

Actitud laboral del personal administrativo y satisfacción del usuario en entidades gubernamentales

Sheylla Cotrado
Alfredo Marcavillaca

DOI: 10.35622/inudi.b.018



EDITADA POR
INSTITUTO
UNIVERSITARIO
DE INNOVACIÓN CIENCIA
Y TECNOLOGÍA INUDI PERÚ



Sheylla Cotrado

<https://orcid.org/0000-0003-3746-4784>

Con afiliación a la Universidad Andina del Cusco, La Convención- Cusco, Perú

Alfredo Marcavillaca

<https://orcid.org/0000-0002-4736-4042>

Con afiliación a la Universidad Andina del Cusco, La Convención- Cusco, Perú

**Actitud laboral del personal administrativo y satisfacción
del usuario en entidades gubernamentales**

DOI: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.018>

**Instituto Universitario
de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú**

Sheylla Cotrado

<https://orcid.org/0000-0003-3746-4784>

Con afiliación a la Universidad Andina del Cusco, La Convención- Cusco, Perú

Alfredo Marcavillaca

<https://orcid.org/0000-0002-4736-4042>

Con afiliación a la Universidad Andina del Cusco, La Convención- Cusco, Perú

**Actitud laboral del personal administrativo y satisfacción
del usuario en entidades gubernamentales**

DOI: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.018>

**Instituto Universitario
de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú**

Actitud laboral del personal administrativo y satisfacción del usuario en entidades gubernamentales

Sheylla Lia Cotrado Lupo
Alfredo Modesto Marcavillaca Luna
(Autores)

ISBN: 978-612-5069-06-1 (PDF)

Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2022-03961

DOI: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.018>

Editado por Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú
S.A.C.

Urb. Ciudad Jardín Mz. B3 Lt. 2, Puno – Perú

RUC: 20608044818

Email: editorial@inudi.edu.pe

Teléfono: +51 973668341

Sitio web: <https://editorial.inudi.edu.pe>

Primera edición digital

Puno, mayo de 2022

Libro electrónico disponible en

<https://doi.org/10.35622/inudi.b.018>

Editores:

Wilson Sucari / Jannina Quilca / Patty Aza.

Diseño de portada:

David Paucar Condori

Las opiniones expuestas en este libro es de exclusiva responsabilidad del autor/a y no necesariamente reflejan la posición de la editorial.

Publicación sometida a evaluación de pares académicos (Peer Review Doubled Blinded)

Publicado en Perú / *Posted in Peru*



Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución 4.0.

Contenido

SINOPSIS.....	14
INTRODUCCIÓN.....	15
CAPÍTULO I.....	17
ACTITUD LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	17
1.1. Definiciones y conceptos de actitud laboral.....	17
1.1.1. Definición de actitud.....	17
1.1.2. Comportamiento de la persona.....	17
1.1.3. Factores del comportamiento humano.....	18
1.1.4. Desempeño laboral.....	18
1.2. Actitud y conducta.....	18
1.3. Formación de actitudes.....	18
1.4. Medición de actitudes.....	21
1.5. Fundamentos de la satisfacción del usuario.....	21
1.5.1. Satisfacción del usuario.....	22
1.6. Medición de la satisfacción.....	24
1.7. Posesión teórica.....	24
1.8. Marco conceptual.....	24
1.9. Estudios preliminares.....	26
CAPÍTULO II.....	32
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA Y MARCO METODOLÓGICO.....	32
2.1. Descripción de problema.....	32
2.1.1. Interrogante general.....	33
2.1.2. Interrogantes específicas.....	34
2.2. Objetivo de la investigación.....	34
2.2.1. Objetivo General.....	34
2.2.2. Objetivos específicos.....	34
2.3. Método, diseño y tipo de investigación.....	34
2.3.1. Método de investigación.....	34
2.3.2. Tipo de estudio.....	35
2.3.3. Diseño de investigación.....	35
2.3.4. Lugar de estudio.....	36
2.3.5. Población.....	36
2.3.6. Muestra.....	37

2.3.7 Población de usuarios	37
2.4. Cuadro de variables, temas o unidades de investigación.....	39
2.5. Técnicas e instrumentos de investigación	42
2.5.1. Descripción del instrumento de la variable 1 actitud laboral	42
2.5.2. Descripción del instrumento de la variable 2 satisfacción de los usuarios	42
2.5.3. Validez del instrumento	43
2.5.4. Confiabilidad	43
2.6. Procedimientos de investigación	43
2.6.1. Aplicación de prueba estadística	43
2.6.2. Cálculo estadístico de prueba	44
CAPÍTULO III	45
EXPOSICIÓN DE RESULTADOS, DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	45
3.1. Exposición resultados	45
3.1.1. Relación entre la respuesta del servidor municipal y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019.....	72
3.1.2. Relación de la confiabilidad de los servidores y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019	74
3.1.3. Relación de la actitud de confiabilidad de los servidores y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019	76
3.1.4. Relación entre la actitud atención eficiente de los servidores y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019	77
3.1.5. Contrastación de la hipótesis general	79
3.2. Discusión	82
3.2.1. Discusión de la hipótesis general	82
3.2.2. Discusión de la hipótesis específica 1	83
3.2.3. Discusión de la hipótesis específica 2	84
3.2.4. Discusión de la hipótesis específica 3	84
3.2. Conclusiones.....	85
REFERENCIAS	87
ANEXOS	90

SINOPSIS

Este libro es una adaptación de una investigación presentada en la Universidad Andina del Cusco cuyo objetivo fue determinar la actitud laboral del personal administrativo y satisfacción del usuario. El cual permitió proponer un plan de mejora de la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019. En la investigación se planteó la hipótesis: la relación que existe entre actitud laboral del personal administrativo y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019. Es positivo, a mayor apreciación positiva la metodología que se asumió es el deductivo analítico corresponde al: Tipo: de investigación transversal, Nivel: Descriptivo-correlacional, Diseño: $M = O_x \text{ r } O_y$. Donde: M = Muestra O = Observación x = apreciación positiva de 168 servicios administrativos de la municipalidad y satisfacción del usuario de una población: 9745 usuarios cuya muestra es 347 usuarios. La conclusión final permitió explicar, la correlación de la actitud laboral del personal administrativo y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Quillabamba - Cusco 2019

Palabras clave: actitud, apreciación, atención, calidad laboral, municipio, usuario.

INTRODUCCIÓN

Tiene la función de familiarizar al lector con un tema, darle un contexto y relatarle lo que será expuesto en el contenido escrito. La introducción debe describir al lector sobre qué se trata el tema general; indica la importancia del libro para la vida del lector; expone las promesas de información que el lector obtendrá con el texto; y, la forma que será abordado el texto, es decir, bajo qué ejemplos u ópticas del conocimiento. Extensión máxima dos páginas.

La gestión contable administrativa en el segundo decenio del siglo XXI, en el mundo globalizado se encuentra en franca crisis moral, ético, marcada por la corrupción que se ha apoderado de la población usuaria, la organización mundial de trabajo ha reportado el mapa de la corrupción por continentes ubicándose en los primeros lugares Somalia y Siria a nivel mundial y a nivel de Latinoamericano Honduras, Guatemala, Venezuela, México, Nicaragua, El Salvador, Colombia Bolivia y en el décimo lugar el Perú.

Frente a las adversidades negativas los estados han establecidos normas, políticas en busca de la mejora del funcionamiento del sistema administrativo, para el cumplimiento de las metas, el logro de los objetivos orientar a la productividad de bienes, de los servicios a las que están orientados, para ello se ha proyectado la implementación de mayor capital, sistema de planeamiento estratégico, incremento de nuevas tecnologías de punta, logística oportuna, desarrollo de un clima organización y desarrollo del talento humano.

En el sistema administrativo contable peruano se ha desarrollado una política de la atención de calidad de la producción de bienes y servicios según el sector establecida en el poder ejecutivo nacional, para su efectiva administración está a cargo de todo el sistema financiero el Ministerio de Economía y finanzas tiene la misión planificación, dirección y control del asunto relativo a la política fiscal, financiamiento, el endeudamiento, la programación presupuestal y de la tesorería. La planificación, dirección y control de la política de las actividades encargadas los ministerios y sus órganos descentralizados.

Las municipalidades en el Estado peruano constituyen las entidades territoriales fundamentales de la partición gubernativo-administradora del Estado, con libertad de manejo, fiscal y administradora, dentro de los límites que le señalen

la Constitución y la ley, cuya finalidad es el bienestar general el mejoramiento de la calidad de vida de la población en su ámbito territorial.

Los trabajadores constituyen el mejor recurso del sistema administrativo que con todas sus limitaciones deficiencias, errores fracasos, ponen en marcha la institucionalidad, muchos trabajadores conscientes del rol que les toca desempeñar en el puesto y en la institución ubicada por diversas modalidades, dentro del sistema de la administración cada trabajador tiene su propia forma de actuar, de comportarse y de lograr las metas los objetivos encomendados, donde se manifiesta la efectividad administrativa de la institución en el presente caso la Municipalidad.

La Municipalidad provincial de Quillabamba es la capital de la Provincia de La Convención se creó oficialmente como Villa y Capital el 29 de noviembre de 1918 por Ley Nro. 2890, promulgada por el Gobierno de Manuel Pardo y Lavalle, posteriormente por Ley Nro. 12834 de fecha 13 de setiembre de 1957 se le confiere la calidad de ciudad. Cuenta con 53 funcionarios 15 regidores 45 regidores el organigrama se adjunta en el anexo.

El presente libro inicialmente describe los antecedentes y se determina el marco referencial, pues es importante saber los conceptos y puntos de vista de autores y otras investigaciones que corroboran los resultados y conclusiones

Seguidamente, se aborda de manera general la problemática de la investigación, el planteamiento del problema, la justificación y las preguntas del problema.

Más adelante se describe la metodología, se detalla el tipo, método, diseño y modelo de investigación, ordenada por los objetivos específicos, describiendo también el uso de materiales e instrumentos, variables e indicadores y análisis correspondientes.

Posteriormente, se presentan los resultados y discusión, se desarrolla los resultados de la investigación de la hipótesis correspondiente, este último capítulo es un análisis al detalle discutiendo el alcance y sentido de los resultados, significado en influencia de la teoría científica precedente, las limitaciones aún sin resolver. Para finalizar se presentan las conclusiones.

CAPÍTULO I

ACTITUD LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

1.1. Definiciones y conceptos de actitud laboral

1.1.1. Definición de actitud

Según Blanco & Alvarado (2005) Son los sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la perfección de los empleados respecto del entorno y del compromiso con las acciones previstas, en última instancia el comportamiento.

Para Robbins & Judge (2009) la actitud es un estado mental y nervioso de disposición, organizado a través de la experiencia, que ejerce una influencia directriz o dinámica sobre la respuesta del individuo ante todos los objetos y situaciones a que se enfrenta.

Para Sastre et al. (1998) las actitudes son aprendidas, pueden, por lo tanto, ser diferenciadas de los motivos fisiológicos, el hambre, por ejemplo, es un motivo fisiológico no aprendido, mientras que la preferencia por los mariscos se clasifica como una actitud. Las actitudes son relativamente estables. Como las actitudes son aprendidas, se sigue de aquí que pueden ser alteradas.

Según Ubillos et al. (2004) “Las actitudes varían desde lo fuertemente positivo hasta lo fuertemente negativo. Por “positivo” se dice que la persona a la que se refiere muestra cierta tendencia de acercamiento al objeto al cual tiene determinada actitud, mientras que lo “negativo” se refiere a la predisposición a evitar el objeto”. En la mayor parte de las actitudes fuertemente negativas o positivas van acompañadas de sentimientos intensos.

1.1.2. Comportamiento de la persona

Según Cobo (2011) El “comportamiento humano, de acuerdo a la Psicología, son todas las actividades expresadas físicamente por el ser humano y todos sus procesos mentales manifestados por medio de expresiones orales como los sentimientos y los pensamientos, que un individuo manifiesta cuando se encuentra en una situación social en particular”.

1.1.3. Factores del comportamiento humano.

Teoría de la motivación de Muñoz & Fresard (2004) “Esta teoría se fundamenta en la idea de que las actitudes y los comportamientos son motivados por las necesidades de Cada ser humano, las cuales van cambiando de acuerdo a la situación espacio-temporal que enfrenta el individuo”. Otro concepto los factores externos En este modelo las necesidades humanas son ordenadas ascendentemente de la siguiente manera: En el nivel más bajo se encuentran las necesidades vitales, salud, alimentación, abrigo y sexo, luego vienen las necesidades de estabilidad como protección a las amenazas del entorno, la búsqueda de estabilidad o el aseguramiento (Unemi, 2014).

1.1.4. Desempeño laboral

Según Hernández (2000) son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa”. El desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización; por tal razón existe en la actualidad total interés para los gerentes de recursos humanos los aspectos que permitan no solo medirlo sino también mejorarlo.

1.2. Actitud y conducta

Según Muñoz & Fresard (2004) sostienen que “las actitudes son predisposiciones para comportarse de manera determinada con respecto a un objeto específico o clase de objetos. Significa esto, sin embargo, que si se conoce la actitud de una persona se puede siempre predecir con exactitud la conducta respecto a los objetos relacionados con esa actitud”. La respuesta es negativa. La conducta, es función de dos características: de la persona que se comporta y de la situación en que esa persona se encuentra. Por lo tanto, una persona puede sostener actitudes muy fuertes, sin embargo, en ciertas circunstancias comportarse de modo enteramente contradictorio con respecto a estas mismas actitudes.

1.3. Formación de actitudes

En lo que respecta a la formación de actitudes, Muñoz & Fresard (2004) , “mencionaron que gran parte de la vida social de un ser humano, es el resultado de la relación que establece con otras personas, tales como los miembros de su

familia, amigos, vecinos, consejeros religiosos”. Señalan además que el seno familiar desempeña un papel importante en la formación de actitudes. Por ejemplo, la actitud que demuestra una persona hacia el sexo opuesto, la religión, la tolerancia o el prejuicio, la educación, los partidos políticos y todos los otros campos en donde las actitudes se puedan expresar. Las actitudes son el resultado en gran parte de la aceptación o rechazo de las mismas. Agregaron que otro tipo de factores que contribuyen a la formación de actitudes es la comunicación en masa, como la televisión, la radio y la prensa quienes alimentan a los grandes auditorios con cantidades masivas de información. La presentación de las noticias o la información se construye de tal forma que satisfaga las actitudes del auditorio. A la vez, es el público quien selecciona la forma específica de comunicación en masa que refleje mejor sus actitudes en diversos campos.

Los conceptos de interés incluyen el sexo, el delito, los divorcios, la política, la religión, la drogadicción y los derechos civiles, entre otros.

Otro fundamento es de Petróvich & Pávlov (2007) una característica de las actitudes es que, en sí misma, no son directamente observables, sino que es una variable latente que inferimos a través de la conducta o de las declaraciones verbales de las personas, lo cual dificulta el proceso de medida. Otro impedimento de la medida de las actitudes es el hecho de que si el individuo sabe que se está midiendo una de sus actitudes es probable que modifique sus respuestas o comportamientos sobre la base de lo que considera socialmente deseable o a lo que cree espera el investigador de él, este fenómeno es conocido como reactividad. A pesar de estas dos grandes limitaciones son muchos los instrumentos diseñados para la medida y el análisis de las actitudes.

Al respecto, Blanco & Alvarado (2005) señalan que “la formación de actitudes proviene de dos fuentes básicas de la experiencia personal directa, o sea las experiencias personales”. Se aprende en primer término a través de los cuidados que una persona recibe de niño por parte de su figura materna; es decir, la forma como lo alimenta, lo conforta y lo protege de los peligros.

En cuanto al círculo de amigos cuando desde niño ingresa a la escuela, los compañeros sirven como un grupo importante de referencia para él. Es decir, cuyas creencias, actitudes y conductas proporcionan un estándar a través de cual

los individuos se comparan a sí mismos. Si una persona quiere ser popular y aceptado por un grupo, debe adoptar las creencias, conductas y formas de vestir de los compañeros.

De acuerdo a las instituciones, Torrado (2015) señala que “un individuo tiene un amplio contacto con estas desde una edad muy temprana. Siendo la entidad más importante el sistema escolar”. La escuela enseña el valor de la democracia, el respeto a los mayores y la obediencia a las figuras de autoridad, por lo tanto, socializa al niño dentro de las creencias y sistemas de los valores de la sociedad. Otra institución importante es la iglesia, que influye sobre las creencias religiosas inculcando sistemas de valores establecidos por ella.

Es así como el cristianismo, Robbins & Judge (2009) probablemente guía hacia diferentes actitudes con respecto al trabajo y a la mujer que el Islamismo. Por ello, la preferencia hacia una religión en particular tiene un impacto importante sobre las creencias y actitudes de una persona hacia los demás. Además, indicaron que los medios de comunicación masiva son otra fuente que se considera importante en la formación de actitudes.

Entre ellos se encuentran la televisión, la radio, los diarios y revistas, que son tan importantes en la vida diaria que es difícil imaginar cómo sería el mundo sin ellos. Los medios de comunicación masiva influyen en muchas formas, porque transmiten una gran cantidad de información que de otra manera no se podría obtener y seleccionan los eventos que hacen hincapié en la realidad de los hechos que ellos quieren que el público perciba, formando en los oyentes y lectores diferentes actitudes.

En resumen, las vivencias personales y la herencia social producen marcos que forman actitudes que en determinadas circunstancias dan como resultado una conducta en particular.

Para Sastre et al. (1998), describen que “la formación de actitudes se establece gracias al condicionamiento previo adquirido por una persona quien aprende a sentir atracción por algún objeto”. Una persona puede sentir atracción por los vegetales, porque le sonreía la madre y lo besaba mientras él comía estos alimentos, o porque veía comer al padre, todo un plato de estos alimentos con evidente satisfacción y le oía comentar que eran sabrosos.

1.4. Medición de actitudes

En lo que respecta a la medición de actitudes, Blanco & Alvarado (2005), señala que la evaluación de las actitudes no se refiere a calificaciones o notas, sino a una comprobación de datos que puedan facilitar la reflexión. Para la medición se presentan una serie de opiniones o afirmaciones que expresan una determinada situación y son actitudes verbalizadas que suelen denominarse "escalas de actitudes". Las afirmaciones que componen estas escalas se designan "ítems". El autor refiere que existen tipos de escalas e instrumentos como, por ejemplo: diferenciales, sumativas y acumulativas.

1.5. Fundamentos de la satisfacción del usuario

La construcción de las teorías está basado en las dos variables en estudio: La satisfacción y el desempeño laboral; en relación a esto Riqueros (2017), menciona en su trabajo que: "los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto" teniendo en consideración que resalta los dos puntos iniciales, con respecto a las condiciones laborales básicas en cualquier trabajo. Sobre el tercer pilar en que se fundamenta la satisfacción laboral.

Otro fundamento es de Morales (2016) sobre "el grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo en una exploración cualitativa, quienes de manera conjunta realizan citas múltiples que mencionan lo siguiente: la satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente".

Igualmente Romero (2018), señala que el medio laboral está constituido primordialmente por las condiciones laborales, las cuales constituyen un elemento de gran importancia para el desarrollo de todos los procesos donde interviene el recurso humano", las condiciones de trabajo propias de la organización, medida en grados de satisfacción laboral. Ello permite identificar las áreas de oportunidad y de desarrollo potencial para la mejora de los procesos que conduzcan a obtener mejores beneficios económicos y calidad.

Por su parte Valencia (2019), mencionan que las condiciones intralaborales hacen referencia específica a las características del trabajo y la forma como está organizada la realización del mismo, que influyen en la salud de los trabajadores y en el bienestar de los individuos que conforman una empresa. Las posibles fuentes de riesgo serán entonces:

Cobo (2011) las demandas cuantitativas, emocionales, ambientales, demandas de carga mental, de esfuerzo físico, influencia del ambiente intra-laboral sobre el extra laboral, control y autonomía sobre el trabajo, nivel de participación, tipo de relaciones sociales en el trabajo, procesos de retroalimentación del desempeño, compensación, recompensas derivadas de la realización del trabajo y de la pertenencia a la organización, entre otras. Condiciones extralaborales.

1.5.1. Satisfacción del usuario.

Al respecto Caballero (2002) En el contexto de los sistemas de información, se entiende por satisfacción de usuarios la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos. La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio.

1.5.2. Empatía en el servicio

Para Cobo (2011) “la empatía es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar y de esta manera poder responder correctamente a sus reacciones emocionales. De acuerdo al modelo, la competencia emocional de empatía se logra cuando combinamos a nivel intelectual la escucha activa, a nivel emocional la comprensión y a nivel conductual el asertividad”. Quien es empático desarrolla la capacidad intelectual de vivenciar la manera en que siente la otra persona, lo que le facilita la comprensión del porqué de su comportamiento y le faculta para mantener un diálogo con el otro con un estilo de interacción positivo para ambos.

1.5.3. Seguridad en el servicio

Para Sastre et al. (1998) “es el enfrentamiento la exposición a condiciones de trabajo muy diversas, desde actividades muy arriesgadas hasta actividades de muy bajo riesgo, desde actividades al aire libre a actividades en recintos

confinados, desde el empleo de maquinaria industrial hasta el empleo de productos químicos peligrosos, desde trabajos de laboratorio a trabajos de despacho”. Por tanto, la enumeración de agentes que pueden influir en los riesgos asociados es amplísima, además, las características de exposición a cada uno de los mismos también varían enormemente de un proyecto a otro.

1.5.4. Comprensión laboral

Para Caballero (2002) “la comprensión es la actitud que surge de prestar atención plena e implica estar abiertos a explorar el mundo del otro para entender sus sentimientos y necesidades fundamentales”. Comprender es ver con “naturalidad” los actos y sentimientos de los demás, sin juicios ni condenas, sino con la convicción de que cualquiera de nosotros podemos caer en lo mismo.

1.5.5. Nivel de Respuesta laboral

Según Muñoz & Fresard (2004) una respuesta es una contestación a alguien que nos llama o nos requiere. Para la psicología y la biología, la respuesta es la reacción de un organismo frente a un estímulo. Dicha respuesta puede expresarse a partir de cambios mecánicos, físicos, químicos o de otra naturaleza.

1.5.6. Confiabilidad del servicio recibido

Para Thompson (2006) se puede definir como la capacidad de un producto de realizar su función de la manera prevista. De otra forma, se puede definir también como la probabilidad en que un producto realizará su función prevista sin incidentes por un período de tiempo especificado y bajo condiciones indicadas.

1.5.7. Seguridad del servicio recibido

Para Cuellar (2009) ausencia de peligro o riesgo. "ley de seguridad vial; los agentes de policía velan por la seguridad ciudadana" Sensación de total confianza que se tiene en algo o alguien. "es bueno tener seguridad en sí mismo; juega con aguante y seguridad; tener un perro guardián en casa me da seguridad"

1.5.8. Eficiencia del Servicios recibido

Según Hernández (2000) servicios públicos son todas aquellas actividades llevadas a cabo por los organismos del Estado o bajo el control y la regulación de este, cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de una colectividad. Existen innumerables servicios públicos, entre ellos contamos los siguientes: Abastecimiento de agua. Electricidad.

1.6. Medición de la satisfacción

Para evaluar la satisfacción de nuestros usuarios se puede obtener la información de dos maneras diferentes: directa o indirectamente. Con la medición directa de la satisfacción se obtiene la percepción del usuario acerca del cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. A través de la medición indirecta se consigue información relacionada con el cumplimiento de los requisitos del usuario, sin preguntarle directamente a él mismo, a partir de datos obrantes en la propia organización. La planificación de un proceso para la medición indirecta de la satisfacción del usuario debería considerar el sistema de indicadores implantado en la organización, escogiendo aquellos relativos a las características de los servicios o al desempeño de los procesos, que estén relacionados con la satisfacción del usuario. Ejemplos de este tipo de indicadores podrían ser, entre muchos otros: Quejas o reclamaciones recibidas. Indicadores laborales (fidelidad de usuarios, negocios nuevos y perdidos, cumplimiento de plazos de entrega). Índices de defectos o rechazos.

Llorca (2009) los Servicios Sociales son un sistema que incluye una serie de programas y recursos que abordan problemas sociales concretos; un conjunto de servicios y prestaciones de promoción y acción social que atiende las necesidades sociales de forma integral.

1.7. Posesión teórica

La satisfacción laboral, según Dante & Nina (2016) definen “la satisfacción laboral por primera vez, considerándola “como una combinación de circunstancias ambientales psicológicas y fisiológicas que causan que el individuo considere que se encuentra satisfecho con su trabajo”. Unemi (2014) “en función de las expectativas y las necesidades del trabajador; porque la diferencia entre lo que la persona siente que debe recibir y aquello que en realidad recibe es lo que determina la satisfacción laboral”.

1.8. Marco conceptual

1.8.1. Actitud laboral

Esta referido a las formas de conducirse de las personas, es la forma de comportarse en relación con su semejante que buscan una respuesta a las necesidades institucionales. Es la forma de relacionarse con el otro teniendo por medio la función encomendada al trabajador y la situación de necesidad del otro,

donde el servicio prestado será el producto logrado por la institución, por tanto, la buena actitud laboral es la base fundamental que requiere el trato amable, la asertividad, la empatía, el trabajador requiere de amplio conocimiento, conocimiento exacto y preciso para el requerimiento de los usuarios que demandan una petición.

1.8.2. Calidad de atención

Es la relación cordial del servidor y el solicitante usuario, es el proceso de conducción del requerimiento que urge tener el cliente de la entidad encargada de un determinado producto o servicio, cada demandante trae una carga de esperanza diversa, donde los servidores oportunos preciso-exactos cumplirán con tal requerimiento. Para el éxito de la atención a la petición se necesita de amplio dominio, preparación especializada. la connotación de la calidad del servicio que se presta al cliente que acude para restablecer la petición del usuario que requiere de una serie de acciones que tiendan a confortar y aliviar físicamente, también incluye una serie de transacciones de emociones y necesidades, importando mucho la atención del personal administrativo.

1.8.3. Satisfacción al cliente

“Son apariencias objetivas que de modo directo afectan al cliente en su apreciación de cómo se sienten con la satisfacción es un prodigio que no se da en la realidad y siempre va unido si está o no satisfecho”. Según Oliver & Richard (2009) conceptualiza: “Satisfacer constituye la respuesta a las necesidades más sentidas de los usuarios o clientes de la institución”. La idea de satisfacción tiene un matiz que a lo largo de los años va evolucionando de acuerdo al avance de los estudios de investigación, resaltando diferentes aspectos y cambiando su definición.

1.8.4. Usuario

Es el comprador influenciado conforme a las particularidades específicas del producto o servicio y las percepciones de calidad, asimismo intervienen respecto a la satisfacción las respuestas del estado anímico. Es la opinión referente a los rasgos del mismo bien o servicio, que provee un nivel agradable del consumo ejerciendo reacciones en el estado anímico del cliente.

1.8.5. Apreciación

Son los cálculos que determinan la aproximación del valor de un petitorio. "son las formas de ver, juzgar frente a un resultado o la respuesta a la solicitud del

usuario o cliente" Observaciones que se hacen para contradecir, transformar o perfeccionar una imagen o una proposición. "estoy de acuerdo con todo, en líneas generales, pero quisiera hacer algunas apreciaciones".

1.8.6. Municipio

Es el espacio de la división territorial administración en que se organizan un estado, que están regidas por normas y leyes. "se encuentra organizado en direcciones, gerencias para cumplir con la función de desarrollo de la localidad a la que representa".

1.9. Estudios preliminares

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se tomaron en cuenta antecedentes de tesis nacionales e internacionales de bibliotecas y medios informáticos, los mismos que tienen relación con el tema de estudio y los cuales se mencionan a continuación:

En el trabajo de Rojas (2015) en su estudio los resultados muestran una inclinación en referencia a lo que opinan los usuarios de la Municipalidad de Lo Prado, lo que permitió brindar apoyo a la gestión municipal a fin de viabilizar de una forma eficiente los recursos para brindar una mejor atención. El trabajo de investigación anteriormente descrito guarda relación con nuestro trabajo de investigación porque pretende medir el grado de percepción de los ciudadanos en referencia a la calidad de servicio de atención brindada dentro de los municipios.

En el trabajo de Morales (2016) en su estudio en conclusión, los pacientes encuestados manifestaron un nivel de satisfacción medio con relación a la atención de enfermería, también están satisfechos con el servicio de atención que brinda el personal, logrando percibir un servicio de salud eficaz y eficiente. El trabajo de investigación guarda relación con nuestro trabajo de investigación, porque también ha permitido encontrar un punto medio entre el grado de satisfacción y el servicio de atención que recibe del personal asistencial en el servicio de emergencias que se ve reflejado en ambos estudios de investigación.

18 Antecedentes nacionales de acuerdo a la presente investigación y tomando en cuenta los antecedentes nacionales se empleó tres trabajos de investigación que tienen alguna relación al tema de investigación, que sirvió como antecedentes, los mismos que son necesarios para elaborar investigaciones como el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Otro trabajo es de Rojas (2015) la mayoría de los municipios en Chile, pese a que su principal función radica en satisfacer las necesidades de los habitantes de su comuna, no cuentan con las herramientas que permitan gestionarlas. Para remediar esta debilidad, este trabajo propone una metodología de medición y priorización de toma de decisiones, a través de la identificación de los factores organizacionales que influyen en la percepción de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Lo Prado. Con el objeto de identificar prioridades sobre aquellos factores que entregan mayor satisfacción respecto al proceso de atención de los servicios a evaluar; apoyar las decisiones de focalización de recursos y de mejoras; concluye proponer un modelo de gestión eficiente respecto al proceso de atención, cuya principal fuente de información sea la opinión de los vecinos y contribuyentes, tal como lo propone el modelo de la Nueva Gestión Pública.

En el siguiente trabajo de Valle (2019) el objetivo es determinar la calidad de transparencia de los ayuntamientos. Las técnicas de investigación empleadas han sido una encuesta respondida por 339 ayuntamientos, encuadrados en todas las provincias y CCAA, así como entrevistas en profundidad a expertos responsables de la transparencia municipal. La tesis comienza con una revisión académica sobre los diversos estudios de la transparencia en el ámbito local, presentando el marco conceptual de la misma como valor central en las actuales sociedades democráticas. Conclusiones son la determinación de las dificultades y las fortalezas que los ayuntamientos presentan, determinando sus logros y las barreras que deberán ir superando para convertirse en entes transparentes, como condición primera y básica de una nueva democracia que apueste por un verdadero protagonismo de la ciudadanía.

En el siguiente trabajo de Cazas (2016) en su estudio el objetivo es Identificar las habilidades de la inteligencia emocional, indicadores de satisfacción en el trabajo y estrés laboral en los funcionarios de la unidad de sistemas de trámites del Gobierno Autónomo Municipal de la ciudad de La Paz es una investigación analítico hipotético los instrumentos son el test de la inteligencia emocional y el test de satisfacción laboral. Concluye que la mayoría de los funcionarios públicos no presentan signos y síntomas de estrés laboral en lo referido a los parámetros organizacionales ya que, para ellos no comprender la misión, metas de la organización o la forma en que trabaja la institución raras veces les causa estrés,

pero se sienten frecuentemente estresados cuando las políticas de la institución impiden su buen desempeño y ocasionalmente estresados cuando la organización carece de dirección y objetivos.

Otro trabajo referencial es de Álava (2019) planteó la siguiente hipótesis: si se establece un plan de capacitación en los puestos administrativos, se mejorará la calidad del servicio de la Oficina del Distrito 09Do1 Ministerio de Educación. En la metodología se incluyó una propuesta de investigación de diseño descriptivo cuya población y muestra son 35 maestros y 55 padres como muestra aleatoria. Para la colección se utilizaron encuestas y entrevistas. En las conclusiones fue posible implementar un plan de capacitación, dando a conocer un nivel orgánico de los cargos administrativos, de la Dirección del Distrito 09Do1 Ximena educación, fue posible determinar el perfil administrativo de cada departamento de dicha entidad, también fue posible brindar capacitación a los diferentes departamentos administrativos para que puedan tener el conocimiento específico de sus principales funciones administrativas con el fin de brindar un mejor servicio a los usuarios de dicha entidad del Distrito. Se evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios de la Dirección del Distrito 09Do1 Ximena1 Educación. Se estableció, según Solórzano Miranda (2018), que la satisfacción de los usuarios es el elemento principal para poder llevar a cabo una buena administración, de acuerdo con los parámetros establecidos en los diferentes tipos de Entidades Administrativas.

En el trabajo de Valencia (2019) tuvo como objetivo demostrar la influencia de la gestión del talento humano y de la comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019, para ello se utilizó el método hipotético deductivo, de tipo básico, con un diseño no experimental. De igual manera, por su carácter fue correlacional causal y de acuerdo a su naturaleza fue cuantitativo y su alcance temporal fue transversal ya que la información se obtuvo a través de la medición en un solo tiempo. Concluye que se evidencia que, la gestión del talento humano y la comunicación interna influyen significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019. De acuerdo con el pseudo cuadrado de Nagelkerke de 48,3%.

En el siguiente trabajo de Yupanqui (2018) trabajo de investigación de enfoque cuantitativo se desarrolla con diseño tanto transversal como correlacional. Es cuantitativo puesto que los datos se analizan a través de procedimientos estadísticos porque se usa teorías conceptos preconcebidos para determinar los datos que serán recolectados. Es transversal, porque participan una cantidad significativa de personas en la investigación a la vez se incluye diversas medidas en la misma encuesta además porque se puede obtener información instantánea sobre las creencias, actitudes y comportamientos actuales de la población en estudio. Es de diseño correlacional porque se recopilan datos para determinar el grado de relación entre dos o más variables. Conclusión existe relación significativa entre la satisfacción marital y la satisfacción laboral en los pastores adventistas de la Unión Boliviana, 2017, dado que el $p = .010$ y su coeficiente de correlación es $.255$.: Dado que, existe una relación significativa entre la dimensión interacción y la satisfacción laboral en los pastores adventistas de la Unión Boliviana, 2017, siendo el $p = .006$ y su coeficiente de correlación de $.274$.

En el siguiente trabajo de Riqueros (2017) de acuerdo con la metodología empleada, se catalogó como Cuantitativa, descriptiva – correlacional siendo su diseño de campo no experimental y transversal. La población estuvo constituida por 139 personas entre las edades 30 y 44 años; quienes realizan tramites documentarios con mayor frecuencia y se les sometió a un cuestionario aplicado (encuesta) con 22 preguntas, todas de tipo cerradas con 5 alternativas, en una prueba de correlación de Spearman (pregunta por pregunta), por ello se tuvo como muestra a 102 personas con el propósito de calcular la confiabilidad mediante el coeficiente de correlación, obteniéndose como resultado $0,626$. Los datos fueron examinados mediante la estadística descriptiva cuyo objetivo es identificar y representar la información obtenida. Conforme a los resultados, puede afirmarse que existe una buena relación entre ambas variables para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Esta afirmación, es como resultado de la prueba estadística al usar la distribución Chi cuadrado, con el puntaje = 24.220 ; donde la P es igual a $0,000$, valor menor al del nivel de significancia al 5%; la cual rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alternativa (H_a).

En otro trabajo de Tintaya & Mercado (2018) planteo los objetivos de caracterizar la importancia, teorías y dimensiones del clima organizacional, satisfacción del usuario externo y satisfacción laboral a través de las encuestas elaboradas para su medición. Materiales y métodos. - Se revisaron 45 producciones científicas entre artículos de MEDISAN, Revista Cubana de Salud Pública, Revista de Ciencias Médicas de Pilar del Rio, Revista Médica Electrónica, Educación Médica Superior, etc. También se revisó los documentos técnicos, Resoluciones (ministeriales, directorales y jefaturales), informes del Ministerio de Salud, además de tesis nacionales e internacionales con 5 años de antigüedad. Conclusiones. - La producción científica elaborada es actualizada y se puede afirmar que las encuestas proporcionadas por el Ministerio de Salud para medir el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo son aún válidas para su aplicación debido a que son especializadas, así como también la encuesta Font Roja para medir la satisfacción laboral.

En otro trabajo se tiene a Mayta (2014) fue de tipo correlacional, descriptiva, aplicada y de campo, con un diseño no experimental. Se trabajó con un censo poblacional no probabilística a juicio del investigador, también llamada muestra. Se empleó un cuestionario de alternativas fijas de respuesta, los cuales se sometieron a validación de expertos y la confiabilidad se determinó de la fórmula de correlación Spearman y Kendall, dando como resultado un alto grado de correlación entre los niveles de la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores que es de 0.99, que significa que $0.92 = 0.81$ es la proporción de varianza compartida entre ambas variables. Es decir que un 81% del desempeño de los trabajadores es debido a la satisfacción laboral, o bien esto es más exacto si hemos de ser estrictos, la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores comparten un 81% de elementos, o lo que es lo mismo, tanto la satisfacción laboral como el desempeño de los trabajadores ponen en juego un 81% de elementos comunes.

En el siguiente trabajo de Estrada (2017) tuvo como objetivo demostrar y comprobar la relación que tiene la calidad de atención de parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Rázuri con la satisfacción que obtiene el usuario por los servicios solicitados; el propósito es aportar a la ciencia como lectores de una manera técnica científica la influencia de la relación de

calidad con la satisfacción al usuario en dicha municipalidad. Mediante un diseño no experimental, correlacional de corte transversal por ser una población finita se trabajó muestralmente con 96 personas; usándose el modelo SERVQUAL de Parasuraman y Berry, para obtener resultados referentes a la calidad de atención y para determinar la satisfacción del usuario se utilizó el modelo KANO. Los datos han sido recolectados de las variables de estudio mediante un cuestionario confiable debidamente validado, la estadística descriptiva fue utilizado para identificar la información, organizar y presentar los resultados relacionados con los niveles encontrados en ambas variables de estudio y la estadística inferencial Chi cuadrado para la correlación por niveles mediante el programa estadístico IBM-SPSS – Vrs. 23.0. Nuestros resultados indican que la mayoría de los usuarios de la comuna edil referente a calidad de atención valoran en nivel deficiente, estos resultados son respaldados por un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach referente a calidad de atención y a satisfacción del usuario.

Otro trabajo es de Barrionuevo (2015), la muestra está conformada por 32 trabajadores nombrados. Se aplicó el cuestionario que mide el clima organizacional con respuestas basadas en la escala Likert, de cinco puntos. Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario que tiene una estructura 6 dimensiones. La verificación de la hipótesis se realizó con la prueba estadística Chi Cuadrado. Los resultados muestran que, el 38% del personal de la Dirección Regional de Educación Puno percibe al clima organizacional medianamente favorable, sin embargo, el 34% se encuentran satisfechos con la labor que desarrollan en la entidad; es así que el 16% que perciben al clima organizacional en forma desfavorable presentan insatisfacción laboral, el 22% que percibe medianamente favorable al clima de la misma manera se encuentra satisfechos, aunque el 11% del personal que percibe al clima en forma desfavorable señalaron estar plenamente satisfechos laboralmente. Conclusión el clima organizacional y la satisfacción laboral son dos variables complejas e independientes, pero que mantienen relaciones entre sí de moderado tamaño

CAPÍTULO II

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA Y MARCO METODOLÓGICO

2.1. Descripción de problema

La actitud laboral en el mundo se encuentra en crisis por la recarga de las horas de trabajo que la población tiene que asumir, para cubrir las necesidades básicas, (OIT, 2018) y según Zambrano (2017) “la Organización Internacional del Trabajo (2017). “A nivel nacional el trabajador se encuentra en enfermo estresado por la necesidad de trabajar en dos a más centros laboral”. En la localidad se observa en los trabajadores municipales un clima de descuido, baja calidad de atención, según el libro de reclamaciones (2018).

A medida que van transcurriendo los años, los gobiernos locales y distritales vienen constituyéndose como agentes de desarrollo y a su vez agentes encargados de promover el bienestar de la ciudadanía que se encuentra bajo su competencia de gobierno, todo ello conforme a la Ley Orgánica de Municipalidades con sus respectivas modificatorias; puesto que dicha ley desde la década de los 90s, se vino adecuando a los cambios económicos y estructurales globales partiendo de la reforma del estado, lo cual ha venido generando un cierto grado de autonomía en la prestación de servicios por parte de los gobiernos locales y distritales, desconcentrándose y descentralizándose funciones, para poder satisfacer la expectativa de la población.

La provincia de La Convención es una de las trece que conforman el departamento del Cusco, bajo la administración del Gobierno regional del Cusco, en el sur del Perú, su población aproxima a los 179 845 habitantes, distribuidos en 14 distritos, de los cuales los propietarios de una o más viviendas, predios rústicos vienen a ser los usuarios. Los dueños de estas infraestructuras deben cumplir con sus obligaciones ciudadanas, pero un sector considerable alrededor del 30% de los servidores no las cumplen y la Municipalidad Provincial de La Convención de Quillabamba preocupado por la baja satisfacción del usuario emite las ordenanzas, promueve incentivos, pero la meta de recaudación dista mucho de la realidad. La comuna Provincial de La Convención Quillabamba (Cusco) celebró sus 195 años con un déficit más dos millones de soles en

satisfacción del usuario. Esta realidad es una preocupación que asume la presente investigación.

Los directivos de la municipalidad manifiestan un grito desesperado de ayuda en cuanto al rendimiento del capital humano porque ha influido notablemente en la producción o economía y desarrollo. También es importante mencionar que existen varios aspectos por las cuales, las municipalidades y los trabajadores exponen distintos factores que se consideran son las causas de la baja productividad de los trabajadores o bien la mala administración del recurso humano de parte de las municipalidades.

El gobierno local provincial de La Convención Quillabamba enfrenta dificultades sustanciales, en el logro de la satisfacción del usuario, que es parte de la productividad de los servicios de la municipalidad, esta provincia extenso y complejo por la existencia de diferentes zonas y áreas como: pueblos, zonas residenciales, sectores rurales, cuyos pobladores son procedentes del interior del país, más del 50% aproximadamente según las cifras de la municipalidad no cumplen con la tributación de sus responsabilidades, esto implica la escasa satisfacción del usuario del gobierno local. La conducta de los servidores se encuentra desganados, mucha demora en las funciones que tienen que cumplir (según la encuesta piloto realizada por la autora del presente trabajo) Por tanto surge la necesidad de conocer técnicamente los niveles de actitud que tienen los servidores de la municipalidad. El problema de estudio se delimita a indagar la apreciación de la actitud de los servidores en el ejercicio de las funciones como servidores remunerados por la municipalidad y la satisfacción de los usuarios quienes aportan económicamente por los servicios que presta esta entidad, los cuales deben satisfacer según los servicios solicitados.(Dante & Nina, 2016).

2.1.1. Interrogante general

¿Cuál es la actitud laboral del personal administrativo y satisfacción del usuario, que contribuirá a mejorar la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019?

2.1.2. Interrogantes específicas

- ¿Cuál es la relación entre la respuesta del servidor municipal y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la confiabilidad de los servidores y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la actitud atención eficiente de los servidores y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019?

2.2. Objetivo de la investigación

2.2.1. Objetivo General

Determinar la actitud laboral del personal administrativo y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019.

2.2.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre la respuesta del servidor municipal y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019.
- Identificar la relación de la confiabilidad de los servidores y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019.
- Explicar la relación de la actitud de confiabilidad de los servidores y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019.
- Identificar la relación entre la actitud atención eficiente de los servidores y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019.

2.3. Método, diseño y tipo de investigación

2.3.1. Método de investigación

La metodología: Es de tipo hipotético-deductiva, pues parte del conocimiento general y se dirige a otro de menor nivel de generalidad, siendo la vía primera de

inferencias lógico-deductivas para arribar a conclusiones particulares a partir de la hipótesis, las mismas que después se pueden comprobar experimentalmente (Hernández, Fernández & Baptista, 2006).

2.3.2. Tipo de estudio

El presente trabajo es un estudio de tipo sustantivo no experimental. Conceptualmente una investigación sustantiva es aquella que trata de responder a problemas teóricos y está orientada a describir, explicar o predecir el fenómeno de la actitud laboral y satisfacción de los usuarios. En tal sentido, permite conocer la realidad para determinar principios y leyes que permitan contribuir a la teoría científica (Sánchez & Reyes, 2006) y a la vez busca el logro de conocimientos que favorezcan la ejecución de políticas de acción para modificar la realidad problema.

Los resultados esperados son:

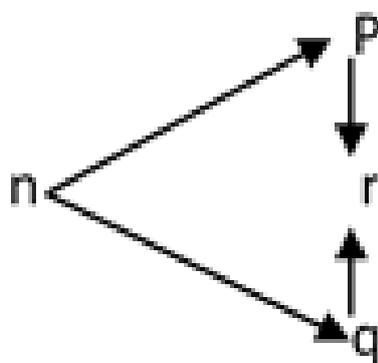
- a. Para el objetivo específico Nro 1: El análisis explicativo, de la relación entre la respuesta del servidor municipal y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019.
- b. Para el objetivo específico Nro 2: la relación entre la confiabilidad de los servidores y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019.
- c. Para el objetivo específico Nro 3: El análisis explicativo, de la relación entre la actitud atención eficiente de los servidores y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019.
- d. Para el objetivo específico Nro 4: El análisis explicativo, de la relación entre la actitud atención eficiente de los servidores y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019.
- e. Para el objetivo general: análisis relacional entre la actitud laboral del personal administrativo y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019.

2.3.3. Diseño de investigación

El diseño corresponde al tipo descriptivo, transversal, subtipo correlacional. Este diseño parte de la consideración de dos o más investigaciones descriptivas

simples; esto es recolectar información relevante en varias muestras con respecto a un mismo fenómeno o aspecto de interés y luego caracterizar este fenómeno en base a la comparación de los datos recogidos, pudiendo hacerse esta comparación en los datos generales o en una categoría de ellos. En tal sentido, busca establecer la relación o asociación existente entre dos o más variables de estudio en un contexto particular, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio (Hernández, Fernández & Baptista, 2006). En el caso del presente estudio, se manejan dos esquemas:

Diseño análisis de la variable actitud laboral y satisfacción de los usuarios de los servicios de la municipalidad, cuyo gráfico es el siguiente:



Donde:

- (n) muestra de estudio
- (p) actitud laboral
- (q) satisfacción del usuario
- (r) relación de las variables

2.3.4. Lugar de estudio

Municipalidad Provincial La Convención – Quillabamba Cusco, es una de las trece que conforman el departamento del Cusco, bajo la administración del Gobierno regional del Cusco.

2.3.5. Población

La población de estudio está constituida por 276 trabajadores de los cuales 161 son de la planta administrativa.

Tabla 1

Población de servidores administrativos (empleados nombrados y contratados)

Servidores de la municipalidad	Nº
Personal profesional	59
Personal técnico	66
Personal de servicio	43
Total	168

Fuente: CAP. Municipalidad Provincial De la Convención

2.3.6. Muestra

En el presente estudio no se realiza el muestreo por ser una población específica. Se asume el criterio estadístico de investigación de tipo censal. Siendo los 161 servidores del municipio. (Hernández et al., 2010).

2.3.7 Población de usuarios

Tabla 2

Población usuaria de los servicios de la Municipalidad Provincial de La Convención Cusco 2019

Población	Nro
Población urbana	59,897
Población rural	87,251
Total	147,148

Estimación de la población atendida por día promedio de 180 usuarios diarios, en 20 días resulta 3600 usuarios atendidos al mes de los cuales se procede a determinar mediante el siguiente procedimiento:

Tabla 3

Muestra de estudio

Tamaño de la muestra	
Z=	1.96
N=	3600
P=	0.5
Q=	0.5

Fuente: Oseda (2013).

Para poblaciones finitas

$$E = 0.05$$

$$n_0 = \frac{Z^2 N \cdot P \cdot Q}{Z^2 P Q + (N - 1) E^2} = 347.162$$

Por tanto, la muestra de la población de usuarios será de 347 usuarios que acuden a la municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba.

2.4. Cuadro de variables, temas o unidades de investigación

Tabla 4
Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Valores
V 1 actitud laboral	Nivel de Respuesta	1-Existe una efectiva predisposición por parte de los servidores en las labores que realizan.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		2-El personal que brinda el servicio de atención, demuestra interés por conocer las necesidades de los usuarios.	
		3-El tiempo de espera, desde el momento en que llega, hasta que atienden a un usuario, es adecuado y oportuno.	
		4-Los trámites realizados por un usuario se cumplen en los plazos establecidos.	
		5-Cómo funcionario se siente comprometido en brindar un servicio eficiente.	
		6-El servicio de atención que se brinda es de calidad.	
		7-Existen actitud de respuesta en el servicio de atención al usuario.	
		8-Se brinda alternativas de solución en el servicio de atención, frente a necesidades del usuario.	
		9-Los procedimientos para realizar un trámite son adecuados.	
		10-Se brinda una información clara y precisa en el servicio de atención.	
		11-Existe una comunicación transparente y oportuna entre los servidores de la Institución.	
		12-Los jefes siempre están dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los servidores para brindar un servicio de atención eficiente.	
		13-Cómo funcionario agiliza su trabajo para atender en el menor tiempo posible.	
	Confiabilidad	14-Cómo funcionario brinda un servicio de atención cordial y amable.	

Atención eficiente

15-Se encuentra el personal especializado y capacitado en brindar un servicio de atención de calidad.

16-Existe un protocolo de atención al usuario en la Institución.

17-Existe la capacidad de atención oportuna y apropiada ante una eventualidad que se presente con un usuario, por parte de los servidores de la Institución.

18-Se cuenta con una atención personalizada para brindar el servicio adecuado.

19-En el primer contacto con el usuario, el personal siempre se identifica o se presenta.

20-Existe un trato de cordialidad entre todos los servidores de la Institución.

respuesta esperado

1-Existe una efectiva predisposición por parte de los servidores en las labores que realizan.

2-El personal que brinda el servicio de atención, demuestra interés por conocer las necesidades de los usuarios.

3-El tiempo de espera, desde el momento en que llega, hasta que te atiende, es adecuado y oportuno.

4-Los trámites que realizas como usuario se cumplen en los plazos establecidos.

5-En el funcionario se siente comprometido en brindar un servicio eficiente.

6-El servicio que recibes es de calidad.

7-Existen Actitud de respuesta en el servicio de atención al usuario.

1-Total insatisfecho

2- insatisfecho

3-Indiferente

4-Satisfecho

5-Muy satisfecho

seguridad gestión

8-El funcionario que le atendió brinda alternativas de solución frente a sus necesidades.

9-Los procedimientos para realizar tu trámite son adecuados.

10-El funcionario le ha brindado una información clara y precisa en el servicio de atención.

11-Existe una comunicación transparente y oportuna entre los servidores de la Institución.

12-Los jefes siempre están dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los usuarios su atención es eficiente.

- 13-El funcionario agiliza su trabajo para atenderte en el menor tiempo posible.
- 14-El funcionario brinda su servicio de manera cordial y amable.
- Conformidad 15-Se aprecia que el personal es especializado y capacitado en brindar un servicio de atención de calidad.
- 16-Existe un protocolo de atención al usuario en la Municipalidad.
- 17-Existe la capacidad de atención oportuna y apropiada ante una eventualidad que se presente con un usuario.
- 18-El funcionario tiene una atención especializada para brindar el servicio oportuno.
- 19-En el primer contacto con el funcionario, siempre se identifica o se presenta.
- 20-Se muestra que existe un trato de cordialidad entre todos los servidores de la Municipalidad.
- 23 Existe Refacción de pistas y veredas
- 24 Existen construcciones de puente peatonal
- 25 Hay facilidades para el otorgamiento de licencias para construcción
- 26 Hay facilidades para la declaratoria de fabrica
-

2.5. Técnicas e instrumentos de investigación

Falcón & Herrera (2005) entienden como técnica: “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. La aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser resguardada mediante un instrumento de recolección de datos”.

El instrumento de medición es el recurso que utilizará el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en su contexto de estudio (Hernández et al., 2010).

En base a la técnica definida se empleará dos instrumentos denominados cuestionario tipo escala con ítems a ser respondido de acuerdo a sus percepciones dichos instrumentos se construyen en relación con los procedimientos de operacionalización de las variables. El instrumento de medición de la actitud laboral será aplicado a los sujetos de la muestra para medir el nivel de actitudinal de los administrativos y el otro instrumento satisfacción se aplicará a los usuarios de la municipalidad.

2.5.1. Descripción del instrumento de la variable 1 actitud laboral

- Nombre del instrumento: Cuestionario que mide la de actitud laboral
- Autor: Abascal y Grande (2005)
- Adaptación: autora de la tesis
- Tipo de instrumento: Cuestionario.
- Objetivo: Determinar de actitud laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial De La Convención Quillabamba.
- Aplicación: Directa
- Tiempo de administración: 30 minutos
- Número de ítem: 24
- Escala: de Likert
- Escala de Medición: 1-Totalmente en desacuerdo. 2-En desacuerdo. 3-Ni en acuerdo ni en desacuerdo. 4-De acuerdo. 5-Totalmente de acuerdo.
- Niveles: Niveles: Deficiente, Regular, Buena.

2.5.2. Descripción del instrumento de la variable 2 satisfacción de los usuarios

- Nombre del instrumento: Cuestionario que mide la satisfacción labora.
- Autor: Castro y col (2009)

- Adaptación: Autora de la tesis
- Tipo de instrumento: Cuestionario.
- Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial De la Convención Quillabamba.
- Número de ítem: 24
- Aplicación: Directa
- Tiempo de administración: 30 minutos
- Escala: de Likert
- Escala de Medición: 1-Insatisfecho. 2-poco satisfecho. 3-Indiferente. 4-Satisfecho. 5-Muy satisfecho.
- Niveles: Deficiente, Regular, Buena.

2.5.3. Validez del instrumento

Se realizará mediante el juicio de expertos, se solicitará la validación del instrumento a tres expertos en gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano y de la Universidad Intercultural de Quillabamba.

2.5.4. Confiabilidad

El instrumento es confiable en un 95 %. con un error máximo permitido de 5%. El estadístico utilizado para determinar la confiabilidad es el alfa de Cronbach, el cual requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, se aplica la medición y se calcula el coeficiente. En este caso la prueba piloto se realizó en 25 trabajadores, de la municipalidad del distrito de Calca por la similitud que tienen. (Corbetta, 2003)).

2.6. Procedimientos de investigación

2.6.1. Aplicación de prueba estadística

En el presente trabajo se aplicará la prueba estadística de la correlación de la “r” de Pearson, siendo el valor de confiabilidad de: 0.99 a + 0.99 el valor perfecto es el resultante “1”. Cuya fórmula es el siguiente:

$$r_{xy} = \frac{\sum x_i y_i - n \bar{x} \bar{y}}{(n - 1) s_x s_y} = \frac{n \sum x_i y_i - \sum x_i \sum y_i}{\sqrt{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} \sqrt{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2}}$$

$$f = N * 100 / n$$

Igualmente se aplicará la estadística inferencia de En el presente trabajo se aplicará la estadística descriptiva de la inferencia de frecuencia porcentual cuya formula es:

Para la prueba de la validez y confiabilidad de resultados se aplicará:

2.6.2. Cálculo estadístico de prueba

N = población

r = Pearson

Tabla 5

Baremo de "r" de Pearson

Correlación negativa perfecta: -1

Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99

Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89

Correlación negativa media: -0,50 a -0,74

Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49

Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24

No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09

Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24

Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49

Correlación positiva media: +0,50 a +0,74

Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89

Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99

Correlación positiva perfecta: +1

CAPÍTULO III

EXPOSICIÓN DE RESULTADOS, DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

3.1. Exposición resultados

Considerando el marco teórico, el planteamiento del problema, se procede a la sistematización de los resultados obtenidos que responden al problema que se abordó esta expresada en la interrogante ¿Qué relación existe entre la actitud laboral del personal administrativo y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019.?, para lograr una respuesta categórica se formuló el objetivo “Determinar la actitud laboral del personal administrativo y satisfacción del usuario. Que permitió proponer un plan de mejora de la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019.”. En la investigación se planteó la hipótesis: La relación que existe entre actitud laboral del personal administrativo y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019. es positivo, a mayor apreciación positiva la metodología que se asumió es el deductivo analítico corresponde mediante la apreciación de 168 servicios administrativos y satisfacción de 347 usuarios de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba – Cusco.

Tabla 6

Efectiva predisposición de los servidores en las labores que realizan y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Categoría	Actitud laboral				Satisfacción usuarios*			
Totalmente en desacuerdo	8	5	8	5	48	14	48	14
Desacuerdo	38	23	46	27	64	18	112	32
Indiferente	58	35	104	62	129	37	241	69
De acuerdo	38	23	142	85	92	27	333	96
Totalmente de acuerdo	26	15	168	100	14	4	347	100
Total	168	100			347		100	

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores y usuarios Municipalidad La Convención Cusco

Leyenda: Variable usuarios: Totalmente insatisfecho, insatisfecho. Indiferente. Satisfecho totalmente satisfecho

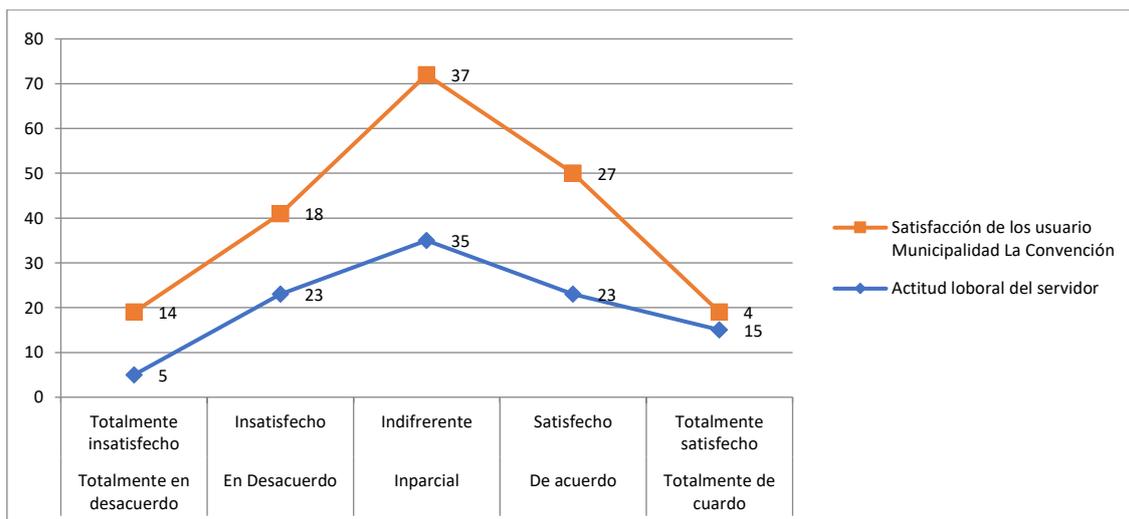


Figura 1. Efectiva predisposición de los servidores en las labores que realizan y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.
Fuente: tabla 7

En la tabla 7 y el gráfico 1 se presentan los resultados sobre los indicadores; “Tiene usted efectiva predisposición como servidores en las labores que realizan” Y el indicador dirigido a los usuarios que dice: “Existe una efectiva predisposición por parte de los servidores en las labores que realizan” cuya distribución de frecuencias es la siguiente: En la categoría, "Totalmente en desacuerdo" se registra a "8" de los servidores que representan el 5%. En la cualidad, "De acuerdo" respondieron "38" de los servidores que conforman el 23%. En el modo, "ni de acuerdo ni en desacuerdo" respondieron "58" de los servidores que constituyen el 35%. En el carácter "De acuerdo" respondieron "38" de los servidores que simbolizan el 23%. En la Condición "totalmente de acuerdo" respondieron "26" de los servidores que constituyen 15%.

En la variable satisfacción de los usuarios en la categoría, "Totalmente insatisfecho" se presentan a "48" de los usuarios que representan el 14 %. En la cualidad, "Insatisfecho" respondieron "64" de los usuarios que conforman el 18 %. En el modo, "indiferente" respondieron "129" de los usuarios que constituyen el 37 %. En el carácter "satisfecho" respondieron "92" de los usuarios que simbolizan el 27 %. En la condición "totalmente satisfecho" respondieron "14" de los usuarios que constituyen 4 % de los usuarios.

Tabla 7

Servicio de atención, demostrando interés por los usuarios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Categoría	Interés por usuarios				Satisfacción usuarios			
Totalmente en desacuerdo	9	5	9	5	25	7	25	7
Desacuerdo	30	18	39	23	48	14	73	21
Indiferente	61	36	100	60	147	42	220	63
De acuerdo	49	29	149	89	114	33	334	96
Totalmente de acuerdo	19	11	168	100	13	4	347	100
Total	168	100			347	100		

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores y usuarios Municipalidad La Convención Cusco

Leyenda: Variable usuarios: Totalmente insatisfecho, insatisfecho. Indiferente. Satisfecho totalmente satisfecho

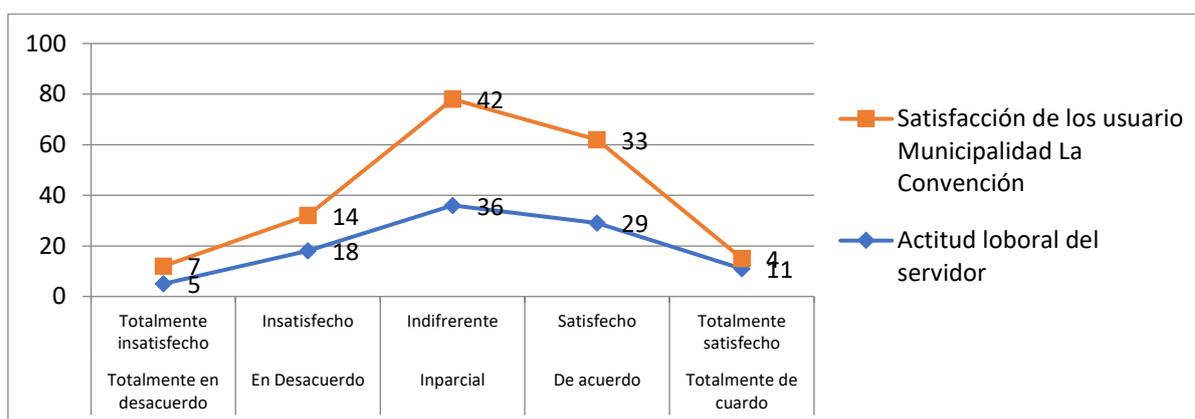


Figura 2. Servicio de atención, demostrando interés por los usuarios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Fuente: tabla 8

En la tabla 8 y el gráfico 2 se presentan los resultados sobre los indicadores; "Usted brinda el servicio de atención, demostrando interés por conocer las necesidades de los usuarios" Seguido del indicador que dice: "El personal que brinda el servicio de atención, demuestra interés por conocer las necesidades de los usuarios" la distribución de frecuencias es la siguiente: En la categoría, "Totalmente en desacuerdo" se registra a "9" de los servidores que representan el 5%. En la calidad, "De acuerdo" respondieron "30" de los servidores que conforman el 18%. En el modo, "ni de acuerdo ni en desacuerdo" respondieron "61" de los servidores que constituyen el 36%. En el carácter "De acuerdo"

respondieron "49" de los servidores que simbolizan el 29%. En la Condición "totalmente de acuerdo" respondieron "19" de los servidores que constituyen 11%.

En la variable satisfacción de los usuarios los resultados son en la categoría, "Totalmente insatisfecho" se presentan a "25" de los usuarios que representan el 7 %. En la cualidad, "Insatisfecho" respondieron "48" de los usuarios que conforman el 14 %. En el modo, "indiferente" respondieron "147" de los usuarios que constituyen el 42 %. En el carácter "satisfecho" respondieron "114" de los usuarios que simbolizan el 33 %. En la condición "totalmente satisfecho" respondieron "13" de los usuarios que constituyen 4%.

Tabla 8

Tiempo de espera, desde el momento en que llega, hasta que usted le atiende a un usuario, es adecuado y oportuno y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Categoría	Tiempo de espera				Satisfacción usuarios			
Totalmente en desacuerdo	15	9	15	9	43	12	43	12
Desacuerdo	46	27	61	36	82	24	125	36
Indiferente	38	23	99	59	108	31	233	67
De acuerdo	40	24	139	83	83	24	316	91
Totalmente de acuerdo	29	17	168	100	31	9	347	100
Total	168	100			347	100		

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores y usuarios Municipalidad La Convención Cusco

Leyenda: Variable usuarios: Totalmente insatisfecho, insatisfecho. Indiferente. Satisfecho totalmente satisfecho

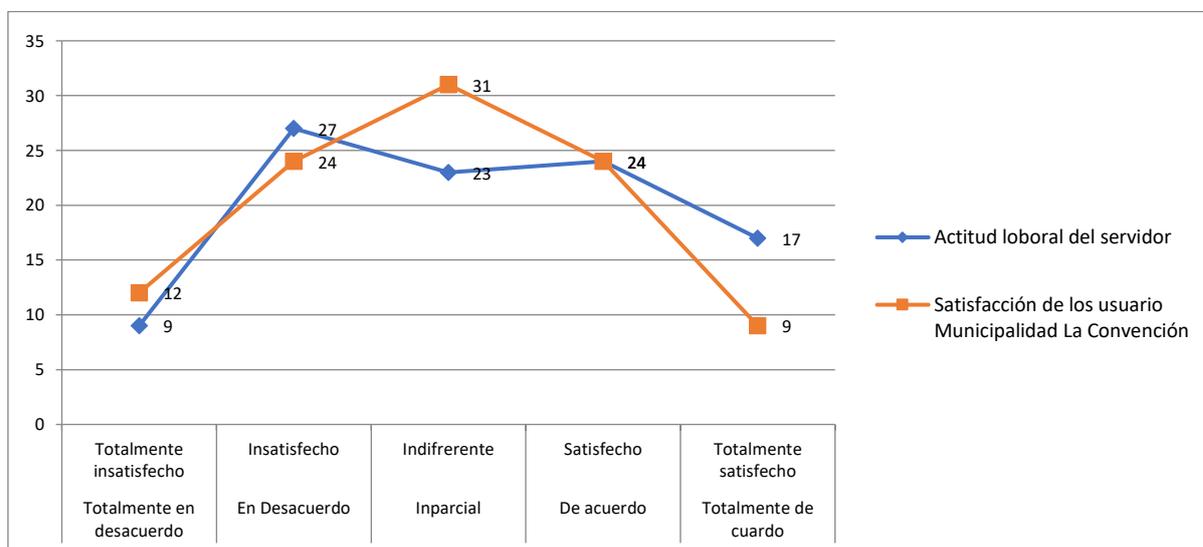


Figura 3. Servicio de atención, demostrando interés por los usuarios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Fuente: tabla 9

En la tabla 9 y el gráfico 3 se presentan los resultados sobre los indicadores; “El tiempo de espera, desde el momento en que llega, hasta que usted le atienden a un usuario, es adecuado y oportuno” Y el indicador dirigido a los usuarios que dice: “El tiempo de espera, desde el momento en que llega, hasta que te atiende, es adecuado y oportuno” las frecuencias es como sigue: En la categoría, "Totalmente en desacuerdo" se registra a "15" de los servidores que representan el 9%. En la cualidad, "De acuerdo" respondieron "46" de los servidores que conforman el 27%. En el modo, "ni de acuerdo ni en desacuerdo" respondieron "38" de los servidores que constituyen el 23%. En el carácter "De acuerdo" respondieron "40" de los servidores que simbolizan el 24%. En la Condición "totalmente de acuerdo" respondieron "29" de los servidores que constituyen 17%.

En la variable satisfacción de los usuarios los resultados son en la categoría, "Totalmente insatisfecho" se presentan a "43" de los usuarios que representan el 12 %. En la cualidad, "Insatisfecho" respondieron "82" de los usuarios que conforman el 24 %. En el modo, "indiferente" respondieron "108" de los usuarios que constituyen el 31 %. En el carácter "satisfecho" respondieron "83" de los usuarios que simbolizan el 24 %. En la condición "totalmente satisfecho" respondieron "31" de los usuarios que constituyen 9 %.

Tabla 9

Los trámites realizados por un usuario se cumplen en los plazos establecidos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Categorías	Tiempo de trámite				Satisfacción usuarios				
Totalmente en desacuerdo	18	11	18	11	35	10	35	10	
Desacuerdo	19	11	37	22	52	15	87	25	
Indiferente	68	40	105	63	144	41	231	67	
De acuerdo	34	20	139	83	85	24	316	91	
Totalmente de acuerdo	29	17	168	100	31	9	347	100	
Total	168	100			347	100			

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores y usuarios Municipalidad La Convención Cusco

Leyenda: Variable usuarios: Totalmente insatisfecho, insatisfecho. Indiferente. Satisfecho totalmente satisfecho

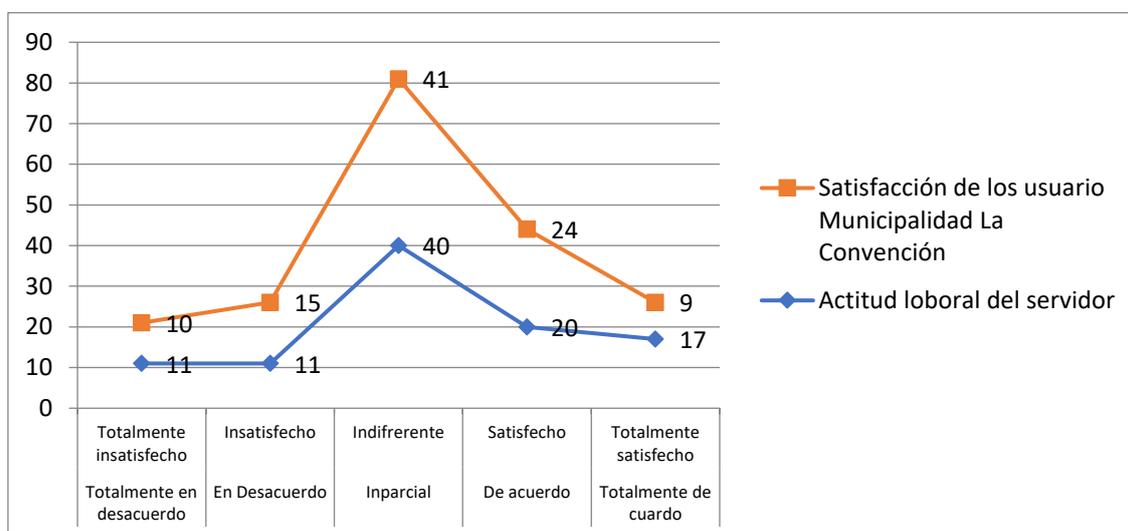


Figura 4. Los trámites realizados por un usuario se cumplen en los plazos establecidos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Fuente: tabla 10

En la tabla 10 y el gráfico 4 se presentan los resultados sobre los indicadores; “Los trámites realizados por un usuario se cumplen en los plazos establecidos” Y el indicador dirigido a los usuarios que dice:” Los trámites que realizas como usuario se cumplen en los plazos establecidos” cuya distribución de frecuencias es la siguiente: En la categoría, "Totalmente en desacuerdo" se registra a "18" de los servidores que representan el 11%. En la categoría, "De acuerdo" respondieron "19" de los servidores que conforman el 11%. En la categoría, "ni de acuerdo ni en desacuerdo" respondieron "68" de los servidores que constituyen el 40%. En la categoría "De acuerdo" respondieron "34" de los servidores que simbolizan el 20%. En la categoría "totalmente de acuerdo" respondieron "29" de los servidores que constituyen el 17%.

En la variable satisfacción de los usuarios los resultados son en la categoría, "Totalmente insatisfecho" se presentan a "35" de los usuarios que representan el 10 %. En la categoría, "Insatisfecho" respondieron "52" de los usuarios que conforman el 15 %. En la categoría, "indiferente" respondieron "144" de los usuarios que constituyen el 41 %. En la categoría "satisfecho" respondieron "85" de los usuarios que simbolizan el 24 %. En la categoría "totalmente satisfecho" respondieron "31" de los usuarios que constituyen el 9 %.

Tabla 10

Cómo funcionario se siente comprometido en brindar un servicio eficiente y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Categorías	Servicio eficiente				Satisfacción usuarios				
Totalmente en desacuerdo	30	18	30	18	44	13	44	13	
Desacuerdo	28	17	58	35	67	19	111	32	
Indiferente	49	29	107	64	105	30	216	62	
De acuerdo	36	21	143	85	91	26	307	88	
Totalmente de acuerdo	25	15	168	100	40	12	347	100	
Total	168	100			347	100			

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores y usuarios Municipalidad La Convención Cusco

Leyenda: Variable usuarios: Totalmente insatisfecho, insatisfecho. Indiferente. Satisfecho totalmente satisfecho

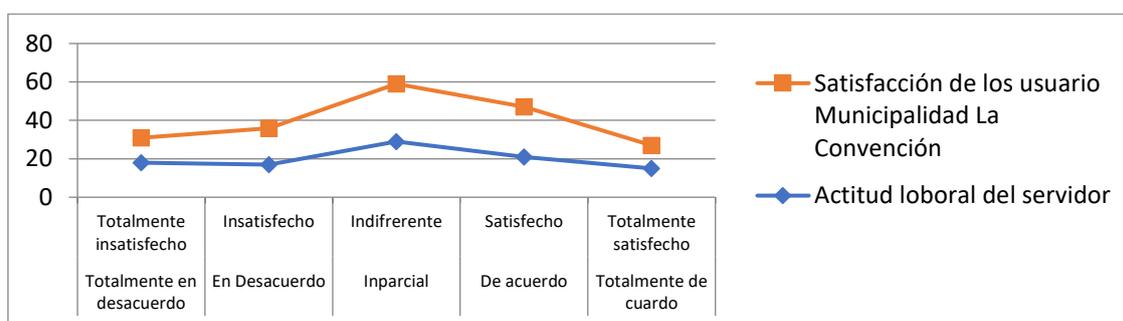


Figura 5. Cómo funcionario se siente comprometido en brindar un servicio eficiente y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Fuente: tabla 11

En la tabla 11 y el gráfico 5 se presentan los resultados sobre los indicadores; "Cómo funcionario se siente comprometido en brindar un servicio eficiente" Seguido del indicador que dice: "En el funcionario se siente comprometido en brindar un servicio eficiente" la distribución de frecuencias es el siguiente: En la categoría, "Totalmente en desacuerdo" se registra a "30" de los servidores que representan el 18%. En la cualidad, "De acuerdo" respondieron "28" de los servidores que conforman el 17%. En el modo, "ni de acuerdo ni en desacuerdo" respondieron "49" de los servidores que constituyen el 29%. En el carácter "De acuerdo" respondieron "36" de los servidores que simbolizan el 21%. En la Condición "totalmente de acuerdo" respondieron "25" de los servidores que constituyen 15%.

En la variable satisfacción de los usuarios los resultados son en la categoría, "Totalmente insatisfecho" se presentan a "44" de los usuarios que representan el 13 %. En la cualidad, "Insatisfecho" respondieron "67" de los usuarios que conforman el 19 %. En el modo, "indiferente" respondieron "105" de los usuarios que constituyen el 30 %. En el carácter "satisfecho" respondieron "91" de los usuarios que simbolizan el 26 %. En la condición "totalmente satisfecho" respondieron "40" de los usuarios que constituyen 12 %.

Tabla 11

El servicio de atención que brindas es de calidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Categorías	Calidad de atención				Satisfacción usuarios			
Totalmente en desacuerdo	27	16	27	16	27	8	27	8
Desacuerdo	21	13	48	29	58	17	85	24
Indiferente	62	37	110	65	127	37	212	61
De acuerdo	39	23	149	89	114	33	326	94
Totalmente de acuerdo	19	11	168	100	21	6	347	100
Total	168	100			347	100		

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores y usuarios Municipalidad La Convención Cusco

Leyenda: Variable usuarios: Totalmente insatisfecho, insatisfecho. Indiferente. Satisfecho totalmente satisfecho

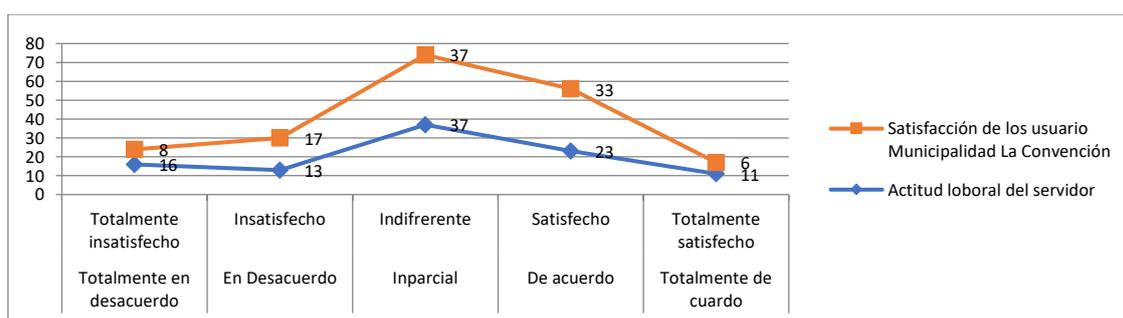


Figura 6. El servicio de atención que brindas es de calidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Fuente: tabla 12

En la tabla 12 y el gráfico 6 se presentan los resultados sobre los indicadores; "El servicio de atención que brindas es de calidad" Y el indicador dirigido a los usuarios que dice: "El servicio que recibes es de calidad" las frecuencias es como

sigue: En la categoría, "Totalmente en desacuerdo" se registra a "27" de los servidores que representan el 16%. En la cualidad, "De acuerdo" respondieron "21" de los servidores que conforman el 13%. En el modo, "ni de acuerdo ni en desacuerdo" respondieron "62" de los servidores que constituyen el 37%. En el carácter "De acuerdo" respondieron "39" de los servidores que simbolizan el 23%. En la Condición "totalmente de acuerdo" respondieron "19" de los servidores que constituyen 11%.

En la variable satisfacción de los usuarios los resultados son en la categoría, "Totalmente insatisfecho" se presentan a "27" de los usuarios que representan el 8 %. En la cualidad, "Insatisfecho" respondieron "58" de los usuarios que conforman el 17 %. En el modo, "indiferente" respondieron "127" de los usuarios que constituyen el 37 %. En el carácter "satisfecho" respondieron "114" de los usuarios que simbolizan el 33 %. En la condición "totalmente satisfecho" respondieron "21" de los usuarios que constituyen 6 %.

Tabla 12

Actitud de respuesta en el servicio de atención y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Categorías	Eficiencia de respuesta				Satisfacción usuarios			
Totalmente en desacuerdo	25	15	25	15	34	10	34	10
Desacuerdo	11	7	36	21	65	19	99	29
Indiferente	69	41	105	63	137	39	236	68
De acuerdo	50	30	155	92	83	24	319	92
Totalmente de acuerdo	13	8	168	100	28	8	347	100
Total	168	100			347	100		

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores y usuarios Municipalidad La Convención Cusco

Leyenda: Variable usuarios: Totalmente insatisfecho, insatisfecho. Indiferente. Satisfecho totalmente satisfecho

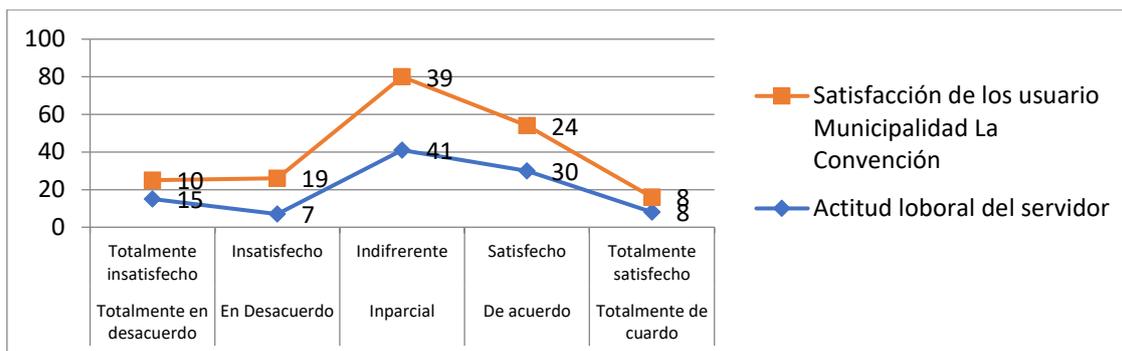


Figura 7. Actitud de respuesta en el servicio de atención y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Fuente: tabla 13

En la tabla 13 y el gráfico 7 se presentan los resultados sobre los indicadores; “Tienes Actitud de respuesta en el servicio de atención al usuario” Y el indicador dirigido a los usuarios que dice:” Existen actitud de respuesta en el servicio de atención al usuario” cuya distribución de frecuencias es el siguiente: En la categoría, "Totalmente en desacuerdo" se registra a “25” de los servidores que representan el 15%.En la cualidad, "De acuerdo" respondieron “11” de los servidores que conforman el 7%. En el modo, "ni de acuerdo ni en desacuerdo" respondieron "69" de los servidores que constituyen el 41%. En el carácter "De acuerdo" respondieron "50" de los servidores que simbolizan el 30%.En la Condición "totalmente de acuerdo" respondieron "13" de los servidores que constituyen 8%.

En la variable satisfacción de los usuarios los resultados son en la categoría, "Totalmente insatisfecho" se presentan a “34” de los usuarios que representan el 10 %. En la cualidad, "Insatisfecho" respondieron “65” de los usuarios que conforman el 19 %.En el modo, "indiferente" respondieron "137" de los usuarios que constituyen el 39 %. En el carácter "satisfecho" respondieron "83" de los usuarios que simbolizan el 24 %. En la condición "totalmente satisfecho" respondieron "28" de los usuarios que constituyen 8 %.

Tabla 13

Brinda alternativas de solución en el servicio de atención y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Categorías	Alternativas solución				Satisfacción usuarios			
	12	7	12	7	28	8	28	8
Totalmente en desacuerdo	12	7	12	7	28	8	28	8
Desacuerdo	39	23	51	30	59	17	87	25

Indiferente	37	22	88	52	150	43	237	68
De acuerdo	58	35	146	87	82	24	319	92
Totalmente de acuerdo	22	13	168	100	28	8	347	100
Total	168	100			347	100		

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores y usuarios Municipalidad La Convención Cusco

Leyenda: Variable usuarios: Totalmente insatisfecho, insatisfecho. Indiferente. Satisfecho totalmente satisfecho

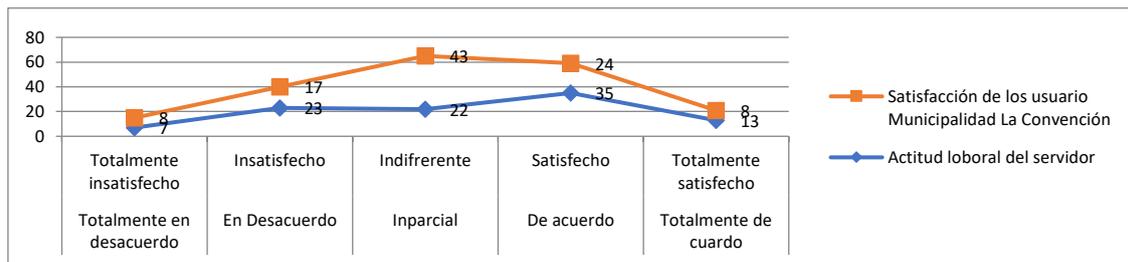


Figura 8. Brinda alternativas de solución en el servicio de atención y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Fuente: tabla 15

En la tabla 15 y el gráfico 8 se presentan los resultados sobre los indicadores; "Usted brinda alternativas de solución en el servicio de atención, frente a necesidades del usuario" Seguido del indicador que dice: "El funcionario que le atendió brinda alternativas de solución frente a sus necesidades" la distribución de frecuencias es la siguiente: En la categoría, "Totalmente en desacuerdo" se registra a "12" de los servidores que representan el 7%. En la categoría, "De acuerdo" respondieron "39" de los servidores que conforman el 23%. En el modo, "ni de acuerdo ni en desacuerdo" respondieron "37" de los servidores que constituyen el 22%. En el carácter "De acuerdo" respondieron "58" de los servidores que simbolizan el 35%. En la condición "totalmente de acuerdo" respondieron "22" de los servidores que constituyen 13%.

En la variable satisfacción de los usuarios los resultados son en la categoría, "Totalmente insatisfecho" se presentan a "28" de los usuarios que representan el 8%. En la categoría, "Insatisfecho" respondieron "59" de los usuarios que conforman el 17%. En el modo, "indiferente" respondieron "150" de los usuarios que constituyen el 43%. En el carácter "satisfecho" respondieron "82" de los usuarios que simbolizan el 24%. En la condición "totalmente satisfecho" respondieron "28" de los usuarios que constituyen 8%.

Tabla 14

Los procedimientos para realizar un trámite son adecuados y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Categorías	Procedimiento trámite				Satisfacción usuarios			
Totalmente en desacuerdo	25	15	25	15	36	10	36	10
Desacuerdo	41	24	66	39	82	24	118	34
Indiferente	51	30	117	70	106	31	224	65
De acuerdo	37	22	154	92	97	28	321	93
Totalmente de acuerdo	14	8	168	100	26	7	347	100
	168	100			347	100		

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores y usuarios Municipalidad La Convención Cusco

Leyenda: Variable usuarios: Totalmente insatisfecho, insatisfecho. Indiferente. Satisfecho totalmente satisfecho

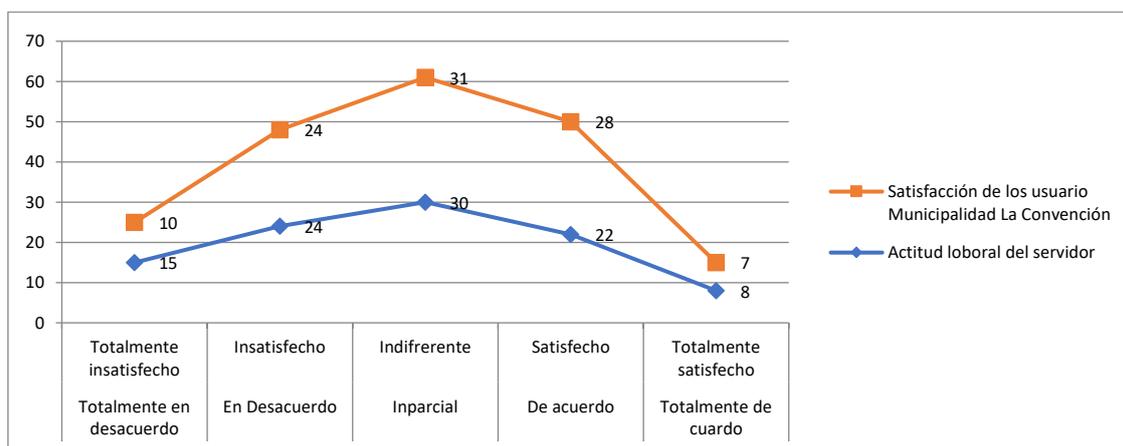


Figura 9. Los procedimientos para realizar un trámite son adecuados y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Fuente: tabla 16

En la tabla 16 y el gráfico 9 se presentan los resultados sobre los indicadores; “Los procedimientos para realizar un trámite son adecuados” Y el indicador dirigido a los usuarios que dice:” Los procedimientos para realizar tu trámite son adecuados” las frecuencias es como sigue: En la categoría, "Totalmente en desacuerdo" se registra a "25" de los servidores que representan el 15%.En la cualidad, "De acuerdo" respondieron "41" de los servidores que conforman el 24%.En el modo, "ni de acuerdo ni en desacuerdo" respondieron "51" de los servidores que constituyen el 30%.En el carácter "De acuerdo" respondieron "37" de los servidores que simbolizan el 22%.En la Condición "totalmente de acuerdo" respondieron "14" de los servidores que constituyen 8%.

En la variable satisfacción de los usuarios los resultados son en la categoría, "Totalmente insatisfecho" se presentan a "36" de los usuarios que representan el 10 %. En la cualidad, "Insatisfecho" respondieron "82" de los usuarios que conforman el 24 %. En el modo, "indiferente" respondieron "106" de los usuarios que constituyen el 31 %. En el carácter "satisfecho" respondieron "97" de los usuarios que simbolizan el 28 %. En la condición "totalmente satisfecho" respondieron "26" de los usuarios que constituyen 7 %.

Tabla 15

Usted brinda una información clara y precisa en el servicio a su cargo y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Categorías	Información precisa				Satisfacción usuarios			
Totalmente en desacuerdo	30	18	30	18	22	6	22	6
Desacuerdo	34	20	64	38	61	18	83	24
Indiferente	58	35	122	73	137	39	220	63
De acuerdo	32	19	154	92	113	33	333	96
Totalmente de acuerdo	14	8	168	100	14	4	347	100
Total	168	100			347	100		

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores y usuarios Municipalidad La Convención Cusco

Leyenda: Variable usuarios: Totalmente insatisfecho, insatisfecho. Indiferente. Satisfecho totalmente satisfecho

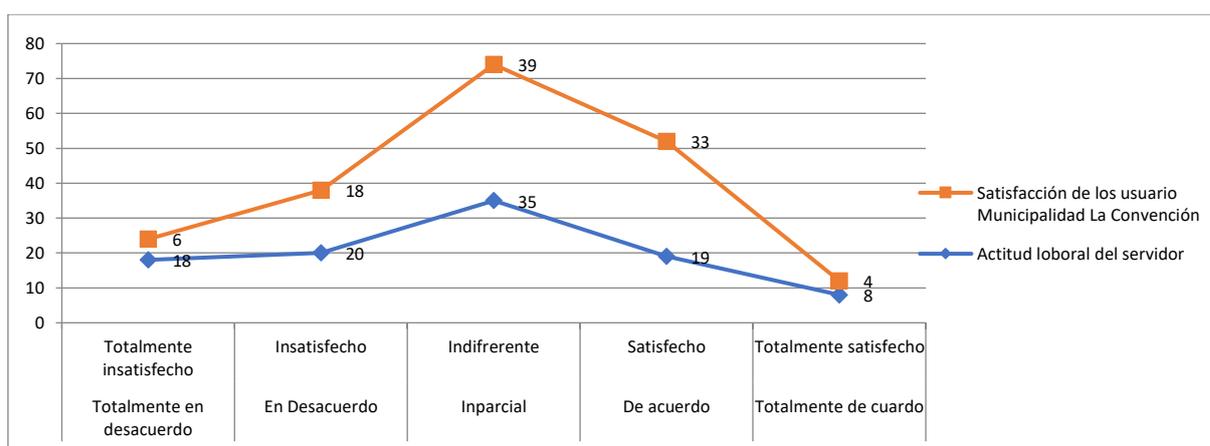


Figura 10. Usted brinda una información clara y precisa en el servicio a su cargo y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Fuente: tabla 16

En la tabla 16 y el gráfico 10 se presentan los resultados sobre los indicadores; “Usted brinda una información clara y precisa en el servicio a su cargo” Y el indicador dirigido a los usuarios que dice:” El funcionario le ha brindado una información clara y precisa en el servicio de atención” cuya distribución de frecuencias es el siguiente: En la categoría, "Totalmente en desacuerdo" se registra a “30” de los servidores que representan el 18%.En la cualidad, "De acuerdo" respondieron “34” de los servidores que conforman el 20%.En el modo, "ni de acuerdo ni en desacuerdo" respondieron "58" de los servidores que constituyen el 35%.En el carácter "De acuerdo" respondieron "32" de los servidores que simbolizan el 19%.En la Condición "totalmente de acuerdo" respondieron "14" de los servidores que constituyen 8%.

En la variable satisfacción de los usuarios los resultados son en la categoría, "Totalmente insatisfecho" se presentan a “22” de los usuarios que representan el 6 %. En la cualidad, "Insatisfecho" respondieron “61” de los usuarios que conforman el 18 %. En el modo, "indiferente" respondieron "137" de los usuarios que constituyen el 39 %. En el carácter "satisfecho" respondieron "113" de los usuarios que simbolizan el 33 %. En la condición "totalmente satisfecho" respondieron "14" de los usuarios que constituyen 4 %.

Tabla 16

Tiene una comunicación transparente y oportuna entre los servidores de la Institución y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Categorías	Comunicación transparente				Satisfacción usuarios			
Totalmente en desacuerdo	23	14	23	14	34	10	34	10
Desacuerdo	27	16	50	30	79	23	113	33
Indiferente	66	39	116	69	109	31	222	64
De acuerdo	38	23	154	92	97	28	319	92
Totalmente de acuerdo	14	8	168	100	28	8	347	100
Total	168	100			347	100		

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores y usuarios Municipalidad La Convención Cusco

Leyenda: Variable usuarios: Totalmente insatisfecho, insatisfecho. Indiferente. Satisfecho totalmente satisfecho

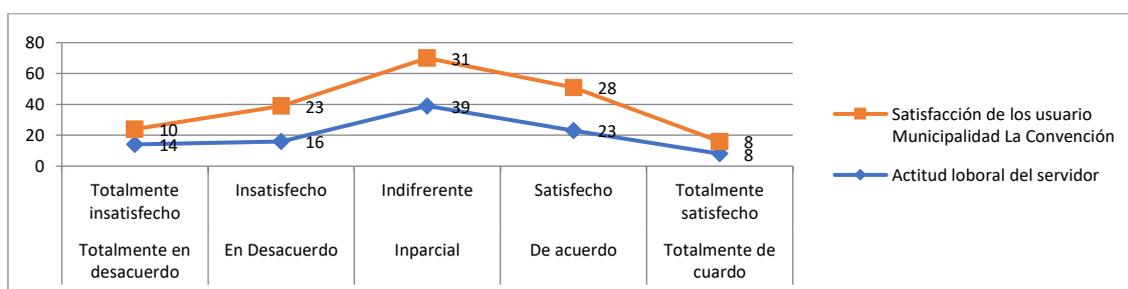


Figura 11. Tiene una comunicación transparente y oportuna entre los servidores de la Institución y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.
Fuente: tabla 18

En la tabla 17 y el gráfico 11 se presentan los resultados sobre los indicadores; "Tiene usted una comunicación transparente y oportuna entre los servidores de la Institución" Seguido del indicador que dice: "Existe una comunicación transparente y oportuna entre los servidores de la Institución" la distribución de frecuencias es la siguiente: En la categoría, "Totalmente en desacuerdo" se registra a "23" de los servidores que representan el 14%. En la categoría, "De acuerdo" respondieron "27" de los servidores que conforman el 16%. En el modo, "ni de acuerdo ni en desacuerdo" respondieron "66" de los servidores que constituyen el 39%. En el carácter "De acuerdo" respondieron "38" de los servidores que simbolizan el 23%. En la condición "totalmente de acuerdo" respondieron "14" de los servidores que constituyen el 8%.

En la variable satisfacción de los usuarios los resultados son en la categoría, "Totalmente insatisfecho" se presentan a "34" de los usuarios que representan el 10 %. En la cualidad, "Insatisfecho" respondieron "79" de los usuarios que conforman el 23 %. En el modo, "indiferente" respondieron "109" de los usuarios que constituyen el 31 %. En el carácter "satisfecho" respondieron "97" de los usuarios que simbolizan el 28 %. En la condición "totalmente satisfecho" respondieron "28" de los usuarios que constituyen 8 %.

Tabla 17

Tiene una comunicación transparente y oportuna entre los servidores de la Institución y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Categorías	Comunicación oportuna				Satisfacción usuarios			
	10	6	10	6	40	12	40	12
Totalmente en desacuerdo	10	6	10	6	40	12	40	12
Desacuerdo	55	33	65	39	56	16	96	28
Indiferente	35	21	100	60	133	38	229	66
De acuerdo	48	29	148	88	89	26	318	92
Totalmente de acuerdo	20	12	168	100	29	8	347	100
	168 100				347 100			

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores y usuarios Municipalidad La Convención Cusco

Legenda: Variable usuarios: Totalmente insatisfecho, insatisfecho. Indiferente. Satisfecho totalmente satisfecho

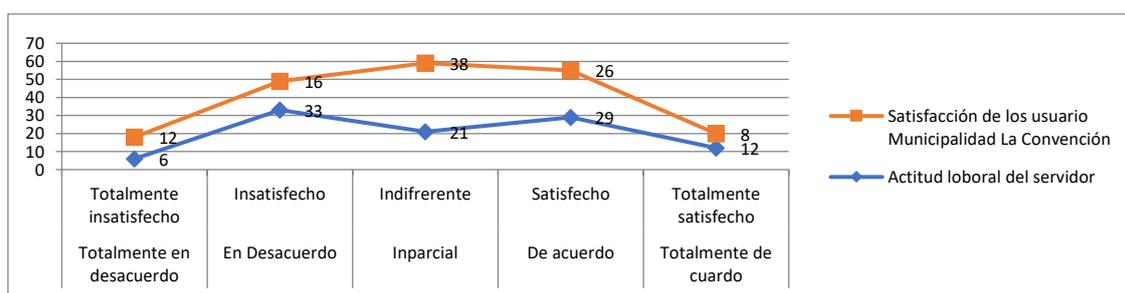


Figura 12. Tiene una comunicación transparente y oportuna entre los servidores de la Institución y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Fuente: tabla 7

En la tabla 18 y el gráfico 12 se presentan los resultados sobre los indicadores; “Los jefes siempre están dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los servidores, para brindar un servicio de atención eficiente” Y el indicador dirigido a los usuarios que dice: “Los jefes siempre están dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los usuarios y su atención es eficiente” las frecuencias son como sigue: En la categoría, "Totalmente en desacuerdo" se registra a "10" de los servidores que representan el 6%. En la cualidad, "De acuerdo" respondieron "55" de los servidores que conforman el 33%. En el modo, "ni de acuerdo ni en desacuerdo" respondieron "35" de los servidores que constituyen el 21%. En el carácter "De acuerdo" respondieron "48" de los servidores que simbolizan el 29%. En la Condición "totalmente de acuerdo" respondieron "20" de los servidores que constituyen el 12%.

En la variable satisfacción de los usuarios los resultados son en la categoría, "Totalmente insatisfecho" se presentan a "40" de los usuarios que representan el 12 %. En la cualidad, "Insatisfecho" respondieron "56" de los usuarios que conforman el 16 %. En el modo, "indiferente" respondieron "133" de los usuarios que constituyen el 38 %. En el carácter "satisfecho" respondieron "89" de los usuarios que simbolizan el 26 %. En la condición "totalmente satisfecho" respondieron "29" de los usuarios que constituyen el 8 %.

Tabla 18

Tiene priorización confiabilidad oportuna entre los servidores de la Institución y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Categorías	Confiabilidad en el servidor				Satisfacción usuarios			
Totalmente en desacuerdo	28	17	28	17	36	10	36	10
Desacuerdo	38	23	66	39	84	24	120	35
Indiferente	50	30	116	69	99	29	219	63
De acuerdo	42	25	158	94	102	29	321	93
Totalmente de acuerdo	10	6	168	100	26	7	347	100
Total	168	100			347	100		

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores y usuarios Municipalidad La Convención Cusco

Leyenda: Variable usuarios: Totalmente insatisfecho, insatisfecho. Indiferente. Satisfecho totalmente satisfecho

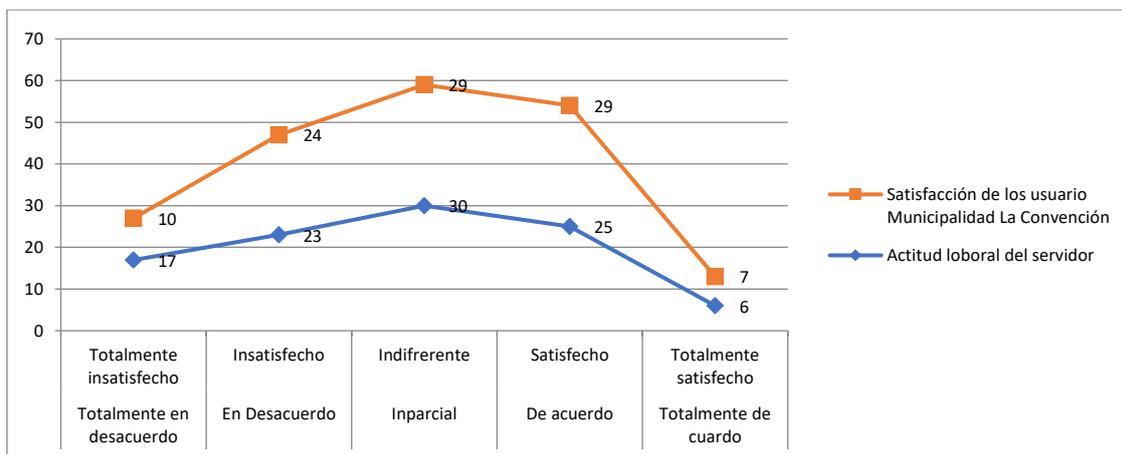


Figura 13. Cómo funcionario agilizas tu trabajo para atender en el menor tiempo posible y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.
Fuente: tabla 7

En la tabla 20 y el gráfico 13 se presentan los resultados sobre los indicadores; “Cómo funcionario agilizas tu trabajo para atender en el menor tiempo posible” Y el indicador dirigido a los usuarios que dice:” El funcionario agiliza su trabajo para atenderte en el menor tiempo posible” cuya distribución de frecuencias es el siguiente: En la categoría, "Totalmente en desacuerdo" se registra a “28” de los servidores que representan el 17%.En la cualidad, "De acuerdo" respondieron “38” de los servidores que conforman el 23%. En el modo, "ni de acuerdo ni en desacuerdo" respondieron "50" de los servidores que constituyen el 30%.En el carácter "De acuerdo" respondieron "42" de los servidores que simbolizan el 25%.En la Condición "totalmente de acuerdo" respondieron "10" de los servidores que constituyen 6%.

En la variable satisfacción de los usuarios los resultados son en la categoría, "Totalmente insatisfecho" se presentan a “36” de los usuarios que representan el 10 %. En la cualidad, "Insatisfecho" respondieron “84” de los usuarios que conforman el 24 %. En el modo, "indiferente" respondieron "99" de los usuarios que constituyen el 29 %. En el carácter "satisfecho" respondieron "102" de los usuarios que simbolizan el 29 %. En la condición "totalmente satisfecho" respondieron "26" de los usuarios que constituyen 7 %.

Tabla 19

Cómo funcionario brindas un servicio de atención cordial y oportuna entre los servidores de la Institución y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Categorías	Actitud laboral				Satisfacción usuarios			
Totalmente en desacuerdo	5	3	5	3	26	7	26	7
Desacuerdo	42	25	47	28	56	16	82	24
Indiferente	57	34	104	62	132	38	214	62
De acuerdo	42	25	146	87	118	34	332	96
Totalmente de acuerdo	22	13	168	100	15	4	347	100
Total	168	100			347	100		

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores y usuarios Municipalidad La Convención Cusco

Leyenda: Variable usuarios: Totalmente insatisfecho, insatisfecho. Indiferente. Satisfecho totalmente satisfecho

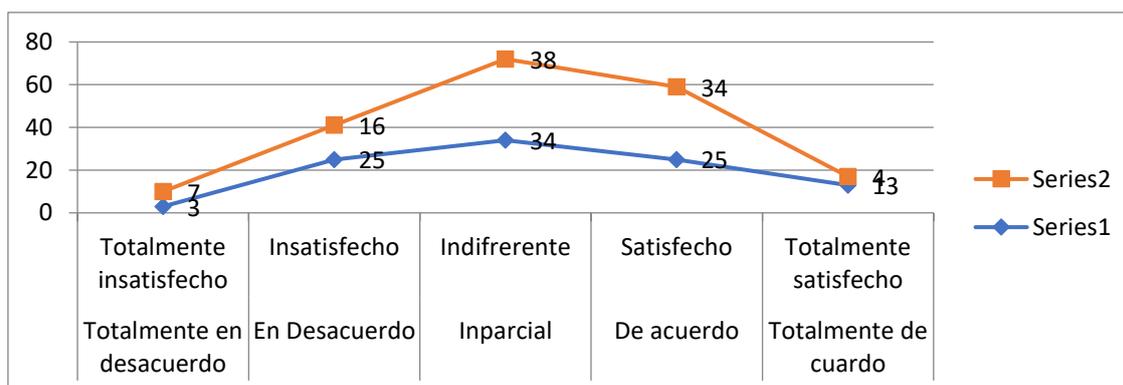


Figura 14. Cómo funcionario brindas un servicio de atención cordial y oportuna entre los servidores de la Institución y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Fuente: tabla 20

En la tabla 20 y el gráfico 14 se presentan los resultados sobre los indicadores; "Cómo funcionario brindas un servicio de atención cordial y amable" Seguido del indicador que dice: "El funcionario brinda su servicio de manera cordial y amable" la distribución de frecuencias es la siguiente: En la categoría, "Totalmente en desacuerdo" se registra a "5" de los servidores que representan el 3%. En la cualidad, "De acuerdo" respondieron "42" de los servidores que conforman el 25%. En el modo, "ni de acuerdo ni en desacuerdo" respondieron "57" de los servidores que constituyen el 34%. En el carácter "De acuerdo" respondieron "42" de los servidores que simbolizan el 25%. En la Condición "totalmente de acuerdo" respondieron "22" de los servidores que constituyen el 13%.

En la variable satisfacción de los usuarios los resultados son en la categoría, "Totalmente insatisfecho" se presentan a "26" de los usuarios que representan el 7 %. En la cualidad, "Insatisfecho" respondieron "56" de los usuarios que conforman el 16 %. En el modo, "indiferente" respondieron "132" de los usuarios que constituyen el 38 %. En el carácter "satisfecho" respondieron "118" de los usuarios que simbolizan el 34 %. En la condición "totalmente satisfecho" respondieron "15" de los usuarios que constituyen 4 %.

Tabla 20

Se encuentra usted especializado y capacitado en brindar un servicio y atención de calidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Categorías	Actitud laboral				Satisfacción usuarios			
Totalmente en desacuerdo	19	11	19	11	41	12	41	12
Desacuerdo	40	24	59	35	87	25	128	37
Indiferente	53	32	112	67	102	29	230	66
De acuerdo	41	24	153	91	79	23	309	89
Totalmente de acuerdo	15	9	168	100	38	11	347	100
Total	168	100			347	100		

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores y usuarios Municipalidad La Convención Cusco

Leyenda: Variable usuarios: Totalmente insatisfecho, insatisfecho. Indiferente. Satisfecho totalmente satisfecho

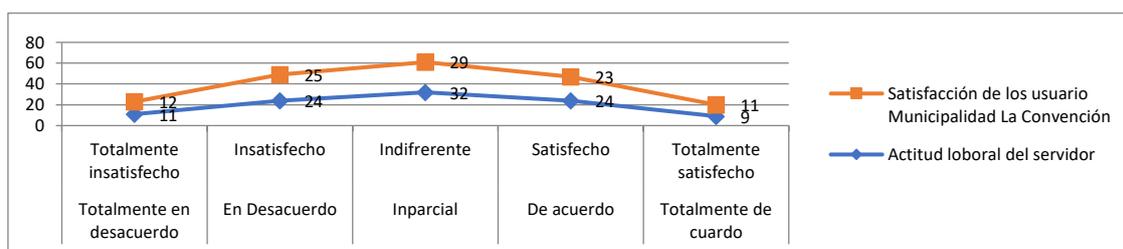


Figura 15. Se encuentra usted especializado y capacitado en brindar un servicio y atención de calidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Fuente Tabla 21

En la tabla 21 y el gráfico 15 se presentan la resultados sobre los indicadores; “Se encuentra usted especializado y capacitado en brindar un servicio y atención de calidad” Y el indicador dirigido a los usuarios que dice: ”Se aprecia que el personal es especializado y capacitado en brindar un servicio de atención de calidad” las frecuencias es como sigue: En la categoría, "Totalmente en

desacuerdo" se registra a "19" de los servidores que representan el 11%. En la cualidad, "De acuerdo" respondieron "40" de los servidores que conforman el 24%. En el modo, "ni de acuerdo ni en desacuerdo" respondieron "53" de los servidores que constituyen el 32%. En el carácter "De acuerdo" respondieron "41" de los servidores que simbolizan el 24%. En la Condición "totalmente de acuerdo" respondieron "15" de los servidores que constituyen 9%.

En la variable satisfacción de los usuarios los resultados son en la categoría, "Totalmente insatisfecho" se presentan a "41" de los usuarios que representan el 12 %. En la cualidad, "Insatisfecho" respondieron "87" de los usuarios que conforman el 25 %. En el modo, "indiferente" respondieron "102" de los usuarios que constituyen el 29 %. En el carácter "satisfecho" respondieron "79" de los usuarios que simbolizan el 23 %. En la condición "totalmente satisfecho" respondieron "38" de los usuarios que constituyen 11 %.

Tabla 21

Tiene usted un protocolo de atención al usuario en la Institución y atención de calidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Categorías	Actitud laboral				Satisfacción usuarios				
Totalmente en desacuerdo	10	6	10	6	37	11	37	11	
Desacuerdo	55	33	65	39	56	16	93	27	
Indiferente	35	21	100	60	148	43	241	69	
De acuerdo	48	29	148	88	84	24	325	94	
Totalmente de acuerdo	20	12	168	100	22	6	347	100	
	168	100			347	100			

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores y usuarios Municipalidad La Convención Cusco

Leyenda: Variable usuarios: Totalmente insatisfecho, insatisfecho. Indiferente. Satisfecho totalmente satisfecho

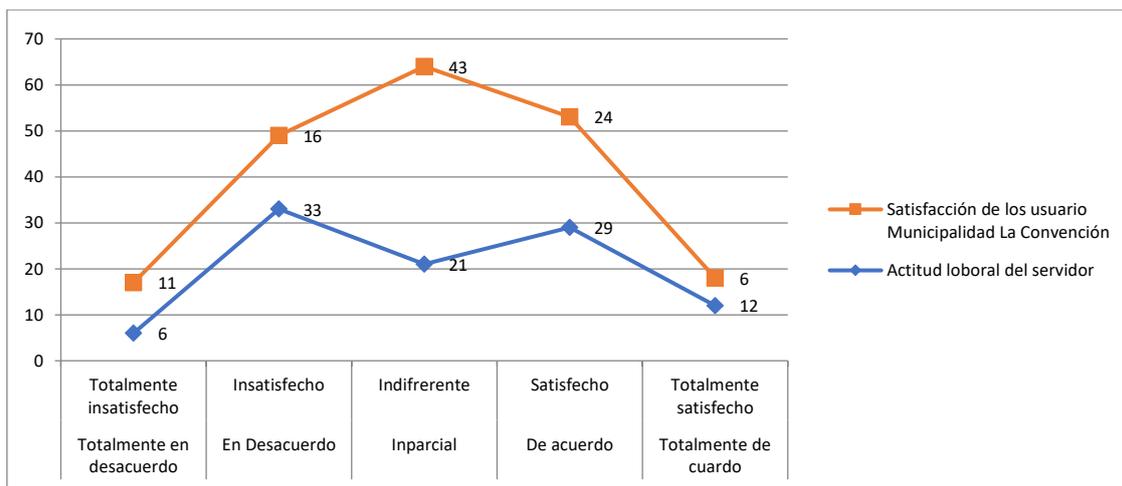


Figura 16. Tiene usted un protocolo de atención al usuario en la Institución y atención de calidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.
Fuente: tabla 22

En la tabla 22 y el gráfico 16 se presentan los resultados sobre los indicadores; "Tiene usted un protocolo de atención al usuario en la Institución" Y el indicador dirigido a los usuarios que dice: "Existe un protocolo de atención al usuario en la Municipalidad" "cuya distribución de frecuencias es la siguiente: En la categoría, "Totalmente en desacuerdo" se registra a "10" de los servidores que representan el 6%. En la calidad, "De acuerdo" respondieron "55" de los servidores que conforman el 33%. En el modo, "ni de acuerdo ni en desacuerdo" respondieron "35" de los servidores que constituyen el 21%. En el carácter "De acuerdo" respondieron "48" de los servidores que simbolizan el 29%. En la Condición "totalmente de acuerdo" respondieron "20" de los servidores que constituyen el 12%.

En la variable satisfacción de los usuarios los resultados son en la categoría, "Totalmente insatisfecho" se presentan a "37" de los usuarios que representan el 11 %. En la calidad, "Insatisfecho" respondieron "56" de los usuarios que conforman el 16 %. En el modo, "indiferente" respondieron "148" de los usuarios que constituyen el 43 %. En el carácter "satisfecho" respondieron "84" de los usuarios que simbolizan el 24 %. En la condición "totalmente satisfecho" respondieron "22" de los usuarios que constituyen el 6 %.

Tabla 22

Tiene usted la capacidad de atención oportuna y apropiada ante una eventualidad que se presente con un usuario y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Categorías	Actitud laboral				Satisfacción usuarios			
Totalmente en desacuerdo	28	17	28	17	40	12	40	12
Desacuerdo	38	23	66	39	103	30	143	41
Indiferente	50	30	116	69	107	31	250	72
De acuerdo	42	25	158	94	72	21	322	93
Totalmente de acuerdo	10	6	168	100	25	7	347	100
Total	168	100			347	100		

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores y usuarios Municipalidad La Convención Cusco

Leyenda: Variable usuarios: Totalmente insatisfecho, insatisfecho. Indiferente. Satisfecho totalmente satisfecho

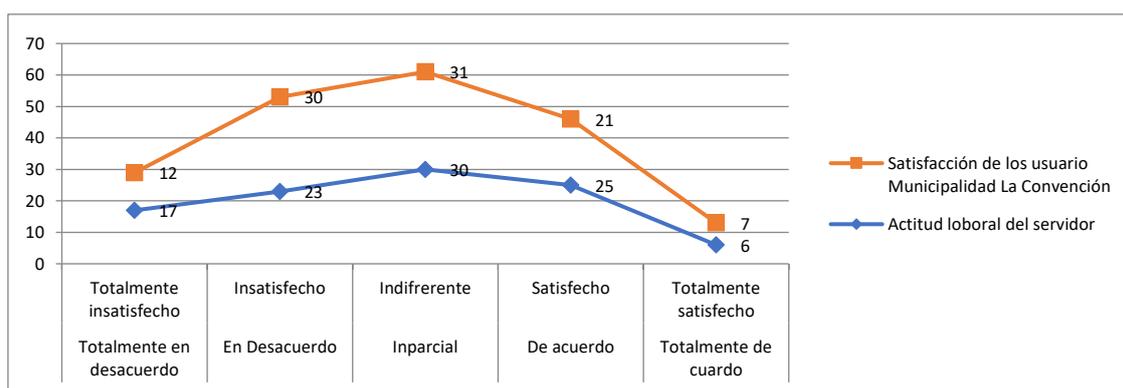


Figura 17. Tiene usted la capacidad de atención oportuna y apropiada ante una eventualidad que se presente con un usuario y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Fuente: tabla 23

En la tabla 23 y el gráfico 17 se presentan los resultados sobre los indicadores; "Tiene usted la capacidad de atención oportuna y apropiada ante una eventualidad que se presente con un usuario" Seguido del indicador que dice: "Existe la capacidad de atención oportuna y apropiada ante una eventualidad que se presente con un usuario" la distribución de frecuencias es la siguiente: En la categoría, "Totalmente en desacuerdo" se registra a "28" de los servidores que representan el 17%. En la categoría, "De acuerdo" respondieron "38" de los servidores que conforman el 23%. En el modo, "ni de acuerdo ni en desacuerdo" respondieron "50" de los servidores que constituyen el 30%. En el carácter "De acuerdo" respondieron "42" de los servidores que simbolizan el 25%. En la

Condición "totalmente de acuerdo" respondieron "10" de los servidores que constituyen 6%.

En la variable satisfacción de los usuarios los resultados son en la categoría, "Totalmente insatisfecho" se presentan a "40" de los usuarios que representan el 12 %. En la cualidad, "Insatisfecho" respondieron "103" de los usuarios que conforman el 30 %. En el modo, "indiferente" respondieron "107" de los usuarios que constituyen el 31 %. En el carácter "satisfecho" respondieron "72" de los usuarios que simbolizan el 21 %. En la condición "totalmente satisfecho" respondieron "25" de los usuarios que constituyen 7 %.

Tabla 23

Usted realiza una atención especializada para brindar el servicio oportuno y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Categorías	Actitud laboral				Satisfacción usuarios			
Totalmente en desacuerdo	5	3	5	3	36	10	36	10
Desacuerdo	42	25	47	28	59	17	95	27
Indiferente	57	34	104	62	140	40	235	68
De acuerdo	42	25	146	87	92	27	327	94
Totalmente de acuerdo	22	13	168	100	20	6	347	100
Total	168	100			347	100		

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores y usuarios Municipalidad La Convención Cusco

Leyenda: Variable usuarios: Totalmente insatisfecho, insatisfecho. Indiferente. Satisfecho totalmente satisfecho

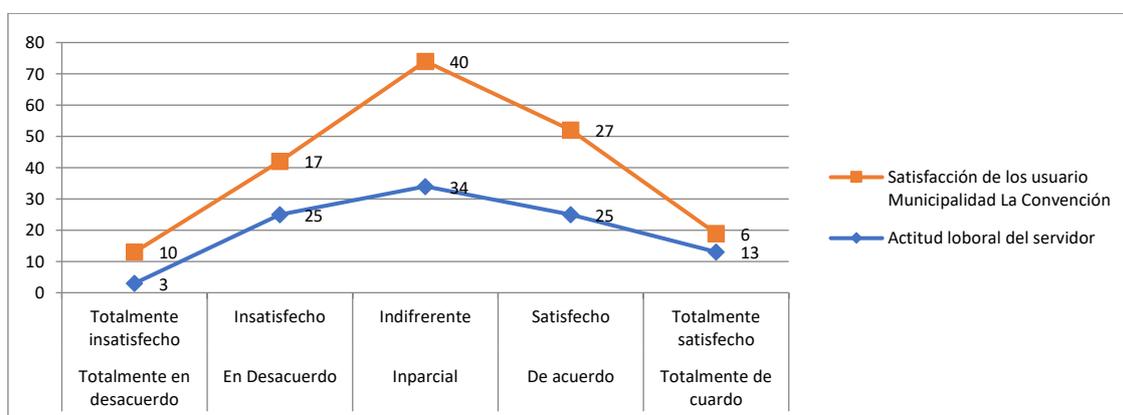


Figura 18. Usted realiza una atención especializada para brindar el servicio oportuno y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Fuente: Tabla 24

En la tabla 24 y el gráfico 18 se presentan los resultados sobre los indicadores; “Usted realiza una atención especializada para brindar el servicio oportuno” Y el indicador dirigido a los usuarios que dice:” El funcionario tiene una atención especializada para brindar el servicio oportuno” las frecuencias es como sigue: En la categoría, "Totalmente en desacuerdo" se registra a “5” de los servidores que representan el 3%.En la cualidad, "De acuerdo" respondieron “42” de los servidores que conforman el 25%.En el modo, "ni de acuerdo ni en desacuerdo" respondieron "57" de los servidores que constituyen el 34%.En el carácter "De acuerdo" respondieron "42" de los servidores que simbolizan el 25%.En la Condición "totalmente de acuerdo" respondieron "22" de los servidores que constituyen 13%.

En la variable satisfacción de los usuarios los resultados son en la categoría, "Totalmente insatisfecho" se presentan a “36” de los usuarios que representan el 10 %. En la cualidad, "Insatisfecho" respondieron “59” de los usuarios que conforman el 17 %.En el modo, "indiferente" respondieron "140" de los usuarios que constituyen el 40 %. En el carácter "satisfecho" respondieron "92" de los usuarios que simbolizan el 27 %. En la condición "totalmente satisfecho" respondieron "20" de los usuarios que constituyen 6 %.

Tabla 24

En el primer contacto con el usuario, usted siempre se identifica o se presenta y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Categorías	Actitud laboral				Satisfacción usuarios			
Totalmente en desacuerdo	19	11	19	11	31	9	31	9
Desacuerdo	40	24	59	35	103	30	134	39
Indiferente	53	32	112	67	99	29	233	67
De acuerdo	41	24	153	91	80	23	313	90
Totalmente de acuerdo	15	9	168	100	34	10	347	100
Total	168	100			347	100		

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores y usuarios Municipalidad La Convención Cusco

Leyenda: Variable usuarios: Totalmente insatisfecho, insatisfecho. Indiferente. Satisfecho totalmente satisfecho

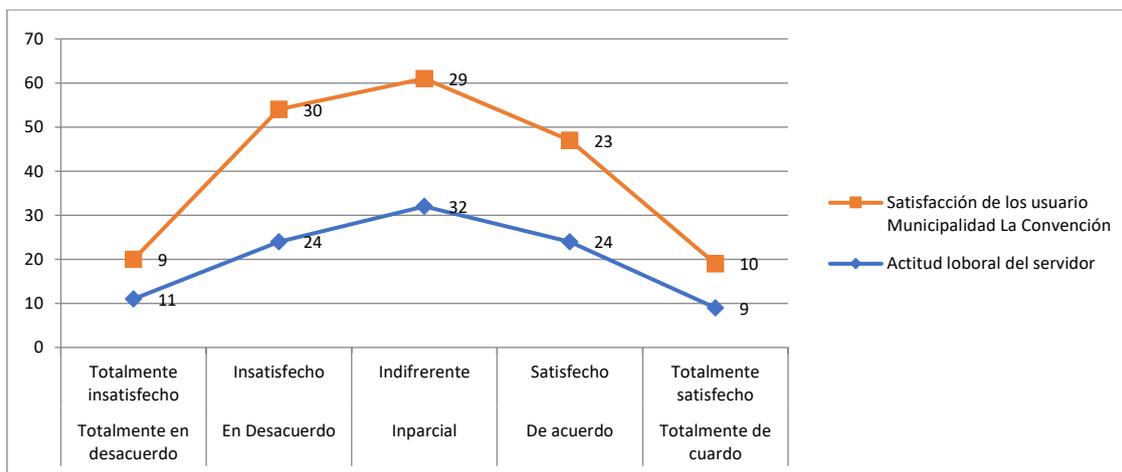


Figura 19. En el primer contacto con el usuario, usted siempre se identifica o se presenta y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019. Fuente tabla 25

En la tabla 25 y el gráfico 19 se presentan los resultados sobre los indicadores; “En el primer contacto con el usuario, usted siempre se identifica o se presenta” Y el indicador dirigido a los usuarios que dice: “En el primer contacto con el funcionario, siempre se identifica o se presenta” la distribución de frecuencias es la siguiente: En la categoría, “Totalmente en desacuerdo” se registra a “19” de los servidores que representan el 11%. En la categoría, “De acuerdo” respondieron “40” de los servidores que conforman el 24%. En la categoría, “ni de acuerdo ni en desacuerdo” respondieron “53” de los servidores que constituyen el 32%. En la categoría “De acuerdo” respondieron “41” de los servidores que simbolizan el 24%. En la categoría “totalmente de acuerdo” respondieron “15” de los servidores que constituyen el 9%.

En la variable satisfacción de los usuarios los resultados son en la categoría, “Totalmente insatisfecho” se presentan a “31” de los usuarios que representan el 9 %. En la categoría, “Insatisfecho” respondieron “103” de los usuarios que conforman el 30 %. En la categoría, “indiferente” respondieron “99” de los usuarios que constituyen el 29 %. En la categoría “satisfecho” respondieron “80” de los usuarios que simbolizan el 23 %. En la categoría “totalmente satisfecho” respondieron “34” de los usuarios que constituyen el 10 %.

Tabla 25

Existe un trato atención eficiente al usuario de la Municipalidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019

Categorías	Actitud laboral				Satisfacción usuarios			
Totalmente en desacuerdo	27	16	27	16	34	10	34	10
Desacuerdo	31	18	58	35	111	32	145	42
Indiferente	39	23	97	58	103	30	248	71
De acuerdo	56	33	153	91	78	22	326	94
Totalmente de acuerdo	15	9	168	100	21	6	347	100
Total	168	100			347	100		

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores y usuarios Municipalidad La Convención Cusco

Leyenda: Variable usuarios: Totalmente insatisfecho, insatisfecho. Indiferente. Satisfecho totalmente satisfecho

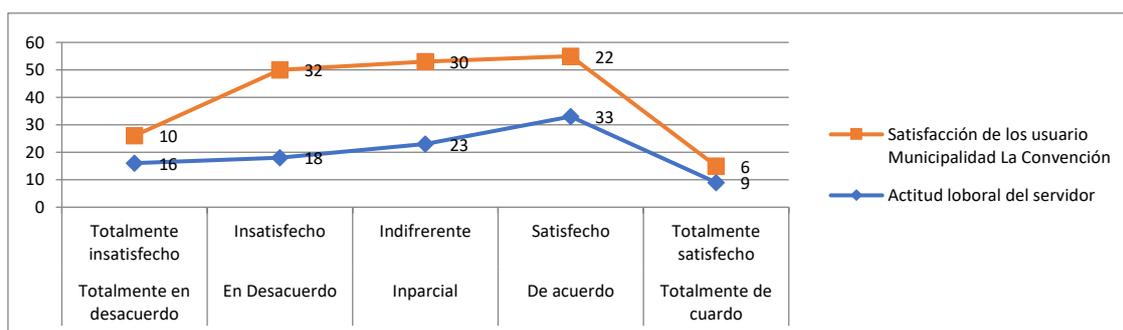


Figura 20. Existe un trato de cordialidad entre todos los servidores de la Municipalidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.

Fuente: tabla 26

En la tabla 26 y el gráfico 20 se presentan los resultados sobre los indicadores; “Existe un trato de cordialidad entre todos los servidores de la Municipalidad” Seguido del indicador que dice:” Se muestra que existe un trato de cordialidad entre todos los servidores de la Municipalidad” las frecuencias es como sigue: En la categoría, "Totalmente en desacuerdo" se registra a “27” de los servidores que representan el 16%.En la cualidad, "De acuerdo" respondieron “31” de los servidores que conforman el 18%.En el modo, "ni de acuerdo ni en desacuerdo" respondieron "39" de los servidores que constituyen el 23%.En el carácter "De acuerdo" respondieron "56" de los servidores que simbolizan el 33%.En la Condición "totalmente de acuerdo" respondieron "15" de los servidores que constituyen 9%.

En la variable satisfacción de los usuarios los resultados son en la categoría, "Totalmente insatisfecho" se presentan a "34" de los usuarios que representan el 10 %. En la cualidad, "Insatisfecho" respondieron "111" de los usuarios que conforman el 32 %. En el modo, "indiferente" respondieron: "103" de los usuarios que constituyen el 30 %. En el carácter "satisfecho" respondieron "78" de los usuarios que simbolizan el 22 %. En la condición "totalmente satisfecho" respondieron "21" de los usuarios que constituyen 6 %.

3.1.1. Relación entre la respuesta del servidor municipal y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019

Tabla 26

Coefficiente de correlación para la hipótesis específica 01

		Respuesta eficiente	Satisfacción usuario
Respuesta eficiente	Correlación de Pearson	1	,874
	Sig. (bilateral)		,053
	N	168	347
Satisfacción usuario	Correlación de Pearson	,874	1
	Sig. (bilateral)	,053	
	N	168	347

"r" de Pearson = 0,874

Correlación negativa perfecta: - 1

Correlación negativa muy fuerte: -0.90 a -0.99

Correlación negativa fuerte: -0.75 a -0.89

Correlación negativa media: -0.50 a -0.74

Correlación negativa débil: -0.25 a -0.49

Correlación negativa muy débil: -0.10 a -0.24

No existe correlación alguna: -0.09 a +0.09

Correlación positiva muy débil: +0.10 a +0.24

Correlación positiva débil: +0.25 a +0.49

Correlación positiva media: +0.50 a +0.74

Correlación positiva fuerte: +0.75 a +0.89

Correlación positiva muy fuerte: +0.90 a +0.99

Correlación positiva perfecta: +1

Y puesto que "r" de Pearson = 0,874 es considerado como correlación positiva fuerte.

a) Planteamiento de hipótesis

3.1.2. Relación de la confiabilidad de los servidores y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019

Tabla 27

Coefficiente de correlación para la hipótesis específica 2

		Confiabilidad_servidor	Satisfacción_usuario
Confiabilidad_servidor r	Correlación de Pearson	1	,923*
	Sig. (bilateral)		,025
	N	168	347
Satisfacción_usuario	Correlación de Pearson	,923*	1
	Sig. (bilateral)	,025	
	N	168	347

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

“r” de Pearson = 0,923

Correlación negativa perfecta: - 1

Correlación negativa muy fuerte: -0.90 a -0.99

Correlación negativa fuerte: -0.75 a -0.89

Correlación negativa media: -0.50 a -0.74

Correlación negativa débil: -0.25 a -0.49

Correlación negativa muy débil: -0.10 a -0.24

No existe correlación alguna: -0.09 a +0.09

Correlación positiva muy débil: +0.10 a +0.24

Correlación positiva débil: +0.25 a +0.49

Correlación positiva media: +0.50 a +0.74

Correlación positiva fuerte: +0.75 a +0.89

Correlación positiva muy fuerte: +0.90 a +0.99

Correlación positiva perfecta: +1

Puesto que “r” de Pearson = 0,923 es considerado como correlación positiva muy fuerte. Ahora veamos la construcción de la hipótesis específica 2

a) Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis Nula Ho: No existe relación entre la confiabilidad de los servidores y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019.

3.1.3. Relación de la actitud de confiabilidad de los servidores y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019

Tabla 28

Coefficiente de correlación para la hipótesis específica 3

		Trato_de eficiencia	Satisfacción_ usuarios
Trato_de eficiencia	Correlación de Pearson	1	,543
	Sig. (bilateral)		,345
	N	168	347
Satisfacción_ usuarios	Correlación de Pearson	,543	1
	Sig. (bilateral)	,345	
	N	168	347

“r” de Pearson = 0,543

Correlación negativa perfecta: - 1

Correlación negativa muy fuerte: -0.90 a -0.99

Correlación negativa fuerte: -0.75 a -0.89

Correlación negativa media: -0.50 a -0.74

Correlación negativa débil: -0.25 a -0.49

Correlación negativa muy débil: -0.10 a -0.24

No existe correlación alguna: -0.09 a +0.09

Correlación positiva muy débil: +0.10 a +0.24

Correlación positiva débil: +0.25 a +0.49

Correlación positiva media: +0.50 a +0.74

Correlación positiva fuerte: +0.75 a +0.89

Correlación positiva muy fuerte: +0.90 a +0.99

Correlación positiva perfecta: +1

Puesto que “r” de Pearson = 0,543 es considerado como correlación positiva media. Ahora veamos la construcción de la hipótesis específica tres 3.

a) Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis Nula Ho: No existe relación entre la eficiencia de los servidores y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019.

Hipótesis Alterna Ha: Existe relación entre la eficiencia de los servidores y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019.

b) Nivel de significancia

Tabla 30*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra 1*

		Actitud laboral 168
Parámetros normales ^{a,b}	Media	20,2000
	Desviación típica	11,09955
Diferencias más extremas	Absoluta	,200
	Positiva	,200
	Negativa	-,200
Z de Kolmogorov-Smirnov		,448
Sig. asintót. (bilateral)		,988

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

En la tabla 31 titulada Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la muestra de actitud laboral de los servidores se observa que la media de los valores de actitud laboral de los usuarios tiene media aritmética de 20,2000y una desviación típica, de 11,09955 puede verse el valor del estadígrafo que es Z de Kolmogorov-Smirnov (cuyo valor fue de 0,448). Ahora vemos el valor de p (Sig. asintót. (bilateral)) fue de 0,988.

Como el valor de p fue mayor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se concluye que hay evidencias suficientes que la muestra proviene de la distribución especificada, con un nivel de significación del 5%.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la muestra de satisfacción de usuarios.

Tabla 31*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para satisfacción de usuarios*

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desviación típica	Mínimo	Máximo
Satisfacción usuarios	347	20,0000	12,58968	4,00	37,00

Tabla 32*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra 2*

		Satisfacción usuarios
N		347
Parámetros normales ^{a,b}	Media	20,0000
	Desviación típica	12,58968
Diferencias más extremas	Absoluta	,163

	Positiva	,163
	Negativa	-,117
Z de Kolmogorov-Smirnov		,365
Sig. asintót. (bilateral)		,999

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

En la tabla 32 titulada Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la muestra de satisfacción de usuarios de la Municipalidad provincial La Convención de Quillabamba, se observa que la media de los valores tiene media aritmética de 20,0000 y una desviación típica, de 12,58968 puede verse el valor del estadígrafo que es Z de Kolmogorov-Smirnov (cuyo valor fue de 0,365). Ahora vemos el valor de p (Sig. asintót. (bilateral)) fue de 0,999.

Como el valor de p fue mayor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se concluye que hay evidencias suficientes que la muestra proviene de la distribución especificada, con un nivel de significación del 5%.

3.1.5. Contrastación de la hipótesis general

Las hipótesis, en el enfoque cuantitativo, se someten a prueba en la “realidad” cuando se aplica un diseño de investigación, se recolectan datos con uno o varios instrumentos de medición y se analizan e interpretan esos mismos datos.

Ahora respecto a la prueba de hipótesis general, se utilizó el estadígrafo “r” de Pearson.

Ho= La actitud laboral del personal administrativo y satisfacción del usuario no es positivo fuerte en la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019.

Ha= La actitud laboral del personal administrativo y satisfacción del usuario es positivo fuerte en la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019.

Tabla 33
Coefficiente de Correlación para la hipótesis general

		Actitud laboral	Satisfacción usuario
Actitud laboral	Correlación de Pearson	1	,787
	Sig. (bilateral)		,114
	N	168	347
Satisfacción usuario	Correlación de Pearson	,787	1
	Sig. (bilateral)	,114	
	N	168	347

“r” de Pearson = 0,787

Teniendo como referencia a Hernández *et al.* (2006) se tiene la siguiente equivalencia

Correlación negativa perfecta: - 1

Correlación negativa muy fuerte: -0.90 a -0.99

Correlación negativa fuerte: -0.75 a -0.89

Correlación negativa media: -0.50 a -0.74

Correlación negativa débil: -0.25 a -0.49

Correlación negativa muy débil: -0.10 a -0.24

No existe correlación alguna: -0.09 a +0.09

Correlación positiva muy débil: +0.10 a +0.24

Correlación positiva débil: +0.25 a +0.49

Correlación positiva media: +0.50 a +0.74

Correlación positiva fuerte: +0.75 a +0.89

Correlación positiva muy fuerte: +0.90 a +0.99

Correlación positiva perfecta: +1

Como “r” de Pearson = 0.787, es considerado como correlación positiva fuerte. Ahora veamos la construcción de la hipótesis general.

a) Planteamiento de hipótesis

Hipótesis Nula H_0 : No existe relación directa y significativa entre la actitud laboral de los servidores y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad provincial de La Convención Quillabamba 2019.

Hipótesis Alternativa H_1 : Existe relación directa y significativa entre la actitud laboral de los servidores y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad provincial de La Convención Quillabamba 2019.

b) Nivel de significancia

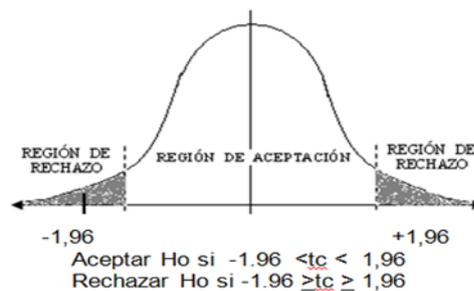
$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

$$"r" 0,787$$

$$N_1 = 186$$

$$N_2 = 347$$

$$\text{Valor crítico} = 1,96$$



c) Cálculo del estadístico de prueba:

$$n = 186$$

$$r = 0.787$$

$$z = \frac{r\sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

$$Z_c = 10.139$$

d) Decisión estadística

Como $t_c = 10,139 > t_t = 1,96$ entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y en consecuencia se acepta la hipótesis alternativa (H_a)

e) Conclusión estadística

Existe una relación positiva fuerte entre la actitud laboral de los servidores y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad provincial de La Convención Quillabamba 2019. Con $r = 0.787$ y $Z_c = 10.139$, significa que la actitud laboral es satisfactoria para la mayoría de los usuarios.

3.2. Discusión

3.2.1. Discusión de la hipótesis general

Existe una relación positiva fuerte entre la actitud laboral de los servidores y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad provincial de La Convención Quillabamba 2019. Con $r = 0.787$ y $Z_c = 10.139$, significa que la actitud laboral es satisfactoria para la mayoría de los usuarios.

El resultado de la hipótesis general tiene similitud con el trabajo de (Rojas, 2015) en su estudio titulado: “Un Modelo de Satisfacción de Usuarios como Herramienta de Apoyo a la Gestión de una Municipalidad: Análisis de los Servicios entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de La Municipalidad de Lo Prado”, 2015, de la Universidad de Chile. Quien concluye que los resultados muestran una inclinación en referencia a lo que opinan los usuarios de la Municipalidad de Lo Prado, lo que permitió brindar apoyo a la gestión municipal a fin de viabilizar de una forma eficiente los recursos para brindar una mejor atención.

En los fundamentos teóricos señala la actitud laboral Según (Muñoz y Fresard, 2004) quien sostiene que “las actitudes son predisposiciones para comportarse de manera determinada con respecto a un objeto específico o clase de objetos. Significa esto, sin embargo, que si se conoce la actitud de una persona se puede siempre predecir con exactitud la conducta respecto a los objetos relacionados con esa actitud”. Y la satisfacción esto (Riqueros, 2017), menciona en su trabajo que: “los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto”.

Entre los hallazgos, el antecedente y los fundamentos teóricos se deduce que la actitud de los servidores está en directa relación con la satisfacción de los usuarios

con la calidad de la atención que brindan en las diferentes dependencias de la Municipalidad provincial de La Convención – Quillabamba.

3.2.2 Discusión de la hipótesis específica 1

Existe relación entre la respuesta del servidor municipal y satisfacción del usuario con “ r ” = 0,874 y z_c = 11.260 en la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019.

El hallazgo anterior guarda correspondencia con el trabajo de Rojas (2015) Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad. Tesis de grado. La mayoría de los municipios en Chile, pese a que su principal función radica en satisfacer las necesidades de los habitantes de su comuna, concluye en proponer un modelo de gestión eficiente respecto al proceso de atención, cuya principal fuente de información sea la opinión de los vecinos y contribuyentes, tal como lo propone el modelo de la Nueva Gestión Pública.

Tiene analogía con los fundamentos de Petróvich & Pávlov (2007) Una característica de las actitudes es que, en sí misma, no son directamente observables, sino que es una variable latente que inferimos a través de la conducta o de las declaraciones verbales de las personas, lo cual dificulta el proceso de medida. Otro impedimento de la medida de las actitudes es el hecho de que si el individuo sabe que se está midiendo una de sus actitudes es probable que modifique sus respuestas o comportamientos sobre la base de lo que considera socialmente deseable o a lo que cree espera el investigador de él, este fenómeno es conocido como reactividad. A pesar de estas dos grandes limitaciones son muchos los instrumentos diseñados para la medida y el análisis de las actitudes.

El hallazgo expuesto el antecedente y el fundamento teórico permiten deducir, que las respuestas de los servidores frente a las necesidades peticionadas por los usuarios están en directa relación entre la respuesta coherente convincente los que directamente llega a la satisfacción del usuario los cuales se traducen en un servicio de calidad de la planta administrativa de la Municipalidad La Convención de Quillabamba – Cusco.

3.2.3. Discusión de la hipótesis específica 2

Existe relación entre la confiabilidad de los servidores y satisfacción del usuario con “r” de Pearson 0,923 y $Z_c = 11.892$ en la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019.

El hallazgo que antecede tiene similitud con el trabajo de Valle (2019) La implantación de la transparencia en los municipios españoles. Concluye que son la determinación de las dificultades y las fortalezas que los ayuntamientos presentan, determinando sus logros y las barreras que deberán ir superando para convertirse en entes transparentes, como condición primera y básica de una nueva democracia que apueste por un verdadero protagonismo de la ciudadanía.

Otro trabajo es de Valencia (2019) tuvo como objetivo demostrar la influencia de la gestión del talento humano y de la comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019, Concluye que se evidencia que, la gestión del talento humano y la comunicación interna influyen significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019. De acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 48,3%.

Se fundamenta la confiabilidad en la teoría de la motivación de Muñoz & Fresard, (2004) “Esta teoría se fundamenta en la idea de que las actitudes y los comportamientos son motivados por las necesidades de Cada ser humano, las cuales van cambiando de acuerdo a la situación espacio-temporal que enfrenta el individuo”.

Por tanto, se infiere que la confiabilidad es la categoría esperada de los usuarios, significa que los servidores de cada dependencia administrativa de la municipalidad deben, inspirar la suficiente confiabilidad frente a las necesidades de los usuarios que necesitan ser la más satisfactoria los cuales se traducen el resultado de cada gestión de alta confiabilidad.

3.2.4. Discusión de la hipótesis específica 3

Existe relación entre la eficiencia de los servidores y satisfacción del usuario con “r” 0,543 y $Z_c = 6,996$ en la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019.

El hallazgo anterior se complementa con el trabajo de Cazas (2016) concluye que la mayoría de los funcionarios públicos presentan signos y síntomas de estrés laboral en lo referido a los parámetros organizacionales ya que, para ellos no comprender la misión, metas de la organización o la forma en que trabaja la institución les causa estrés, pero se sienten frecuentemente estresados cuando las políticas de la institución impiden su buen desempeño.

Otro trabajo similar es de Mayta (2014) concluye que el 81% de elementos, o lo que es lo mismo, tanto la satisfacción laboral como el desempeño de los trabajadores ponen en juego los elementos comunes entre el trabajo desplegado de los servidores y la eficiencia esperada por los usuarios.

La eficiencia es el resultado más apreciado por los usuarios quien sostiene Romero (2018), señala que el medio laboral está constituido primordialmente por las condiciones laborales, las cuales constituyen un elemento de gran importancia para el desarrollo de todos los procesos donde interviene el recurso humano”, las condiciones de trabajo propias de la organización, medida en grados de satisfacción laboral. Ello permite identificar las áreas de oportunidad y de desarrollo potencial para la mejora de los procesos que conduzcan a obtener mejores beneficios económicos y calidad.

3.2. Conclusiones

Se determina que la actitud laboral del personal administrativo y satisfacción del usuario se ubican entre las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo se ubican el 38% de los servidores que están predispuestos y el 31% de los usuarios están satisfecho y totalmente satisfecho con la actitud laboral de los servidores, estos resultados presentan 0.787 de correlación “r” de Pearson significa que la actitud laboral y la satisfacción de los usuarios es directamente proporcional a la calidad del servicio prestado por los servidores y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019. (Tablas 7 y 28).

Se ha identificado que la relación entre la respuesta del servidor municipal se ubican entre las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo sumados hace el 38% de los servidores que tienen buena actitud de respuesta y el 32% de los

usuarios están entre satisfecho y totalmente satisfecho con la actitud de respuesta laboral de los servidores, presentan una correlación “r” de Pearson 0,874 significativa fuerte, significa que la actitud de respuesta laboral y la satisfacción de los usuarios es verdaderamente conforme para un sector de usuarios de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019. (Tablas 13 y 29).

Se ha identificado que la relación de la actitud de confiabilidad de los servidores y satisfacción del usuario presenta una correlación “r” de Pearson 0,874 significativa fuerte donde las respuestas de los servidores entre las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo sumados hace el 31% de los servidores que tienen buena actitud de respuesta y el 36% de los usuarios están entre satisfecho y totalmente satisfecho con la confiabilidad laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019. (Tablas 20 y 30).

Se ha identificado la relación entre la eficiencia de los servidores y satisfacción de correlación “r” de Pearson 0,543 significativa media donde las respuestas de los servidores se ubican entre las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo que sumados hace el 42% de los servidores que tienen buena actitud de respuesta y el 28% de los usuarios están entre satisfecho y totalmente satisfecho con la eficiencia laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019. (Tablas 27 y 31).

REFERENCIAS

- Álava, B. (2019). *Plan de capacitación para los puestos administrativos y su contribución a la mejora de la calidad del servicio de la Dirección Distrital 09Do1 Ministerio de Educación Guayaquil- Ecuador*. 0–3.
- Barrionuevo, J. (2015). *Percepción del clima organizacional y nivel de satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Educación Puno - 2013*.
- Blanco, N., & Alvarado, M. E. (2005). Escala de actitud hacia el proceso de investigación científico social An Attitudinal Scale in Relation to the Scientific-Social Research Process. *Revista de Ciencias Sociales*, XI(3), 537–544.
- Bunge M. (1961). Mario Bunge. *Philosophy of Science*, 74. <https://doi.org/EB NC BUNG/C>
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado, Revista de Currículum y Formación Del Profesorado*, 6, 1–10.
- Cazas, R. (2016). “Habilidades de la inteligencia emocional, indicadores de satisfacción en el trabajo y estrés laboral en los funcionarios de la unidad de sistemas de trámites del Gobierno Autónomo Municipal de la ciudad de La Paz.”
- Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración. México Universidad Nacional Autónoma. In *Interamericana*.
- Cobo, C. (2011). El comportamiento humano. *Cuadernos de Administración*, 19(29), 113–130. <https://doi.org/10.25100/cdea.v19i29.126>
- Cuellar, M. (2009). Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos. *Ministerio de La Presidencia. Agencia Estatal de Evaluación de Las Políticas Públicas y La Calidad de Los Servicios Madrid 2009*.
- Dante, Víctor Nina, A. (2016). *Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo*. 168–188.
- Estrada, E. (2017). Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario – Municipalidad distrital Rázuri, 2017. *Universidad César Vallejo*.
- Hernández, J. (2000). *Administración y Evaluación del Desempeño* (pp. 221–254).
- Llorca, J. (2009). *Factores que determinan la alta satisfacción del usuario con la asistencia hospitalaria Factors associated with patient satisfaction with hospital care*. 32, 317–325.
- Mayta, D. (2014). *La satisfacción laboral y los efectos en el desempeño de los trabajadores de los gobiernos locales de la región Puno*.

- Morales, C. (2016). Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda. febrero a abril de 2009. *Tesis de Grado Presentada a La Pontificia Universidad Javeriana De Bogota D.C.*, 7(1), 1–13. <https://doi.org/10.1029/2008GB003237>
- Muñoz y Fresard, J. (2004). *El origen del comportamiento de la guerra*.
- Petróvich y Pávlov, I. (2007). Las actitudes. *Ciencias Sociales 1 Recuperado En: https://www.google.com/search?Sxsrif=ALeKk014f_a-Uf8GobQuCyXU5TE_3i6Mjw%3A1600003739686&source=hp&ei=mx5eX-ZnJ4GW5wL9oqjQAg&q=actitud+de+respuesta+pdf&oq=actitud+de+respuesta+pdf&gs_lcp=CgZwc3ktYWIQAzIICCEQFhAdEB46BAgjEC*, 1, 1–29.
- Riqueros, J. (2017). Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero- Abril- 2017. *Universidad César Vallejo*.
- Robbins y Judge, T. (2009). Las actitudes y la satisfacción en el trabajo. *Comportamiento Organizacional*, 72–101. [https://doi.org/10.1016/s1665-7063\(14\)70928-5](https://doi.org/10.1016/s1665-7063(14)70928-5)
- Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad*. 22.
- Romero, P. (2018). Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca - 2015. *Universidad Nacional de Cajamarca*, 1–55.
- Sastre, Monserrat y Timón, M. (1998). Razonamiento moral y educación. *Educación*, 22, 155–170. <https://doi.org/10.5565/rev/educar.353>
- Sotomayor, A. (2002). *Control Interno y Auditoria su Aportacion en las Orgnaizaciones*. 194.
- Thompson, I. (2006). *La Satisfacción del Cliente*.
- Tintaya y Mercado, S. (2018). *Importancia del estudio y análisis del clima organizacional, satisfacción laboral y satisfacción del usuario externo en la gestión de los establecimientos sanitarios públicos del Perú*. 4, 37–48.
- Torrado, M. (2015). *Escalas de Actitud*. 42.
- Ubillos, S., Mayordomo, S., & Páez, D. (2004). Actitudes: Definición Y Medición Componentes de la actitud. Modelo de la acción razonada y acción planificada. *Psicología Social, Cultura y Educación*, 1958, 301–326.
- Unemi, R. C. (2014). *Gestión de Satisfacción al Cliente II*. 107–121.
- Valencia, L. M. (2019). Gestión del talento humano y comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores, Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

- Valle, R. (2019). *La implantación de la transparencia en los municipios españoles*.
- Yupanqui, M. (2018). *Satisfacción marital y satisfacción laboral en pastores adventistas de la Unión Boliviana*. 119.

ANEXOS

Cuestionario la actitud laboral

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

N	Descriptores	1	2	3	4	5
	Dimensión: Examen de funciones					
1	Según Ud. tienes conocimiento acerca de los objetivos que pretende alcanzar la DREP. Puno.					
2	Según Ud. la toma de decisiones es idónea para el cumplimiento de los objetivos de la DREP. Puno.					
3	Según Ud. tienes conocimiento de las estrategias que se van a implementar para el cumplimiento de los objetivos de la DREP. Puno.					
4	Según Ud. conoces de las metas que pretende alcanzar la DREP. Puno.					
5	Según Ud. la Secretaria General y los Directores Generales de Gestión Institucional y de Administración han difundido y es de conocimiento general, el Plan Estratégico institucional vigente de la DREP. Puno.					
6	Según Ud. los planes Estratégicos Institucionales, responden a la naturaleza, objetivos y necesidad de la DREP. Puno.					
7	Según Ud. los directivos están comprometidos en la implantación de las estrategias con confiabilidad y aceptación del plan de la DREP. Puno.					
8	Según Ud. cuenta con las suficientes herramientas para el desempeño de sus funciones dentro de la DREP. Puno.					
	Dimensión: Organización					
9	Según Ud. conoces la estructura organizacional con que cuenta la UGEL de Huanta.					
10	Según Ud. tienes claramente definido los niveles jerárquicos que existen en la DREP. Puno.					
11	Según Ud. se toma en cuenta a los trabajadores como ente importante para el cumplimiento de los objetivos de la DREP. Puno.					
12	Según Ud. se distribuye de manera eficiente las tareas asignadas a los trabajadores de la DREP. Puno.					
13	Según Ud. se establecen con claridad las distintas líneas de autoridad, así como los distintos niveles de mando y responsabilidad funcional en la DREP. Puno.					
14	Según Ud. existe una adecuada distribución de las funciones a cargo por especialidad en la DREP. Puno.					
15	Según Ud. el personal conoce que procesos, actividades y tareas de la institución, le corresponde para sus labores en la DREP. Puno.					
16	Según Ud. cuenta con políticas y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación capacitación,					

	compensación, bienestar social y evaluación de todo su personal en la DREP. Puno.					
Ítem	Dimensión: Dirección					
17	Según Ud. recibes una adecuada Mejora de la gestión en las tareas o labores especializadas que realiza la UGEL de Huanta.					
18	Según Ud. la acción de supervisión es una prioridad para el desarrollo diario de las actividades que se realiza en la DREP. Puno.					
19	Según Ud. te encuentras altamente motivado para generar y compartir nuevos conocimientos e ideas en la DREP. Puno.					
20	Según Ud. se coordinan y dirigen las tareas asignadas una vez distribuidas para el cumplimiento de las metas establecidas por la UGEL de Huanta					
21	Según Ud. la DREP. Puno. tiene desarrollado mecanismos de toma de decisiones adecuados.					
22	Según Ud. la DREP. Puno. tiene establecidos mecanismos de comunicación entre colaboradores.					
23	Según Ud. la comunicación comprende múltiples interacciones que abarcan desde las conversaciones telefónicas, sistemas de información y escrita en la DREP. Puno.					
24	Según Ud. se realiza un proceso que garantice que los trabajadores que reúnan las habilidades, conocimientos, experiencias y competencias necesarias para desempeñar el trabajo en la DREP. Puno.					

Cuestionario sobre control interno

NRO	DESCRPTORES	1	2	3	4	5
	Dimensión: Evaluación de Riesgos					
1	Para Ud. se identifican los riesgos que se pueden generar a la falta de control interno del personal en la DREP Puno.?					
2	Para Ud. se realiza actividades de monitoreo en la auditoria de desempeño de la DREP. Puno.					
3	Para Ud. se dan a conocer los planes estratégicos par la calidad de los servicios del personal en la DREP. Puno.					
4	Para Ud. los principales proyectos y procesos cuentan con planes de contingencia en la DREP. Puno.					
5	Para Ud. se han desarrollado planes y actividades para el hallazgos, análisis o valoración; manejo o respuesta; monitoreo y documentación de los riesgos que afectan a la DREP. Puno.					
6	Para Ud. se realizan acciones precedentes para identificar acontecimientos potenciales que puedan afectar la ejecución de los procesos y el logro de sus objetivos institucionales de la DREP. Puno.					
7	Para Ud. se han desarrollado técnicas de identificación de riesgos y su relación costo beneficio corporativo en la DREP. Puno.					
8	Para Ud. se valora un riesgo con la probabilidad y el impacto que podría ocasionar este a la DREP. Puno.					
Ítem	Dimensión: Información y Comunicación					
9	Para Ud. los canales de comunicación entre las oficinas usuarias permiten una adecuada toma de decisiones en la DREP. Puno.					
10	Para Ud. los flujos de información entre las oficinas usuarias se realizan de manera fluida y eficiente en la DREP. Puno.					
11	Para Ud. existe una comunicación oportuna entre las oficinas usuarias de la DREP. Puno.					
12	Para Ud. se recibe una adecuada calidad de información de parte de las demás oficinas usuarias para realizar correctamente las labores en la DREP. Puno.					
13	Para Ud. la información emitida y recibida por las áreas y dependencias son evaluadas y utilizadas para la toma de decisiones en la DREP. Puno.					
14	Para Ud. se han diseñado y operado mecanismos para obtener y generar, de manera eficiente y económica la información requerida para el desarrollo de sus procesos y actividades, así como, el control de los mismos en la DREP. Puno.					
15	Para Ud. se transmite información de índole administrativo institucional de forma fidedigna, abierta, honesta y oportuna en la DREP. Puno.					
16	Para Ud. se ha implementado un sistema de información Manual e informática que asegure la confiabilidad, calidad, suficiencia, pertinencia y oportuna que esta contenga sea interna o externa en la DREP. Puno.					
Ítem	Dimensión: Supervisión					
17	Para Ud. se realiza acciones de supervisión en las actividades diarias de la DREP. Puno.					
18	Para Ud. se realizan un autocontrol en las actividades que se desempeña dentro de la DREP. Puno.					
19	Para Ud. se desarrolla acciones de seguimiento en las actividades diarias que desempeñas dentro de la DREP. Puno.					

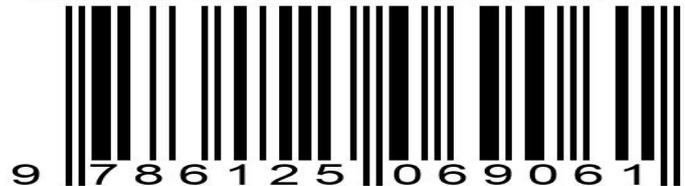
20	Para Ud. se realizan revisiones periódicas de las actividades diarias para el logro de los objetivos de la DREP. Puno.					
21	Para Ud. se realizan operaciones de supervisión de los procesos y operaciones institucionales de la DREP. Puno.					
22	Para Ud. se realizan acciones de monitoreo para conocer oportunamente, si los procesos y operaciones institucionales, se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos en la DREP. Puno.					
23	Para Ud. se han tomado medidas correctivas apropiadas a las deficiencias encontradas por el órgano de Control Institucional en la DREP. Puno.					
24	Para Ud. existe un plan de mejoramiento integrado que ayude al fortalecimiento de control oportuno de las deficiencias encontradas en la entidad en la DREP. Puno.					

Este libro se publicó en la editorial

**Instituto Universitario
de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú**



ISBN: 978-612-5069-06-1



EDITADA POR
INSTITUTO
UNIVERSITARIO
DE INNOVACIÓN CIENCIA
Y TECNOLOGÍA INUDI PERÚ