

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO
EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KELLUYO
– 2023.**

PRESENTADA POR:

PAZ ARMANDO HUALLPA MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2024



Repositorio Institucional ALCIRA by Universidad Privada San Carlos is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



3.68%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 17 MAY 2024, 3:17 PM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL
0.76%

● CHANGED TEXT
2.92%

Report #21326763

PAZ ARMANDO HUALLPA MAMANI POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KELLUYO – 2023. RESUMEN La investigación titulada “Políticas institucionales y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023”, plantea como objetivo general: “Analizar la relación entre políticas institucionales y la calidad de atención al usuario en los trabajadores”. Siendo una investigación de tipo correlacional de diseño no experimental, con una población de estudio 120 trabajadores, de los cuales se optó un muestreo probabilístico a 90 trabajadores seleccionados por criterios de exclusión e inclusión. La técnica de recolección de datos fue la encuesta cuyo instrumento fue cuestionarios de tipo Likert para cada una de las variables, demostrando en los resultados que el 33,3% consideran una regular estructura y el 28,9% consideran una mala estructura organizacional, el 51,1% consideran regular clima laboral, reflejando una calidad de atención aceptable y el 41,1% consideran una regular identidad institucional. Concluyendo que existe una relación significativa ($p < 0,05$) entre las políticas institucionales y la calidad de atención al usuario; demostrando en los resultados que el 34,4% consideran regularmente el funcionamiento de las políticas institucionales y presentan una calidad de atención regular. Además, según Rho de Spearman se relaciona positivamente (0,540) lo cual significa que a mejor funcionamiento de

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE INGENIERÍAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
TESIS

**POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO
EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KELLUYO
– 2023.**

PRESENTADA POR:

PAZ ARMANDO HUALLPA MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PUBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:


M.Sc. KORINA ASQUI GÓMEZ

PRIMER MIEMBRO

:


Mg. CELIA VERÉNISSE ORTIZ DE ORUE ROJAS

SEGUNDO MIEMBRO

:


M.Sc. MARLENE CUSI MONTESINOS

ASESOR DE TESIS

:


Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área: Ciencias Económicas, Negocios

Sub Área: Contabilidad y Finanzas

Líneas de investigación: Negocios, Administración

Puno, 20 de mayo del 2024.

DEDICATORIA

A mi esposa por ser pilar en todo lo que soy, en mi educación, tanto académica como de la vida, y por brindarme su incondicional apoyo y constante motivación, haciendo posible en concluir este trabajo.

Paz A. Hualpa Mamani

AGRADECIMIENTOS

Queda agradecer a nuestra Universidad, Facultad y a sus Docentes por brindarnos una formación sólida, un reconocimiento a mis queridos jurados por sus observaciones y recomendaciones; M.Sc. Korina Asqui Gómez, Mg. Celia Verenisse Ortiz De Orue Rojas, M.Sc. Marlene Cusi Montesinos y a mi Asesor Mg. Luis Alberth Rossel Bernedo

Agradecer a Dios infinitamente por la vida y por la fuerza espiritual que me brinda para poder realizar este trabajo, con esfuerzo y perseverancia, teniendo en mente a nuestros seres queridos.

Paz A. Huallpa Mamani

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	8
ÍNDICE DE ANEXOS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1.1. Problema general	16
1.1.2. Problemas específicos	16
1.2. ANTECEDENTES	16
1.2.1. Antecedentes internacionales	16
1.2.2. Antecedentes nacionales	18
1.2.3. Antecedentes locales	20
1.3. OBJETIVOS	21
1.3.1. Objetivo general	21
1.3.2. Objetivos específicos	21

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	23
2.1.1. Gestión pública	23
	3

2.1.2. Políticas de gestión pública y atención al ciudadano	24
2.1.3. Políticas institucionales públicas	25
2.1.4. La municipalidad y la atención al usuario	25
2.1.5. Estructura organizacional	27
2.1.6. Clima laboral	27
2.1.7. Identidad institucional	28
2.1.8. Calidad de atención	29
2.1.9. Percepción humana y la satisfacción de la calidad de atención	29
2.1.10. Importancia de la calidad de atención	30
2.1.11. Dimensiones de calidad de atención	31
2.1.12. Calidad de atención SERVQUAL	34
2.2. MARCO CONCEPTUAL	34
2.3. HIPÓTESIS	36
2.3.1. Hipótesis general	36
2.3.2. Hipótesis específicas	36
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. ZONA DE ESTUDIO	37
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	37
3.2.1. Población	37
3.2.2. Tamaño de la muestra	37
3.2.3. Selección de la muestra	38
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	40
3.3.1. Tipo	40
3.3.2. Diseño	40
3.3.3. Método	40
3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	41
3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	42

3.5.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
3.5.2. Técnicas de análisis de datos	44

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 RESULTADOS	46
4.1.1 Relación entre políticas institucionales y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	46
4.1.2 Relación entre la estructura organizacional y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	52
4.1.3 Relación entre el clima laboral y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	67
4.1.4 Relación entre la identidad institucional y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	82
CONCLUSIONES	96
RECOMENDACIONES	98
BIBLIOGRAFÍA	98
ANEXOS	105

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Muestra de estudio con los trabajadores y la muestra de usuarios que fueron atendidos	39
Tabla 02: Escala valorativa por baremos para la variable de políticas institucionales	43
Tabla 03: Escalas valorativa por baremos de la variable de calidad de atención	44
Tabla 04: Políticas institucionales y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	46
Tabla 05: Rho de Spearman de las políticas institucionales y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	51
Tabla 06: Estructura organizacional y capacidad de respuesta al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	52
Tabla 07: Estructura organizacional y fiabilidad al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	56
Tabla 08: Estructura organizacional y seguridad al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	59
Tabla 09: Estructura organizacional y empatía al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	63
Tabla 10: Rho de Spearman de la estructura organizacional y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	66
Tabla 11: Clima laboral y capacidad de respuesta al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	67
Tabla 12: Clima laboral y fiabilidad al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	71
Tabla 13: Clima laboral y seguridad al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	74
Tabla 14: Clima laboral y empatía al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	77
	6

Tabla 15: Rho de Spearman del clima laboral y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	80
Tabla 16: Identidad institucional y capacidad de respuesta al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	82
Tabla 17: Identidad institucional y fiabilidad al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	85
Tabla 18: Identidad institucional y seguridad al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	88
Tabla 19: Identidad institucional y empatía al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	91
Tabla 20: Rho de Spearman de la identidad institucional la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	94

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Políticas institucionales y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	47
Figura 02: Estructura organizacional y capacidad de respuesta al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	53
Figura 03: Estructura organizacional y fiabilidad al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	57
Figura 04: Estructura organizacional y seguridad al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	60
Figura 05: Estructura organizacional y empatía al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	63
Figura 06: Clima laboral y capacidad de respuesta al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	68
Figura 07: Clima laboral y fiabilidad al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	71
Figura 08: Clima laboral y seguridad al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	74
Figura 09: Clima laboral y empatía al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	77
Figura 10: Identidad institucional y capacidad de respuesta al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	83
Figura 11: Identidad institucional y fiabilidad al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	86
Figura 12: Identidad institucional y seguridad al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	89
Figura 13: Identidad institucional y empatía al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023	91

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia	106
Anexo 02: Validación de instrumentos	108
Anexo 03: Instrumento de recolección de datos de la variable 1	111
Anexo 04: Instrumento de recolección de datos de la variable 2	113
Anexo 05: Carta de autorización de aplicación de los instrumentos	115
Anexo 06: Determinación de confiabilidad de los datos	116
Anexo 07: Prueba de normalidad de los datos	117
Anexo 08: Evidencias fotográficas	118

RESUMEN

La investigación titulada “Políticas institucionales y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023”, plantea como objetivo general: “Analizar la relación entre políticas institucionales y la calidad de atención al usuario en los trabajadores”. Siendo una investigación de tipo correlacional de diseño no experimental, con una población de estudio 120 trabajadores, de los cuales se optó un muestreo probabilístico a 90 trabajadores seleccionados por criterios de exclusión e inclusión. La técnica de recolección de datos fue la encuesta cuyo instrumento fue cuestionarios de tipo Likert para cada una de las variables, demostrando en los resultados que el 33,3% consideran una regular estructura y el 28,9% consideran una mala estructura organizacional, el 51,1% consideran regular clima laboral, reflejando una calidad de atención aceptable y el 41,1% consideran una regular identidad institucional. Concluyendo que existe una relación significativa ($p < 0,05$) entre las políticas institucionales y la calidad de atención al usuario; demostrando en los resultados que el 34,4% consideran regularmente el funcionamiento de las políticas institucionales y presentan una calidad de atención regular. Además, según Rho de Spearman se relaciona positivamente (0,540) lo cual significa que a mejor funcionamiento de políticas institucionales, mejor será la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023.

Palabras Clave: Atención, Calidad, Institucionalidad, Políticas, Usuario

ABSTRACT

The research titled "Institutional policies and the quality of user service in the workers of the district municipality of Kelluyo - 2023", sets out the general objective of analyzing the relationship between institutional policies and the quality of user service in the workers. Being a correlational type research with a non-experimental design, with a study population of 120 workers, of which a probabilistic sampling was chosen for 90 workers selected by exclusion and inclusion criteria. The data collection technique was the survey whose instrument was Likert-type questionnaires for each of the variables, demonstrating in the results that 33.3% consider a regular structure and 28.9% consider a bad organizational structure, the 51.1% consider a regular work environment, reflecting an acceptable quality of care, and 41.1% consider a regular institutional identity. Concluding that there is a significant relationship ($p < 0.05$) between institutional policies and the quality of user care; The results demonstrate that 34.4% regularly consider the functioning of institutional policies and present a regular quality of care. Furthermore, according to Spearman's Rho, it is positively related (0.540), which means that the better the functioning of institutional policies, the better the quality of user service in the workers of the district municipality of Kelluyo - 2023.

Keywords: Attention, Quality, Institutional, Policies, User

INTRODUCCIÓN

Investigar las políticas institucionales y la calidad de los servicios de los municipios es una tarea crucial. Las políticas institucionales actúan como una estructura regulatoria e informativa dentro de los municipios. Establecen los principios, objetivos, criterios y directrices necesarios para cumplir su misión y satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Mientras tanto, la calidad del servicio se refiere al nivel de excelencia con el que los municipios brindan los servicios públicos. Está determinado por su eficiencia, eficacia, oportunidad, transparencia y enfoque centrado en el usuario, lo que genera satisfacción, confianza y legitimidad. La realización de investigaciones tanto sobre políticas institucionales como sobre calidad de los servicios permite evaluar el desempeño municipal, identificar fortalezas y debilidades, recomendar soluciones y mejoras, y promover la participación, la rendición de cuentas y la innovación.

La investigación de las políticas institucionales y calidad de servicios en municipios daría un aporte significativo al desarrollo local, para lo cual plantea como objetivo general de analizar la relación entre políticas institucionales y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023, lo cual permitiría conocer el estado actual de las políticas de la municipalidad distrital de Kelluyo y el estándar de los servicios ofrecidos por los municipios en los antecedentes de investigación, identificando sus logros, desafíos y perspectivas de mejora. Además, reconocer las necesidades, deseos y percepciones de los ciudadanos sobre los servicios públicos que reciben de la municipalidad distrital de Kelluyo, así como sus niveles de satisfacción, confianza y participación. Finalmente, brindar recomendaciones y soluciones basadas en evidencia para mejorar las políticas institucionales, la calidad de los servicios brindados por los municipios y reforzar su gobernanza, transparencia y rendición de cuentas. Además, crear conocimiento e innovación que puedan contribuir al aprendizaje organizacional, el intercambio de experiencias y la promoción de una cultura de calidad en los municipios. Por último, facilitar el diálogo, la cooperación y la coordinación entre los municipios y otros actores del desarrollo local, como la sociedad civil y los medios de comunicación.

Es por lo expuesto, la investigación cumple la estructura estipulada por la Universidad Privada San Carlos, lo cual se detalla a continuación:

Capítulo I: Planteamiento del problema, antecedentes y objetivos de la investigación

Capítulo II: Abarca el marco teórico, conceptual e hipótesis de la investigación

Capítulo III: Se presenta la metodología de investigación como la identificación de variables, métodos y técnicas de recolección de datos

Capítulo IV: Exposición y análisis de resultados con sus respectivas discusiones con los antecedentes de la investigación.

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las políticas institucionales son un conjunto de principios y lineamientos que guían las operaciones de una organización pública o privada para lograr sus objetivos y cumplir su misión. Las políticas institucionales establecen estándares para la acción y la toma de decisiones en diferentes campos como el académico, administrativo, jurídico, social y ético (Olgiasi, 2023).

A nivel del continente americano, la calidad de servicio en las municipalidades es deficiente, donde en un estudio se demuestra que el 48,1% tiene una baja empatía de atención, el 52,7% no demuestra seguridad y el 45,5% no da una capacidad de respuesta confiable y rápida, lo cual trae consecuencias como las deficiencias en el seguimiento del servicio, la comprensión al usuario, las dificultades para resolver reclamos, la atención virtual deficiente y las instalaciones no modernas (Castillo et al., 2020). Una de las causas de la mala calidad de atención son las políticas institucionales, los cuales engloban la estructura organizacional de la entidad pública.

A nivel nacional, Según el Barómetro de las Américas de Latin American Public Opinion Project (LAPOP, 2021), Perú fue el país más preocupado por el tema de la corrupción a nivel regional, y el 95% de los encuestados afirma que la mitad o más de los políticos se encuentran involucrados en actos de corrupción esto genera un quiebre político en la transparencia de atención, afectando los aspectos tangibles y la contratación de

profesionales capacitados. Además, en la sierra peruana las municipalidades son percibidas como corruptas por el 32%; por otro lado, los gobiernos regionales son percibidos como corruptos por el 31% en la sierra y por el 32% en la selva (Proetica, 2019).

Las políticas institucionales engloban de cómo funciona una municipalidad, de qué campos de atención prioriza y como los usuarios llevan a ellos son atendidos de acuerdo con la prioridad que los dan. Dentro de las políticas institucionales se determina la estructura organizacional que en el Perú es un tema que ha sido abordado en diversas investigaciones que presenta deficiencia como la falta de actualización de los documentos de gestión (Santillán, 2023) y lo mas principal es la baja calidad de servicios donde a nivel nacional se ha identificado una diversidad de problemas como la baja calidad de la prestación de los diferentes servicios y el trato inadecuado de los colaboradores

A nivel local, muchas municipalidades sufren por la deficiencia organizacional y la falta de dirección estratégica trayendo una consecuencia una mala atención al usuario. El nivel percibido de calidad del servicio tanto para los usuarios masculinos como femeninos de la municipalidad provincial de San Román y de la municipalidad provincial de Azángaro es promedio, con porcentajes de 80.3% y 56.0%, respectivamente. Sin embargo, los usuarios de la municipalidad provincial de Puno tienen una percepción alta de la calidad del servicio con un 68,8%. Entre las dimensiones evaluadas, confiabilidad y capacidad de respuesta tienen los promedios más altos para los usuarios de la municipalidad provincial de Puno con 16.33 y 15.27, respectivamente. Por otro lado, el promedio más bajo es el de empatía con 11.42 para los usuarios de la municipalidad provincial de San Román, mientras que el de seguridad es el más bajo para la municipalidad provincial de Azángaro (Zela-Pacori et al., 2021).

El problema de la atención inadecuada en el municipio distrital de Kelluyo no es desconocido, ya que sus residentes han presentado numerosas quejas. La falta de una cultura centrada en la calidad y la satisfacción del usuario genera descontento,

desconfianza y falta de compromiso entre los ciudadanos, lo que en última instancia resulta en una menor participación y credibilidad de las autoridades locales. Además, los ineficaces sistemas de atención al cliente del municipio obstaculizan la prestación de servicios públicos de calidad, la resolución de quejas ciudadanas y la promoción de la transparencia y la rendición de cuentas. Varios factores contribuyen a los desafíos que enfrentan los gobiernos locales al implementar políticas de servicios al usuario, incluyendo capacitación y motivación insuficientes del personal, utilización limitada de tecnologías modernas de información y comunicación, control inadecuado sobre el acceso de los ciudadanos a los servicios, errores y duplicaciones de procesos administrativos, y falta de de transparencia y retroalimentación sobre los resultados de la gestión. Por lo tanto, esta investigación tiene como objetivo investigar la correlación entre las políticas institucionales y la calidad de la atención al usuario, centrándose en la estructura organizacional, el clima laboral y la identidad institucional.

1.1.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre políticas institucionales y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023?

1.1.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la estructura organizacional en atención y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023?

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023?

¿Cuál es la relación entre la identidad institucional y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. Antecedentes internacionales

Mahecha, et al. (2023), realizaron un estudio titulada “Política Institucional para la atención a la Diversidad en el ámbito de la Educación en Colombia”, cuyo objetivo fue “elaboración de una política institucional para atender la diversidad en el ámbito de la educación media y superior de Colombia”, estudio desarrollado bajo la metodología de tipo mixto, analítico – descriptivo, donde considero 8 instituciones aplicando entrevista a un personal de cada institución y encuesta a la población representativa de las 8 instituciones, llegando a resultados de que las instituciones tienen conocimiento sobre la calidad de atención a la diversidad, los cuales se encuentran contemplados en su política institucional, pero requiere actualización como es en el manejo de tecnología y locativos, concluyendo que las instituciones tienen contemplado la atención de calidad a la diversidad en su política institucional pero presentan falencias en algunos aspectos por lo que requieren de apoyo y presupuesto para mejorar.

Peretti (2021), desarrollo una investigación titulada “Políticas Institucionales y Satisfacción laboral, según sexo, edad y antigüedad del personal de enfermería de una Institución Privada de Salud de la Ciudad de Rosario”, cuyo objetivo fue “establecer la correlación existente entre la políticas Institucionales y la Satisfacción Laboral del personal”, investigación desarrollado bajo la metodología de tipo descriptivo, transeccional, no experimental observacional y prospectivo, donde aplico cuestionarios a 75 personal, llegando a resultados de que el personal de enfermería tienen conocimiento de las políticas institucionales con 45%, pero resaltan que esta no se cumple como se encuentra establecidos y el nivel de satisfacción es regular con 54%, concluyendo que estadísticamente se demuestra que la política institucional se asocia con la satisfacción laboral del personal de enfermería.

Solano (2018), realizó un estudio denominado “Gestión administrativa y su incidencia en el cumplimiento de las políticas Institucionales de la Fundación para el desarrollo Integral Espoir del Cantón Quevedo año 2017”, cuyo objetivo fue “analizar como la gestión

administrativa incide en el cumplimiento de las políticas institucionales”, estudio desarrollado bajo la metodología de tipo analítico, descriptivo, no experimental, donde aplico tanto entrevistas como encuestas a 16 personal, llegando a resultados de que el 88% del personal tiene conocimiento de las políticas y procesos de la Fundación, el 69% considera que la fundación no realiza evaluaciones de políticas al personal, el 31% del personal considera que la fundación se preocupa del bienestar del personal siendo este excelente con 31%, respecto a la mejora de la gestión administrativa el 81% considera que si se debe mejorar, el 81% considera que mejorando la gestión administrativa el cumplimiento de políticas institucionales será mejor, concluyendo que el personal tiene conocimiento sobre las políticas institucionales, pero presentan problemas en ámbito administrativo que requiere ser mejorado en su gestión administrativa.

Morrillo (2017), desarrollo una investigación titulada “Las políticas institucionales y su impacto en la eficiencia, eficacia y calidad en los procesos de la empresa Gasolinera Estación de Servicio Forestal de la Ciudad de Portoviejo”, cuyo objetivo fue “demostrar la incidencia de las políticas institucionales en la eficiencia, eficacia y calidad en los procesos de la empresa”, desarrollado desde la metodología de tipo descriptivo, analítico, deductivo, donde aplicó cuestionarios para recojo de datos, llegando a resultados de que el 78% del personal menciona que la empresa si cuenta con políticas y reglamentos institucional, el 67% no conoce cuales son las políticas laboral de la empresa, el 78% mencionan que la empresa no cumple con la misión y visión institucional establecido en la políticas, respecto a la eficiencia logrado es que el 87% si es eficiente ya que se encuentra capacitado de brindar información de los servicios que presta la empresa, el 67% no recibieron inducción de manera continua, concluyendo que la empresa cuenta con política institucional donde se considera la calidad de atención, indicadores de eficiencia y eficacia, pero el personal desconoce aspectos de la política institucional ya que no fueron parte de la socialización de los cambios establecidos.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Campaña (2023) realizó un estudio titulada “Incentivos institucionales y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2022”, cuyo objetivo fue “demostrar la influencia de los estímulos institucionales con relación a la calidad de servicio de la Municipalidad de Tumbes”, estudio elaborado desde la metodología de tipo básica, no experimental, transeccional correlacional no experimental, donde trabajo con dos muestras, el primer grupo fue conformado por el personal administrativo y el segundo por la población a quienes aplicó el cuestionario, llegando a resultados de que las dimensiones dinero con 97.2%, reconocimientos con 97.2%, capacitación con 100.0% y las condiciones laborales con 100% demostraron tener influencia mayor en la calidad del servicio siendo esta moderada en un 55.2%, demostrando que los incentivos institucionales del 100.0% tiene repercusión en la calidad de servicio en un 55.2%, concluyendo que mediante el Rho de Spearman se demostró que las variables tienen asociación muy alta y positiva.

Águila (2021), realizó una investigación denominado “Políticas Institucionales de Gestión y su relación con la calidad de Servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, año 2019”, cuyo objetivo fue “demostrar en qué medida las políticas de gestión institucional inciden en la calidad de servicio”, estudio desarrollado desde la metodología de tipo descriptivo, correlaciona, no experimental transeccional, donde aplicó cuestionarios a 272 usuarios que fueron asistidos, llegando a resultados de que el 29% de usuarios consideran que el Hospital siempre orientan sus acciones al cumplimiento de metas, el 32% de usuarios consideran que el personal casi nunca se encuentran organizados, respecto al número de trabajadores el 36% consideran que casi nunca es suficiente el número del personal, el 43% de personal a veces respetan y acatan las directivas correspondientes, el 34% considera que casi nunca existe el control adecuado al personal, el 59% de usuarios considera que nunca fue atendido con rapidez y puntualidad, el 47% de usuarios considera que el persona casi nunca ponen esfuerzos para asistirlos, el 54% considera que nunca fueron atendidos con amabilidad, resultados

que demuestran que el persona presentan dificultades en conocer las políticas institucionales y con ello la calidad de servicios es deficiente, concluyendo que estadísticamente se encontró que las políticas institucionales de gestión inciden en la calidad de servicio.

Grandez (2021), realizó una investigación titulada “Imagen institucional y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín, 2021”, cuyo objetivo fue “demostrar la asociación existente entre la imagen institucional y la calidad de servicio”, estudio realizado bajo la metodología de tipo básica – teórica, no experimental, transeccional y descriptivo, donde aplico cuestionarios a 232 habitantes, llegando a resultados que la imagen institucional que muestra ante la sociedad la municipalidad es bajo con 54% y el nivel calidad de servicio que brinda es bajo con 58%, concluyendo que estadísticamente se encontró asociación entre las variables imagen institucional y la calidad de servicio, siendo una asociación alta y positiva.

Del Carmen (2019), realizó un artículo de investigación titulado “Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud”, cuyo objetivo fue describir los avances y limitaciones en los lineamientos y estrategias orientados hacia la mejora de la calidad de atención pacientes, estudio elaborado desde la metodología descriptivo, ya que realizó una revisión sistemática de 15 artículos, llegando a resultados de que existen limitaciones en cuanto al avance del CUS, convirtiéndose en un desafío que adopte medidas que logren un acceso efectivo y oportuno a servicios de salud de calidad, concluyendo que existen desafíos mayores en cuando al planteamiento de lineamientos y estrategias que mejoren la calidad de atención en salud, siendo importante poner esfuerzos y articulación de los diferentes actores, en la tarea de rediseñar los procesos de atención, optimizar la dimensión ética de su ejercicio, así como promover la participación ciudadana en la generación de un sistema de salud que cuente con nivel alta en calidad de atención y acceso.

1.2.3. Antecedentes locales

Suca (2022), realizó una investigación titulada “Gestión de la calidad del servicio público en las Municipalidades provinciales de la región de Puno - 2019”, cuyo objetivo fue “demostrarla situación de la gestión de la calidad de servicio público de acuerdo a la norma técnica en las municipalidades provinciales de la región de Puno”, estudio elaborado desde la metodología de tipo descriptivo, básico, no experimental transeccional, donde la muestra fue 13 municipios, llegando a resultados de que los 13 municipios alcanzaron un nivel básico respecto al estado de la gestión de la calidad del servicio público, concluyendo que existe desconocimiento de las norma técnica para la gestión de calidad de servicio por las municipalidades estudiados.

Huanca, et al. (2021), realizaron un artículo de investigación titulado “Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno”, cuyo objetivo fue demostrar la correlación existente entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario, estudio elaborado desde la metodología de tipo descriptivo, correlacional, no experimental, donde aplico cuestionarios a 13 gerentes y 680 usuarios, llegando a resultados de que el 76,92% de las municipalidades tienen nivel incipiente respecto al proceso de modernización, de las municipalidades en estudio Puno logró tener un avance de 48% y con avance menor fue Sandia con 14%, con relación a la calidad de atención el 50,6% de usuarios considera que es regular, mientras que en Moho el 43,75% considera que la calidad de atención es alta, y la municipalidad de San Román tienen calidad de atención baja con 46,92%, concluyendo que mediante la estadística se demostró que no existe correlación entre las variables tratados.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Analizar la relación entre políticas institucionales y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre la estructura organizacional y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Determinar la relación entre la identidad institucional y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Gestión pública

Es definido como el procedimiento que permite realizar coordinaciones de manera estratégica de las actividades de una entidad gubernamental con su misión y objetivos, alineándolas con las prioridades establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo, asimismo persigue el objetivo de asegurar una máxima coherencia entre las decisiones resultantes de la planificación y las acciones reflejadas en el presupuesto aprobado para el periodo fiscal correspondiente (Soledispa - Rodríguez y otros, 2020). A ello, Valdez (2019) argumenta que la gestión pública bajo enfoques y contextos actuales se basan en la implementación de procesos de mejora continua y en la aplicación de medidas de evaluación del rendimiento de los funcionarios públicos en el servicio al ciudadano.

Por tanto, según Delgado (2022) resalta que el propósito de la nueva gestión pública es que las entidades de la administración pública, como los gobiernos locales, consigan alcanzar el valor público, este reconocimiento proviene de la ciudadanía y se materializa cuando experimentan satisfacción con la atención proporcionada por los funcionarios públicos que representan la imagen institucional de esas entidades.

En tal sentido, la gestión pública se define como el conjunto de actividades, procesos y políticas destinados a planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y servicios gubernamentales para el beneficio de la sociedad, dado que este campo abarca la toma de decisiones estratégicas, la implementación de políticas públicas, la supervisión de programas y proyectos, así como la rendición de cuentas a los ciudadanos. Bajo esa

mirada, la gestión pública busca la eficiencia, transparencia y equidad en la administración de los asuntos gubernamentales, promoviendo el bienestar social y la mejora continua en la prestación de servicios públicos.

2.1.2. Políticas de gestión pública y atención al ciudadano

Para comprender las políticas de gestión pública, es importante comprender que son las políticas públicas, al respecto, Contreras y Montecinos (2019) agregan que las políticas públicas reflejan la interacción entre la sociedad civil y el Estado, convirtiéndose así en herramientas para abordar desafíos sociales de manera responsable, aspectos que validan la importancia de investigar resultados en la administración pública, utilizando enfoques actualizados y fomentando la participación activa de los ciudadanos. Asimismo, Blas, et al, (2022) resaltan que en la actualidad, se integra la responsabilidad social como un mecanismo de gestión, ya que las organizaciones estatales atraviesan procesos de transversalidad debido a la influencia de la globalización.

Por tanto, las políticas de gestión pública aluden al conjunto de estrategias, decisiones y acciones que implementan las autoridades gubernamentales para cumplir con los objetivos específicos establecidos, mediante estas políticas buscan mejorar la eficiencia, equidad y efectividad de los servicios y programas gubernamentales, abordando las necesidades y demandas de la sociedad, asimismo, implica acciones como la formulación, implementación y evaluación de medidas que impactan en áreas como educación, salud, seguridad, medio ambiente y otros sectores. En tal sentido, la gestión pública se enfoca en garantizar la transparencia, participación ciudadana y rendición de cuentas, promoviendo así una administración que responda de forma efectiva a los intereses y bienestar de la comunidad.

Por otro lado, es importante resaltar sobre atención al ciudadano, que de manera general es definido como la asistencia que brinda un personal que labora en el sector público al usuario que hace uso del servicio, al respecto Rodríguez (2019) menciona que la atención al ciudadano es uno de los componentes principales de la gestión pública que

comprende en brindar servicios de calidad, accesibles y transparentes a la población. Asimismo, Morveli (2021) resalta que la atención al ciudadano desde la mirada de gestión pública también implica establecer canales efectivos de comunicación entre el gobierno y los ciudadanos, facilitando la interacción y el acceso a la información, siendo importante la implementación de mecanismos como centros de atención telefónica, plataformas en línea y oficinas presenciales busca resolver consultas, recibir sugerencias o atender reclamaciones de manera eficiente. Por tanto, la atención al ciudadano no solo fortalece la confianza en las instituciones gubernamentales, sino que también fomenta la participación activa de la sociedad en la toma de decisiones, contribuyendo así a una gestión pública más democrática y orientada al servicio público (Morveli, 2021)

2.1.3. Políticas institucionales públicas

Las políticas institucionales representan el marco de operación lógica que define los límites de acción de una entidad y su relación con el entorno, el cual es aplicado tanto a los productos y servicios que ofrece como a sus actividades administrativas, siguiendo las directrices establecidas en sus estatutos generales, planes y programas (Águila, 2021). Al respecto, Sánchez (2009), agrega que “una política institucional se describe como una resolución documentada que se implementa con el propósito de orientar a los miembros de una organización acerca de las restricciones que deben considerar al tomar acciones en diversas materias”. Por tanto, una política institucional se refiere a un conjunto de directrices, normas o pautas oficialmente establecidas por una organización con el propósito de guiar y regular el comportamiento de sus miembros, así como para establecer límites y criterios en diversas cuestiones relacionadas con sus operaciones y actividades.

2.1.4. La municipalidad y la atención al usuario

De acuerdo a la Ley N° 27972 “las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines” (Ley N°27972, 2003). En

ese entender, las municipalidades son órganos del Estado que se rigen por diversas normativas, en cuanto a la atención al usuario en las municipalidades se rige por diversas normativas que buscan garantizar la eficiencia y transparencia en la gestión pública, donde una de las normas relevantes en este contexto es la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la cual establece los principios que deben regir la actuación de la administración pública, incluyendo la atención al ciudadano. Asimismo, la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, promueve la transparencia y facilita el acceso a la información que generan y poseen las entidades gubernamentales, incluyendo las municipalidades.

En el ámbito municipal, es común establecer Oficinas de Atención al Ciudadano que tienen la responsabilidad de recibir consultas, quejas, reclamaciones y sugerencias de la ciudadanía, estas oficinas deben seguir los principios de celeridad, accesibilidad, calidad, y trato amable y respetuoso hacia el usuario, al respecto Zela (2020) resalta que no se cumple pese a que se implemente la nueva gestión pública, debido a determinantes como brecha entre las políticas y normativas establecidas y su efectiva aplicación a nivel local, asimismo, la falta de capacitación del personal, recursos limitados y la resistencia al cambio que de cierta medida obstaculizan la plena operatividad de estas oficinas. Además, la percepción de la población sobre la eficacia de estas instancias puede verse afectada por la experiencia previa con servicios públicos, generando escepticismo y desconfianza por los usuarios, por lo que es esencial abordar estos desafíos mediante la promoción de una cultura organizacional orientada al servicio, la asignación adecuada de recursos y la implementación de mecanismos efectivos de monitoreo y evaluación.

Por otro lado, se resalta que el Gobierno peruano ha impulsado el uso de plataformas digitales y servicios en línea para facilitar la interacción entre la municipalidad y los ciudadanos, buscando modernizar la atención al usuario y mejorar la eficiencia en la prestación de servicios públicos locales, pero esta no siempre cumple con la satisfacción de los usuarios.

2.1.5. Estructura organizacional

Al respecto, Robbins y Judge (2009) enfatizan que la estructura organizacional juega un papel crucial en determinar cómo se dividen, agrupan y coordinan las actividades laborales. Al diseñar la estructura de su organización, los gerentes deben considerar seis elementos clave: especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, alcance de control, centralización y descentralización, y formalización. Según Ocampo et al. (2019), la configuración de la organización es vital para las empresas ya que permite una subdivisión efectiva de tareas entre los empleados, contribuyendo en última instancia al logro de las metas y objetivos de la empresa.

Por otro lado, Nazareno - Véliz (2020), agrega que “la definición de la estructura organizativa abarca tres componentes fundamentales, en primer lugar, se refiere a las relaciones formales de subordinación, como la cantidad de niveles en la jerarquía y la extensión de control de los gerentes y supervisores, en segundo lugar, engloba la agrupación de individuos en departamentos y la forma en que estos departamentos se organizan en la estructura general de la organización, el tercer lugar, involucra el diseño de sistemas que aseguren una comunicación, coordinación e integración efectivas entre los departamentos. Estos tres elementos de la estructura se relacionan tanto con la dimensión vertical como con la horizontal de la organización”.

2.1.6. Clima laboral

En palabras de Ruiz (2021), el clima laboral es “alude a la satisfacción laboral o la actitud frente al propio trabajo y está basado en el valor que se atribuye al trabajo, así como en el equilibrio entre la cantidad de recompensas que se reciben y las que se cree que se debiera recibir”. Asimismo, es importante rescatar a Chiavenato (2009) que el clima laboral se refiere a la atmósfera psicológica que impera en una organización o grupo de trabajo, y está influido por diversos factores, como la cultura organizacional, las relaciones entre los empleados, la comunicación, el liderazgo y las políticas de recursos humanos. Un ambiente laboral positivo se caracteriza por la satisfacción de los empleados, la

motivación, la colaboración y una comunicación abierta, mientras que un entorno laboral negativo puede dar lugar a problemas como la insatisfacción, el conflicto y la baja productividad. Chiavenato destaca la importancia de una gestión efectiva del clima laboral para fomentar un ambiente de trabajo saludable y productivo.

De acuerdo con Rojas, et al. (2020) plantea que investigar el clima de trabajo implica reconocer y evaluar elementos que se consideran cruciales en su formación. A ello, Cruz – Zuñiga, et al. (2021), agrega que es importante comprender que existen diversas alternativas dirigidas a mejorar el clima laboral, a partir de las cuales se elaboren estrategias, ya que cuando el clima laboral se caracteriza por la negatividad, pueden manifestarse en los empleados circunstancias conflictivas, malestar emocional, una disminución en la motivación para desempeñar sus funciones, y relaciones deficientes entre los individuos, ya sean superiores o colegas.

2.1.7. Identidad institucional

De manera general la identidad institucional es la representación de una organización que comunica su esencia y razón de ser a través de diversos medios de comunicación organizacional, bajo esta concepción se enfoca en la misión, valores, cultura, imagen corporativa, comunicación interna y externa, reputación, historia y legado de la organización, siendo importante la conservación de una identidad institucional coherente dado que es crucial para establecer la confianza y lealtad de los diferentes públicos con los que la organización interactúa y su gestión requiere un esfuerzo continuo para adaptarla a medida que evoluciona la organización y cambian las circunstancias (Fernandez, 2023).

En palabras de Jiménez, et al. (2021), resalta que la identidad institucional alude a la manera en que una organización comunica quién es y cuál es su propósito fundamental a través de diversos canales de comunicación corporativa, a ello Gutiérrez – Tapia, et al. (2018), agregan que la “identidad institucional se construye a partir del sentido de pertenencia, el orgullo y el prestigio académico” (p. 24).

2.1.8. Calidad de atención

Para comprender la calidad de atención es importante definir cada categoría, al respecto Bustamante, et al. (2019), menciona que para definir la calidad de atención es importante conocer que es calidad, que lo define como una serie de atributos, características de un producto o servicio en relación a lo que el cliente espera, teniendo en cuenta el precio que están dispuestos a pagar por ello. Por otro lado, Boada – Niño, et al. (2018), menciona que la calidad no solo implica emitir una valoración sobre servicio o producto recibido, desde la perspectiva del cliente, sino también desde la perspectiva empresarial que adecuan el uso o valor de sus productos o servicios para la satisfacción de necesidades de los clientes, por tanto, implica la adaptación del producto al uso que desea el usuario y la forma en como este se adapta al uso del cliente. Por lo tanto, Paredes (2020), menciona que calidad alude un conjunto de componentes y características sobre algo que permite emitir el valor que tienen las cosas, por tanto, se atribuye a la valoración que tiene la persona sobre las cosas. A ello, Kruk, et al. (2018), agrega que la calidad se ha convertido en un eje importante en las organizaciones, por lo que se encuentran planteando estrategias de manera continua para mejorar esa calidad a través de acciones y estrategias que faciliten la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y esa experiencia facilite que el cliente perciba un estado de complacencia conllevando a emitir una valoración sea favorable o no.

En tal sentido, la calidad de atención comprende la manera o forma que perciben los usuarios/ clientes sobre el producto o servicio realizado, de si realmente los servicios o productos tomados cumplen con sus expectativas e intereses aspecto que les genera una sensación sea favorable o no en el cliente en relación con la atención que recibió al momento de tomar el producto o servicio (Concha - Bendezú et al. 2022).

2.1.9. Percepción humana y la satisfacción de la calidad de atención

De manera general la percepción humana alude al proceso mediante el cual los individuos organizan, interpretan y dan sentido a la información captada a través de sus

sentidos, como la vista, el oído, el tacto, el olfato y el gusto, al respecto, Irons (2019) resalta que este proceso no se limita solo a la recepción pasiva de estímulos sensoriales, sino que implica la interpretación activa y la construcción de significado, ya que la percepción humana está influenciada por factores cognitivos, emocionales y culturales, lo que significa que las personas pueden interpretar la misma información de maneras diferentes. Por tanto, la percepción influye en la forma en que percibimos el mundo que nos rodea, tomamos decisiones, nos relacionamos con los demás y construimos nuestra realidad.

En tal sentido la satisfacción de la calidad de atención en el contexto municipal está intrínsecamente ligada a cómo las personas perciben la manera en que son atendidas, dicha percepción se enmarca en aspectos como la expectativa, experiencias previas, el trato que recibieron, la empatía, el tiempo de respuesta, comunicación clara, eficiencia entre otros elementos que se relaciona con la percepción que tiene la persona sobre un servicio que recibió y si esta fue satisfactoria.

2.1.10. Importancia de la calidad de atención

De manera general la calidad de atención cobra importancia, dado que implica brindar un trato respetuoso, eficiente y efectivo, asegurando que los servicios proporcionados cumplan con los estándares establecidos y contribuyan a una experiencia positiva para quienes los reciben, sin embargo, en contexto de municipalidad Ramos (2020) resalta que la calidad de atención adquiere una relevancia especial, ya que las municipalidades son la primera línea de contacto entre el gobierno y los ciudadanos, asimismo resalta que eficiencia y cortesía en la prestación de servicios municipales, como trámites, consultas y gestiones administrativas, impactan directamente en la percepción de la población hacia la institución y, por ende, en la confianza en el gobierno local.

Asimismo, es importante resaltar a (Bustamente y otros, 2019) resalta que la calidad de atención desde la mirada del usuario alude a la calidad de atención se traduce en la posibilidad de acceder fácilmente a la información, resolver trámites de manera expedita y

recibir respuestas claras a sus consultas. Por tanto, la atención de calidad en una municipalidad fortalece la participación ciudadana y promueve un sentimiento de pertenencia e identificación con la comunidad.

2.1.11. Dimensiones de calidad de atención

- **Capacidad de respuesta**

Es una de las dimensiones de calidad de atención, que implica habilidades, actitudes y aptitudes que se traducen en una pronta reacción ante situaciones y demandas, además se relaciona con la disposición para abordar las preocupaciones de los usuarios y la simplificación de los procedimientos para agilizar la atención (Paredes, 2020), a ello Osejos y Merino (2020) resalta que comprende la disponibilidad que tiene el personal para ayudar a los clientes y proveedores de un servicio rápido. En palabras de Cubas y Ramos (2019) menciona que “esta dimensión alude a la dedicación de una empresa para brindar sus servicios puntualmente y se relaciona con la disposición y voluntad de los empleados para ofrecer el servicio. Además, muestra el compromiso de la empresa en la prestación de sus servicios, destacando la disposición de sus empleados en este proceso. La capacidad de respuesta también refleja la preparación de la empresa para ofrecer el servicio” (p. 20).

Por otro lado, es importante resaltar que la capacidad de respuesta se asocia con la sensibilidad, que alude a la capacidad de respuesta ante posibles inconvenientes, además que la sensibilidad engloba la capacidad de los colaboradores para brindar asistencia, prestar servicio y abordar los problemas de los usuarios de manera oportuna, buscando proporcionar un servicio preciso, aprovechar los recursos eficazmente y gestionar el tiempo de manera efectiva. De acuerdo con Bautista, et al. (2017) esta habilidad implica:

- A) Mantener a los clientes informados
- B) Resolver los problemas de manera inmediata y eficaz

- C) Estar dispuesto a cumplir con los requerimientos de los clientes
- D) Asegurarse de que los colaboradores siempre estén disponibles para atender a los clientes.

- **Fiabilidad**

Según Osejos y Merino (2020), el concepto de confiabilidad se refiere a la ejecución confiable y precisa del servicio comprometido. Además, Paredes (2020) destaca que este aspecto de la confiabilidad es evidente en el comportamiento confiable de un individuo, su experiencia en su campo, su dedicación a la resolución de problemas y su enfoque sistemático para entregar servicios o productos.

Por lo tanto, es una de las dimensiones de calidad de atención, que comúnmente se asocia con la consistencia y fiabilidad del desempeño de una organización, que comúnmente se relaciona con la cuestión siguientes ¿La empresa cumple con sus compromisos, gestiona adecuadamente las transacciones con sus clientes, mantiene registros precisos y entrega el servicio correctamente en el primer intento? (Cubas & Ramos, 2019). Por lo tanto, hace alusión a la competencia y habilidad que la empresa posee para tratar a sus clientes con respeto, así como la seguridad que caracteriza sus operaciones, asimismo se considera el trato respetuoso se refiere a la interacción entre el cliente, sus pertenencias y el personal de la empresa. Por tanto, la cortesía se manifiesta en forma de amabilidad, buenos modales y consideración hacia los bienes del cliente.

- **Seguridad**

La dimensión destacada por Osejos y Merino (2020) abarca la atención, el conocimiento y las habilidades exhibidas por los empleadores o el personal, que se reflejan en sus acciones que establecen confianza y credibilidad con los clientes o usuarios. Así, la seguridad es la impresión inicial que transmiten los empleados, que abarca su preparación y amabilidad hacia los clientes. Se evalúa la capacidad de inspirar confianza y credibilidad en los clientes, teniendo en cuenta elementos como la cortesía, el

profesionalismo y la credibilidad. Los criterios de evaluación se adaptan y personalizan en función del tipo específico de servicio (Narvaéz-Gamboa et al., 2020).

Al respecto, Cubas y Ramos (2019) agregan que esta dimensión abarca la habilidad de la empresa, su cortesía hacia los clientes y la confiabilidad de sus operaciones, que comúnmente responde a la cuestión siguiente ¿la empresa cuenta con las aptitudes requeridas para ofrecer el servicio de manera profesional?, asimismo, la confianza desempeña un papel esencial en la dimensión de seguridad, dado que la seguridad refleja en la sensación del cliente de no estar expuesto a peligro, riesgo o incertidumbre. Por tanto, esta dimensión adquiere una importancia fundamental, dado que, en el servicio, primero se promete, luego se produce y por último se utiliza. Es esencial considerar que la prestación de servicios por parte de seres humanos tiende a ser más variable en comparación con la de máquinas, ya que las personas responsables de brindar el servicio son todas distintas entre sí, y la manera en que lo ofrecen a los clientes varía de una persona a otra. Por lo tanto, la confiabilidad se refiere a la capacidad de la empresa para cumplir con todas las promesas acordadas.

- **Empatía**

Es otra de las dimensiones que alude a la conexión existente entre el usuario/cliente con la empresa, además comprende la atención personal que los empleados ofrecen a los clientes y la capacidad de la empresa para proporcionar este servicio, en ello utilizan habilidades de comunicación con el fin de mejorar la calidad del servicio (Narvaéz - Gamboa y otros, 2020). A ello, Paredes (2020) agrega que la empatía implica la comprensión de las demandas, emociones y sentimientos de otra persona, poniéndose en su situación de manera personalizada para comprender sus necesidades con un enfoque mutuo.

En palabras de Cubas y Ramos (Cubas & Ramos, 2019) esta dimensión se caracteriza por la capacidad de sentir las emociones de otra persona como si fueran propias. Las compañías empáticas no han perdido la perspectiva de cómo se siente ser cliente de su

propia empresa. Comprenden las necesidades de los clientes y trabajan para que sus servicios estén al alcance de estos. Se trata de que los empleados sean capaces de experimentar las emociones de los clientes como si fueran las suyas propias. Las empresas que practican la empatía comprenden a fondo las necesidades individuales de sus clientes y se esfuerzan por hacer que sus servicios sean accesibles para ellos.

2.1.12. Calidad de atención SERVQUAL

El modelo SERVQUAL es ampliamente utilizado para evaluar la calidad del servicio al cliente. Este modelo se basa en la idea clásica de que cuando un cliente adquiere un servicio, crea ciertas expectativas sobre la calidad del servicio que recibirá a través de diversos canales, después de recibir el servicio, hay varios factores o dimensiones que le permiten al cliente formarse una percepción sobre la calidad del servicio que ha recibido (Osejos & Merino, Modelo SERVQUAL como instrumento de evaluación de la Calidad del servicio al cliente, Cantón Jipijapa, (2020). A ello, Yupa (2020) agrega que el modelo SERVQUAL es utilizada para evaluar lo que un cliente espera de un servicio en función de las cinco dimensiones mencionadas, bajo este enfoque, se compara esta expectativa con lo que el cliente percibe realmente en esas dimensiones. Luego, se busca identificar la brecha entre estas dos evaluaciones (la diferencia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que experimenta) con el objetivo de tomar medidas correctivas adecuadas para mejorar la calidad del servicio.

La calidad de Atención comúnmente se asocia con el nivel de satisfacción que tiene el usuario o cliente del producto o servicio que recibió, frente a ello se propone un modelo de evaluación de esa satisfacción que permite demostrar la calidad de atención, el cual fue planteado por autores Zeithaml, Parasuraman y Berry (2006) citado por Irons (2019), quienes plantearon la escala Pluridimensional SERVQUAL.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Atención

La atención se define como el proceso cognitivo mediante el cual una persona enfoca su conciencia en un estímulo o tarea específica, permitiendo la percepción, procesamiento y respuesta a la información relevante mientras se ignoran las distracciones, es un componente fundamental de la cognición y está relacionado con la capacidad de concentración y la habilidad para priorizar y mantener el enfoque en una tarea determinada (Concha - Bendezú et al., 2022).

Calidad

La calidad se refiere a la medida en que un producto, servicio o proceso satisface los estándares, requisitos y expectativas establecidos, demostrando un alto grado de excelencia y cumplimiento de criterios específicos (Paredes, 2020).

Institucionalidad

Alude a la estructura, normas, prácticas y sistemas establecidos en una entidad, organización o sociedad para regular su funcionamiento y tomar decisiones, estas instituciones pueden ser gubernamentales o privadas y desempeñan un papel fundamental en la organización y gobernanza de una sociedad (Mahecha et al. 2023). Por tanto, la institucionalidad establece un marco de referencia para las interacciones y operaciones, garantizando la estabilidad y la coherencia en las actividades de una entidad o comunidad.

Municipalidad

La municipalidad alude a una entidad gubernamental local encargada de administrar y gobernar un municipio o una jurisdicción geográfica específica, que tienen la responsabilidad de prestar servicios públicos, mantener la infraestructura local, promover el bienestar de la comunidad y aplicar las regulaciones y políticas establecidas a nivel local, su función es fundamental para la gestión de asuntos locales, la toma de decisiones en temas de interés comunitario y el cumplimiento de las leyes y regulaciones locales (Ley Orgánica de Municipalidades, 2003) .

Trabajadores

Alude a un conjunto de personas que tienen como ocupación de trabajador o empresa y prestan sus servicios a la empresa u organización realizando actividades específicas a cambio de una retribución (Ito, 2016) .

2.3. HIPÓTESIS

2.3.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre políticas institucionales y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

2.3.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la estructura organizacional y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Existe relación significativa entre la identidad institucional y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

La investigación se realizó en la municipalidad distrital de Kelluyo, ubicado en Jr. Tupac Amaru Nro. 151 Cercado (Plaza de Armas del Distrito) Kelluyo, de la provincia de Chucuito, Región Puno. A una altitud de 3 858 metros sobre el nivel del mar, cuyas coordenadas de ubicación son las siguientes: Latitud: 16° 43' 37" Sur - Longitud: 69° 14' 59" Oeste

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

3.2.1. Población

La población está conformada por un total de 120 trabajadores administrativos y operativos de la municipalidad distrital de Kelluyo.

3.2.2. Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra se determina mediante una fórmula de muestreo aleatorio simple, lo cual tipifica la muestra de tipo probabilístico:

$$m = \frac{Z^2(pq)*N}{e^2(N-1)+Z^2(pq)}$$

Donde:

Z²: coeficiente de confiabilidad = 1.96

(pq): coeficiente de éxito – fracaso = 0,6 – 0,4 respectivamente

N: Población

e²: Error muestral = 0,05

Reemplazando de tiene lo siguiente:

$$m = \frac{1,96^2(0,6*0,4)*120}{0,05^2(120-1)+1,96^2(0,6*0,4)}$$

Por lo tanto se trabajó con 90 trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo, de acuerdo a las oficinas de atención al usuario que tienen y para la variable de calidad de atención se tomaron de igual manera a 90 usuarios que fueron atendidos por los mismos trabajadores de la municipalidad; esto trae una Innovación en la investigación puesto que la calidad de atención no se puede encuestar a los mismos trabajadores puesto que existiría una incoherencia o un sesgo en la recolección de la información.

3.2.3. Selección de la muestra

Siendo un tipo de muestreo probabilístico, se realizó la selección mediante criterio de inclusión y exclusión

Inclusión

- Trabajadores que atienden al usuario diario
- Trabajadores que tiene contacto directo e indirecto con el usuario
- Trabajadores administrativos

Exclusión

- Trabajadores operativos que no atienden al usuario
- Trabajadores que no tienen contacto con el usuario
- Trabajadores que no deseen participar en la investigación.

La selección de trabajadores se seleccionó para realizar la encuesta de políticas institucionales y a los usuarios fueron aplicados la encuesta de calidad de atención, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 01: Muestra de estudio con los trabajadores y la muestra de usuarios que fueron atendidos

N°	Oficinas	Trabajadores	Usuarios
1	Oficina de Control Institucional	2	2
2	Procuraduría Pública Municipal	2	2
3	Unidad de Secretaria General	1	1
4	Mesa de Partes	2	2
5	Imagen Institucional Relaciones Públicas y Protocolo	2	2
6	Gerencia Municipal	1	1
7	Oficina de Administración General	3	3
8	Unidad de Recursos Humanos y Remuneraciones	3	3
9	Unidad de Contabilidad	3	3
10	Unidad de Tesorería	3	3
11	Unidad de Abastecimiento y Almacén	7	7
12	Unidad de Control Patrimonial	3	3
13	Unidad de Tributaria y Rentas	2	2
14	Unidad de Tecnología e Informática	2	2
15	Oficina de Asesoría Legal	2	2
16	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	3	3
17	Unidad de Programación Multianual de Inventarios	2	2
18	Unidad Formuladora de Inversiones	4	4
19	Oficina de Supervisión y Liquidación de Inversiones	5	5
20	Subgerencia de Infraestructura y Desarrollo Urbano y Rural	4	4
21	División de Obras Públicas	2	2
22	División de Catastro y Control Urbano	2	2
23	División de Maquinaria Pesada y Agrícola	2	2
24	Subgerencia de Desarrollo Ambiental	2	2
25	División de Limpieza Pública y Áreas Verdes	2	2
26	División de Gestión de Riesgos de Desastres	3	3
27	División Técnica de Saneamiento Básico - ATM	3	3
28	Subgerencia de Desarrollo Económico	3	3
29	División de Agropecuario	2	2
30	División de promoción de PYME y Turismo	2	2
31	Subgerencia de Desarrollo Social y Servicios Públicos	3	3
32	División de Educación Cultura y Deporte	1	1
33	División de Registro del Estado Civil	2	2
34	División de DEMUNA	2	2
35	División de Seguridad Ciudadana y Transporte	1	1
36	División de Programas Sociales	1	1
37	Programa Vaso de Leche	1	1
		90	90

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1. Tipo

El tipo de investigación es correlacional, que mide el grado de relación de dos variables de estudio basado en las significancias y el tipo de relación que tienen ambas variables de estudio (Pineda & Alvarado, 2009)

3.3.2. Diseño

El diseño de investigación es no experimental porque no se manipularon las variables de estudio en ningún momento de todo proceso de recolección de datos. Además, el proceso de recolección de datos se realizó en un tiempo determinado y un momento único, lo cual se le denomina corte transversal (Hernandez-Sampieri & Mendoza, 2018)

3.3.3. Método

El método de investigación fue hipotético deductivo que se caracteriza en el planteamiento de una hipótesis y la deducción como verdadera hasta su comprobación respectiva (Pineda & Alvarado, 2009)

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Escalas de medición
Políticas institucionales	Las políticas institucionales representan el marco de operación lógica que define los límites de acción de una entidad y su relación con el entorno (Águila, 2021)	Estructura organizacion al Clima laboral Identidad institucional	Estructura administrativa Infraestructura Manejo de jerarquías Medios y estilos de comunicación Relaciones laborales e interpersonales Experiencia laboral y profesional Identidad visual Valores institucionales Misión y visión	1.Muy mala 2.Mala 3.Regular 4.Buena 5.Muy buena
Calidad de atención	un conjunto de componentes y características sobre algo que permite emitir el valor que tienen las cosas, por tanto, se atribuye a la valoración que tiene la persona sobre las cosas Paredes (2020)	Capacidad de respuesta Fiabilidad Seguridad Empatía	Rapidez de atención Actitud del trabajador atender Disponibilidad Interés por el usuario Precisión y claridad Compromiso Confianza al realizar las operaciones Inspira seguridad Disposición Amabilidad y Cortez Orientación al cliente Atención personalizada Conocimiento de las necesidades de los clientes	1.Mucho peor de lo que esperaba 2.Peor de lo que esperaba 3.Como me lo esperaba 4.Mejor de lo que esperaba 5.Mucho mejor de lo que esperaba

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

3.5.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: Las técnicas utilizadas en el proceso de recolección de datos fue la encuesta, que es una técnica de investigación y recopilación de datos que se utiliza para obtener información de personas sobre diversos temas. Según Cortés e Iglesias (2004) una encuesta consiste en aplicar un cuestionario a una muestra de personas, que puede ser representativa de una población más amplia, con el fin de conocer sus opiniones, actitudes y comportamientos respecto a alguna problemática o asunto que les afecta. La técnica de la encuesta se realizó para las dos variables, siendo el primero sobre políticas institucionales a los trabajadores para determinar el cumplimiento y conocimientos a cerca de ellos

Instrumentos: Los instrumentos de recolección que se utilizaron fueron los cuestionarios de tipo Likert que consiste en presentar una serie de afirmaciones o preguntas y pedir a los encuestados que indiquen su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de ellas, utilizando una escala numérica o verbal

La escala de Likert suele tener 5 o 7 puntos, pero también puede tener más o menos, dependiendo del nivel de precisión que se quiera obtener. El punto medio de la escala suele representar una posición neutra o indiferente, mientras que los extremos reflejan el máximo acuerdo o desacuerdo. A cada opción de respuesta se asigna un valor numérico, que puede ser positivo o negativo, y se suman los valores de todas las respuestas para obtener una puntuación total o parcial del encuestado.

Para la variable políticas institucionales: se realizó un cuestionario de 26 ítems de tipo Likert dirigido a los trabajadores de la municipalidad validado por un juicio de expertos (Anexo 2), dicho cuestionario se muestra en el anexo 3 de la investigación y tiene una categoría de medición de muy mala a muy buena los cuales tienen la valoración de 1 al 5, entonces valoraciones tiene la posibilidad de sumarlas y determinar los niveles en la variable de políticas institucionales basado en escalas valorativas los cuales se muestran en la tabla 2.

Tabla 02: Escala valorativa por baremos para la variable de políticas institucionales

Escalas	Estructura organizacional (12 ítems)	Clima laboral (7 ítems)	Identidad institucional (7 ítems)	Políticas institucionales (26 ítems)
Muy mala	12 – 21	7 – 12	7 – 12	26 – 45
Mala	22 – 31	13 – 18	13 – 18	46 – 65
Regular	32 – 41	19 – 23	19 – 23	66 – 85
Buena	42 – 51	24 – 29	24 – 29	86 – 105
Muy buena	52 – 60	30 – 35	30 – 35	106 – 125

Para la variable de calidad de atención al usuario: se aplicó el cuestionario SERVQUAL de 18 ítems de tipo likert, dirigido a los usuarios que fueron atendidos con los mismos trabajadores de la municipalidad, con la finalidad de recoger una información verídica y confiable (Anexo 4), dicho instrumento tiene una categoría de medición de 1 al 5 lo cual se basa de mucho peor de lo que esperaba la persona que fue atendido a mucho mejor de lo que esperaba esta clave de respuestas tiene una sumatoria de 1 al 5 para determinar una escala valorativa por baremos en la variable calidad de atención los cuales se mueven desde la descarga deficiente donde los valores son bajas hasta la escala excelente donde los valores son altas, para esto se trabajó con la escala de baremos según el modelo SERVQUAL, cuya escala se muestra en la siguiente tabla

Tabla 03: Escalas valorativa por baremos de la variable de calidad de atención

Escalas	Capacidad de respuesta (4 ítems)	Fiabilidad (5 ítems)	Seguridad (4 ítems)	Empatía (5 ítems)	Calidad de atención (18 ítems)
Deficiente	4 – 7	5 – 10	4 – 7	5 – 10	18 – 36
Baja	8 – 10	11 – 15	8 – 10	11 – 15	37 – 54
Aceptable	11 – 13	16 – 20	11 – 13	16 – 20	55 – 62
Excelente	14 – 16	21 – 25	14 – 16	21 – 25	63 – 90

Fuente: Modelo SERVQUAL

Validez y Confiabilidad: La validez de los instrumentos se realizó mediante una prueba piloto, puesto que los cuestionarios son de investigaciones ya existentes y que fueron validados por diversos expertos en otras investigaciones. El cuestionario de Políticas institucionales se validó por un juicio de expertos (Anexo 2) , puesto que es un cuestionario adaptado. Sin embargo, para la variable de calidad de atención, ya no necesita validación, puesto que se toma tal cual el cuestionario de SERVQUAL (Osejos & Merino, 2020). .

La confiabilidad de los datos se midió mediante el coeficiente de Alfa de CronBach, cuyo valor de confiabilidad fue de 0.921 lo cual significa que los datos son muy confiables (Anexo 6).

3.5.2. Técnicas de análisis de datos

El análisis de resultados se utilizó la estadística inferencial, donde se analizó de datos mediante el programa estadístico SPSS versión 27 y los cuales se realizó el procesamiento respectivo del cuestionario Likert, realizando el sumatorio total basada en las dimensiones de la investigación y exportados en tablas de contingencia de acuerdo a

los objetivos planteados, los cuales se presentaron en el capítulo de resultados y discusiones de la investigación.

Para el contraste de hipótesis se utilizó una prueba de normalidad que se muestra en el Anexo 7, donde se muestra valores de significancia menores a 0,05, lo cual demuestra que los datos no provienen de una distribución normal, es por cual se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 RESULTADOS

4.1.1 Relación entre políticas institucionales y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Tabla 04: Políticas institucionales y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Políticas institucionales		Calidad de atención				Total
		Deficiente	Baja	Aceptable	Excelente	
Muy mala	N	1	1	1	0	3
	%	1,1%	1,1%	1,1%	0,0%	3,3%
Mala	N	1	9	5	0	15
	%	1,1%	10,0%	5,6%	0,0%	16,7%
Regular	N	0	2	31	1	34
	%	0,0%	2,2%	34,4%	1,1%	37,8%
Buena	N	0	0	21	1	22
	%	0,0%	0,0%	23,3%	1,1%	24,4%
Muy buena	N	0	0	15	1	16
	%	0,0%	0,0%	16,7%	1,1%	17,8%
Total	N	2	12	73	3	90
	%	2,2%	13,3%	81,1%	3,3%	100,0%

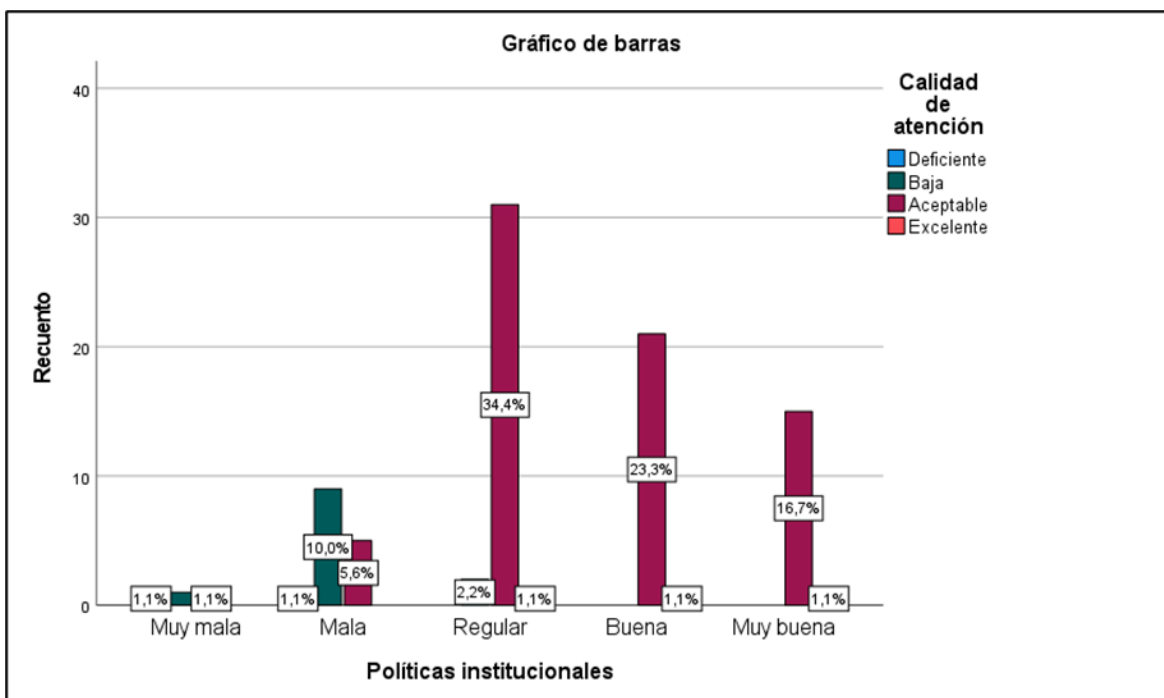


Figura 01: Políticas institucionales y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

En la tabla 4 y figura 1 se muestra resultados sobre las políticas institucionales y la calidad de atención al usuario, donde se muestra que el 37,8% de trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo consideran que las políticas institucionales son de nivel regular, de los cuales el 34,4% mencionaron que la calidad de atención al usuario es aceptable, seguido del 2,2% que consideran como baja y el 1,1% mencionaron que es excelente. Los resultados de esta tabla revelan que la percepción mayoritaria entre los trabajadores municipales de Kelluyo es que las políticas institucionales son regulares, esta percepción refleja que las normativas y directrices establecidas por la organización carecen de excepcionalidad o consistencia en su aplicación y efectividad, situación que se atribuye a diversos factores, a nivel de estructura organizacional se resalta la falta de capacitaciones adecuadas, ya que no se alinea para cada área se da de manera general, las políticas de atención al usuario no siempre generan un sentido común de misión e identidad entre los trabajadores y la falta de motivación, a nivel de clima laboral se atribuye a la ineffectividad de los canales de comunicación, la tendencia de buscar culpables en lugar de soluciones, la percepción de que el pago no es justo debido a las

largas jornadas laborales, la ausencia de reconocimiento a las buenas acciones, son solo algunos de los elementos que contribuyen a un clima laboral poco favorable y a nivel de la identidad institucional, los trabajadores no muestran sentido de pertenencia por lo que trabajan por necesidad, además de que existe limitaciones en las mejoras en los servicios municipales que son percibidas como regulares o insuficientes, demostrando que requieren de acciones de mejora en cuanto a claridad, coherencia y relevancia de las políticas para garantizar una mayor eficiencia y alineación con los objetivos organizacionales. Sin embargo, a pesar de esta percepción de regularidad en las políticas institucionales, la calidad de atención al usuario es aceptable, demostrando que, a pesar de posibles deficiencias en las políticas, los trabajadores demuestran capacidad de proporcionar un nivel de servicio satisfactorio para los usuarios, lo que implica una capacidad para abordar y resolver las necesidades y consultas de los usuarios, este resultado se atribuye a la adaptabilidad del trabajador para desempeñar sus funciones dentro de las políticas existentes y a su compromiso con la satisfacción del usuario, lo que, a pesar de las limitaciones, contribuye a mantener una calidad de atención aceptable.

Asimismo, se muestra que el 24,4% de trabajadores consideran que las políticas institucionales son buenas, de los cuales el 23,3% mencionaron que la calidad de atención al usuario es aceptable y el 1,1% consideran que es excelente.

De igual manera en la tabla se evidencia que el 17,8% de trabajadores mencionaron que las políticas institucionales son muy buenas, de los cuales el 16,7% mencionaron que la calidad de atención al usuario es aceptable y solo el 1,1% mencionaron que es excelente.

Del mismo modo, en la tabla se muestra que el 16,7% de trabajadores mencionaron que las políticas institucionales son malas, de los cuales el 10,0% consideran que la calidad de atención al usuario es baja, seguido del 5,6% que consideran como aceptable y el 1,1% consideran como deficiente.

Además, en la tabla se muestra un porcentaje menor de trabajadores que mencionan que las políticas institucionales son muy malas con 3,3%, de los cuales el 1,1% consideraron que la calidad de atención al usuario es deficiente, estos datos reflejan que los trabajadores perciben que existe falta de coherencia, efectividad y adecuación en las normativas y directrices establecidas por la municipalidad, el cual se deriva de una falta de claridad en las políticas, una aplicación inconsistente o inadecuada, así como de una desconexión entre las políticas y las necesidades reales de los trabajadores como de los usuarios.

Al respecto, Águila (2021) menciona que las políticas institucionales representan el marco de operación lógica que define los límites de acción de una entidad y su relación con el entorno, el cual es aplicado tanto a los productos y servicios que ofrece como a sus actividades administrativas, siguiendo las directrices establecidas en sus estatutos generales, planes y programas. Por tanto, una política institucional se refiere a un conjunto de directrices, normas o pautas oficialmente establecidas por una organización con el propósito de guiar y regular el comportamiento de sus miembros, así como para establecer límites y criterios en diversas cuestiones relacionadas con sus operaciones y actividades. En tal sentido, la política institucional es fundamental para garantizar una gestión eficiente y transparente de los recursos públicos, así como para establecer normas y directrices que rijan la prestación de servicios a la comunidad, donde una política institucional bien desarrollada y aplicada adecuadamente contribuye a mejorar la calidad de atención al usuario al establecer estándares claros de servicio, promover la eficiencia en la entrega de servicios públicos y garantizar la rendición de cuentas a la comunidad.

Los resultados encontrados en la tabla guardan similitud con la investigación de Peretti (2021) quien demostró que estadísticamente la política institucional se asocia con la satisfacción laboral del personal, de igual modo Solano (2018) concluyó que el personal tiene conocimiento sobre las políticas institucionales, pero presentan problemas en

ámbito administrativo que requiere ser mejorado en su gestión administrativa, asimismo, Morrillo (2017) quien demostró que la empresa cuenta con política institucional donde se considera la calidad de atención, indicadores de eficiencia y eficacia, pero el personal desconoce aspectos de la política institucional ya que no fueron parte de la socialización de los cambios establecidos, no obstante, difieren con el estudio de Aguila (2021) quien demostró que los usuarios presentaron dificultades en conocer las políticas institucionales y la calidad de servicios es deficiente, concluyendo que estadísticamente se encontró que las políticas institucionales de gestión inciden en la calidad de servicio, de igual manera con Grandez (2021) quien demostró que ante la sociedad la municipalidad es bajo con 54% y el nivel calidad de servicio que brinda es bajo con 58%, concluyendo que estadísticamente se encontró asociación entre las variables imagen institucional y la calidad de servicio, siendo una asociación alta y positiva.

Mediante la discusión realizada entre los resultados obtenidos en este estudio con las investigación previos o antecedentes se resalta la importancia de comprender de cómo las políticas y procedimientos internos impactan directamente en la experiencia de los usuarios, por lo que es necesario realizar estudios que identifiquen falencias y debilidades entre lo establecido en las políticas y la realidad de la atención al usuario, así como también ayuda a detectar áreas de mejora tanto en las políticas como en los procesos de atención. Además, los hallazgos proporcionan información valiosa para implementar acciones correctivas y mejoras continuas que permitan garantizar una prestación de servicios más eficiente, efectiva y centrada en las necesidades de los usuarios, fortaleciendo así la confianza y satisfacción de estos últimos con la institución.

CONTRASTE DE HIPÓTESIS GENERAL

Planteamiento de hipótesis

Ha: Existe relación significativa entre políticas institucionales y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Ho: No existe relación significativa entre políticas institucionales y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Regla de decisión

Se acepta Ha: $Rho \neq 0,000$; $p < 0,05$; Por lo tanto se rechaza Ho

Se acepta Ho: $Rho = 0,000$; $p > 0,05$; Por lo tanto se rechaza Ha

Determinación de Rho

Tabla 05: Rho de Spearman de las políticas institucionales y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Rho de Spearman		Calidad de atención
Políticas institucionales	Coefficiente de correlación	,540**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	90

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

En la tabla 5 se presenta la determinación de Rho de Spearman para la hipótesis general, donde se demuestra que el valor de Rho es igual a 0,540, con nivel de significancia conocido como el valor de “p” igual a 0,000 menor a 0,05 cumpliendo con la regla de decisión, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación de que existe correlación significativa entre las políticas institucionales y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023. Asimismo, el valor de Rho igual a 0,540 demuestra que la correlación es positiva moderada, lo que significa que mientras las políticas institucionales sean buenas, la calidad de atención al usuario también será excelente y viceversa.

4.1.2 Relación entre la estructura organizacional y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Tabla 06: Estructura organizacional y capacidad de respuesta al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Estructura organizacional		Capacidad de respuesta				Total
		Deficiente	Baja	Aceptable	Excelente	
Muy mala	N	3	3	0	0	6
	%	3,3%	3,3%	0,0%	0,0%	6,7%
Mala	N	1	17	8	0	26
	%	1,1%	18,9%	8,9%	0,0%	28,9%
Regular	N	0	5	20	5	30
	%	0,0%	5,6%	22,2%	5,6%	33,3%
Buena	N	0	1	16	11	28
	%	0,0%	1,1%	17,8%	12,2%	31,1%
Total	N	4	26	44	16	90
	%	4,4%	28,9%	48,9%	17,8%	100,0%

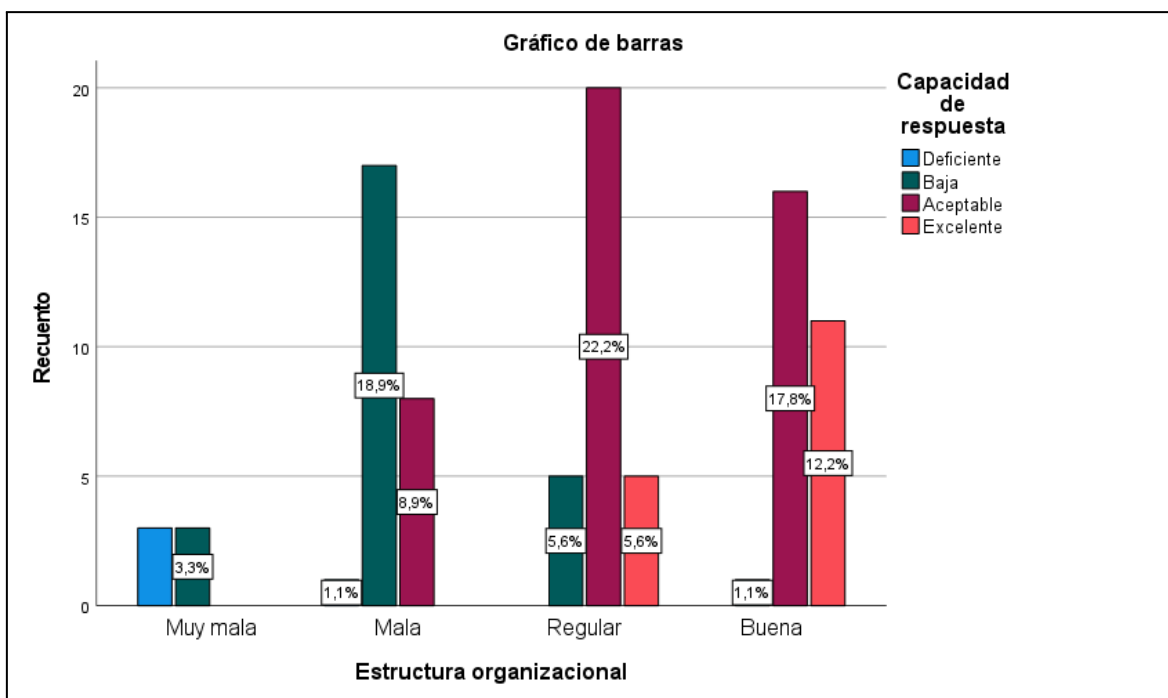


Figura 02: Estructura organizacional y capacidad de respuesta al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

En la tabla 6 y figura 2 se muestra resultados sobre la estructura organizacional y la capacidad de respuesta al usuario, donde se muestra que el 33,3% de trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo consideran que la estructura organizacional es regular, de los cuales el 22,2% mencionaron que la capacidad de respuesta al usuario es aceptable, seguido del 5,6% que consideran como excelente y con el mismo porcentaje de 5,6% de trabajadores consideran que la capacidad de repuesta al usuario es baja y no se encontró trabajadores que consideren como deficiente a la capacidad de respuesta. Estos datos revelan que los trabajadores perciben la estructura organizacional como regular, lo que refleja que existe áreas de mejora debido a la falta de claridad y flexibilidad, está percepción se atribuye a la falta de definición en roles y responsabilidades, lo que afecta la eficiencia y comunicación interna, además, refleja la falta de adaptabilidad ante cambios que repercute a la capacidad de innovación y la capacidad de respuesta a las demandas actuales, además se resalta la ausencia autonomía del trabajadores que contribuye a la insatisfacción laboral y el nivel de compromiso en la municipalidad, pese a estas limitaciones consideran que la capacidad

de respuesta al usuario es aceptable, evidenciando que los trabajadores de la municipalidad tienen la capacidad de atender las necesidades y consultas de los usuarios de manera adecuada aunque esta no es excepcional, dado que no siempre emiten respuestas inmediatas a las demandas de los usuarios por factores como la limitación de recursos o procedimientos establecidos pero procuran responder en tiempo razonables.

Asimismo, se muestra que el 31,1% de trabajadores consideran que la estructura organizacional es buena, de los cuales el 17,8% mencionaron que la capacidad de respuesta al usuario es aceptable, seguido del 12,2% que consideran como excelente y solo el 1,1% considera como baja.

De igual manera en la tabla se evidencia que el 28,9% de trabajadores consideran que la estructura organizacional es mala, de los cuales el 18,9% mencionan que la capacidad de respuesta al usuario es baja, seguido del 8,9% que consideran como aceptable y el 1,1% como deficiente.

Además, en la tabla se muestra un porcentaje menor de trabajadores de la municipalidad de Kelluyo que consideran que la estructura organizacional es muy mala, de los cuales el 3,3% mencionan que la capacidad de respuesta al usuario es baja y con el mismo porcentaje de 3,3% consideran como deficiente.

Al respecto, Ocampo, et al. (2019), agregan que la configuración de la organización desempeña un papel esencial en las organizaciones, ya que facilita la subdivisión de las tareas realizadas por los trabajadores con el propósito de que se ejecuten de manera eficiente, contribuyendo de esta manera al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, que además contribuye a la calidad de atención y satisfacción del usuario, por tanto es importante que los empleados tengan conocimiento su estructura organizacional dado que ello se distribuyen roles y funciones que exigen ciertas habilidades, actitudes y aptitudes de trabajador para que desempeñe sus funciones de manera eficiente. A ello, Paredes (2020) agrega que la estructura organizacional cumple

un rol crucial en la calidad de atención al usuario, como es en su dimensión de capacidad de respuesta que implica habilidades, actitudes y aptitudes que se traducen en una pronta reacción ante situaciones y demandas, además se relaciona con la disposición para abordar las preocupaciones de los usuarios y la simplificación de los procedimientos para agilizar la atención.

Los resultados encontrados en la tabla guardan similitud con la investigación de Peso – Chillán (2023) quien demostró que la estructura organizacional es deficiente, dado que el personal de la empresa desconoce la estructura organizacional, no cuenta con plan estratégico y el nivel de calidad de atención fue buena, demostrando que pese que existen falencias en la estructura organizacional existen acciones que permiten que el personal se desempeñe de manera adecuada logrando cumplir con las dimensiones de calidad de atención, pero difieren con el estudio de Castillo (2022) quien demostró que “los trabajadores consideran que la estructura organizacional es adecuada con 60,0% y la calidad de atención al usuario fue alta con 56,0% en el Hospital Belén de Lambayeque, demostrando que existe una correlación positiva entre ambas variables”.

Tabla 07: Estructura organizacional y fiabilidad al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Estructura organizacional		Fiabilidad				Total
		Deficiente	Baja	Aceptable	Excelente	
Muy mala	N	0	6	0	0	6
	%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%
Mala	N	1	14	11	0	26
	%	1,1%	15,6%	12,2%	0,0%	28,9%
Regular	N	0	5	23	2	30
	%	0,0%	5,6%	25,6%	2,2%	33,3%
Buena	N	0	0	21	7	28
	%	0,0%	0,0%	23,3%	7,8%	31,1%
Total	N	1	25	55	9	90
	%	1,1%	27,8%	61,1%	10,0%	100,0%

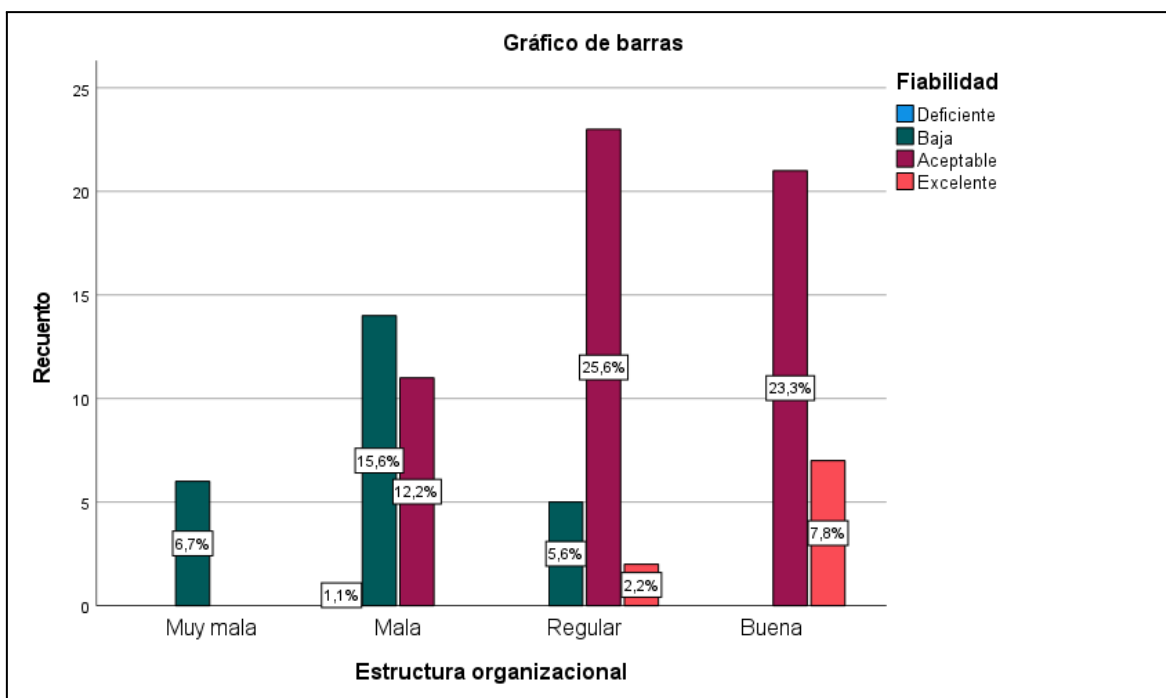


Figura 03: Estructura organizacional y fiabilidad al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

En la tabla 7 y figura 3 se muestra resultados sobre la estructura organizacional y la fiabilidad al usuario, donde se muestra que el 33,3% de trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo consideran que la estructura organizacional es regular, de los cuales el 25,6% mencionaron que la fiabilidad al usuario es aceptable, seguido del 5,6% que consideran como baja y solo el 2,2% de trabajadores consideran que la fiabilidad al usuario es excelente. Los resultados de esta tabla demuestran que los trabajadores consideran que la estructura organizacional es regular, el cual implica que existe la falta de claridad en los roles y responsabilidades, la rigidez en los procesos o la ausencia de incentivos para la innovación y el desarrollo profesional, no obstante reconocen que la calidad de atención, específicamente en dimensión de fiabilidad es aceptable evidenciando que la organización es capaz de proporcionar un servicio consistente y confiable a los usuarios, lo que se traduce en que los usuarios tienen percepción en que recibirán un nivel mínimo de calidad en el servicio ofrecido, lo que se atribuye a la eficiencia de los procesos establecidos y a la capacitación del personal para cumplir con las expectativas del cliente de manera constante. Sin embargo, aunque esta fiabilidad

puede ser un punto positivo, también sugiere que hay margen para mejorar y elevar la calidad de atención a un nivel superior, más allá del estándar aceptable.

Asimismo, se muestra que el 31,1% de trabajadores consideran que la estructura organizacional es buena, de los cuales el 23,3% mencionaron que la fiabilidad al usuario es aceptable, seguido del 7,8% que consideran como excelente.

De igual manera en la tabla se evidencia que el 28,9% de trabajadores consideran que la estructura organizacional es mala, de los cuales el 15,6% mencionan que la fiabilidad al usuario es baja, seguido del 12,2% que consideran como aceptable y el 1,1% como deficiente.

Además, en la tabla se muestra un porcentaje menor de trabajadores que consideran que la estructura organizacional es muy mala con 6,7% y consideran que la fiabilidad al usuario es baja.

Al respecto, Concha – Bendezú, et al. (2022) resalta que contar con una estructura organizacional sólida es fundamental para garantizar la fiabilidad al usuario como una dimensión de calidad de atención, dado que una estructura organizacional eficiente proporciona el marco necesario para establecer procesos claros y definidos, asignar responsabilidades específicas y establecer canales de comunicación efectivos dentro de la organización, de tal manera asegura que los trabajadores sepan qué se espera de ellos y cómo cumplir con esas expectativas. A ello, Osejos y Merino (2020) menciona que la fiabilidad alude al “cumplimiento confiable y preciso de la entrega del servicio prometido”. Por tanto, una estructura organizacional bien definida facilita la consistencia en la prestación del servicio al usuario, donde los procedimientos establecidos permiten que los empleados brinden respuestas confiables y consistentes a las necesidades y consultas de los clientes. Además, una estructura organizacional sólida puede facilitar la identificación y la corrección rápida de problemas o fallas en el servicio, lo que contribuye a mantener la confianza del cliente en la organización.

Los resultados encontrados en la tabla guardan similitud con el estudio de Morales (2017) quien demostró que la estructura organizacional se relaciona de manera positiva con la calidad de atención en su dimensión de fiabilidad, evidenciando que si se cuenta con estructura organizacional adecuada la fiabilidad será mayor, sin embargo difieren con la investigación de Anchay (2021) quien demostró que la estructura organizacional es alta con 82% y la percepción de la calidad de servicio en su dimensión de fiabilidad es medio con 59%.

Tabla 08: Estructura organizacional y seguridad al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Estructura organizacional		Seguridad				Total
		Deficiente	Baja	Aceptable	Excelente	
Muy mala	N	3	3	0	0	6
	%	3,3%	3,3%	0,0%	0,0%	6,7%
Mala	N	5	14	7	0	26
	%	5,6%	15,6%	7,8%	0,0%	28,9%
Regular	N	4	8	17	1	30
	%	4,4%	8,9%	18,9%	1,1%	33,3%
Buena	N	0	2	25	1	28
	%	0,0%	2,2%	27,8%	1,1%	31,1%
Total	N	12	27	49	2	90
	%	13,3%	30,0%	54,4%	2,2%	100,0%

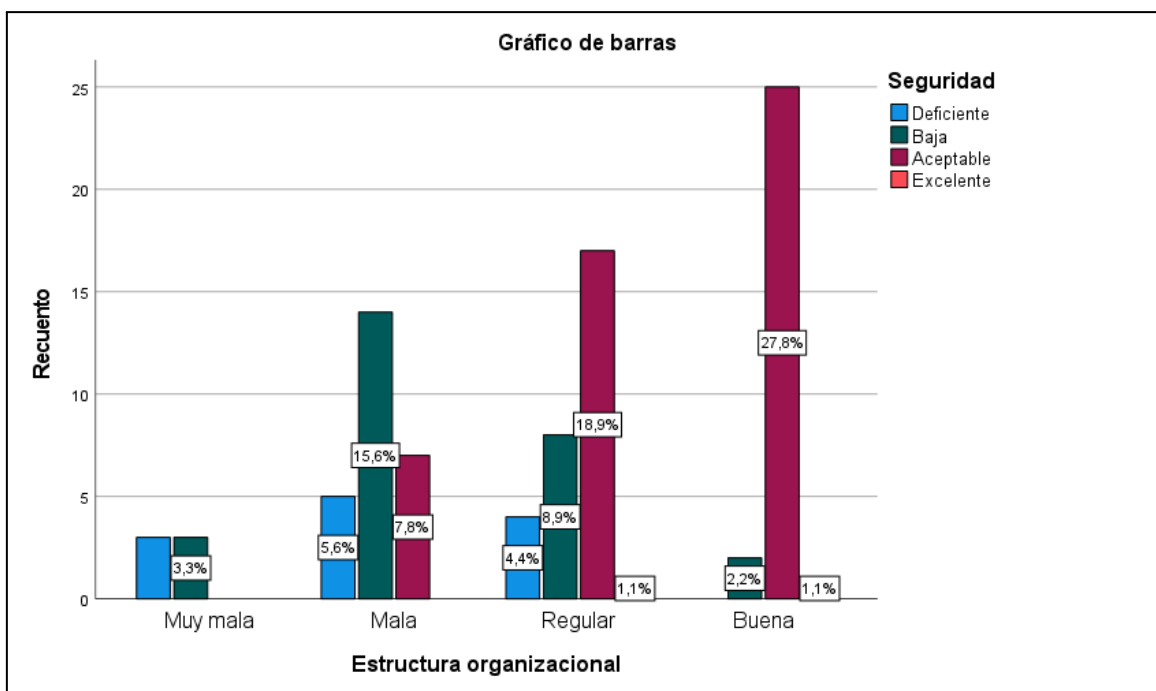


Figura 04: Estructura organizacional y seguridad al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

En la tabla 8 y figura 4 se muestra resultados sobre la estructura organizacional y la seguridad al usuario, donde se muestra que el 33,3% de trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo consideran que la estructura organizacional es regular, de los cuales el 18,9% mencionaron que la seguridad al usuario es aceptable, seguido del 8,9% que consideran como baja, el 4,4% mencionaron que la seguridad al usuario es deficiente y solo el 1,1% de trabajadores consideran que la seguridad al usuario es excelente. Estos resultados reflejan que los trabajadores en su mayoría consideran que la estructura organizacional de la municipalidad de Kelluyo es regular lo que sugiere que existe cierto grado de uniformidad en la manera en que se organizan y operan las diversas áreas y funciones dentro de la municipalidad, sin embargo, también reflejan la falta de eficiencia, flexibilidad o claridad en los roles y responsabilidades, pese a ello consideran que la seguridad al usuario como dimensión de calidad de atención es aceptable demostrando que los trabajadores son capaces de proporcionar un nivel mínimo de seguridad y protección a los usuarios de sus servicios, lo que implica que existe la implementación de medidas de seguridad básicas y el cumplimiento de normativas y protocolos establecidos

para garantizar la integridad y bienestar de los usuarios, no obstante, es importante destacar que la aceptabilidad de la seguridad al usuario también indica que existe aspectos para mejorar y fortalecer aún más las medidas de seguridad para garantizar una experiencia más segura y confiable para los usuarios de la municipalidad.

Asimismo, se muestra que el 31,1% de trabajadores consideran que la estructura organizacional es buena, de los cuales el 27,8% mencionaron que la seguridad al usuario es aceptable, seguido del 2,2% que consideran como baja y solo el 1,1% de trabajadores consideran que la seguridad al usuario es excelente.

De igual manera en la tabla se evidencia que el 28,9% de trabajadores consideran que la estructura organizacional es mala, de los cuales el 15,6% mencionan que la seguridad al usuario es baja, seguido del 7,8% que consideran como aceptable y el 5,6% como deficiente.

Además, en la tabla se muestra un porcentaje menor de trabajadores que consideran que la estructura organizacional es muy mala con 6,7%, de los cuales el 3,3% consideran que la seguridad al usuario es baja y con el mismo porcentaje de 3,3% mencionan que la seguridad al usuario es deficiente.

Al respecto, Matsumoto (2014) menciona que es importante que las organizaciones consideren acciones que cumplan con la dimensión de seguridad asociado a la calidad de atención, dado que la seguridad se manifiesta como la primera impresión que los empleados ofrecen, es decir, se refiere a la preparación y amabilidad que los colaboradores demuestran hacia los clientes, por tanto, se evalúa la habilidad para inspirar confianza y credibilidad en los clientes. A ello, Narváez – Gamboa, et al (2020) agregan que la seguridad al usuario abarca elementos como la cortesía, el profesionalismo y la credibilidad, y las características de evaluación se ajustan y personalizan según el tipo de servicio, para ello es importante contar con personal que

tenga conocimiento de sus atribuciones y funciones siendo importante la estructura organizacional.

Los resultados encontrados en la tabla difieren con la investigación de Achay (2021) quien demostró que la estructura organizacional es alta con 82% y la calidad de atención en su dimensión seguridad es medio con 53%. Demostrando que mientras que en nuestra investigación se observa que la estructura organizacional es percibida como regular y la calidad de atención en su dimensión seguridad es aceptable, sin embargo con la comparación con estudios previos se encontró que la estructura organizacional era alta y que la calidad de atención en seguridad era de un nivel medio, esta discrepancia puede deberse a varios factores, como diferencias metodológicas en la recopilación y análisis de datos, variaciones en las muestras de participantes, cambios en la organización a lo largo del tiempo o incluso interpretaciones subjetivas de los encuestados. No obstante, la comparación de estos datos es importante porque proporciona información valiosa sobre la evolución de la percepción de la estructura organizacional y la calidad de atención en seguridad, lo que puede ayudar a la organización a identificar áreas de mejora y a implementar estrategias para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios de manera más efectiva.

Tabla 09: Estructura organizacional y empatía al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Estructura organizacional		Empatía				Total
		Deficiente	Baja	Aceptable	Excelente	
Muy mala	N	2	1	3	0	6
	%	2,2%	1,1%	3,3%	0,0%	6,7%
Mala	N	3	2	21	0	26
	%	3,3%	2,2%	23,3%	0,0%	28,9%
Regular	N	0	8	15	7	30
	%	0,0%	8,9%	16,7%	7,8%	33,3%
Buena	N	1	3	16	8	28
	%	1,1%	3,3%	17,8%	8,9%	31,1%
Total	N	6	14	55	15	90
	%	6,7%	15,6%	61,1%	16,7%	100,0%

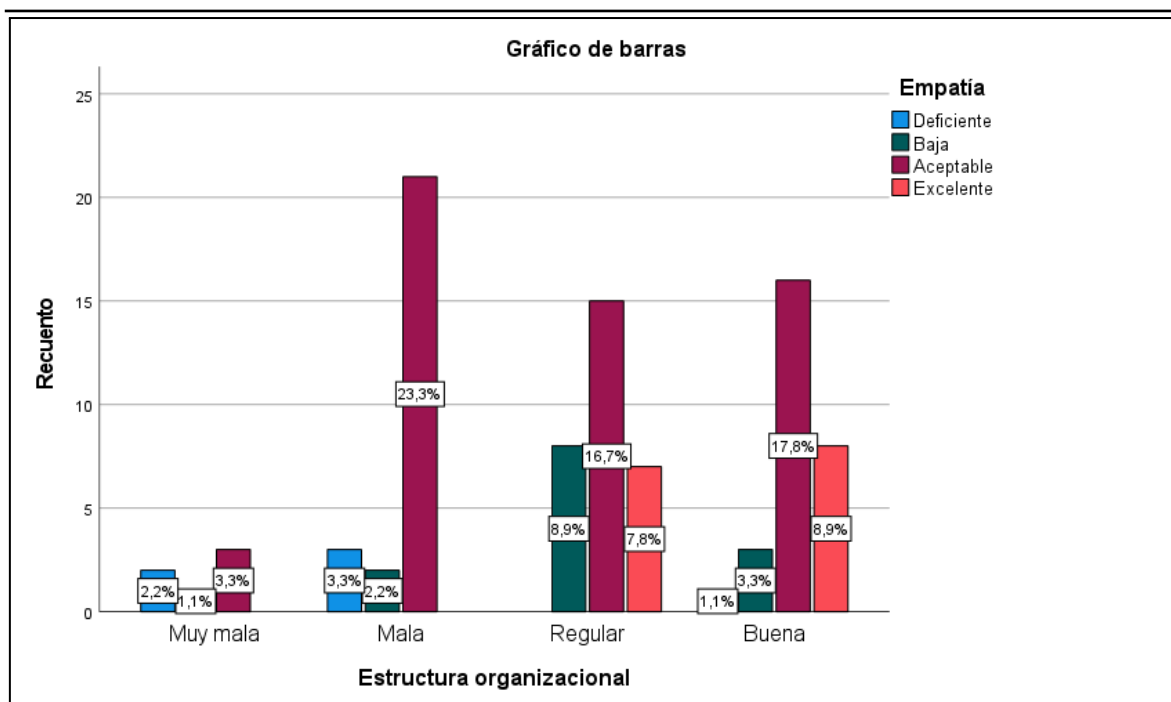


Figura 05: Estructura organizacional y empatía al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

En la tabla 9 y figura 5 se muestra resultados sobre la estructura organizacional y la empatía al usuario, donde se muestra que el 33,3% de trabajadores de la municipalidad

distrital de Kelluyo consideran que la estructura organizacional es regular, de los cuales el 16,7% mencionaron que la empatía al usuario es aceptable, seguido del 8,9% que consideran como baja y solo el 7,8% de trabajadores consideran que la empatía al usuario es excelente. Estos resultados reflejan que los trabajadores de la municipalidad de Kelluyo perciben la estructura organizativa como regular, mientras que la calidad de atención en términos de empatía se considera aceptable. Este aspecto resalta la capacidad de los trabajadores para comprender y responder adecuadamente a las necesidades y emociones de los usuarios, pese que la estructura organizacional no está respondiendo de manera eficiente.

Asimismo, se muestra que el 31,1% de trabajadores consideran que la estructura organizacional es buena, de los cuales el 17,8% mencionaron que la empatía al usuario es aceptable, seguido del 8,9% que consideran como excelente, el 3,3% consideran que la empatía al usuario es baja y el 1,1% de trabajadores consideran que la empatía al usuario es deficiente.

De igual manera en la tabla se evidencia que el 28,9% de trabajadores consideran que la estructura organizacional es mala, de los cuales el 23,3% mencionan que la empatía al usuario es aceptable, seguido del 3,3% que consideran como deficiente y el 2,2% como baja.

Además, en la tabla se muestra un porcentaje menor de trabajadores que consideran que la estructura organizacional es muy mala con 6,7%, de los cuales el 3,3% consideran que la empatía al usuario es aceptable, seguido del 2,2% consideran como deficiente y solo el 1,1% que consideran como baja.

Al respecto, A ello, Ocampo, et al. (2019), agrega que la configuración de la organización desempeña un papel esencial en las empresas, ya que facilita la subdivisión de las tareas realizadas por los empleados con el propósito de que se ejecuten de manera eficiente, contribuyendo de esta manera al cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.

Asimismo, Cubas y Ramos (Cubas & Ramos, 2019) resalta que las compañías empáticas no han perdido la perspectiva de cómo se siente ser usuario de su propia empresa, resaltando la importancia de ser empáticos, a ello Paredes (2020) agrega que la empatía implica la comprensión de las demandas, emociones y sentimientos de otra persona, poniéndose en su situación de manera personalizada para comprender sus necesidades con un enfoque mutuo.

Los resultados encontrados en la tabla guardan similitud con la investigación de Cárdenas (2021) quien demostró que existe relación positiva entre estructura como dimensión de gestión logística y la calidad de servicio en su dimensión de empatía.

CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

Planteamiento de hipótesis

Ha: Existe relación significativa entre la estructura organizacional y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Ho: No existe relación significativa entre la estructura organizacional y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Regla de decisión

Se acepta Ha: $Rho \neq 0,000$; $p < 0,05$; Por lo tanto se rechaza Ho

Se acepta Ho: $Rho = 0,000$; $p > 0,05$; Por lo tanto se rechaza Ha

Determinación de Rho

Tabla 10: Rho de Spearman de la estructura organizacional y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Rho de Spearman		Capacidad de respuesta	Fiabilidad	Seguridad	Empatía
Estructura organizacional	Rho	,684**	,652**	,590**	,286**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,006
	N	90	90	90	90

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

En la tabla 10 se presenta la determinación de Rho de Spearman para la primera hipótesis específica que permite demostrar si existe la relación entre la estructura organizacional y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo, donde se evidencia que para la dimensión capacidad de respuesta el valor de Rho es igual a 0,684 evidenciando que existe una correlación positiva moderada, con nivel de significancia conocido como el valor de “p” igual a 0,000 menor a 0,05 cumpliendo con la regla de decisión, demostrando que existe relación positiva moderada y significativa entre la estructura organizacional y la calidad de atención al usuario en su dimensión de capacidad de respuesta. Respecto a la dimensión fiabilidad se muestra que el valor de Rho es igual a 0,652 demostrando que existe una correlación positiva moderada, con nivel de significancia conocido como el valor de “p” igual a 0,000 menor a 0,05 cumpliendo con la regla de decisión, demostrando que existe relación positiva moderada y significativa entre la estructura organizacional y la calidad de atención al usuario en su dimensión de fiabilidad. En cuanto a la dimensión seguridad se muestra que el valor de Rho es igual a 0,590 evidenciando que existe una correlación positiva moderada, con nivel de significancia conocido como el valor de “p” igual a 0,000 menor a 0,05 cumpliendo con la regla de decisión, demostrando que existe relación positiva moderada y significativa entre la estructura organizacional y la calidad de atención al

usuario en su dimensión de seguridad. En cuanto a la dimensión de empatía se muestra que el valor de Rho es igual a 0,286 evidenciando que existe una correlación positiva baja, con nivel de significancia conocido como el valor de “p” igual a 0,000 menor a 0,05 cumpliendo con la regla de decisión, demostrando que existe relación positiva baja y significativa entre la estructura organizacional y la calidad de atención al usuario en su dimensión de empatía. En las cuatro dimensiones evidenciamos que guardan correlación positiva y con nivel de significancia de 0,000 menor al 0,05, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación significativa entre la estructura organizacional y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023.

4.1.3 Relación entre el clima laboral y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Tabla 11: Clima laboral y capacidad de respuesta al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Clima laboral		Capacidad de respuesta				Total
		Deficiente	Baja	Aceptable	Excelente	
Muy mala	N	1	1	0	0	2
	%	1,1%	1,1%	0,0%	0,0%	2,2%
Mala	N	1	8	2	0	11
	%	1,1%	8,9%	2,2%	0,0%	12,2%
Regular	N	2	16	26	2	46
	%	2,2%	17,8%	28,9%	2,2%	51,1%
Buena	N	0	1	9	0	10
	%	0,0%	1,1%	10,0%	0,0%	11,1%
Muy buena	N	0	0	7	14	21
	%	0,0%	0,0%	7,8%	15,6%	23,3%
Total	N	4	26	44	16	90
	%	4,4%	28,9%	48,9%	17,8%	100,0%

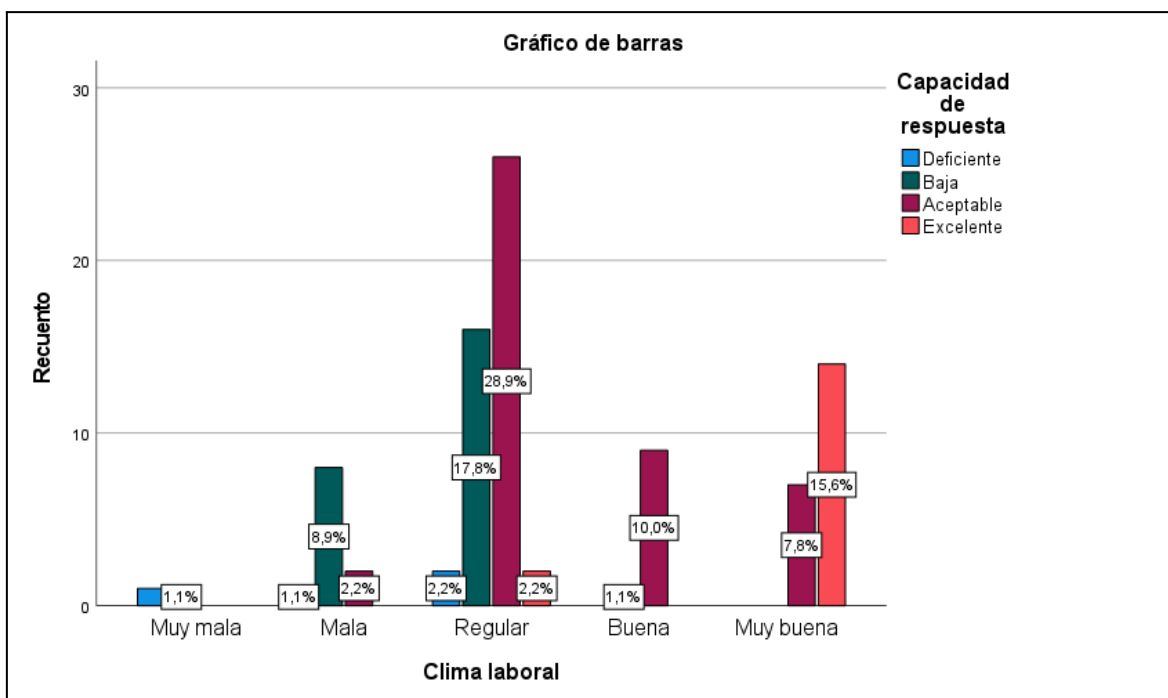


Figura 06: Clima laboral y capacidad de respuesta al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

En la tabla 11 y figura 6 se muestra resultados sobre el clima laboral y la capacidad de respuesta al usuario, donde se muestra que el 51,1% de trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo consideran que el clima laboral es regular, de los cuales el 28,9% mencionaron que la capacidad de respuesta al usuario es aceptable, seguido del 17,8% que consideran como baja, el 2,2% mencionan que la capacidad de respuesta al usuario es deficiente y con el mismo porcentaje de 2,2% de trabajadores consideran como excelente. Estos datos reflejan que los trabajadores de la municipalidad de Kelluyo consideran que el clima laboral es regular, reflejando que existen factores que determinan a que el ambiente laboral no sea completamente óptimo, entre los factores que se atribuye a esta situación como la comunicación deficiente, la falta de reconocimiento o la ausencia de oportunidades de desarrollo, entre otros. No obstante, consideran que la capacidad de respuesta como dimensión de la calidad de atención al usuario es aceptable, destacando su habilidad para atender las necesidades y consultas de manera adecuada.

Asimismo, se muestra que el 23,3% de trabajadores consideran que el clima laboral es muy bueno, de los cuales el 15,6% mencionaron que la capacidad de respuesta al usuario es excelente, seguido del 7,8% que consideran como aceptable.

De igual manera en la tabla se evidencia que el 12,2% de trabajadores consideran que el clima laboral es malo, de los cuales el 8,9% mencionan que la capacidad de respuesta al usuario es baja, seguido del 2,2% que consideran como aceptable y el 1,1% como deficiente.

Del mismo modo, en la tabla se presenta que el 11,1% de trabajadores mencionan que el clima laboral es bueno, de los cuales el 10,0% consideran que la capacidad de respuesta al usuario es aceptable y el 1,1% considera como baja.

Además, en la tabla se muestra un porcentaje menor de trabajadores que consideran que el clima laboral es muy malo con 2,2%, de los cuales el 1,1% consideran que la capacidad de respuesta al usuario es deficiente y con el mismo porcentaje de 1,1% consideran como baja.

Al respecto, Ruiz (2021), menciona que el clima laboral “alude a la satisfacción laboral o la actitud frente al propio trabajo y está basado en el valor que se atribuye al trabajo, así como en el equilibrio entre la cantidad de recompensas que se reciben y las que se cree que se debiera recibir”, de igual manera Chiavenato (2009) resalta que el clima laboral es la atmósfera psicológica que impera en una organización o grupo de trabajo, y está influido por diversos factores, como la cultura organizacional, las relaciones entre los empleados, la comunicación, el liderazgo y las políticas de recursos humano. Por tanto, el clima laboral juega un papel crucial en la capacidad de respuesta como dimensión de calidad de atención al usuario. Un clima laboral positivo, caracterizado por la satisfacción, el compromiso y la colaboración entre los empleados, creando un ambiente propicio para una comunicación efectiva y una coordinación eficiente entre los diferentes equipos y departamentos, facilitando a que los trabajadores estén más motivados y comprometidos

con su trabajo, lo que a su vez se traduce en una mayor disposición para atender rápidamente las necesidades y consultas de los usuarios. Por otro lado, un clima laboral negativo, marcado por el estrés, la insatisfacción y la falta de comunicación, puede obstaculizar la capacidad de respuesta, generando demoras o respuestas inadecuadas que afectan la experiencia del usuario

Los resultados encontrados en difieren con estudios de Castañeda (2021) quien demostró que el clima laboral es moderado con 54% y la calidad de servicio en la municipalidad también es medio con 61% y en su dimensión de capacidad de respuesta de igual manera es medio con 65%, de igual manera con el estudio de Ito (2016) quien demostró que el clima organizacional en la municipalidad provincial de San Román es malo con 51,6% y mencionan que la calidad de atención es malo con 54,58% y en la dimensión de capacidad de respuesta es malo ya que esta no se aplica con 62,76%. Mediante el contraste de resultados con estudios previos resaltamos que esta dependerá de diversos factores sin embargo es importante analizar las dimensiones y variables.

Tabla 12: Clima laboral y fiabilidad al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Clima laboral		Fiabilidad				Total
		Deficiente	Baja	Aceptable	Excelente	
Muy mala	N	1	1	0	0	2
	%	1,1%	1,1%	0,0%	0,0%	2,2%
Mala	N	0	6	5	0	11
	%	0,0%	6,7%	5,6%	0,0%	12,2%
Regular	N	0	18	24	4	46
	%	0,0%	20,0%	26,7%	4,4%	51,1%
Buena	N	0	0	10	0	10
	%	0,0%	0,0%	11,1%	0,0%	11,1%
Muy buena	N	0	0	16	5	21
	%	0,0%	0,0%	17,8%	5,6%	23,3%
Total	N	1	25	55	9	90
	%	1,1%	27,8%	61,1%	10,0%	100,0%

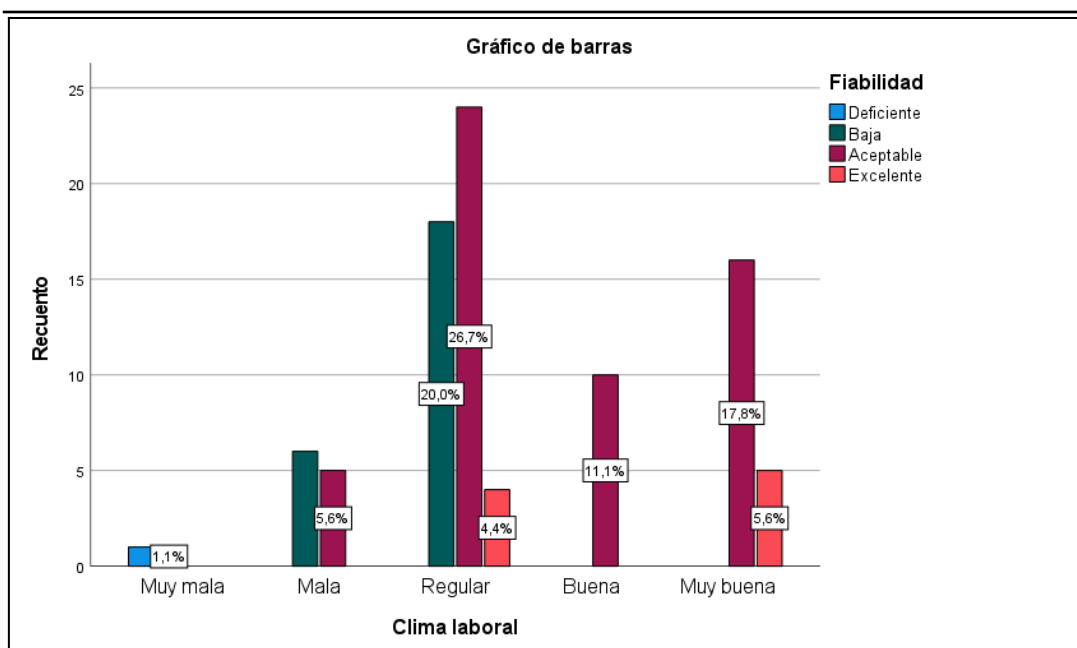


Figura 07: Clima laboral y fiabilidad al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

En la tabla 12 y figura 7 se muestra resultados sobre el clima laboral y la fiabilidad al usuario, donde se muestra que el 51,1% de trabajadores de la municipalidad distrital de

Kelluyo consideran que el clima laboral es regular, de los cuales el 26,7% mencionaron que la fiabilidad al usuario es aceptable, seguido del 20,0% que consideran como baja y el 4,4% de trabajadores consideran como excelente. Los resultados de esta tabla demuestran que los trabajadores de la municipalidad de Kelluyo consideran que el clima laboral es regular y mencionaron que la calidad de atención al usuario en su dimensión de fiabilidad es aceptable resaltando la importancia de garantizar una experiencia consistente y confiable para los usuarios, dado que la fiabilidad al usuario implica que los servicios y respuestas proporcionados por la municipalidad sean consistentes, precisos y cumplan con las expectativas del usuario en términos de precisión y consistencia, ello significa que los usuarios pueden confiar en que recibirán un servicio confiable y preciso cada vez acuden a la municipalidad. Además, una fiabilidad aceptable sugiere que, si bien se cumple con las necesidades básicas de los usuarios, aún existe espacio para mejorar y perfeccionar los procesos para garantizar una experiencia aún más confiable y satisfactoria.

Asimismo, se muestra que el 23,3% de trabajadores consideran que el clima laboral es muy bueno, de los cuales el 17,8% mencionaron que la fiabilidad al usuario es aceptable, seguido del 5,6% de trabajadores que consideran como excelente.

De igual manera en la tabla se evidencia que el 12,2% de trabajadores consideran que el clima laboral es malo, de los cuales el 6,7% mencionan que la fiabilidad al usuario es baja, seguido del 5,6% que consideran como aceptable.

Del mismo modo, en la tabla se presenta que el 11,1% de trabajadores mencionan que el clima laboral es bueno y consideran que la fiabilidad al usuario es aceptable.

Además, en la tabla se muestra un porcentaje menor de trabajadores que consideran que el clima laboral es muy malo con 2,2%, de los cuales el 1,1% consideran que la fiabilidad al usuario es deficiente y con el mismo porcentaje de 1,1% consideran como baja.

Al respecto, Rojas, et al. (2020) menciona que el clima laboral influye significativamente en la fiabilidad como dimensión de la calidad de atención al usuario, ya que un entorno laboral positivo y colaborativo fomenta la cohesión entre los empleados, lo que a su vez promueve una ejecución más consistente y precisa de los procesos y procedimientos, por tanto, un ambiente laboral favorable aumenta la confianza y la motivación de los trabajadores, lo que se refleja en un mayor compromiso para ofrecer un servicio al cliente fiable y consistente. Por el contrario, un clima laboral negativo puede generar tensiones internas y desmotivación, lo que podría traducirse en una atención al usuario menos confiable y menos consistente, afectando la percepción de calidad por parte de los usuarios. A ello, Cubas y Ramos (2019) resalta que la fiabilidad se asocia con la consistencia y fiabilidad del desempeño de una organización, que comúnmente se relaciona con la cuestión siguientes ¿La empresa cumple con sus compromisos, gestiona adecuadamente las transacciones con sus clientes, mantiene registros precisos y entrega el servicio correctamente en el primer intento?

Los resultados encontrados en la tabla difieren con la investigación de Castañeda (2021) quien demostró que el clima laboral es moderado con 54% y la calidad de atención al usuario es medio con 61% específicamente en su dimensión de fiabilidad con 68% que consideran como medio.

Tabla 13: Clima laboral y seguridad al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Clima laboral		Seguridad				Total
		Deficiente	Baja	Aceptable	Excelente	
Muy mala	N	1	1	0	0	2
	%	1,1%	1,1%	0,0%	0,0%	2,2%
Mala	N	1	6	4	0	11
	%	1,1%	6,7%	4,4%	0,0%	12,2%
Regular	N	10	18	18	0	46
	%	11,1%	20,0%	20,0%	0,0%	51,1%
Buena	N	0	2	7	1	10
	%	0,0%	2,2%	7,8%	1,1%	11,1%
Muy buena	N	0	0	20	1	21
	%	0,0%	0,0%	22,2%	1,1%	23,3%
Total	N	12	27	49	2	90
	%	13,3%	30,0%	54,4%	2,2%	100,0%

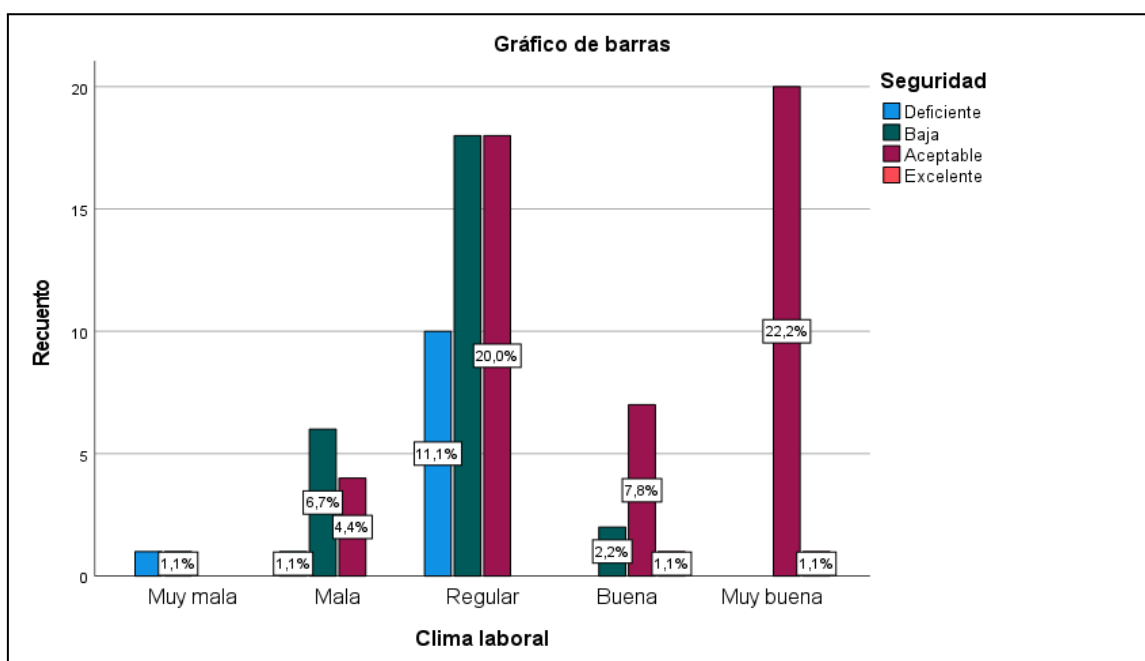


Figura 08: Clima laboral y seguridad al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

En la tabla 13 y figura 8 se muestra resultados sobre el clima laboral y la seguridad al usuario, donde se muestra que el 51,1% de trabajadores de la municipalidad distrital de

Kelluyo consideran que el clima laboral es regular, de los cuales el 20,0% mencionaron que la seguridad al usuario es aceptable y con el mismo porcentaje de 20,0% de trabajadores consideran que la seguridad al usuario es baja, además el 11,1% consideran como deficiente. Estos datos reflejan que los trabajadores de la municipalidad perciben el clima laboral como regular, mientras que la calidad de atención al usuario en cuanto a seguridad se considera aceptable. Esto implica que los usuarios esperan y confían en que la municipalidad proporcionará un entorno seguro para sus actividades, sin embargo, un clima laboral regular repercute en esta percepción de seguridad, dado que un ambiente laboral no óptimo afecta la capacidad de los trabajadores para mantener los estándares de seguridad y responder adecuadamente a situaciones de riesgo, ya que la seguridad se refiere a la percepción que tienen los usuarios sobre su seguridad física y personal mientras acceden a los servicios brindados por la municipalidad. Por lo tanto, aunque la seguridad sea considerada aceptable, es importante mejorar el clima laboral permite fortalecer aún más la capacidad de la municipalidad para garantizar la seguridad de sus usuarios, al fomentar una cultura organizacional que priorice la seguridad y promueva una mayor vigilancia y diligencia por parte del trabajador.

Asimismo, se muestra que el 23,3% de trabajadores consideran que el clima laboral es muy bueno, de los cuales el 22,2% mencionaron que la seguridad al usuario es aceptable, seguido del 1,1% de trabajadores que consideran como excelente.

De igual manera en la tabla se evidencia que el 12,2% de trabajadores consideran que el clima laboral es malo, de los cuales el 6,7% mencionan que la seguridad al usuario es baja, seguido del 4,4% que consideran como aceptable y el 1,1% consideran como deficiente.

Del mismo modo, en la tabla se presenta que el 11,1% de trabajadores mencionan que el clima laboral es bueno, de los cuales el 7,8% de trabajadores mencionaron que la

seguridad al usuario es aceptable, seguido del 2,2% que consideran como baja y el 1,1% como excelente.

Además, en la tabla se muestra un porcentaje menor de trabajadores que consideran que el clima laboral es muy malo con 2,2%, de los cuales el 1,1% consideran que la seguridad al usuario es deficiente y con el mismo porcentaje de 1,1% consideran como baja.

Al respecto, Cruz – Zuñiga, et al. (2021) mencionan que el clima laboral desempeña un papel crucial en la seguridad al usuario clima laboral positivo, caracterizado por la satisfacción, el compromiso y la colaboración entre los empleados, crea un entorno propicio para mantener altos estándares de seguridad como dimensión de la calidad de atención al usuario, según el modelo SERVQUAL, ya que en el contexto de este modelo, la dimensión de seguridad se refiere a la confiabilidad percibida por los usuarios en la capacidad de la organización para proteger su integridad física y emocional durante la interacción con sus servicios. Tal como, Osejos y Merino (2020) resaltan que esta dimensión comprende la atención, el conocimiento y las competencias que tienen los empleador o personal los cuales son demostrados en su accionar que generan confianza y credibilidad en los clientes/usuarios.

Tabla 14: Clima laboral y empatía al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Clima laboral		Empatía				Total
		Deficiente	Baja	Aceptable	Excelente	
Muy mala	N	2	0	0	0	2
	%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%
Mala	N	3	8	0	0	11
	%	3,3%	8,9%	0,0%	0,0%	12,2%
Regular	N	1	5	40	0	46
	%	1,1%	5,6%	44,4%	0,0%	51,1%
Buena	N	0	0	5	5	10
	%	0,0%	0,0%	5,6%	5,6%	11,1%
Muy buena	N	0	1	10	10	21
	%	0,0%	1,1%	11,1%	11,1%	23,3%
Total	N	6	14	55	15	90
	%	6,7%	15,6%	61,1%	16,7%	100,0%

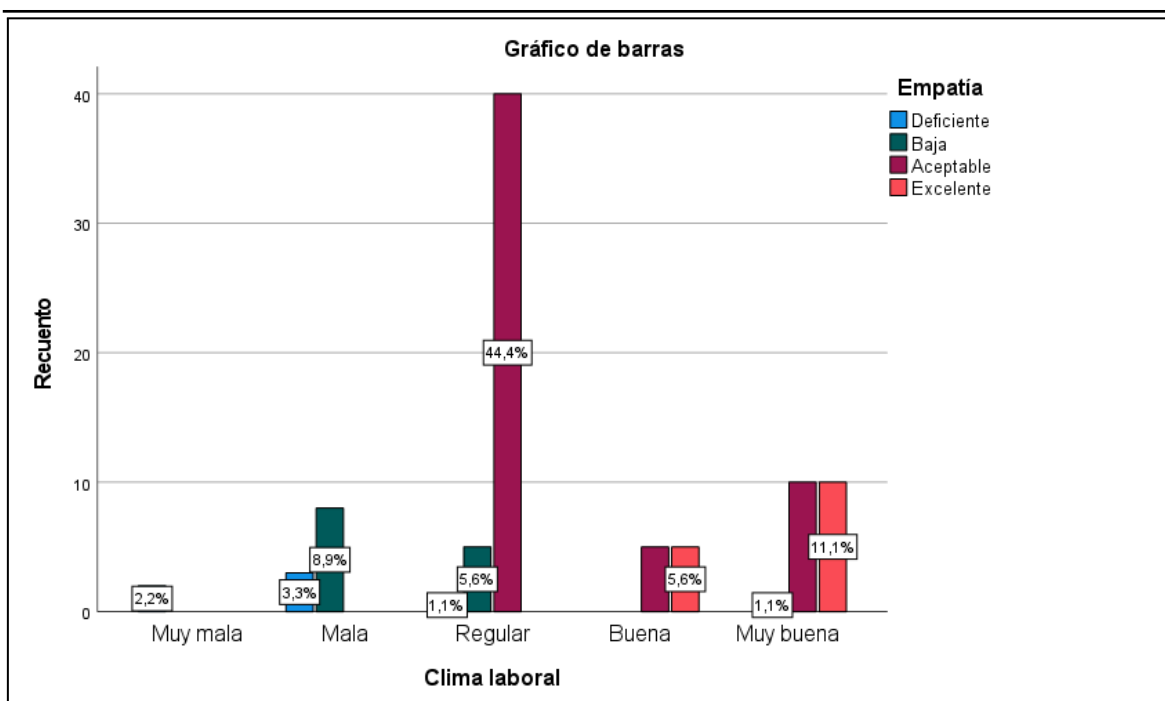


Figura 09: Clima laboral y empatía al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

En la tabla 14 y figura 9 se muestra resultados sobre el clima laboral y la empatía al usuario, donde se muestra que el 51,1% de trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo consideran que el clima laboral es regular, de los cuales el 44,4% mencionaron que la empatía al usuario es aceptable, seguido del 5,6% de trabajadores que consideran que la empatía al usuario es baja y el 1,1% consideran como deficiente. Los resultados de esta tabla reflejan que los trabajadores en su mayoría consideran que el clima laboral es regular, mientras que la calidad de atención al usuario en términos de empatía se percibe como aceptable, esto subraya la importancia de establecer una conexión emocional en la prestación de servicios, ya que la empatía implica la capacidad de comprender y responder adecuadamente a las necesidades y emociones de los usuarios. Por lo tanto, la percepción de la empatía como aceptable sugiere que los trabajadores de la municipalidad muestran un nivel de sensibilidad y comprensión hacia las circunstancias y requerimientos de los usuarios. Sin embargo, esto también indica que aún hay margen para mejorar la conexión emocional y la capacidad de los trabajadores para ponerse en el lugar del usuario, a pesar de brindar un nivel básico de atención y consideración hacia ellos.

Asimismo, se muestra que el 23,3% de trabajadores consideran que el clima laboral es muy bueno, de los cuales el 11,1% mencionaron que la empatía al usuario es aceptable y con el mismo porcentaje de 11,1% de trabajadores consideran que la empatía al usuario es excelente, seguido del 1,1% de trabajadores que consideran como baja.

De igual manera en la tabla se evidencia que el 12,2% de trabajadores consideran que el clima laboral es malo, de los cuales el 8,9% mencionaron que la empatía al usuario es baja, seguido del 3,3% que consideran como deficiente.

Del mismo modo, en la tabla se presenta que el 11,1% de trabajadores mencionaron que el clima laboral es bueno, de los cuales el 5,6% consideraron que la empatía al usuario

es aceptable y con el mismo porcentaje de 5,6% de trabajadores consideraron que la empatía al usuario es excelente.

Además, en la tabla se muestra un porcentaje menor de trabajadores que consideran que el clima laboral es muy malo con 2,2% y consideran que la empatía al usuario es deficiente.

Al respecto, Castillo (2022) menciona que el clima laboral influye directamente en la capacidad de los trabajadores para expresar empatía como una dimensión de calidad de atención al usuario, donde un clima laboral positivo, caracterizado por la satisfacción, la colaboración y el apoyo entre los empleados, crea un entorno propicio para fomentar la empatía, ya que los trabajadores se sienten valorados y respaldados hace que se encuentren motivados y comprometidos con su trabajo, permitiéndoles ponerse en el lugar del usuario y comprender sus necesidades y emociones de manera más genuina. A ello, Narvaez – Gamboa, et al. (2020) resaltan que la empatía es otra de las dimensiones que alude a la conexión existente entre el usuario/cliente con la empresa, además comprende la atención personal que los empleados ofrecen a los clientes y la capacidad de la empresa para proporcionar este servicio, en ello utilizan habilidades de comunicación con el fin de mejorar la calidad del servicio

Los resultados encontrados en la tabla guardan similitud con la investigación de Anchay (2021) quien demostró que el clima organizacional guarda correlación positiva con la calidad de servicio en su dimensión de empatía.

CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

Planteamiento de hipótesis

Ha: Existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Ho: No existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Regla de decisión

Se acepta Ha: $\text{Rho} \neq 0,000$; $p < 0,05$; Por lo tanto se rechaza Ho

Se acepta Ho: $\text{Rho} = 0,000$; $p > 0,05$; Por lo tanto se rechaza Ha

Determinación de Rho

Tabla 15: Rho de Spearman del clima laboral y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Rho de Spearman		Capacidad de respuesta	Fiabilidad	Seguridad	Empatía
			d	d	
Clima laboral	Rho	,683**	,494**	,519**	,724**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	90	90	90	90

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

En la tabla 15 se presenta la determinación de Rho de Spearman para la segunda hipótesis específica que permite demostrar si existe la relación entre el clima laboral y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo, donde se evidencia que para la dimensión capacidad de respuesta el valor de Rho es igual a 0,683 evidenciando que existe una correlación positiva moderada, con nivel de significancia conocido como el valor de “p” igual a 0,000 menor a 0,05 cumpliendo con la regla de decisión, demostrando que existe relación positiva moderada y significativa entre el clima laboral y la calidad de atención al usuario en su dimensión de capacidad de respuesta. Respecto a la dimensión fiabilidad se muestra que el valor de Rho es igual a 0,494 demostrando que existe una correlación positiva moderada, con nivel de significancia conocido como el valor de “p” igual a 0,000 menor a 0,05 cumpliendo con la regla de decisión, demostrando que existe relación positiva moderada y significativa entre el clima laboral y la calidad de atención al usuario en su dimensión de fiabilidad. En

cuanto a la dimensión seguridad se muestra que el valor de Rho es igual a 0,519 evidenciando que existe una correlación positiva moderada, con nivel de significancia conocido como el valor de “p” igual a 0,000 menor a 0,05 cumpliendo con la regla de decisión, demostrando que existe relación positiva moderada y significativa entre el clima laboral y la calidad de atención al usuario en su dimensión de seguridad. En cuanto a la dimensión de empatía se muestra que el valor de Rho es igual a 0,724 evidenciando que existe una correlación positiva alta, con nivel de significancia conocido como el valor de “p” igual a 0,000 menor a 0,05 cumpliendo con la regla de decisión, demostrando que existe relación positiva alta y significativa entre el clima laboral y la calidad de atención al usuario en su dimensión de empatía. En las cuatro dimensiones evidenciamos que guardan correlación positiva y con nivel de significancia de 0,000 menor al 0,05, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023.

4.1.4 Relación entre la identidad institucional y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Tabla 16: Identidad institucional y capacidad de respuesta al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Identidad institucional		Capacidad de respuesta				Total
		Deficiente	Baja	Aceptable	Excelente	
Muy mala	N	1	2	2	0	5
	%	1,1%	2,2%	2,2%	0,0%	5,6%
Mala	N	0	13	1	0	14
	%	0,0%	14,4%	1,1%	0,0%	15,6%
Regular	N	3	11	23	0	37
	%	3,3%	12,2%	25,6%	0,0%	41,1%
Buena	N	0	0	10	1	11
	%	0,0%	0,0%	11,1%	1,1%	12,2%
Muy buena	N	0	0	8	15	23
	%	0,0%	0,0%	8,9%	16,7%	25,6%
Total	N	4	26	44	16	90
	%	4,4%	28,9%	48,9%	17,8%	100,0%

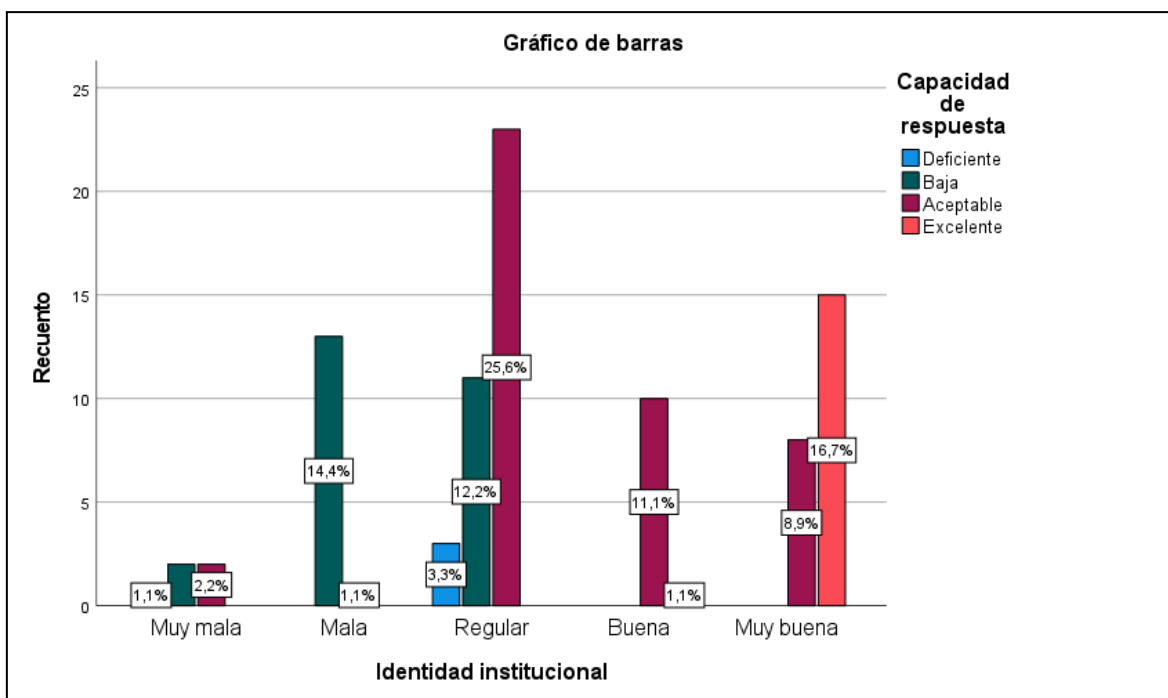


Figura 10: Identidad institucional y capacidad de respuesta al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

En la tabla 16 y figura 10 se muestra resultados sobre la identidad institucional y la capacidad de respuesta al usuario, donde se muestra que el 41,1% de trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo consideran que la identidad institucional es regular, de los cuales el 25,6% mencionaron que la capacidad de respuesta al usuario es aceptable, seguido del 12,2% de trabajadores que consideran que la capacidad de respuesta al usuario es baja y el 3,3% consideran como deficiente. Estos datos reflejan que los trabajadores de la municipalidad de Kelluyo consideran que la identidad institucional es regular lo que significa que los trabajadores no desarrollan el sentido de pertenencia dado que no siempre comparten los valores o la manera de proceder de la municipalidad y mencionan que la calidad de atención en su dimensión de capacidad de respuesta es aceptable demostrando que tienen la capacidad de ofrecer respuestas adecuadas y oportunas a las necesidades y consultas de los usuarios, ello implica que, aunque la calidad de la atención no sobresale como excepcional, se cumple con las expectativas básicas de los usuarios al proporcionar respuestas satisfactorias en un tiempo razonable.

Asimismo, se muestra que el 25,6% de trabajadores consideran que la identidad institucional es muy buena, de los cuales el 16,7% mencionaron que la capacidad de respuesta al usuario es excelente, seguido del 8,9% de trabajadores que consideran como aceptable.

De igual manera en la tabla se evidencia que el 15,6% de trabajadores consideran que la identidad institucional es mala, de los cuales el 14,4% mencionaron que la capacidad de respuesta al usuario es baja, seguido del 1,1% que consideran como aceptable.

Del mismo modo, en la tabla se presenta que el 12,2% de trabajadores mencionaron que la identidad institucional es buena, de los cuales el 11,1% consideraron que la capacidad de respuesta al usuario es aceptable y el 1,1% consideran como excelente.

Además, en la tabla se muestra un porcentaje menor de trabajadores mencionaron que la identidad institucional es muy mala con 5,6%, de los cuales el 2,2% consideraron que la capacidad de respuesta es aceptable y con el mismo porcentaje de 2,2% consideran que es baja, seguido del 1,1% de trabajadores que consideran como deficiente.

Al respecto, Fernández (2023) menciona que la identidad institucional es la representación de una organización que comunica su esencia y razón de ser a través de diversos medios de comunicación organizacional, bajo esta concepción se enfoca en la misión, valores, cultura, imagen corporativa, comunicación interna y externa, reputación, historia y legado de la organización, siendo importante la conservación de una identidad institucional coherente dado que es crucial para establecer la confianza y lealtad de los diferentes públicos con los que la organización interactúa y su gestión requiere un esfuerzo continuo para adaptarla a medida que evoluciona la organización y cambian las circunstancias, por tanto cobra importancia en la calidad de atención, como es la capacidad de respuesta. A ello, Cubas y Ramos (2019) agregan que "la capacidad de respuesta alude a la dedicación de una empresa para brindar sus servicios puntualmente y se relaciona con la disposición y voluntad de los empleados para ofrecer el servicio.

Además, muestra el compromiso de la empresa en la prestación de sus servicios, destacando la disposición de sus empleados en este proceso. La capacidad de respuesta también refleja la preparación de la empresa para ofrecer el servicio” (p. 20).

Los resultados encontrados en la difieren con el estudio de Grandez (2021) quien demostró que la calidad de atención es baja con 58% en sus dimensiones de capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, elementos tangibles y empatía, asimismo demostró que existe correlación positiva alta entre la identidad institucional y la calidad de atención.

Tabla 17: Identidad institucional y fiabilidad al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Identidad institucional		Fiabilidad				Total
		Deficiente	Baja	Aceptable	Excelente	
Muy mala	N	1	2	2	0	5
	%	1,1%	2,2%	2,2%	0,0%	5,6%
Mala	N	0	8	6	0	14
	%	0,0%	8,9%	6,7%	0,0%	15,6%
Regular	N	0	15	22	0	37
	%	0,0%	16,7%	24,4%	0,0%	41,1%
Buena	N	0	0	8	3	11
	%	0,0%	0,0%	8,9%	3,3%	12,2%
Muy buena	N	0	0	17	6	23
	%	0,0%	0,0%	18,9%	6,7%	25,6%
Total	N	1	25	55	9	90
	%	1,1%	27,8%	61,1%	10,0%	100,0%

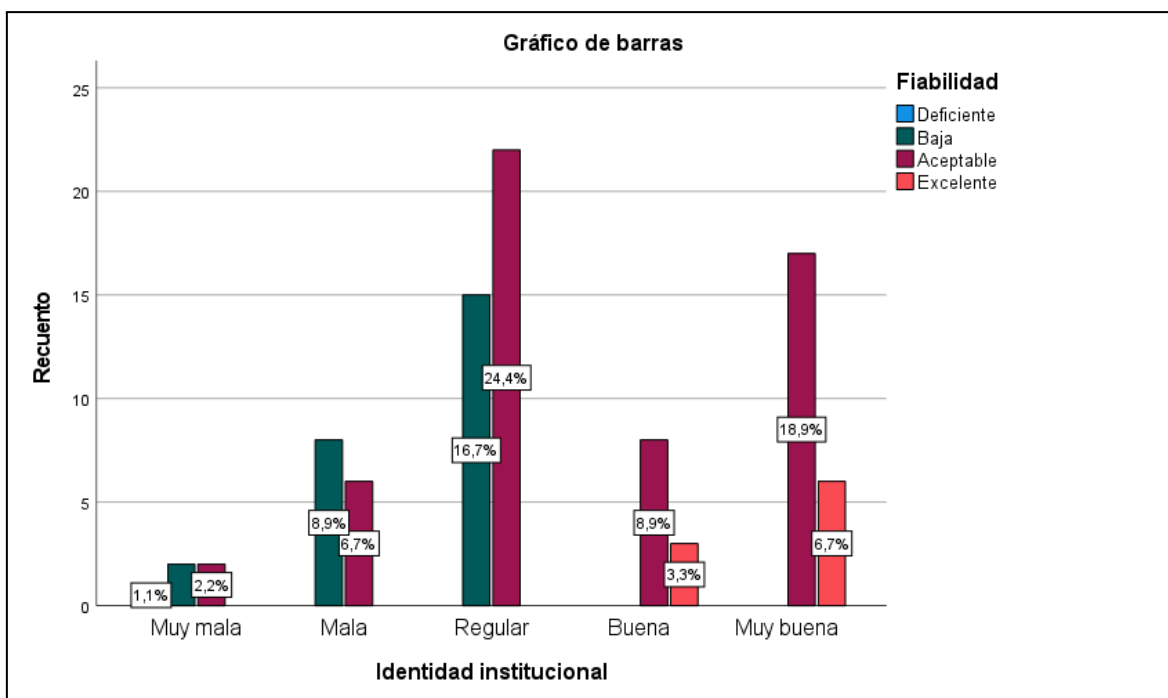


Figura 11: Identidad institucional y fiabilidad al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

En la tabla 17 y figura 11 se muestra resultados sobre la identidad institucional y la fiabilidad al usuario, donde se muestra que el 41,1% de trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo consideran que la identidad institucional es regular, de los cuales el 24,4% mencionaron que la fiabilidad al usuario es aceptable, seguido del 16,7% de trabajadores que consideran que la fiabilidad al usuario es baja.

Asimismo, se muestra que el 25,6% de trabajadores consideran que la identidad institucional es muy buena, de los cuales el 18,9% mencionaron que la fiabilidad al usuario es aceptable, seguido del 6,7% que consideran como excelente.

De igual manera en la tabla se evidencia que el 15,6% de trabajadores consideran que la identidad institucional es mala, de los cuales el 8,9% mencionaron que la fiabilidad al usuario es aceptable, seguido del 6,7% que consideran como aceptable.

Del mismo modo, en la tabla se presenta que el 12,2% de trabajadores mencionaron que la identidad institucional es buena, de los cuales el 8,9% consideraron que la fiabilidad al usuario es aceptable y el 3,3% consideran como excelente.

Además, en la tabla se muestra un porcentaje menor de trabajadores que mencionan que la identidad institucional es muy mala con 5,6%, de los cuales el 2,2% consideraron que la fiabilidad al usuario es aceptable y con el mismo porcentaje de 2,2% consideran que es baja, seguido del 1,1% de trabajadores que consideran como deficiente.

Estos datos reflejan que los trabajadores en su mayoría consideran que la identidad institucional es regular lo que demuestra que los trabajadores no perciben una fuerte cohesión o claridad en los valores, la cultura y la misión de la organización, ello se debe a una comunicación interna insuficiente o inconsistente por parte de la dirección, lo que resulta en una falta de conexión emocional y compromiso por parte de los empleados, sin embargo, consideran que la calidad de atención al usuario en su dimensión de Fiabilidad es aceptable implica que la municipalidad es capaz de proporcionar un nivel mínimo de consistencia y precisión en la entrega de servicios a los usuarios.

En palabras de Jiménez, et al. (2021), resalta que la identidad institucional alude a la manera en que una organización comunica quién es y cuál es su propósito fundamental a través de diversos canales de comunicación corporativa, a ello Gutiérrez – Tapia, et al. (2018), agregan que la “identidad institucional se construye a partir del sentido de pertenencia, el orgullo y el prestigio académico” (p. 24). Por tanto, la identidad institucional juega un rol crucial en la calidad de atención como es en la dimensión fiabilidad, al respecto Paredes (2020), agrega que “la fiabilidad o confiabilidad se refleja en la actitud confiable de una persona, su competencia profesional, su interés en resolver los problemas y su enfoque metódico en la provisión de servicios o entrega del producto prometido”.

Los resultados encontrados en la tabla difieren con la investigación de Mora (2018) quien demostró que la identidad institucional es de nivel medio con 48,9% y la calidad de servicio es regular con 42,0%, específicamente en la dimensión de fiabilidad se observa que la calidad es regular con 47,7%.

Tabla 18: Identidad institucional y seguridad al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Identidad institucional		Seguridad				Total
		Deficiente	Baja	Aceptable	Excelente	
Muy mala	N	1	3	1	0	5
	%	1,1%	3,3%	1,1%	0,0%	5,6%
Mala	N	3	8	2	1	14
	%	3,3%	8,9%	2,2%	1,1%	15,6%
Regular	N	8	16	13	0	37
	%	8,9%	17,8%	14,4%	0,0%	41,1%
Buena	N	0	0	11	0	11
	%	0,0%	0,0%	12,2%	0,0%	12,2%
Muy buena	N	0	0	22	1	23
	%	0,0%	0,0%	24,4%	1,1%	25,6%
Total	N	12	27	49	2	90
	%	13,3%	30,0%	54,4%	2,2%	100,0%

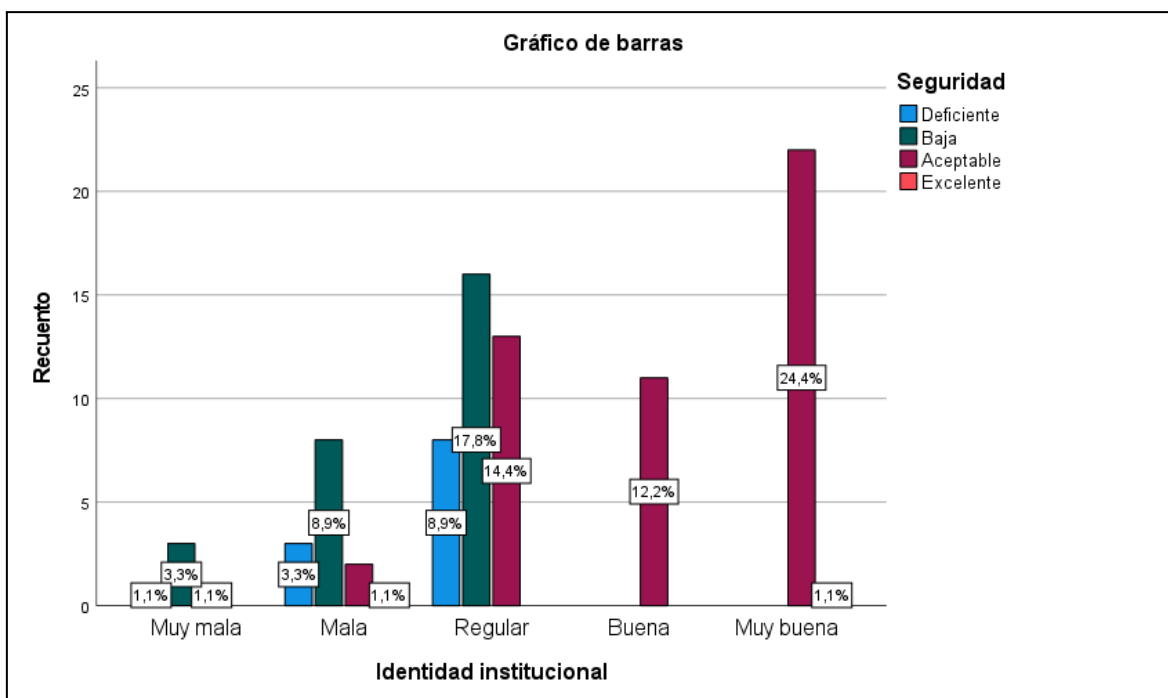


Figura 12: Identidad institucional y seguridad al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

En la tabla 18 y figura 12 se muestra resultados sobre la identidad institucional y la seguridad al usuario, donde se muestra que el 41,1% de trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo consideran que la identidad institucional es regular, de los cuales el 17,8% mencionaron que la seguridad al usuario es baja, seguido del 14,4% que consideran que la seguridad al usuario es aceptable y el 8,9% mencionaron que es deficiente.

Asimismo, se muestra que el 25,6% de trabajadores consideran que la identidad institucional es muy buena, de los cuales el 24,4% mencionaron que la seguridad al usuario es aceptable, seguido del 1,1% que consideran como excelente.

De igual manera en la tabla se evidencia que el 15,6% de trabajadores consideran que la identidad institucional es mala, de los cuales el 8,9% mencionaron que la seguridad al usuario es baja, seguido del 3,3% que consideran como deficiente, el 2,2% de trabajadores consideraron que la seguridad es aceptable y solo el 1,1% mencionaron que es excelente.

Al respecto, Grandez (2021) menciona que la identidad institucional juega un papel crucial en la seguridad como dimensión de calidad de atención al usuario, según el modelo SERVQUAL, dado que la identidad institucional define la cultura, los valores y la misión de una organización, lo que afecta directamente la percepción de los usuarios sobre la confiabilidad y la seguridad de los servicios que ofrece, por tanto, una identidad institucional sólida y coherente proporciona un marco de referencia claro para establecer y cumplir con los estándares de seguridad, así como para comunicar estos estándares de manera efectiva tanto a los empleados como a los usuarios.. Es esencial considerar que la prestación de servicios por parte de seres humanos tiende a ser más variable en comparación con la de máquinas, ya que las personas responsables de brindar el servicio son todas distintas entre sí, y la manera en que lo ofrecen a los clientes varía de una persona a otra. Por lo tanto, la confiabilidad se refiere a la capacidad de la empresa para cumplir con todas las promesas acordadas

Los resultados encontrados en la tabla difieren con la investigación de Mora (2018) quien demostró que la identidad institucional es de nivel medio con 48,9% y la calidad de servicio es regular con 42,0%, específicamente en la dimensión de seguridad encontró que la calidad de atención es regular con 48,9%.

Tabla 19: Identidad institucional y empatía al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Identidad institucional		Empatía				Total
		Deficiente	Baja	Aceptable	Excelente	
Muy mala	N	3	2	0	0	5
	%	3,3%	2,2%	0,0%	0,0%	5,6%
Mala	N	2	5	6	1	14
	%	2,2%	5,6%	6,7%	1,1%	15,6%
Regular	N	1	4	30	2	37
	%	1,1%	4,4%	33,3%	2,2%	41,1%
Buena	N	0	2	6	3	11
	%	0,0%	2,2%	6,7%	3,3%	12,2%
Muy buena	N	0	1	13	9	23
	%	0,0%	1,1%	14,4%	10,0%	25,6%
Total	N	6	14	55	15	90
	%	6,7%	15,6%	61,1%	16,7%	100,0%

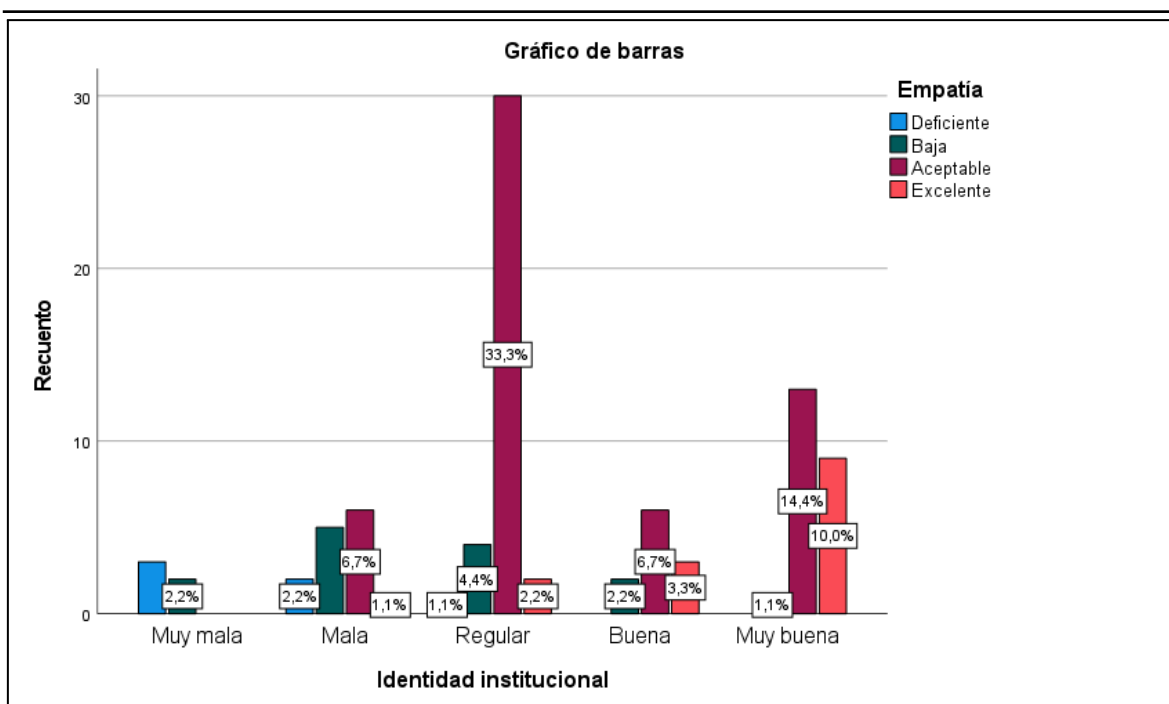


Figura 13: Identidad institucional y empatía al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

En la tabla 19 y figura 13 se muestra resultados sobre la identidad institucional y la empatía al usuario, donde se muestra que el 41,1% de trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo consideran que la identidad institucional es regular, de los cuales el 33,3% mencionaron que la empatía al usuario es aceptable, seguido del 4,4% que consideran como baja, el 2,2% de trabajadores consideraron como excelente y el 1,1% mencionaron que es deficiente. Estos datos reflejan que la mayoría de los trabajadores consideran que la identidad cultural es regular y mencionan que la calidad de atención al usuario en su dimensión de empatía es aceptable (argumentar que significa en un párrafo)

En palabras de Jiménez, et al. (2021), resalta que la identidad institucional alude a la manera en que una organización comunica quién es y cuál es su propósito fundamental a través de diversos canales de comunicación corporativa, a ello Gutiérrez – Tapia, et al. (2018), agregan que la “identidad institucional se construye a partir del sentido de pertenencia, el orgullo y el prestigio académico” (p. 24). Por tanto, es importante en calidad de atención. Por otro lado, (Narvaéz - Gamboa y otros, 2020), menciona que la empatía es otra de las dimensiones que alude a la conexión existente entre el usuario/cliente con la empresa, además comprende la atención personal que los empleados ofrecen a los clientes y la capacidad de la empresa para proporcionar este servicio, en ello utilizan habilidades de comunicación con el fin de mejorar la calidad del servicio. A ello, Paredes (2020) agrega que la empatía implica la comprensión de las demandas, emociones y sentimientos de otra persona, poniéndose en su situación de manera personalizada para comprender sus necesidades con un enfoque mutuo.

Asimismo, se muestra que el 25,6% de trabajadores consideran que la identidad institucional es muy buena, de los cuales el 14,4% mencionaron que la empatía al usuario es aceptable, seguido del 10,0% que mencionaron como excelente y el 1,1% consideran que es baja.

De igual manera en la tabla se evidencia que el 15,6% de trabajadores consideran que la identidad institucional es mala, de los cuales el 6,7% mencionaron que la empatía al

usuario es aceptable, seguido del 5,6% que consideran como baja, el 2,2% de trabajadores consideraron que la empatía es deficiente y solo el 1,1% mencionaron que es excelente.

Del mismo modo, en la tabla se presenta que el 12,2% de trabajadores mencionaron que la identidad institucional es buena, de los cuales el 6,7% consideran que la empatía al usuario es aceptable, seguido del 3,3% que consideran como excelente y el 2,2% consideran que la empatía al usuario es baja.

Además, en la tabla se muestra un porcentaje menor de trabajadores que mencionan que la identidad institucional es muy mala con 5,6%, de los cuales el 3,3% consideraron que la empatía al usuario es deficiente, seguido del 2,2% de trabajadores que consideran como baja.

Los resultados encontrados en la tabla difieren con la investigación de Mora (2018) quien demostró que la identidad institucional es de nivel medio con 48,9% y la calidad de servicio es regular con 42,0%, específicamente en la dimensión de empatía encontró que la calidad de atención es regular con 46,6%.

CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Planteamiento de hipótesis

Ha: Existe relación significativa entre la identidad institucional y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Ho: No existe relación significativa entre la identidad institucional y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Regla de decisión

Se acepta Ha: $Rho \neq 0,000$; $p < 0,05$; Por lo tanto de rechaza Ho

Se acepta Ho: $Rho = 0,000$; $p > 0,05$; Por lo tanto de rechaza Ha

Determinación de Rho

Tabla 20: Rho de Spearman de la identidad institucional la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Rho de Spearman		Capacidad de respuesta	Fiabilidad	Seguridad	Empatía
Identidad institucional	Rho	,742**	,573**	,596**	,532**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	90	90	90	90

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

En la tabla 20 se presenta la determinación de Rho de Spearman para la tercera hipótesis específica que permite demostrar si existe la relación entre la identidad institucional y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo, donde se evidencia que para la dimensión capacidad de respuesta el valor de Rho es igual a 0,742 evidenciando que existe una correlación positiva alta, con nivel de significancia conocido como el valor de “p” igual a 0,000 menor a 0,05 cumpliendo con la regla de decisión, demostrando que existe relación positiva alta y significativa entre la identidad institucional y la calidad de atención al usuario en su dimensión de capacidad de respuesta. Respecto a la dimensión fiabilidad se muestra que el valor de Rho es igual a 0,573 demostrando que existe una correlación positiva moderada, con nivel de significancia conocido como el valor de “p” igual a 0,000 menor a 0,05 cumpliendo con la regla de decisión, demostrando que existe relación positiva moderada y significativa entre la identidad institucional y la calidad de atención al usuario en su dimensión de fiabilidad. En cuanto a la dimensión seguridad se muestra que el valor de Rho es igual a 0,596 evidenciando que existe una correlación positiva moderada, con nivel de significancia conocido como el valor de “p” igual a 0,000 menor a 0,05 cumpliendo con la regla de decisión, demostrando que existe relación positiva moderada y significativa entre la identidad institucional y la calidad de atención al usuario en su dimensión de seguridad. En cuanto a la dimensión de empatía se muestra que el valor de

Rho es igual a 0,532 evidenciando que existe una correlación positiva moderada, con nivel de significancia conocido como el valor de “p” igual a 0,000 menor a 0,05 cumpliendo con la regla de decisión, demostrando que existe relación positiva moderada y significativa entre la identidad institucional y la calidad de atención al usuario en su dimensión de empatía. En las cuatro dimensiones evidenciamos que guardan correlación positiva y con nivel de significancia de 0,000 menor al 0,05, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación significativa entre la identidad institucional y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023.

CONCLUSIONES

Según el objetivo general: Las políticas institucionales se relacionan con la calidad de atención al usuario, donde el 34,4% consideran regularmente el funcionamiento de las políticas institucionales y presentan una calidad de atención regular. Además, según Rho de Spearman se relaciona positivamente (0,540) lo cual significa que a mejor funcionamiento de políticas institucionales, mejor será la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Según el primer objetivo específico: La estructura organizacional se relaciona significativamente ($p < 0,05$) con la calidad de atención al usuario; donde el 33,3% consideran una regular estructura y el 28,9% consideran una mala estructura organizacional, lo cual refleja en una baja calidad de atención, siendo con mayor relación con la dimensiones de capacidad de respuesta (0,684), seguido de fiabilidad (0,652) en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Según el segundo objetivo específico: El clima laboral se relaciona significativamente ($p < 0,05$) con la calidad de atención al usuario; donde el 51,1% consideran regular clima laboral, reflejando una calidad de atención aceptable, principalmente se relaciona con la empatía (0,724) seguido de capacidad de respuesta al usuario (0,683) en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Según el tercer objetivo específico: La identidad institucional se relaciona significativamente ($p < 0,05$) con la calidad de atención al usuario; donde el 41,1% consideran una regular identidad institucional, lo cual demuestra una relación con la

capacidad de respuesta (0,742), seguido de seguridad (0,596) y fiabilidad (0,573) en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

RECOMENDACIONES

Al alcalde de la municipalidad distrital de Kelluyo a replantear las políticas institucionales con la finalidad de mejorar la calidad de atención, en el ámbito de rapidez, seguridad, fiabilidad a lo usuarios que acuden a la oficinas de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

Al alcalde de la municipalidad distrital de Kelluyo a mejorar y respetar rotundamente la estructura organizacional de la institución, además de difundir a la población del funcionamiento del órgano municipal para mejorar la calidad de atención en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

A la oficina de bienestar social de la municipalidad distrital de Kelluyo a implementar talleres y estrategias de confraternización para mejorar el trabajo en equipo, y disminuir el estrés en los trabajadores, de tal forma que se pueda mejorar el desempeño laboral y la calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

A la oficina de recursos humanos a realizar capacitaciones mediante el manual de organización y funciones a todos los trabajadores a tener mayor empatía, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y de esa forma mejorar la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023

BIBLIOGRAFÍA

- Águila, R. (2021). Políticas Institucionales de Gestión y su relación con la calidad de Servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, año 2019. [Tesis de Pregrado]. Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa.
- Anchay, S. (2021). Clima organizacional y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019. [Tesis de pregrado]. Universidad Peruana Unión, Lima.
- Bautista, M., Moreano, E., & Vaca, M. (2017). El modelo Servqual y su incidencia en el nivel de satisfacción de la carrera de economía de la Universidad Nacional de Chimborazo. *Revista European Scientific Journal*, 13(25), 339.
- Blas, F., Uribe - Hernández, Y., Cacho, A., & Valqui, J. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVIII(5), 290 - 301.
- Boada - Niño, A., Barbosa - López, A., & Cobo - Mejía, E. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista de Investigación en Salud Universidad Boyacá*, 6(1), 55 - 71. <https://doi.org/https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Bustamente, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13(2), 1 - 15. <https://doi.org/https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Campaña, J. (2023). Incentivos institucionales y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2022. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes.
- Cárdenas, Y. (2021). Gestión logística y calidad de servicio en la Unidad de logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021 . [Tesis de Posgrado]. Universidad César Vallejo, Lima.
- Castañeda, A. (2021). Clima organizacional y calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo. [Tesis de Posgrado]. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo.
- Castillo, M. (2022). Clima organizacional y calidad de atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021. [Tesis de Posgrado]. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Editorial McGraw Hill.

- Concha - Bendezú, C., Farfán - Pimentel, J., Bernales - Pimentel, J., Bernales - Mendoza, M., Morales - ayarza, J., & Farfán - Pimentel, D. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Huarochirí, Perú. *Revista Ciencia Latina*, 6(5), 1911 - 1931. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3218
- Contreras, P., & Montecinos, E. (2019). Democracia y participación ciudadana: Tipología y mecanismos para la implementación. *Revista de Ciencias Sociales*, XXV(2), 178 - 191.
- Cruz-Zuñiga, N., Alonso, M., Armendáriz - García, N., & Lima, J. (2021). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, 95(23), 1 - 15.
- Cubas, G., & Ramos, R. (2019). Nivel de calidad de atención al cliente Usando el modelo SERVQUAL en la empresa Hormigas CG SAC, Trujillo 2019. [Tesis de Pregrado]. Universidad Privada del Norte, Lima.
- Del Carmen, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana Med Exp Salud Pública*, 36(2), 288 - 295. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>
- Delgado, V. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Revista Multidisciplinaria Ciencia Latina*, 6(2), 2405 - 2421. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2034
- Fernandez, K. (2023). Diseño de identidad institucional y manual de normas gráficas para la Asociación de Sordos de Guatemala ASORGUA en el área metropolitana de Guatemala. [Tesis de pregrado]. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Grandez, J. (2021). Imagen institucional y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín, 2021. [Tesis de Posgrado]. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto.
- Hernandez-Sampieri, H., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (Primera Edición ed.). (S. d. Interamericana Editores, Ed.) Mexico: Mc Graw Hill Education. <https://doi.org/ISBN:978-1-4562-6096-5>
- Huanca, J., Zela, C., Morales, C., & Talavera, I. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de

- la región Puno. Revista Polo de Conocimiento, 6(1), 476 - 498.
<https://doi.org/10.23857/pc.v6i1.2159>
- Irons, R. (2019). Análisis cualitativo de la atención en los servicios de planificación familiar ofrecidos a pacientes quechua hablantes en Ayacucho . Rev Peru Med Exp Salud Pública, 36(2), 188 - 195.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4356>
- Ito, R. (2016). Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca año 2016. [Tesis de Pregrado]. Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez, Juliaca.
- Jiménez, K., Sánchez, S., & Rodríguez, J. (2021). Incidencia de la comunicación interna en la identidad institucional del docente de la Universidad Politécnica Salesiana. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, 1(63), 94 - 125.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35575/rvucn.n63a5>
- Kruk, M., Gage, A., Arsenault, C., Keely, J., Hannah, L., Sanam, R., Pierre, B., Bernadette, D., Svetlana, D., & Malata, A. (2018). Sistemas de salud de alta calidad en la era de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: es hora de una revolución. The Lancet Global Health Commission(18), 1 - 3.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/>
- LAPOP. (2021). La percepción de la corrupción en el Perú en los últimos años .
<https://idehpucp.pucp.edu.pe/analisis1/la-percepcion-de-la-corrupcion-en-el-peru-en-los-ultimos-anos/>
- Ley N°27972. (2003). Ley Orgánica de Municipalidades. Lima: Diario el Peruano.
- Mahecha, C., Cantor, A., & Sánchez, W. (2023). Política Institucional para la atención a la Diversidad en el ámbito de la Educación en Colombia. [Tesis de Pregrado]. Universidad EAN, Bogotá.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Revista Perspectivas, 1(34), 181 - 209.
- Mora, E. (2018). Imagen institucional y la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018 . [Tesis de Posgrado]. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Morales, E. (2017). La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017. [Tesis de Posgrado]. Universidad Cesar Vallejo, Perú.

- Morrillo, O. (2017). Las políticas institucionales y su impacto en la eficiencia, eficacia y calidad en los procesos de la empresa Gasolinera Estación de Servicio Forestal de la Ciudad de Portoviejo. [Tesis de Pregrado]. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador.
- Morveli, G. (2021). Enfoques en la Gestión pública y su influencia en el gobierno peruano 1990 al 2020. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 5(3), 3496 - 3511. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.546
- Narvaéz - Gamboa, E., C., R. -M., & Castro - Analuiza, J. (2020). Servicio al cliente: desde una perspectiva del modelo SERVQUAL. *Revista Digital Publisher*, 5(3), 191 - 204. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2020.3.238>
- Nazareno - Véliz, I. (2020). Estudio de las estructuras organizacionales y su contribución a la sostenibilidad de las PYMES en Esmeraldas. *Revista*, 5(5), 428 - 450. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i14.160>
- Ocampo, W., Hulcapi, N., & Cifuentes, F. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *Revista RECIMUNDO Saberes del Conocimiento*, 3(4), 114 - 137. <https://doi.org/http://recimundo.com/index.php/es/article/view/655>
- Olgati, C. (2023). ¿Qué son y para qué sirven las políticas institucionales de una organización? Belgrano: <https://belgranoherald.com/politicas-institucionales-de-una-empresa/>
- Osejos, A., & Merino, J. (2020). Modelo SERQUAL como instrumento de evaluación de la Calidad del servicio al cliente, Catón Jipijapa. *Revista Científica Multidisciplinaria UNESUM - Ciencias*, 4(4), 79 - 92.
- Osejos, A., & Merino, J. (2020). Modelo SERVQUAL como instrumento de evaluación de la Calidad del servicio al cliente, Catón Jipijapa. *Revista Científica Multidisciplinaria UNESUM - Ciencias*, 4(4), 79 - 92.
- Paredes, C. (2020). Calidad de Atención y Satisfacción del Usuarios Externo del Centro de Salud de Zona Rural Peruana. *Revista RECIEN*, 9(1).
- Peretti, D. (2021). Políticas Institucionales y Satisfacción laboral, según sexo, edad y antigüedad del personal de enfermería de una Institución Privada de Salud de la Ciudad de Rosario. [Tesis de Pregrado]. Universidad Nacional de Rosario, Rosario.

- Peso - Chillán, W. (2023). La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en agrosoluciones Maocris del cantón Pedro Carbo. [Tesis de Pregrado]. Universidad Estatal del Sur de Manabí UNESUM, Ecuador.
- Proetica. (2019). La tolerancia a la corrupción grande y pequeña, se mantiene extendida según la última encuesta nacional sobre corrupción de Proética. <https://www.proetica.org.pe/contenido/xi-encuesta-nacional-sobre-percepciones-de-la-corrupcion-en-el-peru-2019/>
- Ramos, R. (2020). Simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita – Lima, 2020. [Tesis de Posgrado]. Universidad Cesar Vallejo, Chimbote.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. Pearson Educación.
- Rodríguez, M. (2019). Modernización de la Gestión Pública y la Atención al Ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización, Trujillo - 2018 . [Tesis de Posgrado]. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Rojas, C., Martínez, P., & Niebles, W. (2020). Factores del clima laboral predominantes en organizaciones de salud privada del Municipio Montería (Colombia). Revista ESPACIOS, 41(32).
- Ruiz, D. (2021). Clima Laboral en empresas Públicas y Privadas de Asunción. Revista Int. Investig. Cienc. Soc, 17(2), 245 - 256. <https://doi.org/https://doi.org/10.18004/riics.2021.diciembre.245>
- Sánchez, A. (2009). Principios de gestión administrativa pública. Editorial PARANINFO.
- Santillán, O. (2023). Los gobiernos locales y la problemática de la falta de actualización de sus documentos de gestión. Universidad de Cesar Vallejo: <https://www.ucv.edu.pe/en/blog/los-gobiernos-locales-y-la-problematika-de-la-falta-de-actualizacion-de-sus-documentos-de-gestion/>
- Solano, G. (2018). Gestión administrativa y su incidencia en el cumplimiento de las políticas Institucionales de la Fundación para el desarrollo Integral Espoir del Cantón Quevedo año 2017. [Tesis de Pregrado]. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador.
- Soledispa - Rodríguez, X., Zea - Barahona, C., & Santistevan - Villacreses, K. (2020). La nueva gestión pública: retos y oportunidades. Revista de Polo de Conocimiento, 5(9), 370 - 382. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i9.1695>

- Suca, F. (2022). Gestión de la calidad del servicio público en las municipalidades provinciales de la región de Puno - 2019. [Tesis de Pregrado]. Universidad Nacional de Juliaca, Juliaca.
- Valdez, A. (2019). Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 325 - 339.
- Yupa, Y. (2020). Gestión de calidad y atención al cliente basado en el modelo SERVQUAL de las MYPE del sector servicio de Rubro Gimnasios de la ciudad de Juliaca del año 2019. [Tesis de Pregrado]. Universidad Católica los Angeles, Juliaca.
- Zela, C. (2020). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. [Tesis de Posgrado]. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

Título: POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KELLUYO – 2023.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre políticas institucionales y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023?</p>	<p>Objetivo general Analizar la relación entre políticas institucionales y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre políticas institucionales y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023</p>	<p>Variable Independiente Políticas institucionales</p>	<p>Estructura organizacional Clima laboral</p>	<p>Tipo: Correlacional Diseño: No experimental Población/ muestra 120/90 Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p>
<p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la estructura organizacional y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023?</p>	<p>Objetivos específicos Determinar la relación entre la estructura organizacional y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023</p>	<p>Hipótesis específicas Existe relación significativa entre la estructura organizacional y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023</p>		<p>Identidad institucional</p>	<p>Procesamiento: SPSS versión 27</p>

<p>¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023?</p>	<p>Determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023</p>	<p>Existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023</p>	<p>Variable dependiente: Calidad de atención</p>	<p>Capacidad de respuesta Fiabilidad Seguridad Empatía</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre la identidad institucional y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023?</p>	<p>Determinar la relación entre la identidad institucional y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023</p>	<p>Existe relación significativa entre la identidad institucional y la calidad de atención al usuario en los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023</p>			

Anexo 02: Validación de instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: GINA LUZ CHAMBI VILCA
- 1.2 Grado Académico: TÍTULO CONTADOR PÚBLICO
- 1.3 Título de Investigación: POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KEKUYO - 2023 -
- 1.4 Denominación del instrumento: CUESTIONARIO

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.			X		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables medibles.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.		X			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos - Científicos y del tema de estudio.			X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al proposito del estudio.			X		
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.			X		
SUB TOTAL			1	12	9	
TOTAL				22		

VALORACION

Deficiente ()	Regular ()	Bueno (X)	Muy Bueno ()	Excelente ()
0 - 8	9 - 16	17 - 24	25 - 32	33 - 40

Lugar y Fecha: PUNO, 10 FEBRERO 2024

Firma del Experto



Gina Luz Chambi Vilca
MAT. N° 4159
CONTADOR PÚBLICO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: JESMIRA ROSSAURA RUELAS CURO
- 1.2 Grado Académico: TÍTULO CONTADOR PÚBLICO
- 1.3 Título de Investigación: POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KELLUYO - 2023.
- 1.4 Denominación del instrumento: CUESTIONARIO

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables medibles.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.			X		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos - Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al proposito del estudio.			X		
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.			X		
SUB TOTAL				12	12	
TOTAL				24		

VALORACION

Deficiente ()	Regular ()	Bueno(X)	Muy Bueno ()	Excelente ()
0 - 8	9 - 16	17 - 24	25 - 32	33 - 40

Lugar y Fecha: PUNO, 04 ENERO 2024

Firma del experto

Jesmira Rossaura Ruelas Cuero
CPC. JESMIRA ROSSAURA RUELAS CURO
MAT. N° 3272
COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE PUNO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: DANNY ROJAS CONDORI
- 1.2 Grado Académico: TÍTULO CONTADOR PÚBLICO
- 1.3 Título de Investigación: POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE PUNO - 2023.
- 1.4 Denominación del instrumento: CUESTIONARIO

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables medibles.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.			X		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos - Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al proposito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.			X		
SUB TOTAL				8	18	
TOTAL				26		

VALORACION

Deficiente ()	Regular ()	Bueno ()	Muy Bueno (X)	Excelente ()
0 - 8	9 - 16	17 - 24	25 - 32	33 - 40

Lugar y Fecha: PUNO, 08, ENERO, 2024

Firma del Experto



CPC. DANNY ROJAS CONDORI
MAT. N° 09-05119
COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE PUNO

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos de la variable 1

CUESTIONARIO DE POLÍTICA INSTITUCIONAL

Datos generales:

Nº de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Oficina que atiende:

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad identificar el nivel políticas institucionales de atención al usuario de la Municipalidad distrital de Kelluyo

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, marque todos los ítems, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad.

Escala de Medición	
Muy mala	1
Mala	2
Regular	3
Buena	4
Muy Buena	5

Estructura organizacional						
		1	2	3	4	5
1	Si hay un nuevo Plan Estratégico inmediatamente se exhorta a los trabajadores y se les da capacitación					
2	Como calificas el organigrama de la municipalidad					
3	¿Qué calificación le otorga a la atención que se brinda al usuario?					
4	Como es la limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo					
5	En la municipalidad como está definida su Misión y Visión.					

6	Las políticas de atención al usuario manifiestan sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros					
7	Cómo es el plan para lograr los objetivos de la organización.					
8	En la municipalidad, como califica planificación antes de tomar acciones					
9	Como calificas la motivación de los administrativos a cumplir con la atención al usuario					
10	Como calificas el trato justo por parte de su jefe.					
11	Como calificas el trato por parte del alcalde					
12	Como calificas el ambiente de los trabajadores en la empatía con los usuarios					
Clima laboral						
13	Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la entidad.					
14	Existe un espíritu o mística de que “estamos todos juntos en esto”					
15	En tu grupo de trabajo, como es la idea de solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable					
16	Tu superior inmediato toma tus opiniones para ayudar a tomar decisiones.					
17	Como calificas a tu jefe cuando te exhorta a mejorar tus capacidades o educación.					
18	Consideras que te pagan lo justo por tu trabajo					
19	Como calificas el reconocimiento por las buenas acciones en tu trabajo					
Identidad institucional						
20	Como calificas tu orgullo de trabajar para esta organización.					
21	¿Cómo califica el prestigio a nivel regional que tiene la municipalidad?					
22	¿Qué le parece los valores éticos y profesionales con los que cuentan los colaboradores?					
23	¿Cómo considera el uso correcto del uniforme de los trabajadores que lo atienden?					
24	¿Qué concepto tiene acerca del trabajo que realiza la institución en función a la atención de los usuarios?					
25	¿Cómo considera el uso correcto de los materiales que usan los trabajadores a la hora que lo atienden?					
26	¿Cómo califica la mejora de los servicios municipales?					

Anexo 04: Instrumento de recolección de datos de la variable 2

CUESTIONARIO SERVQUAL DE CALIDAD DE ATENCIÓN

(Dirigido a los usuarios que fueron atendidos)

Nombre de la persona que lo atendió:

Oficina:

A continuación, se presenta una serie de preguntas a las que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta:

La calidad de la atención ha sido					
	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
Clave respuesta	1	2	3	4	5

ENUNCIADOS	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad de los trabajadores para ayudar al usuario y proporcionar el servicio					
1. Los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.					
2. Los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo ofrecen un servicio rápido a sus usuarios					
3. Los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios					
4. Los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas de sus usuarios.					
Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa					
5. Cuando la municipalidad distrital de Kelluyo hace algo en cierto tiempo, lo hace.					
6. Cuando un usuario tiene un problema en el municipio, muestra un sincero interés en solucionarlo.					
7. La municipalidad distrital de Kelluyo realiza bien el servicio por					

primera vez.					
8. La municipalidad distrital de Kelluyo, concluye el servicio en el tiempo prometido.					
9. La municipalidad distrital de Kelluyo, de servicios insiste en mantener registros exentos de errores.					
Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los trabajadores y sus habilidades para inspirar creatividad y confianza.					
10. El comportamiento de los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo, transmiten confianza a sus usuarios.					
11. Los usuarios se sienten seguros en sus transacciones en la municipalidad distrital de Kelluyo					
12. Los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo son siempre amables con los usuarios.					
13. Los trabajadores de la municipalidad distrital de Kelluyo tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.					
Empatía: Atención individualizada que ofrece la municipalidad					
14. La municipalidad distrital de Kelluyo da a sus usuarios una atención individualizada.					
15. La municipalidad distrital de Kelluyo tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.					
16. La municipalidad distrital de Kelluyo tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.					
17. La municipalidad distrital de Kelluyo se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.					
18. La municipalidad distrital de Kelluyo comprende las necesidades específicas de sus usuarios.					

Anexo 05: Carta de autorización de aplicación de los instrumentos

MUNICIPALIDAD DISTRITAL
KELLUYO - PUNO
MESA DE PARTES

23 ENE 2024

Nº de Registro 064
Recibido Por E/A
Folio 01 Hora 10:08 a.m.

AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA
INDEPENDENCIA Y COMMEMORACIÓN DE LOS HEROICAS BATALLAS
DE JUNÍN Y AYACUCHO.

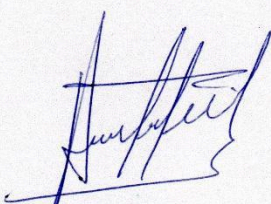
Kelluyo, 23 de Enero 2024

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KELLUYO
LIC. JUAN HUALPA CHOQUE.

SOLICITO: SOLICITO INFORMACION
DE INSTRUMENTOS DE GESTION
PARA LA ELABORACION DEL PROYECTO
DE TESIS.

YO, PABLO ARTURO HUALPA MATANI CON DNI 44 4254 62,
TENGO EL AGRADO DE DIRIGIRME A USTED, CON LA FINALIDAD
DE SOLICITARLE SE ME BRINDE LA INFORMACION DE LOS
INSTRUMENTOS DE GESTION, DATOS DE LOS TRABAJADORES Y
LLENADO DE ENCUESTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE KELLUYO, PARA MI PROYECTO DE TESIS DENOMINADO:
POLITICAS INSTITUCIONALES Y LA CALIDAD DE ATENCION AL
USUARIO EN LOS TRABAJADORES DE LA M.D.K.

SIN OTRO EN PARTICULAR, RUEGO A USTED SE ME BRINDE LA
INFORMACION SOLICITADA.


44425462

Anexo 06: Determinación de confiabilidad de los datos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	9

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Estructura organizacional	23,93	30,130	,686	,915
Clima laboral	23,41	27,593	,844	,903
Identidad institucional	23,46	26,228	,854	,904
Políticas institucionales	23,46	26,790	,913	,898
Capacidad de respuesta	24,02	30,584	,786	,909
Fiabilidad	24,02	32,853	,667	,917
Seguridad	24,37	32,302	,599	,919
Empatía	23,94	32,098	,615	,919
Calidad de atención	23,97	34,235	,617	,921

Anexo 07: Prueba de normalidad de los datos

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estructura organizacional	,195	90	<.001	,856	90	<.001
Clima laboral	,308	90	<.001	,840	90	<.001
Identidad institucional	,244	90	<.001	,876	90	<.001
Políticas institucionales	,212	90	<.001	,903	90	<.001
Capacidad de respuesta	,268	90	<.001	,853	90	<.001
Fiabilidad	,337	90	<.001	,783	90	<.001
Seguridad	,332	90	<.001	,784	90	<.001
Empatía	,342	90	<.001	,799	90	<.001
Calidad de atención	,461	90	<.001	,574	90	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 08: Evidencias fotográficas



Figura 8.1: Empiezo de la encuesta en la municipalidad distrital de Kelluyo – 2023



Figura 8.2: Encuesta en la oficina de Subgerencia de desarrollo ambiental.



Figura 8.3: Encuesta en la oficina de Recursos Humanos



Figura 8.4: Encuesta en la oficina de Mesa de partes.



Figura 8.5: Encuesta en la oficina de Planeamiento y Presupuesto.

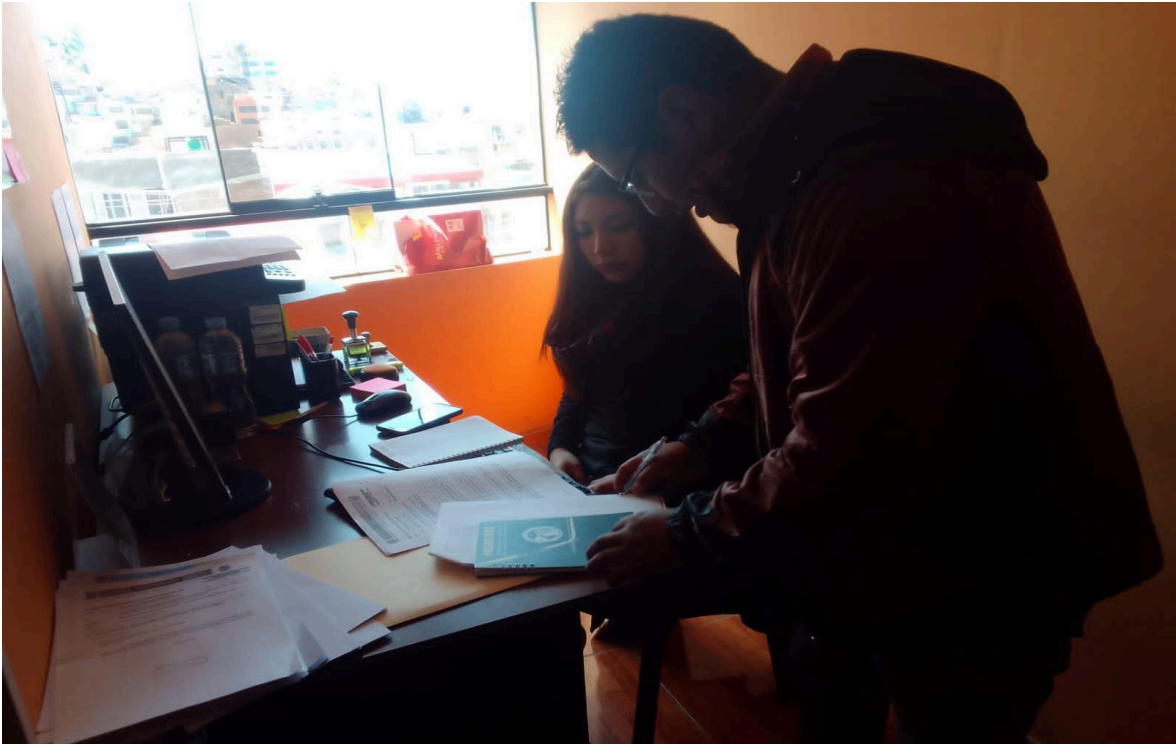


Figura 8.6: Encuesta en la Unidad Formuladora e Inversiones.



Figura 8.7: Encuesta en la oficina de Supervision y Liquidacion de Inversiones.



Figura 8.8: Encuesta en la oficina de Unidad de Abastecimiento y Almacén.



Figura 8.9: Encuesta a los usuarios del Distrito de Kelluyo.



Figura 8.10: Encuesta a los usuarios del Distrito de Kelluyo.



Figura 8.11: Encuesta a los usuarios del Distrito de Kelluyo.