLES				x				x				x
9	El asesor del MAC usa servicios informáticos				x				x				x
10	El MAC cuenta con los servicios informáticos				x				x				x
11	Las instalaciones del centro MAC son atractivas para el ciudadano				x				x				x
12	El asesor del MAC presentó pulcritud en su atención												
13	Los trabajadores del centro MAC usan uniforme				x				x				x
14	Le proporcionaron materiales informativos los trabajadores del centro MAC				x				x				x
15	Los materiales informativos brindados por los trabajadores del centro MAC atrajeron su atención				x				x				x
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA				x				x				x
16	El trabajador del centro MAC le dio respuestas precisas respecto a la demora de su consulta				x				x				x
17	Le hicieron conocer los plazos en el proceso de su consulta				x				x				x
18	El asesor del centro MAC lo atendió con rapidez				x				x				x
19	El trabajador del centro MAC muestra habilidad en su trabajo				x				x				x
20	El asesor del centro MAC muestra predisposición por atender				x				x				x



21	Todos los colaboradores del centro MAC se muestran amables en su atención				x				x					x	
22	El asesor del centro MAC se toma su tiempo para atender				x				x					x	
23	El trabajador del centro MAC siempre está disponible para atender a la ciudadanía				x				x					x	
24	El trabajador del centro MAC ha cometido errores en la tramite que le realizo				x				x					x	
	DIMENSIÓN 4: EMPATIA				x				x					x	
25	El trabajador del centro MAC prefirió atender las llamadas telefónicas antes que a usted				x				x					x	
26	El trabajador del centro MAC lo atendió de manera individual				x				x					x	
27	El horario de atención del centro MAC es el adecuado para usted				x				x					x	
28	El colaborador del centro MAC se preocupa por el ciudadano				x				x					x	
29	El orientador del centro MAC se compromete con su problema				x				x					x	
30	El asesor del centro MAC comprendió su problema				x				x					x	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Lino Gamarra, Edgar Laureano

DNI: 32650876

Especialidad del validador: Administrador de Empresas y Lic. En Educación – Especialidad: Matemática e Informática

24 de junio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad



29	Considera que la próxima visita visualizará alguna innovación el servicio por parte del centro MAC				x					x					x	
30	Sus expectativas fueron satisfechas con los servicios prestados por este centro MAC				x					x					x	
					x					x					x	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Lino Gamarra, Edgar Laureano

DNI: 32650876

Especialidad del validador: Administrador de Empresas y Lic. En Educación – Especialidad: Matemática e Informática

23 DE JUNION DEL

2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide inteligencia emocional
Inventario *conociendo mis emociones***

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}	Relevancia ^{a2}	Claridad ^{a3}	Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD				
1	El comportamiento del colaborador del centro MAC fue confiable	x	x	x	
2	Le presto el interés debido a su consulta el trabajador del centro MAC	x	x	x	
3	Las respuestas recibidas del trabajador del centro MAC fueron confiables	x	x	x	
4	Las respuestas recibidas del trabajador trabajador del centro MAC le dieron seguridad	x	x	x	
5	El trabajador del centro MAC fue amable con usted	x	x	x	
6	El orientador del centro MAC fue respetuoso con usted	x	x	x	
7	El asesor del centro MAC ha sido capacitado para el puesto	x	x	x	
8	El trabajador del centro MAC posee conocimientos para ese puesto	x	x	x	
	DIMENSIÓN 2: ELEMENTOS TANGIBLES				
9	El asesor del MAC usa servicios informáticos	x	x	x	
10	El MAC cuenta con los servicios informáticos	x	x	x	
11	Las instalaciones del centro MAC son atractivas para el ciudadano	x	x	x	
12	El asesor del MAC presentó pulcritud en su atención	x	x	x	
13	Los trabajadores del centro MAC usan uniforme	x	x	x	
14	Le proporcionaron materiales informativos los trabajadores del centroMAC	x	x	x	
15	Los materiales informativos brindados por los trabajadores del centro MACatrajeron su atención	x	x	x	
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA				



16	El trabajador del centro MAC le dio respuestas precisas respecto a lademora de su consulta	x				x						x					
17	Le hicieron conocer los plazos en el proceso de su consulta	x				x						x					



18	El asesor del centro MAC lo atendió con rapidez	x			x			x		
19	El trabajador del centro MAC muestra habilidad en su trabajo	x			x			x		
20	El asesor del centro MAC muestra predisposición por atender	x			x			x		
21	Todos los colaboradores del centro MAC se muestran amables en su atención	x			x			x		
22	El asesor del centro MAC se toma su tiempo para atender	x			x			x		
23	El trabajador del centro MAC siempre está disponible para atender a la ciudadanía	x			x			x		
24	El trabajador del centro MAC ha cometido errores en la tramite que lerealizo	x			x			x		
DIMENSIÓN 4: EMPATIA										
25	El trabajador del centro MAC prefirió atender las llamadas telefónicas antes que a usted	x			x			x		
26	El trabajador del centro MAC lo atendió de manera individual	x			x			x		
27	El horario de atención del centro MAC es el adecuado para usted	x			x			x		
28	El colaborador del centro MAC se preocupa por el ciudadano	x			x			x		
29	El orientador del centro MAC se compromete con su problema	x			x			x		
30	El asesor del centro MAC comprendió su problema	x			x			x		

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Cárdenas Saavedra Abraham

DNI: 27424958

Especialidad del validador: Administración De Empresas

01 DE JULIO DEL 2021

Firma del Experto Informante.
Especialidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente odimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide inteligencia emocional

Inventario *conociendo mis emociones*

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a ¹	Relevanci a ²	Clarida d ³	Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD				
1	El comportamiento del colaborador del centro MAC fue confiable	x	x	x	
2	Le presto el interés debido a su consulta el trabajador del centro MAC	x	x	x	
3	Las respuestas recibidas del trabajador del centro MAC fueron confiables	x	x	x	
4	Las respuestas recibidas del trabajador trabajador del centro MAC ledieron seguridad	x	x	x	
5	El trabajador del centro MAC fue amable con usted	x	x	x	
6	El orientador del centro MAC fue respetuoso con usted	x	x	x	
7	El asesor del centro MAC ha sido capacitado para el puesto	x	x	x	
8	El trabajador del centro MAC posee conocimientos para ese puesto	x	x	x	
	DIMENSIÓN 2: ELEMENTOS TANGIBLES				
9	El asesor del MAC usa servicios informáticos	x	x	x	
10	El MAC cuenta con los servicios informáticos	x	x	x	
11	Las instalaciones del centro MAC son atractivas para el ciudadano	x	x	x	
12	El asesor del MAC presentó pulcritud en su atención	x	x	x	
13	Los trabajadores del centro MAC usan uniforme	x	x	x	
14	Le proporcionaron materiales informativos los trabajadores del centroMAC	x	x	x	
15	Los materiales informativos brindados por los trabajadores del centro MACatrajeron su atención	x	x	x	
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA				
16	El trabajador del centro MAC le dio respuestas precisas respecto a lademora de su consulta	x	x	x	
17	Le hicieron conocer los plazos en el proceso de su consulta	x	x	x	



Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No**

aplicable [] Apellidos y nombres del juez validador Dr. Cárdenas Saavedra Abraham DNI:27424958

Especialidad del validador: Administración De Empresas

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente odimensión específica del

constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

01 DE JULIO DEL 2021

Firma del Experto Informante.
Especialidad



Anexo N° 10 BASE DE DATOS EXCEL

Autoguardado ARMANDO EXCEL TESIS

Archivo Inicio Insertar Dibujar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda Acrobat

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Análisis

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD		
1	APELLIDOS Y NOMBRES	NUMERO TELEFONICO	REGION	El comportamiento del trabajador del centro MAC fue confiable?	Le presto el interés debido a su consulta el trabajador del centro MAC?	Las respuestas recibidas del trabajador del centro MAC fueron	Las respuestas del trabajador del centro MAC le amaban?	El trabajador del centro MAC usó los servicios informáticos?	El trabajador del centro MAC respetó el puesto?	El trabajador del centro MAC ha sido capacitado para ese puesto?	El trabajador del centro MAC posee conocimientos para ese puesto?	seguridad	El trabajador del centro MAC usa los servicios informáticos?	El trabajador del centro MAC son atractivos para el ciudadano?	El trabajador del centro MAC presentó en su atención?	Los trabajadores del centro MAC usan uniformes?	Le proporcionaron materiales informativos por los trabajadores del centro MAC?	Los materiales informativos brindados por los trabajadores del centro MAC atrajeron su atención?	elementos tangibles	El trabajador del centro MAC dio respuestas precisas respecto a la demora de su consulta?	Le hicieron conocer los plazos en el proceso de su consulta?	El trabajador del centro MAC atendió con rapidez?	El trabajador del centro MAC muestra habilidad en su atención?	El trabajador del centro MAC predispone a atender?	Todos los trabajadores del centro MAC se muestran amables para atender?	El trabajador del centro MAC se toma su tiempo para atender?	El trabajador del centro MAC siempre está disponible para atender a la ciudadanía?	El trabajador del centro MAC ha cometido errores en la tramite que le realiza?	empatía			
2	ABANTO CHAVEZ MARIA FRIGENIA	993829276	CALLAO	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45		
3	ACOSTA RETAMOZO WILFREDO CLEVER	4566476	CALLAO	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45		
4	ACOSTA RETAMOZO TANIA YAQUELI	4566075	CALLAO	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	41		
5	Acosta Arista Yesenia L.	973879009	CALLAO	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	41		
6	Advincula chauca Tania Hiliana	951359393	LIMA	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	4	34	4	5	5	5	5	5	4	5	5	39		
7	AGUILAR AYQUIPA JOSE LUIS	7372821	CALLAO	4	4	4	5	5	5	5	5	37	4	4	1	5	3	4	3	24	5	4	4	4	5	5	5	5	5	39		
8	ALAMO CHINCHAY PEDRO	7881085	CALLAO	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45		
9	ALARCON SANCHEZ ELVIRA ELIZABETH	930621007	CALLAO	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45		
10	Albitres Queque Ruth Lisbeth	982071815	CALLAO	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	4	4	5	33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	41		
11	ALVARADO FERNANDEZ EDUARDO	990597225	CALLAO	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	3	3	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36		
12	Alvarado campos Claudia nallely	932100108	CALLAO	5	5	5	5	4	5	5	5	39	5	5	5	5	1	5	4	30	4	5	5	4	4	4	5	5	5	37		
13	Alvarado campos Giovanna nataly	941488356	CALLAO	5	4	5	5	4	5	4	5	37	5	5	4	5	1	3	3	26	4	4	4	5	4	5	5	5	5	38		
14	ALVARADO CARLOS	993082014	CALLAO	4	5	5	4	4	4	4	4	35	5	5	4	5	1	2	3	25	4	4	3	4	5	5	4	5	2	36		
15	Alvarado Guerrero Alvaro Benjamin	924960813	CALLAO	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45		
16	ALVAREZ ROMERO JUANA HERMELINDA	980459583	CALLAO	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	4	1	3	26	4	5	5	4	5	4	4	3	3	37		
17	ANCCO CHOCCÉ LIS VANESSA	952621692	CALLAO	5	5	5	4	4	5	5	5	38	3	5	5	5	5	5	5	33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	41		
18	ANTICONA RAMIREZ ANA ROSA	975247783	CALLAO	3	5	3	5	5	5	5	5	36	5	4	4	4	3	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45		
19	ARANA VARGAS TEOFILA MAXIMINA	999531195	CALLAO	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	41		
20	ARAUCO BERGERIE VILMA LILLIANIS	988165130	CALLAO	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	4	5	4	4	30	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	40	
21	Arca merino Paolo Alexander	928851244	CALLAO	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	5	4	5	4	3	31	5	1	5	4	5	5	5	5	5	4	39	
22	Ballena Rojas Irene Maria	912896566	LIMA	3	5	4	4	4	4	3	4	31	4	4	3	4	4	3	3	25	3	4	3	3	3	4	4	4	2	30		
23	Barraltes Sánchez Alvaro	949077172	LIMA	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
24	Barrantes Arbulú Pierina	920245387	CALLAO	5	5	4	5	5	5	5	5	39	4	4	5	5	4	4	5	31	4	5	4	4	5	5	5	5	4	41		
25	BENITES ROSAS SENDY GUICELA	5866800	CALLAO	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	4	5	5	5	40		
26	BERNUY GAMARRA LILIANA SUSANA	5372130	CALLAO	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45		
27	BETETA RODRIGUEZ YULY YANET	971654250	CALLAO	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37	
28	BORIAS ROJAS BERITA	998436640	CALLAO	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	41	
29	BRAVO MALDONADO LUIS ANGEL	992412188	CALLAO	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	5	3	4	5	4	29	5	5	5	5	4	4	5	5	3	41		
30	BRICEÑO VALENCIA MILAGRITOS PAMELA	933383750	CALLAO	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	
31	BRUNO ELIAS MARIA MARGARITA	5537969	CALLAO	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
32	BRUNO PACHERRE MARIA MILAGROS	994458426	CALLAO	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	1	5	31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
33	Cabrera zuñiga Andrea	970519721	CALLAO	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	2	5	32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
34	CAHUANA SERINA KARIN	985356530	CALLAO	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	41	
35	CAJAS SACADO CINDY LAUPER	959393930	CALLAO	4	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
36	CALDERON SALAS ROSALINDA CARMEN	943414416	CALLAO	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	1	2	3	26	4	5	5	5	5	4	5	5	5	1	40

encuestados totales

14:24 17°C Muy nublado ESP 23/10/2021



Anexo N° 11 consentimiento informado



Municipalidad Distrital de Ventanilla
Sub-Gerencia de Atención al Vecino y
Registro Civil

Ventanilla, 13 de agosto de 2021

CARTA N° 019 - 2021/MDV-SG-SGAVRC

Señor:
CESAR POOL VASCONES ROJAS
Mz. D1 Lote 18 Urb. Coopemar (Cedros de Ventanilla) - Ventanilla

Presente. -

Referencia: DC. 21676-2021

De mi mayor consideración:

Me dirijo a usted para saludarle muy cordialmente y a la vez informarle en relación al documento de la referencia, en lo cual solicita permiso o aceptación para realizar un proyecto de investigación, cuyo título es, "Calidad de Atención y Satisfacción del Ciudadano en el Centro MAC de Ventanilla 2021", debido a que esta cursando el noveno ciclo en la Facultad de Administración de la Universidad Cesar Vallejo.

La Gerencia de Secretaría General a través del memorando N° 211-2021/MDV-SG corre traslado a esta Subgerencia para que se le brinde facilidades a usted para el desarrollo de su trabajo de investigación.

Sin otro particular, quedo de Ud.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA
Sub-Gerencia de Atención al Vecino y Registro Civil
Sandra Sotillo
Sandra Sotillo
Sub Gerente