



Universidad
Señor de Sipán

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR DEL
MUNICIPIO DISTRITAL DE SAN JOSÉ DE
LOURDES, 2022

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER
EN ADMINISTRACIÓN

Autor:

Silva Moreto, Wilson

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0036-3456>

Asesor:

Dr. Merino Núñez Mirko

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8820-6382>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2022

HOJA DE APROBACION DE JURADO

TESIS:
GESTIÓN DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR DEL MUNICIPIO DISTRITAL
DE SAN JOSÉ DE LOURDES, 2022

Asesor (a):	<u>Dr. Merino Núñez Mirko</u>	
	Nombre Completo	Firma
Presidente (a):	<u>Dr. García Yovera Abraham José</u>	
	Nombre Completo	Firma
Secretario (a):	<u>Dra. Reyes Reyes Carla Angelica</u>	
	Nombre Completo	Firma
Vocal (a):	<u>Dr. Villanueva Calderón Juan Amilcar</u>	
	Nombre Completo	Firma

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

**GESTIÓN DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL
CONSUMIDOR DEL MUNICIPIO DISTRITAL DE SAN JOSÉ DE
LOURDES, 2022**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Silva Moreto, Wilson	47120073	
----------------------	----------	---

Pimentel, 23 de agosto de 2023

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mis queridos padres Francisco Silva Calderón y Carmen Moreto García por toda su confianza depositada en mí y por su apoyo constante para hacer de mí un mejor ser humano tanto personal como profesionalmente, Dios los bendiga siempre, los amo.

El autor

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por todo su amor, por darme salud, mi familia, mis amistades y por bendecirme con inteligencia para tomar decisiones correctas que me han permitido lograr una de mis metas más importantes como lo es graduarme como una persona profesional.

El autor

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar si existe relación que existe entre la gestión de atención y la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022. La metodología de estudio en esta investigación es de tipo correlaciona, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y transversal. La población estuvo conformada por Todos los ciudadanos contribuyentes municipio distrital de San José de Lourdes, quienes son un total de 3,560 contribuyentes vigentes y 347 clientes como muestra. La técnica para el levantamiento de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Entre todos los resultados específicos se obtuvo que sí existe una relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del consumidor y que sí existe una relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes. Se concluye el estudio en que sí existe una correlación positiva entre las dos variables de estudio. Además, el autor recomienda que se debe de realizar actividades que potencien su comunicación interna, tomando en cuenta la motivación y el incentivo de las diferentes competencias de los colaboradores de la Municipalidad distrital de San José de Lourdes.

Palabras claves: Gestión de atención, satisfacción del cliente, municipio.

ABSTRACT

The general objective of this research work is to determine if there is a relationship between care management and consumer satisfaction in the district municipality of San José de Lourdes, 2022. The study methodology in this research is of the correlation type, with a focus on quantitative, non-experimental and cross-sectional design. The population was made up of all taxpaying citizens of the district municipality of San José de Lourdes, who are a total of 3,560 current taxpayers and 347 clients as a sample. The technique for gathering information was the survey and the instrument was the questionnaire. Among all the specific results, it was obtained that there is a relationship between the tangible elements dimension and consumer satisfaction and that there is a relationship between the trust dimension and consumer satisfaction in the district municipality of San José de Lourdes. The study is concluded in that there is a positive confirmation between the two study variables. In addition, the author recommends that activities should be carried out that enhance their internal communication, taking into account the motivation and incentive of the different skills of the employees of the District Municipality of San José de Lourdes.

Keywords: Service management, customer satisfaction, municipality.

Índice de Contenidos

DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	7
Índice de Tablas	9
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. El problema de investigación	11
1.2. Antecedentes.....	14
1.3. Formulación del problema	22
1.4. Aspectos teóricos	22
1.5. Objetivos	30
1.6. Hipótesis.....	30
1.7. Justificación	30
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	32
2.1. Tipo y diseño de investigación	32
2.2. Población y muestra	33
2.3. Variables	34
Operacionalización de variables.....	37
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	39
2.5. Procedimiento para la recolección de datos	40
2.6. Principios éticos.....	41
III. RESULTADOS	42
3.1. Tablas y figuras	42
IV. DISCUSIÓN	46
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	52

Índice de Tablas

Tabla 1 Variable independiente.....	37
Tabla 2 Variable dependiente	38
Tabla 3 Alfa de Cronbach de Variable Independiente	40
Tabla 4 Correlación de la fiabilidad con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.	42
Tabla 5 Correlación de la Gestión de atención y la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes	43
Tabla 6 Correlación de la empatía con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.	44
Tabla 7 Correlación de la capacidad de respuesta con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.	45

I. INTRODUCCIÓN

El estudio actual tiene como fin principal determinar si existe relación que existe entre la gestión de atención y la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022, el cuál se originó de la pregunta de investigación la cual fue: ¿De qué manera la gestión de atención se relaciona en la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022?, planteándose además los siguientes objetivo específicos: identificar la relación de la fiabilidad con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022, determinar la relación de los elementos tangibles con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022, identificar la relación de la empatía con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022 y por último, determinar la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.

Por otro lado, como hipótesis alternativa se tuvo que: existe relación significativa entre la gestión de atención y la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022 y como hipótesis nula que no existe relación significativa entre la gestión de atención y la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.

El actual trabajo de investigación consta de diversos capítulos, el primero el cual es introducción se basó en dar un breve resumen de lo que se quiere lograr con este estudio y resumir cada uno de los capítulos que conforman la investigación además de los antecedentes previos y las teorías de cada variable estudiada,, el segundo capítulo denominado metodología se mostró los diferentes diseños y técnicas de investigación del estudio, la población escogida con su respectiva muestra, el cuadro de operacionalización de cada variable tanto la independiente como la de la dependiente. El tercer capítulo fueron los resultados de cada objetivo planteado mostrados en tablas, el cuarto capítulo fue la discusión de los hallado con lo comentado por parte de los autores citados. Por último, las conclusiones, un breve comentario de lo investigado.

1.1. El problema de investigación

En la actualidad, las organizaciones tienen un tema de gran índole, que es abordar la gestión de atender a sus clientes y la satisfacción que otorgan a los mismos, ninguna organización se ha mantenido en el mercado sin gestionar adecuadamente estos dos factores puntuales, el servicio al cliente es un factor muy influyente el cual logra diferenciarse ante las demás organizaciones; la calidad de atención fortalece las relaciones comerciales entre empresa y cliente, clientela, este valor se logra visualizar cuando la rentabilidad aumenta y por ende se llega alcanzar una relación con el cliente por mucho tiempo, además, toda organización se constituye con el objetivo de llegar al éxito, de llegar al éxito, este puede ser en un periodo pequeño o largo de tiempo, para ello dirigen sus esfuerzos con sus equipos de trabajo, se capacitan para dar lo mejor de ellos, pero eso no lo es todo, cuando de satisfacer a un cliente se trata, hay varios elementos que contribuyen ya sea positiva o negativamente en la satisfacción de una persona.

A nivel internacional, se sabe que la gestión de atención es la actividad primordial que deben de aplicar y cuidar las organizaciones que prestan servicios, ya que después de todo el proceso que pasa como usuario, este evalúa que tal fue la atención que le brindaron y si es que fue eficiente esto dará una imagen muy positiva logrando que su nivel de satisfacción sea alto, si una empresa no brinda actividades que logren que sus colaboradores brinden un servicio de atención A1 sólo generará una imagen negativa logrando lamentablemente que no vuelvan a querer adquirir el producto o servicio. Stamatis (2018).

En México, Mejías et al. (2018), mencionan que es de suma importancia tener a los clientes o usuarios con un nivel de satisfacción alto con el fin de asegurar que este vuelva a adquirir el producto o utilizar el servicio, además, de volverlos defensores de la organización, logrando que sean los mismos que recomienden a la empresa a sus conocidos y así sobresalir de la competencia, todo esto se logra teniendo una buena gestión de atención con indicadores como la credibilidad, el cumplimiento de expectativas, dando una información clara, constanding de equipos de buena calidad, instalaciones en un buen cuidado, colaboradores con uniformes impecables, con un buen grado de cuidado, brindando un trato justo, atendiendo con amabilidad, dispuestos a ayudar, rapidez en la atención y dando soluciones a

todas las incomodidades que pueda dar los comensales. Por último, recalcan que en este país se tiene optimizar en todo momento la calidad y la gestión de atención brindada por la mayoría de las organizaciones a su clientela, recalcando que el cuarenta y ocho por ciento de la población de México se siente satisfecha con los servicios públicos que solicitan, mientras que un sesenta y dos por ciento de esa misma población piensan que los servicios públicos tienen un difícil acceso y de calidad muy baja, a parte que sienten mucha confianza con los colaboradores públicos, mostrando una déficit de una buena calidad de gestión en la atención.

En el Perú, Gestión (2019), menciona que la calidad de atención afecta directamente en un sesenta por ciento en la satisfacción de los ciudadanos residentes de Lima, el setenta y un por ciento si reciben una mala experiencia y no se sienten satisfechos estos no retornan a la dicha empresa, de los cuales treinta seis por ciento cuentan sus malas experiencias en sus redes sociales causando una mala reputación para la organización. Es por eso para que la clientela se sienta siempre satisfecho, las organizaciones deben de aplicar una buena gestión de atención y servicio, especialmente en la ciudad de Lima los empresarios deben de conocer y brindar los detalles y aspectos más relevante por lo que estos ciudadanos opinan que deben tener para considerarlo un buen servicio y atención, en pocas palabras deben de fijar sus fuerzas capacitando a su fuerza de venta y atención para brindar un buen servicio y de forma veloz. Además, como en décadas pasadas las actividades administrativas en las que se basa en direccionar, tener el control y medir las estrategias y acciones planteadas que involucran a todas las diversas zonas de la organización encargadas de distintas funciones especialmente el área de secretaría, ha sido el lema por el cual dirigían los colaboradores de las entidades del sector público, pero se ha descuidado de manera significativa el poder contratar y convenir con personas idóneas para cada puesto de trabajo; persona que les guste lo que hacen; personas empáticas, preparadas, honestas y evocadas al servicio. Pero han dejado de considerar estos factores de mucha importancia y se han mantenido siempre contratando personas que les ayuden con sus intereses personales, provocando así una imagen negativa para la sociedad.

La realidad de la gestión en la atención que aplican las organizaciones en todas las ciudades peruanas, en su mayoría, es un servicio que no logra satisfacer

a cabalidad las expectativas de los consumidores; esta problemática se ha evidenciado en muchas organizaciones en la última década. Las variables de estudio indican el vacío que hay en cada una de ellas. En Pimentel, Moreno (2020), menciona que los pilares para ejercer una buena gestión de atención en una organización es que los colaboradores y todos los involucrados en la empresa sean responsables, dedicados, eficaces y lo más importante que muestren compromiso con lo que hacen, siendo multidisciplinarios. Además, de mostrar la fiabilidad, la buena aplicación de los elementos tangibles, ser empáticos y tener una buena capacidad de respuesta. El conjunto de todas estas características logrará que se de una buena gestión de atención y así lograr una buena satisfacción por parte de los clientes tantos frecuentes como nuevos.

En la localidad, encontramos al municipio distrital de San José de Lourdes, en la provincia de Jaén, el cual brinda un servicio inadecuado, con colaboradores que carecen de preparación para una eficiente atención al cliente, cada quien trabaja por su lado, no existe una cultura organizacional, sinergia, trabajo en equipo, la capacidad de respuesta a los tramites documentarios es muy extensa, aun se refleja la burocracia, todos estos factores son el motivo por el cual los usuarios de la referida institución no se sienten. El presente trabajo de investigación es realizada para poder disminuir o hasta eliminar las brechas que se presentan actualmente en el municipio objeto de estudio, en aras de mejorar y potenciar la calidad de servicio al cliente y su satisfacción; actualmente los clientes están más y mejor informados, evalúan rigurosamente lo que desean comprar algo o usar un servicio, y los ciudadanos de la municipalidad no son la excepción, los pobladores del mencionado municipio se sienten descontentos al momento de recibir un tipo de servicio del municipio; existe personal que le falta preparación, no están capacitados, existe personal que no cumple con el perfil para ocupar el puesto requerido, los colaboradores no son amables, les falta empatía y compromiso con sus labores.

1.2. Antecedentes

A nivel internacional

Conde (2020), en su estudio realizado sobre la gestión de atención y la influencia sobre la satisfacción de los usuarios de un nosocomio en el país vecino del Ecuador, el cual tenía como fin principal establecer la relación entre estas dos variables en dicha institución de salud, la metodología que utilizaron fue la correlacional, cuantitativa y básica, con diseño que no se tuvo que experimentar, de corte transeccional, se hizo una encuesta a ciento sesenta y ocho pacientes, el cual consistió de veinte tres enunciados de la variable uno y veinte dos de la variable dos. Se concluye el estudio con una correlación positiva de cero punto ochenta y ocho. El autor termina por recomendar que se debe de implementar diversas estrategias que mejoren las diferentes formas de atender a los pacientes y también de los colaboradores de la institución, además, de disminuir el tiempo de espera, brindar capacitaciones y actividades que unan al personal de salud para que brinden un mejor trato al usuario, por otro lado, aumentar el número de trabajadores para agilizar el tiempo de atención, renovar los instrumentos de las salas de salud, medir constantemente la satisfacción del paciente por medio de una encuesta.

En Guatemala, Jireh (2018), en su trabajo realizado sobre la calidad que brindan una empresa de comercialización de pizzas y la satisfacción del cliente, tuvo como fin general analizarla relación de ambas variables descritas anteriormente de dicha pizzería, además, con un diseño descriptivo y en su metodología la técnica que se utilizó para el levantamiento de información fue la encuesta elaborada por el investigador y el instrumento un cuestionario que tuvo dieciocho preguntas de la primera variable y de la segunda fueron dieciséis, y el cual fue aplicado a la muestra que fueron los trescientos sesenta y dos personas de ambos sexos. Por último, se concluye el estudio en que la clientela opina que el servicio que le brindan endicha organización es de una buena calidad, los únicos aspectos en el cual la clientela estuvo insatisfecha: fueron con la temperatura del local, el ambiente recreativo, los servicios higiénicos, el poco espacio en el área de parking, donde las personas marcaron de calidad media y mala,

por otro lado, el autor hace las siguientes recomendaciones: la alta gerencia debe de adquirir equipos reguladores de temperatura en donde los responsables puedan controlar el grado de temperatura del local, decorar e implementar con nuevos artículos el área de juego, hacer un plan de limpieza en los servicios higiénicos diariamente, alquilar un nuevo espacio para que los clientes puedan parquear sus automóviles libremente.

López (2018), de su estudio sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes de una empresa dispensadora de comida en Guayaqui, Ecuador, planteó como fin principal determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes de la empresa dispensadora de comida, a través de una guía de observación para determinar el diseño de estrategias de cobertura de la atención de los servicios, su metodología tuvo como técnica de levantamiento de información la encuesta y el instrumento un cuestionario compuesta de cuarenta y seis preguntas en total, adicional a ello se realizó una entrevista dirigida a la propietaria de la empresa de sólo veintidós preguntas al personal del servicio y de limpieza, obteniendo como resultados que el sesenta y dos por ciento de los clientes no se siente contentos con el servicio que le brinda la organización, dado este resultado importante el investigador realizó una propuesta con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, detallando estrategias basadas en la fiabilidad, elementos tangibles y de capacidad de respuesta, concluyendo su investigación manifestando que se pudo validar la hipótesis alterna y determinar también que hubo relación entre las variables estudiadas.

Hidalgo (2019), menciona en su trabajo denominado: calidad de la atención y la satisfacción de los consumidores en una empresa del rubro financiero, cuyo objetivo es determinar la correlación de las variables de estudio en el sistema financiero del cantón Ambato en el Ecuador. En su metodología aplicó un diseño no experimental de carácter transeccional. La técnica para la recolección de datos se utilizó la encuesta, se aplicó a doscientos setenta usuarios activos de la organización. Además, en los resultados el investigador identificó que la una buena mejora de la calidad del servicio sí tiene injerencia en la satisfacción del cliente en el sector financiero del cantón Ambato, y también halló que el setenta y dos

por ciento de los encuestados piensan que a veces la calidad de atención es buena Hidalgo concluye que la organización debe de laburar teniendo enfoque en la atención al cliente brindando confiabilidad pues las personas que van con frecuencia a la empresa están cómodas con la forma de atención que se les brindan.

En Ecuador, Rivera (2019), en su investigación sobre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de una empresa agrícola, propuso como fin general de diagnosticar la calidad del servicio que se ofrece según el método de corte teórico que tenga que identificar los diferentes servicios que se ofrece para satisfacer a los exportadores de la empresa estudiada, la metodología que se utilizó fue correlacional, la técnica fue la encuesta para el levantamiento de información y el instrumento un cuestionario que constó de veintidós preguntas sobre la calidad de servicio y catorce preguntas sobre la satisfacción de los clientes, la cual fue aplicada a ciento ochenta personas de la muestra, quienes eran exportadores de una empresa agrícola. En los resultados el investigador observó que la fiabilidad del servicio y capacidad de respuesta muestran brechas negativas, obtenidas con el modelo SERVQUAL; tuvo una de sus dimensiones con resultados negativos. El investigador finaliza el estudio recalcando que recomienda a la organización realizar nuevas estrategias de gestión de atención.

A nivel nacional

En el Perú, Ospina (2019), en su tesis denominada: la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente de una cafetería, propuso como objetivo principal determinar cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción del cliente de la mencionada cafetería. La técnica utilizada en esta investigación fue la encuesta, además, se hizo uso de un dúo de instrumentos, la entrevista y un cuestionario; la primera estuvo conformada de catorce ítems y el segundo tuvo treinta y cinco preguntas acerca de las dos variables, se fijó como población a todos los clientes de la cafetería y como muestra a sólo de treinta y ocho clientes registrados en su base de datos. El método de la investigación fue de tipo científico, el método específico fue correlacional. Martínez, concluye el estudio mencionando la positiva correlación entre las variables estudiadas anteriormente. Recomendando a la alta gerencia que deben de tener un régimen de atención

rigurosamente buena y midiendo la opinión de los comensales con respecto a su satisfacción.

Maza (2021), investigó sobre la gestión de atención y la satisfacción de los pacientes de un instituto de salud en la ciudad de Chimbote, en que puso como objetivo general analizar la relación entre estas dos variables, con metodología correlacional, cuantitativa, no experimental y transversal. En este estudio se hizo uso de la técnica denominada encuesta para observar dicha concordancia de las variables propuestas en dicha investigación, el instrumento de medición que utilizaron fue un cuestionario, el cual estuvo conformado con dieciséis ítems de la variable independiente y dieciocho de la variable dependiente, el cual fue aplicado a la muestra estudiada que eran los setenta y dos pacientes del hospital, el cual midió los indicadores y variables de estudio. Los resultados dieron a conocer que el que hay correlación entre las variables de estudio de esta institución. El autor concluyó en que un porcentaje de las personas encuestadas tienen consideración en punto medio a la atención que reciben en dicha organización de salud, además de que los clientes piensan que la gestión de atención es clave principal para su satisfacción. Por otra parte, recomienda agregar nuevos equipos tecnológicos de buena calidad, añadir a nuevo personal competente en poder brindar buena atención a la hora de dar citas, capacitar al personal cada cierto tiempo y medir la satisfacción de cada usuario a través de encuestas con el fin de aumentar la satisfacción.

En Arequipa, Álvarez y Rivera (2019), investigaron acerca de la gestión de servicio, además de la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa, teniendo como fin principal determinar la correlación el vínculo que existe por medio de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa. La técnica utilizada en este estudio se estableció el uso fue la encuesta para observar dicha concordancia de las variables propuestas en dicha investigación, el instrumento de medición que utilizaron fue un cuestionario, el cual estuvo conformado con cincuenta y tres ítems, el cual fue aplicado a la muestra estudiada que eran los trescientos sesenta y nueve usuarios de la agencia de la Caja Arequipa en la agencia Corire, el cual midió los indicadores y variables de estudio. Los resultados

dieron a conocer que sí hay una correlación y esta es positiva moderada entre las dos variables estudiadas, obteniendo que el sesenta y siete por ciento de los encuestados opinan que los colaboradores de dicha organización muestran una atención cordial y amable, además, se recalca en los resultados hallados que la mayoría de los clientes opinan que el tiempo de espera no es muy largo. Los autores concluyeron su trabajo investigativo afirmando que existe una correlación positiva moderada. Por último, propusieron que los encargados de la empresa deben de brindar capacitaciones que ayuden a mejorar la atención que brindan sus colaboradores a la hora de atender a los usuarios y emplear estrategias y técnicas que mejoren el tiempo de demora en la atención al cliente para evitar incomodidades y no puedan afectar su satisfacción hacia la organización.

Cerna y Saavedra (2019), en la ciudad de Chimbote realizaron un estudio sobre la calidad de atención y la satisfacción de los clientes de una organización de salud, cuyo objetivo principal era determinar la relación entre las dos variables antes descritas, y entre los objetivos secundario estaba el analizar el grado de calidad de atención de los pacientes y analizar el nivel de satisfacción de los usuarios de dicha empresa de salud. La metodología fue correlativa, no experimental, cuantitativa y básica, en el que se encuestó a trescientos cuarenta y seis pacientes a través de un cuestionario que tenía cuarenta y dos ítems en total constituida con preguntas acerca de la variable independiente y dependiente. El estudio se concluye en que si hay una relación positiva considerable entre la calidad de atención y la satisfacción de los clientes de la empresa de salud, además, el autor recomienda que el encargado de los colaboradores debe de hacer un plan de capacitaciones frecuentes con el fin que el personal brinde una buena atención para satisfacer a los pacientes, evaluar cada año la satisfacción de la clientela para saber si las estrategias que está realizando son las correctas.

Herrera (2018), en su investigación sobre la gestión de atención y la satisfacción de los pacientes en un hospital en la ciudad de Lima, fijando como objetivo general analizar la relación entre la gestión de atención y la satisfacción de los clientes de dicha empresa de salud, con una metodología correlativa, no experimental y cuantitativa. En este estudio se hizo uso de la técnica denominada encuesta para observar dicha concordancia de las variables propuestas en dicha

investigación, el instrumento de medición que utilizaron fue un cuestionario, el cual estuvo conformado con treinta y dos ítems de la variable independiente y veinticuatro de la variable dependiente, el cual fue aplicado a la muestra estudiada que eran los doscientos veintiocho setenta del hospital, el cual midió los indicadores y variables de estudio. Los resultados dieron a conocer que el que hay existencia de una correspondencia positiva moderada entre las variables de la gestión de atención y la satisfacción de los pacientes de esta institución. Se concluyó en que más de la mitad de los encuestados consideran en punto medio a la atención que reciben en dicha organización de salud. Por último, se recomienda que, para mejorar la satisfacción de los clientes, la empresa debe de implementar nuevos equipos tecnológicos de buena calidad, añadir a nuevo personal competente en poder brindar buena atención a la hora de dar citas, capacitar al personal cada cierto tiempo y medir la satisfacción de cada usuario a través de una encuesta de satisfacción al cliente.

Por último, Méndez (2021), menciona en su estudio sobre la gestión de atención y la satisfacción de los clientes del saneamiento en la ciudad de Trujillo, del país Perú, planteó como fin principal determinar la relación de la gestión de atención con la satisfacción de los clientes del dicho saneamiento, su metodología fue correlaciona, cuantitativa, no experimental y básica, además, tuvo como técnica de levantamiento de información la encuesta y el instrumento un cuestionario compuesta de veinticinco ítems para la variable independiente y veinticuatro para la variable dependiente, la cual estuvo dirigida a la muestra de estudio quienes fueron los trescientos ochenta y cuatro clientes, adicional a ello se realizó una entrevista dirigida al jefe de recursos humanos de la empresa de sólo catorce preguntas, obteniendo como resultados que el ochenta por ciento de los clientes no se siente satisfechos con el servicio que le brinda la empresa, dado este resultado importante el investigador realizó una propuesta con el objetivo de mejorar la gestión de atención y la satisfacción de los clientes, detallando estrategias basadas en la fiabilidad, elementos tangibles y de capacidad de respuesta, concluyendo su investigación con la existencia de una relación positiva entre ambas variables de estudio.

Anivel local

En Chiclayo, Alejandría (2018), en su tesis sobre realizada en una empresa del sector gastronómico en el norte del Perú denominado MARAKOS, para medir la influencia entre el servicio brindado y la satisfacción de los clientes, determinó como propósito principal analizar la relación entre las variables de estudio anteriormente señaladas en el sector de la gastronomía, el autor realizó una investigación que fue descriptiva de tipo de correlación causal con un diseño que no se debería de experimentar teniendo como muestra a doscientos treinta y un clientes de la organización anteriormente mencionada, a los que se aplicó una encuesta utilizando como instrumento al cuestionario de dieciocho preguntas para la primera variable y diecisiete ítems para la variable dependiente. Los resultados que se encontraron en este negocio de gastronomía líder en el norte del Perú para determinar la relación de las variables estudiadas, en donde se aplicó el estadígrafo del análisis de correlación de Spearman, en donde se encontró un valor de 0.63, es decir, se determinó que tiene una correlación moderada entre las variables de estudio que mejora la satisfacción del cliente, en donde se concluye y se acepta la hipótesis alterna que comprueba la correlación entre las variables principales de igual manera el autor concluye de la importante de realizar diversas actividades que potencien la atención a los colaboradores y mejoren las instalaciones, y por otro lado estandarizar los procesos para tener la posibilidad de extender el negocio a otros lugares en la ciudad de Chiclayo y tener más presencia en la mente de los consumidores y estén satisfechos con los servicios brindados.

Alarcón (2018), menciona en su investigación sobre la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco BBVA Continental, como objetivo general el determinar la relación entre las variables de estudio en la entidad financiera. El autor trabajo como instrumento al cuestionario que consto de un cuestionario de 26 enunciados y aplicados a sus clientes, sobre las diversas experiencias de los clientes. Los resultados demuestran que la variable de calidad estuvo enfocada en dimensiones como la limpieza y la comodidad de las diversas instalaciones, por el personal calificado y el trato amable que brinda el Banco, estos diversos atributos tuvieron influencia en los clientes satisfechos que son más del 80% del total de la muestra de estudio. Se concluye que existe una influencia significativa entre la

calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

Barreda (2019), en su investigación sobre la gestión de la calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa dedicada al rubro de venta de computadoras en la ciudad de Chiclayo, propuso como objetivo principal determinar la influencia que existe entre ambas variables de estudio en la empresa antes mencionada, el enfoque que tuvo este estudio fue de corte mixto, con un tipo de investigación en donde se describió la realidad y correlacional, con una propuesta de diseño que no se experimentó, también se aplicó una encuesta y una entrevista al gerente de la empresa, fueron veinte ítems para la variable independiente y veintidós acerca de la variable dependiente, con escala de respuesta tipo de Likert, esta fue aplicada al objeto de estudio los cuales fueron un total de trescientos clientes, los cuales eran usuarios frecuentes de la organización. Se concluye la investigación en que sí existe influencia entre las variables de estudio en la empresa Computrok, el cual tuvo un nivel alto, ya que el setenta y cuatro porcientos de los encuestados están de acuerdo en que los colaboradores de la empresa les brindan un excelente servicio al atenderlos. Por último, el autor recomienda que la empresa agregue más estrategias seguir mejorando la gestión de servicios para así seguir teniendo o subir la impresión que tienen los clientes del servicio brindado.

En la ciudad de Chiclayo, Damiani (2019), en su tesis denominada: Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa El Tumi Perú S.R.L, propuso como objetivo principal determinar si existe influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción de los clientes de la empresa El Tumi, una investigación de tipo correlativo y cuantitativo, empleando como su técnica la encuesta cuyo instrumento fue SERVPERF que contaba con cuarenta y dos preguntas y se aplicó en una población de doscientos clientes de los cuales solo ciento setenta y un fueron los considerados para la investigación. Los resultados demuestran que existe influencia de la calidad de servicio frente a la satisfacción del cliente ya que dimensión de elementos tangibles fue la que mayor media obtuvo frente a las demás dimensiones del constructo calidad de servicio, es decir es el aspecto que más valoran los clientes con un ochenta y dos porcientos de la mayoría de los encuestados. Se concluye que sí existe influencia de la calidad de servicio

sobre la satisfacción de los clientes de la empresa El Tumi Perú. El autor recomienda que la organización debe trabajar enfocada en la atención al cliente, calidad y cultura de servicio, ya que ofrecer un servicio de calidad permite tener clientes satisfechos, pues asegurar la satisfacción constante del cliente trae beneficios sostenidos.

1.3. Formulación del problema

¿De qué manera la gestión de atención se relaciona en la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022?

1.4. Aspectos teóricos

1.4.1. Gestión de atención

1.4.1.1. Definiciones

La definición principal de gestión de atención en la que esta investigación se basa es la Carrasco (2013), quien menciona que “la gestión de atención es un cumulo de acciones hechas correcta y eficazmente para satisfacer las necesidades de la clientela requiera, logrando su fidelidad y satisfacción con la empresa u marca”.

Por otro lado, Rodríguez (2009), define a la atención como “la manera en que las personas llegan a satisfacer sus deseos y necesidades por medio de un servicio o producto”.

Ayuso y Begoña (2015), explican que “la calidad de atención es la acción que tiene como fin satisfacer las necesidades o expectativas de las personas reflejando los buenos valores para que estos clientes vuelvan a elegir el mismo servicio o producto”.

Pinto (2018), se refiere a la gestión de atención como “el proceso a seguir una organización para dar una correcta atención al público selecto, con el fin principal de cubrir las necesidades con el servicio o producto que brindan y así lograr mejores resultados”.

La gestión de atención es la acción de hacer bien las cosas cubriendo las necesidades de las personas específicamente el del segmento que tiene como objetivo cada organización. Nishizawa (2014).

1.4.1.2. Buenas estrategias de gestión de atención

Nishizawa (2014), nos relata para lograr una mejor gestión de atención se debe seguir las siguientes estrategias:

- **Capacitación a los colaboradores**

Las organizaciones deben tener en claro que sus colaboradores son su clave principal, sus clientes internos, si ellos están bien direccionados y manejando un enfoque integral al servicio, ellos atenderán muy bien al cliente final.

- **Brindar un excelente servicio y producto**

Ofrecer un servicio y producto en optimas condiciones es la mejor acción para poder disminuir las quejas y reclamos por parte de la clientela y así poder lograr la satisfacción de cada uno de ellos y diferenciarse de la competencia.

- **Implementación de tecnología**

Se recomienda a las empresas incorporar un sistema de TI relacional especializado en tener una estructura organizada del servicio a la clientela.

- **Centrarse en la clientela**

La misión de cada organización debe ser brindar una buena atención a los clientes, el cliente es el ADN de cada empresa, los logros de esta están relacionados a ellos.

- **Elegir buenos líderes**

Cada empresa debe tener buenos líderes quienes deben ser buenos servidores y quienes deben de dar un buen ejemplo de cómo tratar muy bien a la clientela.

1.4.1.3. Medición de la calidad de atención

Cuernavaca (1993), nos relata que hay varias herramientas que sirven para calcular la calidad de atención a los consumidores entre las que recalca están: diagramas que miden la causa y efecto, diagrama de Pareto, diagrama de dispersión y la hoja de verificación

Por el contrario, Gonzales et al. (2008), enfatizan dos modelos de medición de la calidad de atención: el modelo SERVQUAL, en el que se basa en los enfoques de fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuestas, seguridad y empatía, y el modelo de Servperf, el cual se enfoca en la percepción con el propósito de acercarse a satisfacer al usuario.

Por otra parte, Martínez et al. (2010), explican que hay muchas formas de poder medir la calidad de atención, pero que hay dos tradiciones según el lugar de origen los cuales pueden ser: americana o europea, enfatizando en que la americana es la más conocida.

1.4.1.4. Dimensiones de la gestión de atención

Carrasco (2013), recalca en su libro que la gestión de atención tiene cuatro dimensiones:

- **Fiabilidad**

La fiabilidad es la aptitud de hacer una actividad establecida durante un periodo de tiempo determinado, entre sus indicadores está la credibilidad, el cumplimiento de expectativas y la información clara.

- **Elementos tangibles**

Son aquellos que pueden ser percibidos por los sentidos, con aquellos que los clientes interactúan tanto visual como táctil, sus indicadores son: los equipos, las instalaciones y los uniformes.

- **Empatía**

Es la capacidad que tienen los colaboradores de cada organización para comprender lo que sienten las personas a las cuales atienden, los indicadores de esta dimensión son el grado de cuidado, el trato justo que dan los colaboradores y la amabilidad en el trato que dan.

- **Capacidad de respuesta**

Es la capacidad que tiene el personal para dar solución a una queja o reclamo de manera rápida y eficiente, entre sus indicadores está la disposición para ayudar, la rapidez en dar una respuesta y la solución de quejas y reclamos.

1.4.1.5. Pilares de la calidad de atención

Moreno (2020), explica en sus hallazgos que la calidad de atención tiene trece aspectos importantes:

- La alta dirección debe demostrar su apoyo a los colaboradores
- Visión directa
- Desarrollo de estrategias
- Fundamentos teóricos
- Comprender el negocio y sus pilares
- Tecnología adecuada
- Respetar al usuario
- Innovar
- Colaboradores adecuados

- Normas bien establecidas
- Capacitaciones constantes
- Medir el rendimiento
- Brindar incentivos y premios

1.4.2. Satisfacción del consumidor

1.4.2.1. Definiciones

A Gosso (2010), brinda la definición central de esta investigación, el cual se refiere a satisfacer al cliente como “el grado de lograr cubrir las necesidades del consumidor, cumpliendo con las funciones del producto o servicio que han probado”.

Así mismo, Kothler y Amnstrong (2013), mencionan que la satisfacción del consumidor es una emoción que tiene una persona cuando un lo que adquiere supera sus ideales, además, agregan que es el objetivo principal que toda organización debe tener para lograr ser exitosa.

Por otra parte, Thomson (2015), sustenta que la satisfacción de la clientela es el inicio que tiene cada empresa para lograr posicionarse en la mente de cada uno de ellos y así captar su atención.

Albrecht (1997), explica que la satisfacción del consumidor es complacer las necesidad y expectativas de un usuario a través de una buena atención de acuerdo a las cualidades que estos estiman.

1.4.2.2. Teorías de la satisfacción del cliente

Sánchez (2018), clasifica a la satisfacción del cliente con dos teorías:

- **Teoría de los dos factores en la satisfacción en el trabajo**

Se basa en prácticamente en dos factores que influyen mucho en la satisfacción laboral, el primera el factor es el de higiene, el cual producirán satisfacción si están ejecutando limpieza en el local de la empresa y en sus áreas en general de manera correcta, el segundo

si el nivel de aprendizaje que le da la organización es suficiente, sino todo lo contrario generará insatisfacción.

- **Teoría basada en la naturaleza de la satisfacción del cliente**

Esta propuesta se centra en otras tres teorías: La teoría de las expectativas, la cual se refiere a que un individuo actuará dependiendo si sus expectativas han sido satisfechas con el resultado. Por otro lado, la teoría de la equidad, el cual se basa en la equidad que deben hacer los colaboradores entre lo que ofrecen ya sea un producto o servicio con lo que terminan percibiendo y recibiendo los clientes. Por último, la teoría de la atribución causal, que consiste en medir la comparación en cómo se ve el cliente a sí mismo con lo que los demás miran de él.

1.4.2.3. Nivel de satisfacción

Sánchez (2018), menciona que hay varios instrumentos para poder medir la satisfacción de un cliente, y esta mayor mente se evalúa con la encuesta de satisfacción que tiene un rango de respuestas para elegir del 1 al 10, teniendo al número 1 como totalmente insatisfecho. Además, menciona que otras formas de medir la satisfacción, los otros instrumentos de medición que menciona son los siguientes: entrevistas, índice de quejas, felicitaciones de los clientes, fidelización de los clientes, recomendaciones.

1.4.2.4. Importancia de la satisfacción del cliente

Thomson (2015), alega que el tener a tus clientes satisfecho trae muchas cosas positivas para una empresa, entre las importancias que brinda menciona las siguientes:

- **Referencias positivas**

Cuando se lograr satisfacer a la clientela, ella comentará a sus conocidos y allegados positivamente sobre el servicio que obtuvo en la organización, logrando una publicidad de boca a boca.

- **Aumento del ciclo de vida del usuario**

Una clientela satisfecha con el servicio de una empresa siempre retornará para seguir recibiendo el servicio, aumentando así su ciclo de vida en la organización.

- **Indicador de la intención de compra**

Con ayuda de un cuestionario de satisfacción organización puede saber si esta retornará para comprar otra vez en esta.

- **Diferencial entre la competencia**

Tener a un cliente satisfecho siempre será importante porque así lo podrás fidelizar y lograr que este te elija siempre antes que a la competencia.

- **Retención de usuarios**

Es mejor mantener a tus clientes frecuentes que adquirir unos nuevos, ya que toma más tiempo y mucho dinero, por eso se recomienda fidelizarlos y mantenerlos satisfechos. Entre lo que recomienda el autor es tener siempre una comunicación con ellos a través de las redes sociales.

Por otra parte, Albrecht (1997), recalca las siguientes importancias de la satisfacción del usuario:

- **Referencias positivas**

Los clientes cuando logran estar satisfechos hacen referencias positivas de la empresa a sus conocidos. Por otro lado, si el trato en el servicio o el producto no logró sus expectativas, ellos comentarán cosas negativas de la organización, logrando convencer a nuevas personas a no ir a la empresa, perdiendo así un cliente nuevo.

- **Evitar pérdidas de usuarios**

Una señal mala para que una persona deje ir a una organización es porque no recibió un buen trato y por ende no se sintió satisfecho.

- **Indicador del aumento de la intención de compra**

Al saber que un cliente está satisfecho se puede deducir que esta regresará a la empresa.

1.4.2.5. Dimensiones de la satisfacción de los clientes

Gosso (2010), clasifica las diferentes dimensiones de la satisfacción de un cliente en las siguientes:

- **Seguridad y privacidad**

Cuando se atiende a la clientela se debe de dar una forma segura y privacidad en las informaciones que se les es dada. Sus indicadores son: conservación y servicio seguros.

- **Información recibida**

Es la forma en cómo comunican los colaboradores una información determinada al cliente. Entre sus indicadores está la información clara y actitud profesional.

- **Eficiencia en la atención**

Los indicadores de esta dimensión son la buena atención, el respeto al usuario y la humildad y paciencia.

- **Trato al usuario**

La forma en cómo se trata al cliente. Sus indicadores son: el trato amable y cordial, y la confianza.

- **Comunicación**

El indicador está la explicación clara.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar si existe relación entre la gestión de atención y la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.

1.5.2. Objetivos específicos

Identificar la relación de la fiabilidad con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.

Determinar la relación de los elementos tangibles con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.

Identificar la relación de la empatía con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.

Determinar la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.

1.6. Hipótesis

H1: Existe relación significativa entre la gestión de atención y la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.

H2: No existe relación significativa entre la gestión de atención y la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.

1.7. Justificación

Esta investigación se justifica de manera social, práctico y metodológica, en lo social esta investigación se aprovechará en futuras investigaciones para que puedan acceder a ideas innovadoras que les permitan aumentar el nivel de gestión de atención brindada a las personas, se les hará conocer las principales resoluciones y sugerencias para fortalecer positivos de la entidad y también

ayudarán a minimizar los aspectos negativos.

La justificación práctica de esta investigación fue que gracias las propuestas sugeridas se pueda mejorar la gestión de servicio que brinda el municipio distrital de San José de Lourdes y así lograr una mejora satisfacción en sus clientes contribuyentes.

Por último, el estudio de justifica de manera metodológica, porque se aplicó un instrumento de recolección de información, los cuales fueron validados por expertos en el tema, y se utilizaron diversos autores que dieron su opinión de ambas variables.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

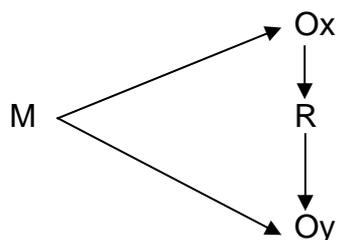
Ortiz (2011), lo considera como “el enfoque cuantitativo se centra en cumplir con los objetivos del estudio siguiendo un ordenado proceso sistemático mediante una inteligente estructura de decisiones con estrategias específicas para obtener respuestas”. El presente estudio tuvo un enfoque cuantitativo porque se obtuvo data de las variables de estudio por medio de una encuesta.

Además, esta investigación fue correlacional dado a que el problema objetivo I del estudio fue encontrar si existía relación entre las dos variables estudiadas. Hernández y otros (2014), mencionan que “este tipo de investigación es aquella que evalúa la relación de las diversas variables, conceptos o categorías de los estudios”.

2.1.2. Diseño de investigación

Para el presente estudio el tipo de diseño fue no experimental dado a que no se maniobró ni la variable de gestión de servicios de atención ni la variable de satisfacción del consumidor. Hernández, et al. (2014), citan que “el fin de las investigaciones no experimentales es sólo observar los fenómenos sin manipularlos”.

Por otro lado, el diseño también fue transversal, porque la información recolectada se hizo en un determinado tiempo. Ñaupas y otros (2018), indican que “los estudios de diseño transversal son aquellos que agrupan datos en un único momento determinado”.



Donde:

M: muestra

Ox: Operacionalización de la variable Gestión de servicios

Oy: Operacionalización de la variable Satisfacción del consumidor

R: Correlación entre las dos variables

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Tamayo (2012), define a la población como “la totalidad de un conjunto de individuos o elementos definidos en un determinado lugar y tiempo donde se hará el estudio”.

La población total para este estudio fueron todos los ciudadanos contribuyentes del municipio distrital de San José de Lourdes, quienes fueron un total de 3,560 contribuyentes vigentes según su base de datos.

Criterios de inclusión

Ciudadanos que sigan contribuyendo hasta el presente año con la municipalidad distrital de la jurisdicción de San José de Lourdes.

Ciudadanos contribuyentes que van presencialmente a recibir un servicio con la municipalidad distrital de San José de Lourdes.

Criterio de exclusión

Ciudadanos que no sigan contribuyendo hasta el presente año con la municipalidad distrital de la jurisdicción de San José de Lourdes.

Ciudadanos contribuyentes que no van presencialmente a recibir un servicio la municipalidad distrital de la jurisdicción de San José de Lourdes.

2.2.2. Muestra

Hernández, et al (2014), indica que “la muestra es el pequeño grupo significativo de la población elegida en el estudio”.

La muestra para esta investigación fue de 347 clientes contribuyentes del municipio distrital de la jurisdicción de San José de Lourdes, esta cifra se obtuvo mediante la fórmula correspondiente:

$$n = \frac{N*Z^2*P*Q}{(N-1)*E^2+Z^2*P*Q} \quad n = \frac{3,560*(1.96)^2*0.5*0.5}{(3,560-1)*(0.05)^2+(1.96)^2*0.5*0.5} = 346.83$$

$$N= 3,560$$

$$Z= 95\% (1.96)$$

$$E= 5\% (0.05)$$

$$P= (0.5)$$

$$Q= (0.5)$$

$$n= 347$$

2.2.3. Muestreo

Hernández, et al (2014), define al muestreo probabilístico por conveniencia como “el método basado en que el autor elija las unidades de análisis porque le conviene para realizar la investigación”.

El muestreo fue no probabilístico dada por la conveniencia porque al investigador eligió la muestra porque le favorecía.

2.3. Variables

Las variables estudiadas en esta investigación fueron las siguiente:

Variable Independiente: Gestión de atención

Definición conceptual:

Carrasco (2013), expresa que la gestión de servicios son diversos procesos que tienen la finalidad de verificar, homogeneizar e indagar cómo mejorar la atención y los diferentes servicios que brinda la organización a su segmento seleccionado, logrando calcular el grado de desempeño que muestran cada uno de los colaboradores encargados de brindar los servicios, además, de hallar diversas formas de innovar y finalmente asegurar la satisfacción de las clientes que van a tomar el servicio de la empresa.

Definición operacional:

La variable de gestión de servicios fue medida mediante la fiabilidad, elementos tangibles, empatía y capacidad de respuestas, con ayuda de los instrumentos de recolección de datos que para este estudio fueron los cuestionarios. Los cuestionarios constaron de veinte preguntas aplicado a los clientes contribuyentes del municipio distrital de San José de Lourdes.

Dimensiones:

Fiabilidad, elementos tangibles, empatía y capacidad de respuestas.

Indicadores:

Credibilidad, cumplimiento de expectativas, información clara, equipos, instalaciones, uniformes, grado de cuidado, trato justo, amabilidad en el trato, disposición para ayudar, rapidez y solución de quejas y reclamos.

Escala de medición: Ordinal

Variable Dependiente: Satisfacción del consumidor

Definición conceptual:

Grosso (2010), define a la satisfacción del consumidor como el sentimiento de gozo o desilusión de un individuo provocado al diferenciar el resultado ya sea de algún producto o servicio con las expectativas que tenía antes de hacer uso de ello.

Definición operacional:

La variable de satisfacción al consumidor fue medida mediante la seguridad y privacidad, información recibida, eficiencia en la atención, trato al usuario y comunicación, con ayuda de los instrumentos de recolección de datos que para este estudio fueron los cuestionarios. Los cuestionarios constaron de catorce preguntas aplicadas a los clientes contribuyentes del municipio distrital de San José de Lourdes.

Dimensiones:

Seguridad y privacidad, información recibida, eficiencia en la atención, trato al usuario y comunicación.

Indicadores:

Conversación segura, servicio seguro, información clara, actitud profesional, buena atención, respeto al usuario, humildad y paciencia, trato amable y cordial, confianza y explicación clara.

Escala de medición: Ordinal.

Operacionalización de variables

Tabla 1
Variable independiente

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
Gestión de Atención	Fiabilidad	Credibilidad	1.	La forma en cómo se comunican los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes es creíble.	Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
			2.	El personal del municipio distrital respeta su horario laboral.	
		Cumplimiento de expectativas	3.	Los colaboradores del municipio distrital cumplen con lo que prometen.	
			4.	El personal del municipio distrital cumple con sus expectativas de atención que desea recibir.	
	Elementos Tangibles	Información clara	5.	La información que brindan los colaboradores del municipio distrital es clara.	
		Equipos	6.	El municipio distrital cuenta con los equipos necesarios para atender adecuadamente a la población.	
			7.	La distribución del municipio distrital es idónea.	
		Instalaciones	8.	Las instalaciones del municipio distrital son visiblemente atractivas.	
			9.	La vestimenta que usan el personal del municipio distrital.	
		Empatía	Grado de cuidado	10.	
	Trato Justo		11.	El trato que le brinda el personal del municipio distrital es justo.	
			12.	Los colaboradores del municipio distrital brindan un servicio sin discriminar las condiciones económicas.	
	Amabilidad en el trato		13.	Los colaboradores del municipio distrital son amables cuando atienden.	
		14.	El personal del municipio distrital tiene paciencia cuando lo atienden.		
		Disposición para ayudar	15.	Los colaboradores del municipio distrital se encuentran en disposición para ayudarlo.	
			16.	El personal del municipio distrital muestra interés en atender sus dudas.	
	Capacidad de Respuesta	Rapidez	17.	La atención por parte de los colaboradores del municipio distrital es rápida.	
			18.	El personal del municipio distrital responde a sus dudas con facilidad.	
		Solución de quejas y reclamos	19.	Los colaboradores del municipio distrital están dispuestos a responder a sus preguntas y reclamos.	
			20.	Es sencillo presentar una queja o reclamo en el municipio distrital.	

Nota: Elaboración propia

Tabla 2
Variable dependiente

Variables de estudio	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento de recolección de datos
Satisfacción del consumidor	Seguridad y privacidad	Conversación segura	21. Se siente satisfecho con la información de total confidencialidad que le brinda los colaboradores del municipio distrital.	Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
		Servicio seguro	22. Se siente satisfecho con la confianza que le brinda el personal del municipio distrital.	
	Información recibida	Información clara	23. Se siente satisfecho con la información clara y precisa que le ofrece los colaboradores del municipio distrital.	
			24. El personal del municipio distrital demuestra conocimientos técnicos.	
	Eficiencia en la atención	Actitud profesional	25. Se siente satisfecho con la disposición necesaria de los colaboradores del municipio distrital al momento de atenderlo.	
			26. Se siente satisfecho con el servicio sobresaliente que brinda el personal del municipio distrital.	
		Buena atención	27. Los colaboradores del municipio distrital brindan una buena atención.	
			28. Se siente satisfechos con el tiempo de atención que da el personal del municipio distrital.	
	Respeto al usuario		29. El personal del municipio distrital le trata con respeto cuando lo atiende.	
		Humildad y paciencia	30. Los colaboradores del municipio distrital se muestran comprometidos cuando lo atienden.	
			31. El personal del municipio distrital actúa con cortesía al atender.	
	Trato al usuario	Trato amable y cordial	32. Se siente cómodo con el trato que le brindan los colaboradores del municipio distrital.	
Confianza		33. Siente que el personal del municipio distrital le da la suficiente confianza.		
Comunicación	Explicación clara	34. Se siente satisfecho con las instrucciones claras que le brindan los colaboradores del municipio distrital.		

Nota: Elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

2.4.1. Técnicas

Arias (2016), menciona que las técnicas son las diversas maneras de recopilar la información, son elementos de orden materiales que se necesitan para recoger y recopilar datos.

Técnica de la encuesta: Es la manera de recopilar información que permitirá dar a conocer la opinión de los todos los ciudadanos contribuyentes del municipio distrital que se va a estudiar, con el fin de establecer la relación de las variables estudiadas.

2.4.2. Instrumentos de medicación de datos

Palella y Martins (2017), se refieren a los instrumentos de recopilación de datos como un recurso del cual se pudiera valerse el investigador para involucrarse a estudiar los fenómenos y lograr recopilar información de ellos.

Para nuestra investigación se midió el instrumento de medición al cuestionario con escala de Likert, compuesta de veinte preguntas sobre la variable de gestión de atención y catorce preguntas sobre la variable de satisfacción del consumidor del municipio distrital de la jurisdicción San José, el cual se utilizó para encuestar a los treientos cuarenta y siete seleccionados ciudadanos contribuyentes del municipio.

2.4.3. Confiabilidad y validez

Carrasco (2009), menciona que “la validez es la exactitud positiva o negativa del instrumento que se aplicó en el estudio”.

El instrumento fue validado por tres especialistas los cuales fueron escogidos para que sean parte del juicio de expertos de este estudio, los cuales verificaron cada pregunta aplicada en el cuestionario, dando su visto positivo.

Carrasco (2009), denomina a la confiabilidad como “la característica de un instrumento que permite tener la misma respuesta al ser aplicado uno o varias veces a las personas seleccionadas en distintos tiempos”.

Para la confiabilidad estadística de esta investigación se dio uso al método de Alfa de Cronbach, el cual tuvo como resultado la valoración de 0.97 incluyendo las preguntas de ambas variables, resultado que aprueba la confiabilidad de este instrumento ya que salió mayor al 0.7.

Tabla 3
Alfa de Cronbach de Variable Independiente

Alfa de Cronbach	N de Elementos
0.97	34

Nota. elaboración propia

2.5. Procedimiento para la recolección de datos

Lo primero que se hizo fue solicitar al municipio distrital de San José de Lourdes la información de todos los ciudadanos contribuyentes vigentes hasta el 2022.

Lo siguiente fue escoger estratégicamente a los trescientos cuarenta y siete los ciudadanos contribuyentes de San José de Lourdes según la muestra, contactarlos por teléfono para luego ir a su domicilio o citarlos al mismo municipio para poder encuestarlos.

Por último, se recolectó todas las respuestas en un cuadro de Excel para luego hacer su respectivo análisis.

2.5.1. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Para analizar los datos, se hizo una tabulación de cada respuesta en Excel con sus respectivas tablas y figuras. Además, para lo cuadros de correlación la se hizo uso del Software estadístico SPSS en su versión 25.

2.6. Principios éticos

Los principios éticos aplicados en la investigación fueron las siguientes:

Consentimiento por parte de todos los involucrados, tanto el de la organización como el de cada cliente contribuyente del municipio distrital de San José de Lourdes., con el fin académico evitando así malentendidos.

Las citas bibliográficas fueron redactadas según el formato APA, evitando así algún tipo de plagio.

Confidencialidad para cada participante de la encuesta, protegiendo su identidad y sus respectivos datos personales.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

3.1.1. Objetivo Específico 1: Identificar la relación de la fiabilidad con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.

Tabla 4

Correlación de la fiabilidad con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.

Correlaciones		Dimensión Fiabilidad	Satisfacción del consumidor
Dimensión Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	.670
	Sig. (bilateral)	.	.000
Rho de Spearman	N	201	201
	Coeficiente de correlación	.676	1.000
Satisfacción del consumidor	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	201	201

Nota. Coeficiente de correlación de la fiabilidad con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.

Interpretación: En la tabla 14, se demuestra que sí existe una relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, debido a su significancia. Además, con la correlación de 0.670, demostrando que la relación es positiva moderada, de modo que a mayor medida se apliquen estrategias de fiabilidad en la gestión de atención en la empresa, más positivo será la satisfacción del consumidor del municipio distrital.

3.1.2. Objetivo Específico 2: Determinar la relación de los elementos tangibles con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.

Tabla 5

Correlación de la Gestión de atención y la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes

Correlaciones			Dimensión elementos tangibles	Satisfacción del consumidor
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1.000	.683
	Dimensión elementos tangibles	Sig. (bilateral)	.	.000
		N	201	201
		Coefficiente de correlación	.686	1.000
	Satisfacción del consumidor	Sig. (bilateral)	.000	.
		N	201	201

Nota. Coeficiente de correlación de los elementos tangibles con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.

Interpretación: En la tabla 15, se demuestra que sí existe una relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, debido a su significancia. Además, con la correlación de 0.683, demostrando que la relación es positiva moderada, de modo que a mayor medida se apliquen estrategias de elementos tangibles en la gestión de atención en la empresa, más positivo será la satisfacción del consumidor del municipio distrital.

3.1.3. Objetivo Específico 3: Identificar la relación de la empatía con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.

*Tabla 6
Correlación de la empatía con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.*

Correlaciones		Dimensión empatía	Satisfacción del consumidor
	Coeficiente de correlación	1.000	.624
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	201	201
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	.519	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	201	201

Nota. Coeficiente de correlación de la empatía con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.

Interpretación: En la tabla 16, se demuestra que sí existe una relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, debido a su significancia. Además, con la correlación de 0.624, demostrando que la relación es positiva moderada, de modo que a mayor medida se apliquen estrategias de empatía en la gestión de atención en la empresa, más positivo será la satisfacción del consumidor del municipio distrital.

3.1.4. Objetivo Específico 4: Identificar la relación de la capacidad de respuesta del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.

Tabla 7

Correlación de la capacidad de respuesta con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.

Correlaciones			Dimensión Capacidad de Respuesta	Satisfacción del consumidor
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1.000	.680
	Dimensión capacidad de respuesta	Sig. (bilateral)	.	.000
		N	201	201
	Satisfacción del consumidor	Coefficiente de correlación	.676	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	201	201

Nota. Coeficiente de correlación de la capacidad de respuesta con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.

Interpretación: En la tabla 17, se demuestra que sí existe una relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, debido a su significancia. Además, con la correlación de 0.680, demostrando que la relación es positiva moderada, de modo que a mayor medida se apliquen estrategias de capacidad de respuesta en la gestión de atención en la empresa, más positivo será la satisfacción del consumidor del municipio distrital.

IV. DISCUSIÓN

Luego de hacer la respectiva recolección de datos en donde se tuvo a los ciudadanos contribuyentes de la Municipalidad de San José de Lourdes, que contribuyeron como base para el presente estudio, se procedió a realizar la discusión a través del análisis de los diferentes hallazgos, con referencia a los trabajos previos, las diferentes teorías y con las diferentes apreciaciones críticas en función a los objetivos que se propusieron en el presente estudio.

La gestión de la atención de los clientes en la actualidad es determinante y una de los modelos usados en cualquier tipo de organización ya que integra las diferentes estrategias para poder atender mejor a los ciudadanos y clientes y tengan una experiencia diferente en el momento de llegar a los diferentes puntos de encuentro que aglutinan a las personas y desean un servicio diferenciado, esto involucra a mejorar la capacitación de los colaboradores para lograr colmar las expectativas de los clientes. Alles (2014).

De acuerdo con el objetivo N° 01, propone identificar la relación de la fiabilidad con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022. Los resultados se demostraron gracias al análisis estadístico de estudio de Rho Spearman=0.670, Sig. Bilateral de 0.000; (donde el p valor es<0.05), donde se demostró que la relación es positiva moderada, de modo que a mayor medida se apliquen estrategias de fiabilidad en la gestión de atención en la empresa, más positivo será la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes. (tabla 14); estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Herrera (2018), quien en su trabajo y en sus principales hallazgos se encontró que hay existencia de una correlación positiva moderada entre las variables de la gestión de atención y la satisfacción de los pacientes de esta institución, por otro lado según el aporte teórico de Carrasco (2013), quien menciona que la gestión de atención es un conjunto de acciones hechas correcta y eficazmente para satisfacer las necesidades de la clientela requiera, logrando su fidelidad y satisfacción con la empresa u marca.

De acuerdo con el objetivo N° 02, determinar la relación de los elementos tangibles con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, se puede comprobar que existe una relación positiva entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción determinada del consumidor del municipio distrital, debido a la significancia. Además por la correlación de 0.683, demostrando que la relación es positiva moderada, de modo que a mayor medida se apliquen estrategias de elementos tangibles en la gestión de atención en la empresa (tabla 15), estos hallazgos coinciden por los obtenidos por Maza (2021), investigó sobre la gestión de atención y la satisfacción de los clientes en una institución pública, entre sus principales resultados se dieron a conocer que existe una correspondencia que es moderada entre las variables estudiadas de los pacientes de esta institución. El autor concluyó en que hay mayoría de los encuestados que consideran en punto medio a la atención que reciben en dicha organización pública, además de que los clientes piensan que la gestión de atención es clave principal para su satisfacción, por otro lado según el teórico Pinto (2018), que se refiere a la gestión de atención como el proceso a seguir una organización para dar una correcta atención al público selecto, con el propósito principal de cubrir las necesidades con el servicio o producto que brindan y así lograr mejores resultados.

De acuerdo al objetivo N° 03, Identificar la relación de la empatía con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, entre los resultados encontrados en esta correlación se conectan con los principales hallazgos de la dimensión empatía de la gestión de atención en la encuesta, donde se obtuvo lo siguiente: con la correlación de 0.624, demostrando que la relación es positiva moderada, de modo que a mayor medida se apliquen estrategias de empatía en la gestión de atención en la empresa, más positivo será la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes. El 43% algunas veces piensan que el cuidado que le brindan los colaboradores del municipio distrital es adecuado. Además, que el 40% algunas veces opinaron que el personal del municipio distrital de San José de Lourdes tiene paciencia cuando los atienden, (tabla 16), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Conde (2020), realizó una investigación sobre la gestión de atención y su relación con la satisfacción de los clientes, se hizo una encuesta a ciento sesenta y ocho pacientes, el cual consistió en veinte tres preguntas de la variable independiente y veinte dos

de la variable dependiente, donde se pudo evidenciar una correlación positiva de cero punto ochenta y ocho, de igual manera en la parte teórica lo expresado por Rodríguez (2009), quien nos manifiesta la importancia de la manera en que las personas llegan a satisfacer sus inquietudes y deseos por medio de un servicio o producto, es por ello que se debe de preparar al personal para que logre este objetivo.

De acuerdo al objetivo N° 04, determinar la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción del consumidor del municipio distrital, entre los resultados encontrados en esta correlación se conectan con los principales hallazgos de la dimensión capacidad de respuesta de la gestión de atención en la encuesta, donde se obtuvo lo siguiente: con la correlación de 0.624, demostrando que la relación es positiva moderada, de modo que a mayor medida se apliquen estrategias de capacidad de respuesta en la gestión de atención en la empresa, más positivo será la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, también se obtuvo lo siguiente: el 43% algunas veces piensan que el personal del municipio distrital muestra interés en atender sus dudas y que el 39% algunas veces piensan que se sienten satisfechos con la información clara y precisa que le ofrece los colaboradores del municipio distrital (tabla 17), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Cerna y Saavedra (2019), entre sus principales resultados indica que hay una relación positiva considerable entre la calidad de atención y la satisfacción de los clientes de la empresa de salud, además, el autor recomienda que el encargado de los colaboradores debe de hacer un plan de capacitaciones frecuentes con el fin que el personal brinde una buena atención para satisfacer a los clientes, por otra parte en el aporte teórico Nishizawa (2014) que nos indica que la gestión de atención es la acción de hacer bien las cosas cubriendo las necesidades de las personas específicamente el del segmento que tiene como objetivo cada organización y tener la posibilidad de mejorar las habilidades del cliente interno para tener una mejor atención a los consumidores.

De acuerdo con el objetivo general, que es determinar si existe relación que existe entre la gestión de atención y la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, entre los resultados encontramos en esta correlación se enlazan con lo hallado en la encuesta que se hizo a la muestra del estudio. Los datos más relevantes que se encontraron fueron que el 46% algunas veces piensan que el personal del municipio distrital de San José de Lourdes es justo. Además, que el 61% algunas veces, se sienten satisfechos con el servicio sobresaliente que brinda el personal del municipio distrital de San José de Lourdes, estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Maza (2021), investigó sobre la gestión de atención y la satisfacción de los clientes en una institución pública, entre sus principales resultados se dieron a conocer que el que hay existencia de una correspondencia positiva moderada entre las variables de la gestión de atención y la satisfacción de los pacientes de esta institución. El autor concluyó en que más de la mitad de los encuestados consideran en punto medio a la atención que reciben en dicha organización pública, además de que los clientes piensan que la gestión de atención es clave principal para su satisfacción, de igual manera en la parte teórica lo expresado por Carrasco (2013), quien menciona que la gestión de atención es un conjunto de acciones hechas correcta y eficazmente para satisfacer las necesidades que los clientes requieran, logrando su fidelidad y satisfacción con la empresa u marca.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En primer lugar, de las conclusiones tenemos con el objetivo general, determina que la relación es positiva alta entre la gestión de atención y la satisfacción del consumidor en la Municipalidad distrital de San José de Lourdes. El resultado que se obtuvo con referencia a la correlación de Spearman ($r = 0,627$, $p = 0,000 < 0,05$) nos indica que si existe una correlación positiva. Cabe resaltar que los ciudadanos toman en consideración que la comunicación en el personal del municipio es muy importante en el momento de visitar la municipalidad, gracias a ello los mismos pueden agilizar los diversos trámites que desean realizar en la comuna y por ende sentirse satisfechos ya que consideran que su tiempo es muy importante.

Se logró identificar la relación de la fiabilidad con la satisfacción del consumidor del municipio distrital, los resultados indican que si existe correlación de Rho Spearman=0.670, Sig. Bilateral de 0.000; (donde el p valor es<0.05), demostrando que la relación es positiva moderada, de modo que a mayor medida se apliquen estrategias de fiabilidad en la gestión de atención en la empresa, más positivo será la satisfacción del consumidor del municipio distrital.

Se logró determinar la relación de los elementos tangibles con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, con la correlación de Spearman ($r = 0,683$, $p = 0,000 < 0,05$) revela que existe una correlación positiva moderada, de modo que a mayor medida se apliquen estrategias de elementos tangibles en la gestión de atención en la empresa.

Se logró Identificar la relación de la empatía con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, con la correlación de Spearman ($r = 0,624$, $p = 0,000 < 0,05$), demostrando que la relación es positiva moderada, de modo que a mayor medida se apliquen estrategias de empatía en la gestión de atención en la empresa, más positivo será la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes.

Se determinar la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, con la correlación de Spearman ($r = 0,680$, $p = 0,000 < 0,05$), demostrando que la relación es positiva moderada, de modo que a mayor medida se apliquen estrategias de capacidad de respuesta en la gestión de atención en la empresa, más positivo será la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda una eficiente gestión de atención del personal de la municipalidad, realizando actividades que potencien su comunicación interna, tomando en cuenta la motivación y el incentivo de las diferentes competencias de los colaboradores de la Municipalidad distrital de San José de Lourdes, con la finalidad que se sientan involucrados con el planeamiento estratégico y las diversas políticas de trabajo de la institución

Se recomienda, que se deba hacer la mejora de los procesos de selección del cliente interno en el área de recursos humanos y se pueda implementar lo que es regulado y reglamentado en la Ley del servicio civil N° 30057, artículo 9, que pone énfasis en la correcta selección del personal de acuerdo al perfil del puesto y por ende elegir a los profesionales que sean idóneos para cubrir los diferentes puestos laborales que necesite la institución.

Se recomienda mejorar la comunicación interna en la municipalidad y realizar reuniones recurrentes para poder hacer una retroalimentación y ver la manera de como tener un plan de contingencia para mejorar los diversos procesos que tienen en la atención integral a los ciudadanos.

Se recomienda que se establezca un plan de capacitación que tenga como consideración otorgar algunos incentivos para los colaboradores de la municipalidad distrital con el objetivo que logre potenciar sus diferentes competencias, reforzar sus habilidades blandas para que tengan una mejor atención a los ciudadanos de la municipalidad.

REFERENCIAS

- Alejandría, O. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en el Consorcio Gastronómico del Norte SRL- MARAKOS 490 carnes y parrillas, Chiclayo*. Tesis, Universidad Señor de Sipan, Pimentel - Perú. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5040/Alejandr%C3%ADa%20Olivera%20Silvia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez, B. y Rivera, S. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018*. Tesis, Universidad Señor de Sipan, Arequipa – Perú. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5040/Alejandr%C3%ADa%20Olivera%20Silvia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alarcón, W. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco BBVA Continental – oficina CC. Sucre, Lima 2018*. Tesis, Universidad César Vallejo, Chiclayo – Perú. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5040/Alejandr%C3%ADa%20Olivera%20Silvia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ayuso, L. y Begoña P. (2015), *Gestión de la calidad de cuidados en enfermería*. Libro, España. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=685064>
- Albrecht, R. (1997), *La misión de la empresa, definir el espíritu, establecer los propósitos, fijar el rumbo*. Libro, España. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=34401>
- Arias, E. (2016), *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Libro, España. Recuperado de [https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/111/226#:~:text=Arias%20\(2006\)%2C%20refiere%20que,an%C3%A1lisis%20de%20contenido%20entre%20otros%E2%80%9D](https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/111/226#:~:text=Arias%20(2006)%2C%20refiere%20que,an%C3%A1lisis%20de%20contenido%20entre%20otros%E2%80%9D).

- Barreda, M. (2019). *Gestión de la calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa COMPUTROCK E.I.R.L. Chiclayo – 2017*. Tesis, Universidad Señor de Sipán, Pimentel - Perú. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6604/Barreda%20Malhaber%20Silvia%20Ang%C3%A9lica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de La Investigación Científica*. Libro, Perú. Recuperado de https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_
- Carrasco, S. (2013). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. Libro, España. Recuperado de https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n_de_la_atenci%C3%B3n_al_cliente_cons.html?id=c6FQAQAAQBAJ&redir_esc=y
- Cerna, W. y Saavedro, O. (2019). *Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote -2019*. Tesis, Universidad César Vallejo, Chimbote - Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40863/Cerna_R EP-Saavedra_RAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Conde, C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil– Ecuador,2020*. Tesis, Universidad César Vallejo, Chimbote - Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52692>
- Cuernavaca, N. (1993). *Calidad de atención*. Libro, España. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/106/10635110.pdf>
- Damiani, T. (2019). *“Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa El Tumi Perú S.R.L en el año 2018”*. Tesis, Universidad César Vallejo, Chimbote - Perú. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52692>

- Gestión (2019). *Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños*. Revista, Lima - Perú. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenos-noticia/?ref=gesr>
- Gonzales, Q. (2008). *Calidad de atención*. Libro, México. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/106/10635110.pdf>
- Gosso, P. (2010). *Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú*. Artículo científico, Lima - Perú. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/journal/5045/504564380008/504564380008.pdf>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Libro, México. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera, J. (2018), *Calidad de atención y satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el Servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima – 2018*. Tesis. Lima - Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39151/Herrera_SJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hidalgo, F. (2019). *Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Cantón Ambato*. Tesis, Universidad Técnica de Ambato, Ambato - Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30033/1/045%20GMC.pdf>
- Jireh, C. (2018). *"Calidad de los Servicios y Satisfacción del Cliente en el Restaurante Pizza Burger Diner, Ubicado en la Cabecera del Departamento de Zacapa"*. Tesis, Universidad Rafael Randívar, Zacapa, Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/01/04/DelCid-Yasser.pdf>
- Kothler, P. y Amnstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing*. Libro, México. Obtenido de : https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf

- López, M. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Tesis, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Martinez, C. (2016). *CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN RESTAURANTES DE COMIDA MARINA CHIMBOTE, 2016*. Tesis, Chimbote. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1756>
- Maza, A. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el hospital regional eleazar guzmán barrón _nuevo chimbote, 2021*. Tesis, Uladech, Chimbote - Perú. Recuperado de: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25541>
- Mejías, W. (2018). *Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento*. <https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/88055200020.pdf>
- Méndez, J. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en una empresa prestadora de servicio de saneamiento en Trujillo, 2021*. Tesis, Trujillo - Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82588>
- Moreno, Q. (2020). *Calidad de atención y grado de satisfacción de los asegurados en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo*. Tesis. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49841>
- Nishizawa, D. (2014). *Gestión de la atención*. Libro, España. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/106/10635110.pdf>
- Noreña, S. (2012). *Criterios científicos*. Libro, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/741/74124948006.pdf>
- Ñaupas (2018). *Metodología de la investigación*. España. Recuperado de: https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia_%C3%91aupas_5aEd.pdf

Ortiz (2011) Rivera . *Los niveles teóricos y metodológicos en la investigación educativa*. Holguín - Cuba. Obtenido de:
<https://www.moebio.uchile.cl/43/ortiz.html>

Ospina, L.. (2019). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de la empresa Súper Break Cafeterías y Salón de Tés, periodo 2019*. Huancayo. Recuperado de:
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10236/3/IV_FCE_318_TI_Ospina_Limache_2021.pdf

Parella, E. y Martins, D. (2017). Recuperado de
<https://metinvest.jimdofree.com/t%C3%A9cnicas/>:
<https://metinvest.jimdofree.com/t%C3%A9cnicas/>

Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Tesis, Guayaquil – Ecuador. Recuperado de:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>

Rodríguez (2009). *Gestión escolar y calidad de la enseñanza*. Artículo científico. Venezuela. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/356/35641006.pdf>

Sánchez (2018). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa Supermercados el Super SAC Chiclayo – 2018*. Chiclayo – Perú. Obtenido de: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6965>

Stamatis (2018). *Gestión de atención*. Bolivia. Obtenido de:
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2311/1>

ANEXOS

ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 18

Título: Gestión de atención y su influencia en la satisfacción del consumidor del Municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	POBLACIÓN	DISEÑO	INSTRUMENTO	ESTADÍSTICA
<p>¿De qué manera la gestión de atención se relaciona en la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022?</p>	OBJETIVO GENERAL		Variable independiente:				
	<p>Determinar si existe relación entre la gestión de atención y la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.</p>	<p>H1: Existe relación significativa entre la gestión de atención y la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.</p>	<p>Gestión de atención</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>Satisfacción del consumidor</p>	<p>Todos los ciudadanos contribuyentes del municipio distrital de San José de Lourdes, quienes son un total de 3,560 contribuyentes vigentes.</p>		<p>Cuestionario</p>	<p>Escala de Likert</p>
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS						
	<p>Identificar la relación de la fiabilidad con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.</p> <p>Determinar la relación de los elementos tangibles con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.</p> <p>Identificar la relación de la empatía con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.</p> <p>Determinar la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.</p>	<p>H2: No existe relación significativa entre la gestión de atención y la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.</p>	<p>Gestión de atención</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Elementos tangibles • Empatía • Capacidad de respuesta <p>Satisfacción del consumidor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad y privacidad • Información recibida • Eficiencia en la atención • Trato al usuario • Comunicación 	<p>La muestra es de 347 clientes.</p>	<p>Donde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>O=Observación</p> <p>Ox: Gestión de atención</p> <p>Oy: Satisfacción del consumidor</p>		

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N°2: CUESTIONARIO

Cuestionario					
<p>Estimado (a), el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene como objetivo principal determinar si existe relación que existe entre la gestión de atención y la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, además, cabe recalcar que es totalmente anónimo y confidencial.</p>					
<p>INSTRUCCIONES: Deberá contestar las siguientes preguntas, acerca del municipio distrital de San José de Lourdes, colocando en las casillas una marca con la letra "X". Es importante que conteste con la mayor sinceridad y transparencia posible.</p>					
PREGUNTAS	ESCALA				
	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE ATENCIÓN					
Fiabilidad					
1. La forma en cómo se comunican los colaboradores del municipio distrital es creíble.					
2. El personal del municipio distrital respeta su horario laboral.					
3. Los colaboradores del municipio distrital cumplen con lo que prometen.					
4. El personal del municipio distrital cumple con sus expectativas de atención que desea recibir.					
5. La información que brindan los colaboradores del municipio distrital es clara.					
Elementos Tangibles					
6. El municipio distrital cuenta con los equipos necesarios para atender adecuadamente a la población.					
7. La distribución del municipio distrital es idónea.					
8. Las instalaciones del municipio distrital son visiblemente atractivas.					
9. La vestimenta que usan el personal del municipio distrital es buena.					
Empatía					

10. El cuidado que le brindan los colaboradores del municipio distrital es adecuado.					
11. El trato que le brinda el personal del municipio distrital es justo.					
12. Los colaboradores del municipio distrital brindan un servicio sin discriminar las condiciones económicas.					
13. Los colaboradores del municipio distrital son amables cuando atienden.					
14. El personal del municipio distrital tiene paciencia cuando lo atienden.					
Capacidad de Respuesta					
15. Los colaboradores del municipio distrital se encuentran en disposición para ayudarlo.					
16. El personal del municipio distrital muestra interés en atender sus dudas.					
17. La atención por parte de los colaboradores del municipio distrital es rápida.					
18. El personal del municipio distrital responde a sus dudas con facilidad.					
19. Los colaboradores del municipio distrital están dispuestos a responder a sus preguntas y reclamos.					
20. Es sencillo presentar una queja o reclamo en el municipio distrital.					

¡¡¡Gracias por su apoyo!!!

Cuestionario					
Estimado (a), el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene como objetivo principal Determinar la relación que existe entre la gestión de atención y la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, además, cabe recalcar que es totalmente anónimo y confidencial.					
INSTRUCCIONES: Deberá contestar las siguientes preguntas, acerca del municipio distrital de San José de Lourdes, colocando en las casillas una marca con la letra "X". Es importante que conteste con la mayor sinceridad y transparencia posible.					
PREGUNTAS	ESCALA				
	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR					
Seguridad y privacidad					
21. Se siente satisfecho con la información de total confidencialidad que le brinda los colaboradores del municipio distrital.					
22. Se siente satisfecho con la confianza que le brinda el personal del municipio distrital.					
Información recibida					
23. Se siente satisfecho con la información clara y precisa que le ofrece los colaboradores del municipio distrital.					
24. El personal del municipio distrital demuestra conocimientos técnicos.					
25. Se siente satisfecho con la disposición necesaria de los colaboradores del municipio distrital al momento de atenderlo.					
26. Se siente satisfecho con el servicio sobresaliente que brinda el personal del municipio distrital.					
Eficiencia en la atención					
27. Los colaboradores del municipio distrital brindan una buena atención.					
28. Se siente satisfechos con el tiempo de atención que da el personal del municipio distrital.					

29. El personal del municipio distrital le trata con respeto cuando lo atiende.					
30. Los colaboradores del municipio distrital se muestran comprometidos cuando lo atienden.					
31. El personal del municipio distrital actúa con cortesía al atender.					
Trato al usuario					
32. Se siente cómodo con el trato que le brindan los colaboradores del municipio distrital.					
33. Siente que el personal del municipio distrital le da la suficiente confianza.					
Comunicación					
34. Se siente satisfecho con las instrucciones claras que le brindan los colaboradores del municipio distrital.					

¡¡¡Gracias por su apoyo!!!

ANEXO N°3: VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE INFORMACIÓN



INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

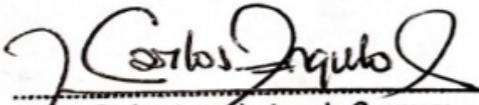
1. NOMBRE DEL JUEZ		CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA
2.	PROFESION	LICENCIADA EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	MARKETING – NEGOCIOS
	GRADO ACADEMICO	MAESTRIA - MBA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	12 AÑOS
	CARGO	DOCENTE A TIEMPO COMPLETO
Título de la Investigación: GESTION DE ATENCION Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR DEL MUNICIPIO DISTRITAL DE SAN JOSÉ DE LOURDES, 2022.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Wilson Silva Moreto
	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<u>GENERAL</u> Determinar si existe relación que existe entre la gestión de atención y la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.
		<u>ESPECÍFICOS</u> Identificar la relación de la fiabilidad con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de

	<p>San José de Lourdes, 2022.</p> <p>Determinar la relación de los elementos tangibles con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.</p> <p>Identificar la relación de la empatía con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.</p> <p>Determinar la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.</p>	
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
N	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta con 34 ítems, los cuales han sido compuestos basándose en la revisión de libros, artículos científicos y trabajos anteriores.
GESTIÓN DE ATENCIÓN		
01	La forma en cómo se comunican los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes es creíble.	A (X) D () SUGERENCIAS:
02	El personal del municipio distrital de San José de Lourdes respeta su horario laboral.	A (X) D () SUGERENCIAS:
03	Los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes cumplen con lo que prometen.	A (X) D () SUGERENCIAS:
04	El personal del municipio distrital de San José de Lourdes cumple con sus expectativas de atención que desea recibir.	A (X) D () SUGERENCIAS:
05	La información que brindan los colaboradores del	A (X) D ()

	municipio distrital de San José de Lourdes es clara.	SUGERENCIAS:
06	El municipio distrital de San José de Lourdes cuenta con los equipos necesarios para atender adecuadamente a la población.	A (X) D () SUGERENCIAS:
07	La distribución del municipio distrital de San José de Lourdes es idónea.	A (X) D () SUGERENCIAS:
08	Las instalaciones del municipio distrital de San José de Lourdes son visiblemente atractivas.	A (X) D () SUGERENCIAS:
09	La vestimenta que usan el personal del municipio distrital de San José de Lourdes.	A (X) D () SUGERENCIAS:
10	El cuidado que le brindan los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes es adecuado.	A (X) D () SUGERENCIAS:
11	El trato que le brinda el personal del municipio distrital de San José de Lourdes es justo.	A (X) D () SUGERENCIAS:
12	Los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes brindan un servicio sin discriminar las condiciones económicas.	A (X) D () SUGERENCIAS:
13	Los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes son amables cuando atienden.	A (X) D () SUGERENCIAS:
14	El personal del municipio distrital de San José de Lourdes tiene paciencia cuando lo atienden.	A (X) D () SUGERENCIAS:
15	Los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes se encuentran en disposición para ayudarlo.	A (X) D () SUGERENCIAS:
16	El personal del municipio distrital de San José de Lourdes muestra interés en atender sus dudas.	A (X) D () SUGERENCIAS:
17	La atención por parte de los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes es rápida.	A (X) D () SUGERENCIAS:
18	El personal del municipio distrital de San José de Lourdes responde a sus dudas con facilidad.	A (X) D () SUGERENCIAS:

19	Los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes están dispuestos a responder a sus preguntas y reclamos.	A (X) D () SUGERENCIAS:
20	Es sencillo presentar una queja o reclamo en el municipio distrital de San José de Lourdes.	A (X) D () SUGERENCIAS:
SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR		
21	Se siente satisfecho con la información de total confidencialidad que le brinda los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes.	A (X) D () SUGERENCIAS:
22	Se siente satisfecho con la confianza que le brinda el personal del municipio distrital de San José de Lourdes.	A (X) D () SUGERENCIAS:
23	Se siente satisfecho con la información clara y precisa que le ofrece los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes.	A (X) D () SUGERENCIAS:
24	El personal del municipio distrital de San José de Lourdes demuestra conocimientos técnicos.	A (X) D () SUGERENCIAS:
25	Se siente satisfecho con la disposición necesaria de los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes al momento de atenderlo.	A (X) D () SUGERENCIAS:
26	Se siente satisfecho con el servicio sobresaliente que brinda el personal del municipio distrital de San José de Lourdes.	A (X) D () SUGERENCIAS:
27	Los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes brindan una buena atención.	A (X) D () SUGERENCIAS:
28	Se siente satisfechos con el tiempo de atención que da el personal del municipio distrital de San José de Lourdes.	A (X) D () SUGERENCIAS:
29	El personal del municipio distrital de San José de Lourdes le trata con respeto cuando lo atiende.	A (X) D () SUGERENCIAS:

30	Los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes se muestran comprometidos cuando lo atienden.	A (X) D () SUGERENCIAS:
31	El personal del municipio distrital de San José de Lourdes actúa con cortesía al atender.	A (X) D () SUGERENCIAS:
32	Se siente cómodo con el trato que le brindan los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes.	A (X) D () SUGERENCIAS:
33	Siente que el personal del municipio distrital de San José de Lourdes le da la suficiente confianza.	A (X) D () SUGERENCIAS:
34	Se siente satisfecho con las instrucciones claras que le brindan los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes.	A (X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (34) D ()
7. COMENTARIOS GENERALES		
8. OBSERVACIONES		


MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Juez Experto

Colegiatura N° 18480

**INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE
EXPERTOS**

1. NOMBRE DEL JUEZ	EMMA VERÓNICA RAMOS FARROÑAN	
2.	PROFESIÓN	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
	GRADO ACADÉMICO	DOCTORA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	9 AÑOS
	CARGO	DOCENTE A TIEMPO COMPLETO
Título de la Investigación: GESTIÓN DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR DEL MUNICIPIO DISTRITAL DE SAN JOSÉ DE LOURDES, 2022.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Wilson Silva Moreto
	3.2	PROGRAMA DE PREGRADO
4. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<u>GENERAL</u> Determinar si existe relación que existe entre la gestión de atención y la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Identificar la relación de la fiabilidad con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de	

	<p>San José de Lourdes, 2022.</p> <p>Determinar la relación de los elementos tangibles con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.</p> <p>Identificar la relación de la empatía con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.</p> <p>Determinar la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.</p>	
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
N	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta con 34 ítems, los cuales han sido compuestos basándose en la revisión de libros, artículos científicos y trabajos anteriores.
GESTIÓN DE ATENCIÓN		
01	La forma en cómo se comunican los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes es creíble.	A (X) D () SUGERENCIAS:
02	El personal del municipio distrital de San José de Lourdes respeta su horario laboral.	A (X) D () SUGERENCIAS:
03	Los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes cumplen con lo que prometen.	A (X) D () SUGERENCIAS:
04	El personal del municipio distrital de San José de Lourdes cumple con sus expectativas de atención que desea recibir.	A (X) D () SUGERENCIAS:
05	La información que brindan los colaboradores del	A (X) D ()

	municipio distrital de San José de Lourdes es clara.	SUGERENCIAS:
06	El municipio distrital de San José de Lourdes cuenta con los equipos necesarios para atender adecuadamente a la población.	A (X) D () SUGERENCIAS:
07	La distribución del municipio distrital de San José de Lourdes es idónea.	A (X) D () SUGERENCIAS:
08	Las instalaciones del municipio distrital de San José de Lourdes son visiblemente atractivas.	A (X) D () SUGERENCIAS:
09	La vestimenta que usan el personal del municipio distrital de San José de Lourdes.	A (X) D () SUGERENCIAS:
10	El cuidado que le brindan los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes es adecuado.	A (X) D () SUGERENCIAS:
11	El trato que le brinda el personal del municipio distrital de San José de Lourdes es justo.	A (X) D () SUGERENCIAS:
12	Los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes brindan un servicio sin discriminar las condiciones económicas.	A (X) D () SUGERENCIAS:
13	Los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes son amables cuando atienden.	A (X) D () SUGERENCIAS:
14	El personal del municipio distrital de San José de Lourdes tiene paciencia cuando lo atienden.	A (X) D () SUGERENCIAS:
15	Los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes se encuentran en disposición para ayudarlo.	A (X) D () SUGERENCIAS:
16	El personal del municipio distrital de San José de Lourdes muestra interés en atender sus dudas.	A (X) D () SUGERENCIAS:
17	La atención por parte de los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes es rápida.	A (X) D () SUGERENCIAS:
18	El personal del municipio distrital de San José de Lourdes responde a sus dudas con facilidad.	A (X) D () SUGERENCIAS:

19	Los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes están dispuestos a responder a sus preguntas y reclamos.	A (X) D () SUGERENCIAS:
20	Es sencillo presentar una queja o reclamo en el municipio distrital de San José de Lourdes.	A (X) D () SUGERENCIAS:
SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR		
21	Se siente satisfecho con la información de total confidencialidad que le brinda los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes.	A (X) D () SUGERENCIAS:
22	Se siente satisfecho con la confianza que le brinda el personal del municipio distrital de San José de Lourdes.	A (X) D () SUGERENCIAS:
23	Se siente satisfecho con la información clara y precisa que le ofrece los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes.	A (X) D () SUGERENCIAS:
24	El personal del municipio distrital de San José de Lourdes demuestra conocimientos técnicos.	A (X) D () SUGERENCIAS:
25	Se siente satisfecho con la disposición necesaria de los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes al momento de atenderlo.	A (X) D () SUGERENCIAS:
26	Se siente satisfecho con el servicio sobresaliente que brinda el personal del municipio distrital de San José de Lourdes.	A (X) D () SUGERENCIAS:
27	Los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes brindan una buena atención.	A (X) D () SUGERENCIAS:
28	Se siente satisfechos con el tiempo de atención que da el personal del municipio distrital de San José de Lourdes.	A (X) D () SUGERENCIAS:
29	El personal del municipio distrital de San José de Lourdes le trata con respeto cuando lo atiende.	A (X) D () SUGERENCIAS:

30	Los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes se muestran comprometidos cuando lo atienden.	A (X) D () SUGERENCIAS:
31	El personal del municipio distrital de San José de Lourdes actúa con cortesía al atender.	A (X) D () SUGERENCIAS:
32	Se siente cómodo con el trato que le brindan los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes.	A (X) D () SUGERENCIAS:
33	Siente que el personal del municipio distrital de San José de Lourdes le da la suficiente confianza.	A (X) D () SUGERENCIAS:
34	Se siente satisfecho con las instrucciones claras que le brindan los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes.	A (X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (34) D ()
7. COMENTARIOS GENERALES		
8. OBSERVACIONES		



Juez Experto

DNI: 40545530

**INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE
EXPERTOS**

1. NOMBRE DEL JUEZ	ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO	
2.	PROFESIÓN	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	MARKETING – GESTIÓN PÚBLICA
	GRADO ACADÉMICO	DOCTORA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	10 AÑOS
	CARGO	DOCENTE A TIEMPO COMPLETO
Título de la Investigación: GESTIÓN DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR DEL MUNICIPIO DISTRITAL DE SAN JOSÉ DE LOURDES, 2022.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Wilson Silva Moreto
	3.2	PROGRAMA DE PREGRADO
		FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<u>GENERAL</u> Determinar si existe relación que existe entre la gestión de atención y la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.
		<u>ESPECÍFICOS</u> Identificar la relación de la fiabilidad con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de

	<p>San José de Lourdes, 2022.</p> <p>Determinar la relación de los elementos tangibles con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.</p> <p>Identificar la relación de la empatía con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.</p> <p>Determinar la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción del consumidor del municipio distrital de San José de Lourdes, 2022.</p>	
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
N	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta con 34 ítems, los cuales han sido compuestos basándose en la revisión de libros, artículos científicos y trabajos anteriores.
GESTIÓN DE ATENCIÓN		
01	La forma en cómo se comunican los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes es creíble.	A (X) D () SUGERENCIAS:
02	El personal del municipio distrital de San José de Lourdes respeta su horario laboral.	A (X) D () SUGERENCIAS:
03	Los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes cumplen con lo que prometen.	A (X) D () SUGERENCIAS:
04	El personal del municipio distrital de San José de Lourdes cumple con sus expectativas de atención que desea recibir.	A (X) D () SUGERENCIAS:
05	La información que brindan los colaboradores del	A (X) D ()

	municipio distrital de San José de Lourdes es clara.	SUGERENCIAS:
06	El municipio distrital de San José de Lourdes cuenta con los equipos necesarios para atender adecuadamente a la población.	A (X) D () SUGERENCIAS:
07	La distribución del municipio distrital de San José de Lourdes es idónea.	A (X) D () SUGERENCIAS:
08	Las instalaciones del municipio distrital de San José de Lourdes son visiblemente atractivas.	A (X) D () SUGERENCIAS:
09	La vestimenta que usan el personal del municipio distrital de San José de Lourdes.	A (X) D () SUGERENCIAS:
10	El cuidado que le brindan los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes es adecuado.	A (X) D () SUGERENCIAS:
11	El trato que le brinda el personal del municipio distrital de San José de Lourdes es justo.	A (X) D () SUGERENCIAS:
12	Los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes brindan un servicio sin discriminar las condiciones económicas.	A (X) D () SUGERENCIAS:
13	Los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes son amables cuando atienden.	A (X) D () SUGERENCIAS:
14	El personal del municipio distrital de San José de Lourdes tiene paciencia cuando lo atienden.	A (X) D () SUGERENCIAS:
15	Los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes se encuentran en disposición para ayudarlo.	A (X) D () SUGERENCIAS:
16	El personal del municipio distrital de San José de Lourdes muestra interés en atender sus dudas.	A (X) D () SUGERENCIAS:
17	La atención por parte de los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes es rápida.	A (X) D () SUGERENCIAS:
18	El personal del municipio distrital de San José de Lourdes responde a sus dudas con facilidad.	A (X) D () SUGERENCIAS:

19	Los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes están dispuestos a responder a sus preguntas y reclamos.	A (X) D () SUGERENCIAS:
20	Es sencillo presentar una queja o reclamo en el municipio distrital de San José de Lourdes.	A (X) D () SUGERENCIAS:
SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR		
21	Se siente satisfecho con la información de total confidencialidad que le brinda los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes.	A (X) D () SUGERENCIAS:
22	Se siente satisfecho con la confianza que le brinda el personal del municipio distrital de San José de Lourdes.	A (X) D () SUGERENCIAS:
23	Se siente satisfecho con la información clara y precisa que le ofrece los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes.	A (X) D () SUGERENCIAS:
24	El personal del municipio distrital de San José de Lourdes demuestra conocimientos técnicos.	A (X) D () SUGERENCIAS:
25	Se siente satisfecho con la disposición necesaria de los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes al momento de atenderlo.	A (X) D () SUGERENCIAS:
26	Se siente satisfecho con el servicio sobresaliente que brinda el personal del municipio distrital de San José de Lourdes.	A (X) D () SUGERENCIAS:
27	Los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes brindan una buena atención.	A (X) D () SUGERENCIAS:
28	Se siente satisfechos con el tiempo de atención que da el personal del municipio distrital de San José de Lourdes.	A (X) D () SUGERENCIAS:
29	El personal del municipio distrital de San José de Lourdes le trata con respeto cuando lo atiende.	A (X) D () SUGERENCIAS:

30	Los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes se muestran comprometidos cuando lo atienden.	A (X) D () SUGERENCIAS:
31	El personal del municipio distrital de San José de Lourdes actúa con cortesía al atender.	A (X) D () SUGERENCIAS:
32	Se siente cómodo con el trato que le brindan los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes.	A (X) D () SUGERENCIAS:
33	Siente que el personal del municipio distrital de San José de Lourdes le da la suficiente confianza.	A (X) D () SUGERENCIAS:
34	Se siente satisfecho con las instrucciones claras que le brindan los colaboradores del municipio distrital de San José de Lourdes.	A (X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (34) D ()
7. COMENTARIOS GENERALES		
8. OBSERVACIONES		


Dra. Ericka J. Suroy Ch
REGUC 13374 - CLAD

Juez Experto

Colegiatura N° 13374

ANEXO N°4: RESOLUCIÓN DEL PROYECTO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0244-2023-FACEM-USS

Chiclayo, 31 de mayo de 2023.

VISTO:

El Oficio N°0151-2023/FACEM-DA-USS, de fecha 25 de mayo de 2023, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído del Decano de FACEM, de fecha 26/05/2023, donde solicita la actualización de Trabajo de Investigación, por caducidad, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 64° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 015-2022/PD-USS de fecha 02 de marzo de 2022, indica que "La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional".

Que, el Art. 71° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional da el visto bueno al tema del proyecto de investigación de acuerdo a la matriz de consistencia lógica y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

ARTICULO ÚNICO: APROBAR, la actualización del Trabajo de Investigación, del egresado de la EP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

N°	AUTOR	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
01	SILVA MORETO, WILSON	GESTIÓN DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR DEL MUNICIPIO DISTRITAL DE SAN JOSÉ DE LOURDES, 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO
Decano
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN


Mg. LINET SUGELY SILVA GONZALES
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0245-2023-FACEM-USS**

Pimentel, 31 de mayo de 2023.

VISTO:

El Oficio N°0151-2023/FACEM-DA-USS de fecha 25 de mayo del 2023, presentado por la Directora de la Escuela Profesional de Administración y el proveldo del Decano de FACEM, de fecha 26/05/2023, donde solicita la designación de asesor de Trabajo de Investigación del egresado de la EP de Administración, y;

CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 67° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, aprobado con Resolución de Directorio N°015-2022/PD-USS de fecha 02 de marzo de 2022, indica que el asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de Facultad.

Que, el Asesor, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO: DESIGNAR, como asesor de Trabajo de Investigación del egresado de la EP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	ASESORA
1	SILVA MORETO, WILSON	GESTIÓN DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR DEL MUNICIPIO DISTRITAL DE SAN JOSÉ DE LOURDES, 2022	DRA. REYES REYES CARLA ANGELICA

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


USS Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO
Decano
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN


USS Mg. LISSET SIBILA GONZALES
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ANEXO N°5: T1



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 10 de mayo de 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
SILVA MORETO WILSON con DNI **47120073**

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: “GESTION DE ATENCION Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DEL CONSUMIDOR DEL MUNICIPIO DISTRITAL DE SAN JOSE DE LOURDES – 2022” presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el Grado de BACHILLER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

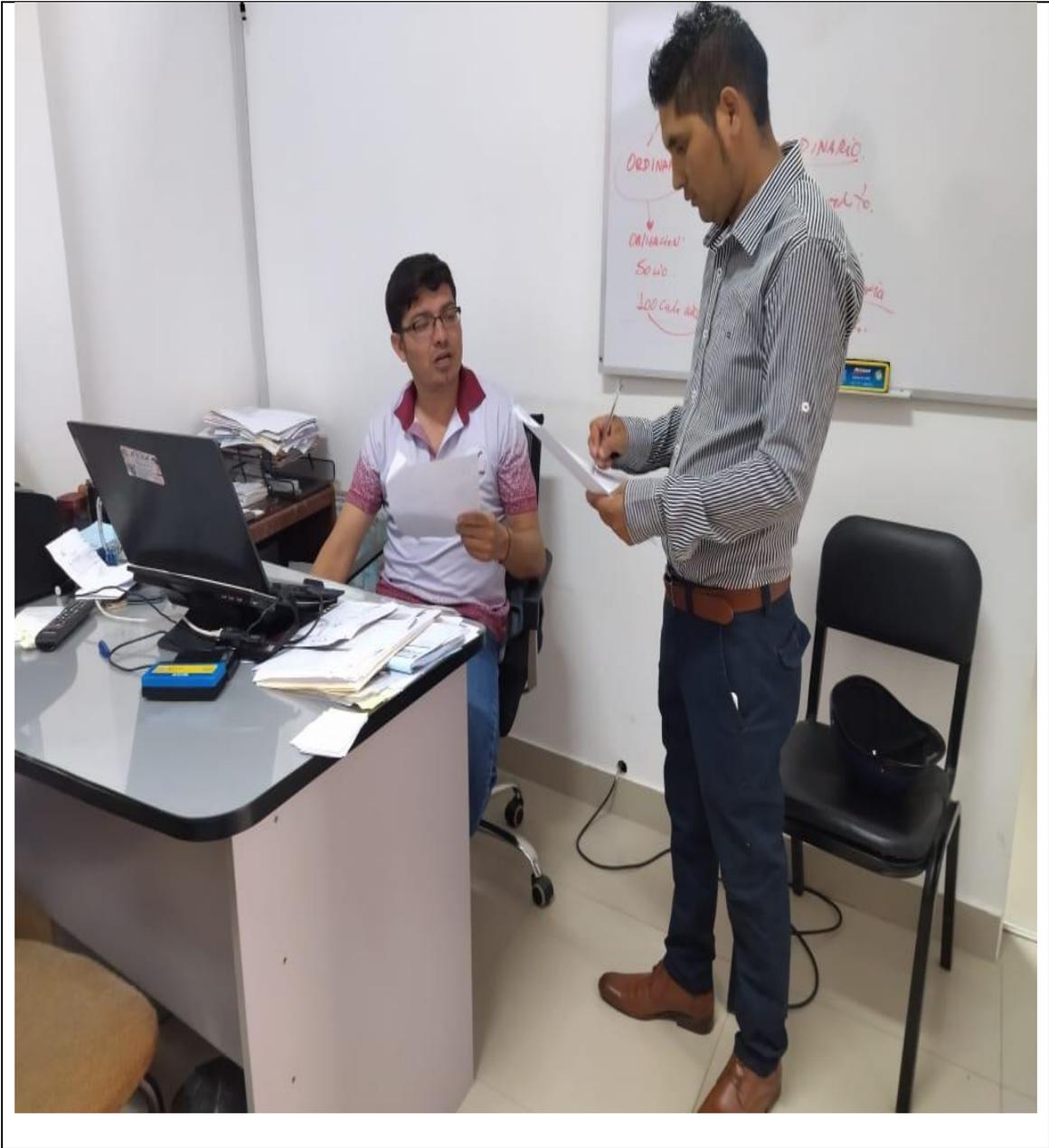
APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
SILVA MORETO WILSON	47120073	

ANEXO N°6: ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACION

ANEXO N°7: FOTOS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA



Nota: Encuesta a los ciudadanos contribuyentes del municipio distrital de San José de Lourdes



Nota: Encuesta a los ciudadanos contribuyentes del municipio distrital de San José de Lourdes



Nota: Encuesta a los ciudadanos contribuyentes del municipio distrital de San José de Lourdes

ANEXO N°8: REPORTE DE TURNITING

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
GESTIÓN DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR DEL MUNICIPIO DISTRITAL DE SAN	Wilson Silva Moreto,
<hr/>	
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
11407 Words	61455 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
42 Pages	122.0KB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Aug 29, 2023 9:54 AM GMT-5	Aug 29, 2023 9:55 AM GMT-5
<hr/>	
● 20% de similitud general	
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos	
<ul style="list-style-type: none">• 16% Base de datos de Internet• 2% Base de datos de publicaciones• Base de datos de Crossref• Base de datos de contenido publicado de Crossref• 15% Base de datos de trabajos entregados	
● Excluir del Reporte de Similitud	
<ul style="list-style-type: none">• Material bibliográfico• Material citado• Coincidencia baja (menos de 8 palabras)	
<hr/>	
Resumen	

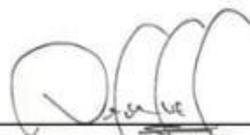
ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° **0244-2023-FACEM-USS**, presentado por el / la Egresado(a), **Wilson, Silva Moreto**, Titulada "**GESTIÓN DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR DEL MUNICIPIO DISTRITAL DE SAN JOSÉ DE LOURDES, 2022**".

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **20 %** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 11 de setiembre de 2023



Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.