

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

**LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL SERVICIO DE
ATENCIÓN DEL PERSONAL DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTO DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA, 2022.**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentado por:

ABEL REYNALDO SALCEDO HERRERA

Asesor:

Dr. NIXON ARNALDO BARBOZA CHUQUILÍN

Cajamarca, Perú

2024



Universidad
Nacional de
Cajamarca
"Norte de la Universidad Peruana"



CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

- Investigador:
ABEL REYNALDO SALCEDO HERRERA
- DNI: 42603975
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas
Contables y Administrativas, Mención: Administración y Gerencia Pública
- Asesor: Dr. Nixon Arnaldo Barboza Chuquilin
- Grado académico o título profesional
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
- Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
- Título de Trabajo de Investigación:
**LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN DEL PERSONAL
DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA, 2022.**
- Fecha de evaluación: 13/08/2024
- Software antiplagio: TURNITIN URKUND (OURIGINAL) (*)
- Porcentaje de Informe de Similitud: 21%
- Código Documento: 3117:372700550
- Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO
Fecha Emisión: 13/08/2024

*Firma y/o Sello
Emisor Constancia*


Dr. Nixon Arnaldo Barboza Chuquilin
DNI: 71469783

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2024
ABEL REYNALDO SALCEDO HERRERA
Todos los derechos reservados



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU

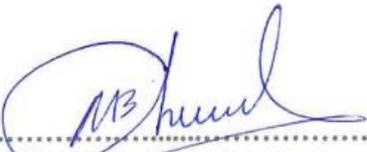


PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 15:00... horas del día 11 de julio de dos mil veinticuatro, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por *el Dr. ELMER WILLIAMS RODRÍGUEZ OLAZO, el Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO, el Dr. VÍCTOR HUGO DELGADO CÉSPEDES*, y en calidad de Asesor *el Dr. NIXON ARNALDO BARBOZA CHUQUILÍN*. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: "LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA, 2022"; presentada por el **Bachiller en Administración ABEL REYNALDO SALCEDO HERRERA**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó... APROBAR... con la calificación de DIESTRO (17) EXCELENTE..... la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bachiller en Administración ABEL REYNALDO SALCEDO HERRERA**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 16:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Nixon Arnaldo Barboza Chuquilín
Asesor


.....
Dr. Elmer Williams Rodríguez Olazo
Jurado Evaluador


.....
Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador


.....
Dr. Víctor Hugo Delgado Céspedes
Jurado Evaluador

A:

Mi madre que está en el cielo, que desde allá me iluminará con sus bendiciones, a mi padre por el apoyo incondicional que muestra hacia mí día a día con el fin de verme triunfar en cada paso de mi vida.

A mi asesor por tener la paciencia y por guiarme en mi trabajo de investigación. A mis hermanos, porque cada día me dan las fuerzas y el aliento de que hay un motivo más para ser grande en la vida. Y a toda mi familia y amigos, por su inmenso cariño.

Abel Reynaldo Salcedo Herrera.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a los docentes por el apoyo, incondicional, por aceptarme como jurados en mi trabajo de investigación. A todos los docentes de la cursada, por compartir sus conocimientos en cada una de las materias llevadas durante el tiempo de clases de maestría. A la Universidad Nacional de Cajamarca por darme la oportunidad de estudiar una maestría y con ello cumplir mi objetivo de ser maestro en Administración y Gerencia Pública.

Abel Reynaldo Salcedo Herrera.

“El simple hecho de prestar atención positiva a las personas tiene mucho que ver con la
productividad”

-Tom Peters-

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1.1. Contextualización	1
1.1.2. Descripción del problema	2
1.1.3. Formulación del problema.....	3
1.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	3
1.2.1. Justificación científica	3
1.2.2. Justificación técnica-práctica	4
1.2.3. Justificación institucional y personal	4
1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.3.1. Geográfica.....	5
1.3.2. Temporal	5
1.3.3. Social.....	5
1.3.4. Temática.....	5
1.4. OBJETIVOS.....	5
1.4.1. Objetivo General.....	5
1.4.2. Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.1.1. Internacional	7
2.1.2. Nacional	8
2.1.3. Local.....	9
2.2. BASES TEÓRICAS	10
2.2.1. Teoría de la Calidad	10
2.2.2. La Teoría de las Relaciones Humanas y la Teoría Z	11
2.3. MARCO CONCEPTUAL	14
2.3.1. Gestión de la calidad del servicio.....	14
2.3.2. Servicio de Atención del personal	18
2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	24

CAPÍTULO III.....	27
PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	27
3.1. HIPÓTESIS.....	27
3.1.1. <i>Hipótesis general</i>	27
3.1.2. <i>Hipótesis específicas</i>	27
3.2. VARIABLES.....	27
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LOS COMPONENTES DE LAS HIPÓTESIS.....	27
CAPÍTULO IV.....	30
MARCO METODOLÓGICO.....	30
4.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	30
4.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
4.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	32
4.3.1. <i>Método hipotético deductivo</i>	32
4.4. POBLACIÓN, MUESTRA, UNIDAD DE ANÁLISIS Y UNIDADES DE OBSERVACIÓN.....	32
4.4.1. <i>Población</i>	32
4.4.2. <i>Muestra</i>	32
4.4.3. <i>Unidad de análisis</i>	33
4.4.4. <i>Unidades de observación</i>	33
4.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.....	34
4.5.1. <i>Técnica de Encuesta</i>	34
4.5.2. <i>Técnica de Entrevista</i>	34
4.6. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	34
4.7. MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLÓGICA.....	36
CAPÍTULO V.....	38
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	38
5.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	38
5.2. ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	48
5.2.1. <i>Análisis e interpretación de resultados</i>	48
5.2.2. <i>Discusión de resultados</i>	66
5.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	68
5.3.1. <i>Hipótesis General</i>	68

5.3.2.	<i>Hipótesis Específica 1</i>	69
5.3.3.	<i>Hipótesis Específica 2</i>	70
5.3.4.	<i>Hipótesis Específica 3</i>	71
5.3.5.	<i>Hipótesis Específica 4</i>	72
CONCLUSIONES		73
SUGERENCIAS		76
REFERENCIAS		77
APÉNDICES		80
APÉNDICE A		80
CUESTIONARIOS SOBRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO		80
APÉNDICE B		82
CUESTIONARIOS SOBRE LA ATENCIÓN DEL PERSONAL		82
APÉNDICE C		84
GUÍA DE ENTREVISTA		84
APÉNDICE D		85
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR ALFA DE CRONBACH		85
APÉNDICE E		86
PRUEBA DE NORMALIDAD		86
APÉNDICE F		87
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS		87
ANEXOS		90
ANEXO A		90
ESCALA DE COEFICIENTE DE CORRELACIÓN		90
ANEXO B		91
ESCALA DE VALORACIÓN DEL ALFA DE CRONBACH		91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables	28
Tabla 2 Escala de valoración de la gestión de la calidad del servicio.....	35
Tabla 3 Escala de valoración de la atención del personal	35
Tabla 4 Matriz de consistencia metodológica.....	36
Tabla 5 Valoración de la Gestión de Calidad del Servicio.....	48
Tabla 6 Valoración de la Fiabilidad.....	50
Tabla 7 Valoración de la Capacidad de Respuesta	51
Tabla 8 Valoración de la Seguridad.....	52
Tabla 9 Valoración de la Atención del Personal.....	53
Tabla 10 Valoración del Trato Amable.....	54
Tabla 11 Valoración de la Empatía.....	55
Tabla 12 Valoración de la Comunicación Horizontal.....	56
Tabla 13 Valoración del Lenguaje Efectivo	57
Tabla 14 Tabla cruzada de la Gestión de Calidad del Servicio y la Atención del Personal...	58
Tabla 15 Correlación de la Gestión de la Calidad del Servicio y la Atención del Personal ..	59
Tabla 16 Influencia de la Gestión de la Calidad del Servicio en la Atención del Personal ...	59
Tabla 17 Estimaciones de parámetros	60
Tabla 18 Tabla cruzada de la Gestión de la Calidad del Servicio y el Trato Amable	60
Tabla 19 Correlación de la Gestión de la Calidad del Servicio y el Trato Amable	61
Tabla 20 Influencia de la Gestión de la Calidad del Servicio en el Trato Amable.....	61
Tabla 21 Tabla cruzada de la Gestión de la Calidad del Servicio y la Empatía	62
Tabla 22 Correlación de la Gestión de la Calidad del Servicio y la Empatía.....	62
Tabla 23 Influencia de la Gestión de la Calidad del Servicio en la Empatía	63
Tabla 24 Tabla cruzada de la Gestión de la Calidad del Servicio y la Comunicación Horizontal	63
Tabla 25 Correlación de la Gestión de la Calidad del Servicio y la Comunicación Horizontal	64
Tabla 26 Influencia de la Gestión de la Calidad del Servicio en la Comunicación Horizontal	64
Tabla 27 Tabla cruzada de la Gestión de la Calidad del Servicio y el Lenguaje Efectivo.....	65
Tabla 28 Correlación de la Gestión de la Calidad del Servicio y el Lenguaje Efectivo	65
Tabla 29 Influencia de la Gestión de la Calidad del Servicio en el Lenguaje Efectivo	66

Tabla 30 Prueba de chi-cuadrado de la Gestión de la Calidad del Servicio y la Atención del Personal	68
Tabla 31 Prueba de chi-cuadrado de la Gestión de la Calidad del Servicio y el Trato Amable	69
Tabla 32 Prueba de chi-cuadrado de la Gestión de la Calidad del Servicio y la Empatía	70
Tabla 33 Prueba de chi-cuadrado de la Gestión de la Calidad del Servicio y la Comunicación Horizontal	71
Tabla 34 Prueba de chi-cuadrado de la Gestión de la Calidad del Servicio y el Lenguaje Efectivo	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ubicación geográfica.....	31
Figura 2 Diseño de la investigación.....	31
Figura 3 Fiabilidad.....	38
Figura 4 Capacidad de Respuesta	39
Figura 5 Seguridad.....	41
Figura 6 Trato Amable	42
Figura 7 Empatía.....	43
Figura 8 Comunicación Horizontal.....	44
Figura 9 Lenguaje efectivo.....	45
Figura 10 Valoración de la Gestión de Calidad del Servicio	49
Figura 11 Valoración de la Fiabilidad.....	50
Figura 12 Valoración de la Capacidad de Respuesta.....	51
Figura 13 Valoración de la Seguridad.....	52
Figura 14 Valoración de la Atención del Personal	53
Figura 15 Valoración del Trato Amable	54
Figura 16 Valoración de la Empatía	55
Figura 17 Valoración de la Comunicación Horizontal	56
Figura 18 Valoración del Lenguaje Efectivo.....	57

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS

TIC : Tecnologías de información y comunicación.

GCT : Gestión de la calidad total.

OMIL : Oficinas Municipales de Intermediación Laboral.

NGP : Nueva Gestión Pública.

MAC : Mejor Atención al Ciudadano.

PSCE : Plataforma de Servicios al Ciudadano y Empresas.

EFQM : Modelo Europeo de Gestión de Calidad

TQ : Calidad Total.

CAS : Contrato Administrativo de Servicio.

GLOSARIO

Abastecimiento o aprovisionamiento: es el conjunto de actividades que permite identificar y adquirir los bienes y servicios que una organización requiere para su operación adecuada y eficiente, ya sea de fuentes internas o externas.

Atención al cliente: acto en el cual se proporciona soporte o ayuda a los clientes de una entidad, ya sea privada o pública, de productos o servicios utilizando un conjunto de prácticas o procedimientos, con el fin de atender las necesidades generales como: dudas, sugerencias, reclamos y reparos técnicos; así como problemas específicos y puntuales que requieren atención especial. La atención al cliente es el proceso de resolver cualquier duda o problema del cliente de manera eficiente y efectiva. Se puede hacer por diferentes medios de comunicación, ya sea de manera directa como también por teléfono, correo electrónico, chat en vivo, redes sociales y otros. Viguera (2021).

Calidad: conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes, además calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es la adecuación e innovación continua, con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente, la producción de bienes y servicios requiere de un sistema basado en el control de procesos, esto genera calidad, el sistema debe enfocarse en prevenir el error. La calidad debe estar definida en términos de satisfacción al cliente. Juran (2001).

Cliente o usuario: cliente es la persona que compra habitualmente en la misma empresa (consumidor habitual). Usuario es la persona que disfruta habitualmente de un servicio o del empleo de un producto.

Efectividad, relación entre objetivos y resultados bajo condiciones reales, refiriéndose a los resultados finales de una actividad, sus beneficios y consecuencias, para una determinada población en función a los objetivos establecidos. Efectividad es un término de mayor alcance que la eficacia, se expresa en el impacto que un determinado procedimiento tiene

sobre una población. Es un atributo que solo puede evaluarse en la práctica real de un bien o servicio al llevarlo a la práctica. La efectividad se determina si al juzgar la atención proporcionada va a producir los mayores beneficios posibles en la población. La máxima efectividad se alcanza cuando se otorga la mejor de las atenciones útiles y se evita toda la atención dañina. La calidad de los servicios será posible en la medida en que se trabaje en equipo, participando con aporte de ideas y de esfuerzo para modificar el trabajo con el fin de brindar un trato más digno a los usuarios y asegurar la efectividad de la atención en favor de la población. Quintero, et al (2021).

Eficacia: capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, la eficacia se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales. Para ser eficaz se deben priorizar las tareas y realizar ordenadamente aquellas que permiten alcanzarlos mejor y más. Es el grado en que un procedimiento o servicio puede lograr el mejor resultado posible. Cuando se crean condiciones de máximo acondicionamiento para alcanzar un fin y este se logra, los recursos puestos en función de este fin fueron eficaces. Quintero, et al (2021).

Eficiencia: capacidad de lograr ese efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible. La eficiencia es la mejor relación obtenida como resultado de una cierta aplicación de medios como gastos y la obtención de un efecto medido como resultado, ser eficientes significa gastar mejor, y no menos, satisfacer las necesidades de la población y garantizar niveles de desarrollo sostenible. Es evidente que un servicio cualquiera puede brindarse dentro de límites aceptables de calidad con más o menos eficiencia, pero también es posible que una búsqueda desmedida de eficiencia vaya en perjuicio de la calidad. Por lo tanto, la búsqueda de la calidad, debe ser siempre más bien la búsqueda del mejor balance entre calidad y eficiencia. Quintero, et al (2021).

Gestión de calidad: define la gestión de calidad como el conjunto de actividades debidamente coordinadas para dirigir y controlar las características relativas a la calidad en una organización. Silva (2010).

Gestión: es el arte de saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente. Esta noción instrumental es propia de la sociedad industrial que, determinada por la productividad y la tecnología, se apoya en disciplinas que le permitan optimizar recursos de una manera práctica con énfasis en la racionalización del trabajo. Taylor (1994).

Influencia: se define como el poder de una persona o cosa para determinar o alterar la forma de pensar o de actuar de alguien como, por ejemplo, el entrenador tiene una gran influencia sobre la mayor parte de sus jugadores. También se define como efecto, consecuencia o cambio que produce una cosa en otra; la influencia de la contaminación en el agujero de la capa de ozono de la atmósfera.

Municipalidad: entidad territorial de la división político administrativa del estado, con autonomía política, fiscal y administrativa, dentro de los límites que le corresponde su jurisdicción mediante la ley, su finalidad es de velar por el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población en su respectivo territorio. La Municipalidad es la base de organización y está compuesto por el territorio, la población que vive en ese territorio, ya sea que hayan nacido ahí o en cualquier otro lugar, y el gobierno. Las obligaciones de cada una de estas partes están definidas en las leyes de la Constitución Política del Estado y sobre todo en la Ley Orgánica de Municipalidades. La Municipalidad constituye la base de la división territorial y de la organización política y administrativa del Estado. La palabra "Municipalidad" proviene del latín municipium, que significaba entre los antiguos romanos, ciudad principal que se gobernaba por sus propias leyes. De aquí nació

también la palabra autonomía, la condición de una entidad territorial de regirse por sus propias normas. Salas (2013).

Sistema: conjunto de cosas que ordenadamente relacionadas contribuyen a un determinado objetivo un modelo formado por una serie de elementos interrelacionados entre sí que opera en nuestro entorno cambiante y con determinados objetivos. Desde el punto de vista de la ingeniería, sistema es una entidad formada por un conjunto de elementos o componentes básicos del sistema, y por las relaciones existentes entre ellos, así como con el entorno. Estas relaciones se expresan formalmente empleando lenguaje matemático. Baldera (2021)

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión de la calidad del servicio en la atención del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022. El método de investigación utilizado fue hipotético deductivo – correlacional con diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por todos los colaboradores de quienes se obtuvo información a través de la técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación obtuvo como resultado que, la gestión de la calidad del servicio influye de manera directa y significativa en el servicio de atención del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022, ya que se determinó que las variaciones en la gestión de la calidad del servicio explican teóricamente entre un 57.3% y un 63.1% de las variaciones en la atención del personal. Asimismo, se determinó una correlación significativa ($\text{sig.}, 0,000 < 0,05$) entre la gestión de la calidad del servicio y la atención del personal, con una asociación alta según el coeficiente Rho de Spearman (0.859), teniendo en cuenta el trato amable, la empatía, comunicación horizontal, y lenguaje assertivo. Estos resultados resaltan la importancia de fortalecer y ajustar adecuadamente la gestión de la calidad del servicio para promover una mejor atención del personal.

Palabras clave: gestión de la calidad, servicio de atención del personal, abastecimientos.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the influence of service quality management on the attention of personnel in the supply area in the Provincial Municipality of Chota, 2022. The research method used was hypothetical deductive - correlational with a non-experimental cutting design. transversal, the population was made up of all the collaborators from whom information was obtained through the survey technique and the questionnaire as an instrument. The research obtained as a result that service quality management directly and significantly influences the attention service of the staff in the supply area in the Provincial Municipality of Chota, 2022, since it was determined that the variations in management of service quality theoretically explain between 57.3% and 63.1% of the variations in staff attention. Likewise, a significant correlation (sig., $0.000 < 0.05$) was determined between service quality management and staff attention, with a high association according to Spearman's Rho coefficient (0.859), taking into account the treatment Kindness, empathy, horizontal communication, and assertive language. These results highlight the importance of strengthening and appropriately adjusting service quality management to promote better staff care.

Keywords: quality management, personnel service, supplies.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1.Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

Ante el escenario de la globalización, el desarrollo tecnológico, la calidad y la productividad, las tendencias administrativas están orientadas hacia la creación de una cultura de servicio que proporcionen métodos y herramientas para mejorar la atención al cliente. En esta perspectiva, en el Perú todas las instituciones públicas del estado están inmersas, en emprender cambios continuos y decididos con la finalidad de mejorar y con ello ofrecer una atención de servicio de calidad a la población. En algunas instituciones, como las Municipalidades han realizado una serie de modificaciones con la finalidad de modernizar y mejorar sus actividades en la prestación de servicios y en la atención a los usuarios. En la actualidad el personal de las instituciones del Estado son los que realizan estas actividades, dependiendo en gran parte del proceso administrativo y del ambiente de trabajo. Cuando una institución está orientada hacia las personas, su filosofía general y su cultura organizacional se reflejan en su desempeño, por lo que la gestión del talento humano es fundamental para una colaboración eficaz de las personas y con ello alcanzar los objetivos trazados. De tal manera que se pueda brindar a los usuarios una atención oportuna y de calidad, las alcaldías no pueden ser ajenas a dichos cambios los usuarios son el elemento fundamental de las Municipalidades, porque a ellos va dirigido el producto o servicio final. En este contexto de análisis, también se puede agregar que en la mayoría de las instituciones la diferencia y la ventaja competitiva emergen de las personas que trabajan en ellas y, son las que generan y fortalecen su buen funcionamiento. En este sentido, un producto o servicio ofrecido por una organización posee diversos elementos indispensables que influyen de manera directa en la satisfacción del usuario, por lo que la atención al usuario comprende todas las actividades que

la organización o sus colaboradores desarrollan, para satisfacerlos. En nuestra región Cajamarca, en las Municipalidades provinciales, distritales aún persisten los problemas de carácter administrativo, estratégico y operativo que no permiten el desarrollo efectivo de las actividades. Asimismo, presentan dificultades en las distintas áreas de servicios a los usuarios, el personal tiene una serie de dificultades al momento de atender a la población, así como la falta de capacitación al personal y programas que ayuden en el sistema de atención; además no existe coordinación en el área administrativa en cuanto a la definición de funciones, permitiendo que la estructura organizativa actual no se desempeñe adecuadamente.

1.1.2. Descripción del problema

En la Municipalidad Provincial de Chota, las dificultades para ofrecer un servicio óptimo y de calidad, no es de ahora, eso se viene acarreado hace muchos años; los descontentos e insatisfacciones están a la orden del día y la incomodidad de la población cada día se acrecenta más, la cual se ve reflejada en pronunciamientos públicos, en denuncias en los medios de comunicación, en plantones, etc. La problemática antes descrita se complementa además con un personal que no tiene un plan de trabajo y las herramientas necesarias, que le permita y los motive en cuanto a atención al usuario se refiere; es por ello que los colaboradores se encuentran desmotivados, asimismo no existe identificación de procesos técnicos administrativos que agilicen el desarrollo de actividades que se realizan en la institución a favor de la comunidad. Por consiguiente, es necesario promover la gestión de la calidad del servicio y su influencia en la atención por parte del personal que labora en el área de abastecimientos de la Municipalidad Provincial de Chota.

Por otro lado, la problemática del área de abastecimientos se refleja en el desconocimiento de técnicas administrativas y motivacionales, de leyes, reglamentos y disposiciones generales por parte de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chota; la administración no gestiona, no innova, tampoco brinda ninguna capacitación al

personal que labora en el área de abastecimiento. El área de abastecimientos siempre ha contratado personal no calificado o inadecuado lo hace siempre por afinidad política o amical, lo que permite no ser competitivos y no ofrecer un servicio de calidad.

En la presente de investigación se busca una gestión de la calidad del servicio que influya de manera directa en la atención del personal que labora en el área de abastecimiento, con la finalidad de brindar un servicio de atención de calidad en favor del público usuario y con ello colmar las expectativas de la población.

1.1.3. Formulación del problema

1.1.3.1. Pregunta General

¿De qué manera la gestión de la calidad del servicio influye en el servicio de atención del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota?

1.1.3.2. Preguntas específicas

¿De qué manera la gestión de la calidad del servicio influye en el trato amable del personal del área de abastecimiento de la Municipalidad provincial de Chota?

¿De qué manera la gestión de la calidad del servicio influye en la empatía del personal del área de abastecimiento de la Municipalidad provincial de Chota?

¿De qué manera la gestión de la calidad del servicio influye en la comunicación horizontal del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota?

¿De qué manera la gestión de la calidad del servicio influye en el lenguaje efectivo del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota?

1.2. Justificación e Importancia

1.2.1. Justificación científica

La investigación permite ampliar conocimientos sobre las variables de estudio, que son la gestión de la calidad del servicio y la atención del personal, permitiendo un mayor

debate de este eje temático. La investigación se centra en las dimensiones de la gestión de la calidad del servicio que son: fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad; y sobre la atención del personal cuyas dimensiones son: trato amable, empatía, comunicación horizontal y lenguaje efectivo; además las variables se basan en la teoría de la calidad y la teoría de las relaciones humanas y la teoría Z. También, contribuye como antecedente para próximas investigaciones en esta línea temática.

1.2.2. Justificación técnica-práctica

En el mundo actual, existen muchas herramientas, técnicas, estrategias, para determinar su influencia positiva de la gestión de la calidad, en favor de los colaboradores del área de abastecimientos, y con ello mejorar la calidad de atención a los ciudadanos. La justificación técnica se puede expresar en asumir y desarrollar las técnicas y prácticas operativas de la calidad y las técnicas relacionadas con la gestión de los recursos humanos y con todo lo relacionado con la cultura de organización; las mismas que permitirán promover y desarrollar la gestión de la calidad orientadas a mejorar la atención por parte del personal involucrado y con ello lograr satisfacer de manera eficiente las necesidades de servicio de la población. Mejorar los servicios municipales, si es posible que es necesario darle un tratamiento adecuado, aplicando las normas y procesos de un sistema de calidad, pero respaldadas por las teorías en materia de calidad de los servicios orientados a mejorar la calidad de vida de la población, atendiendo sus quejas, reclamos, denuncias de tal forma que se cubra las expectativas de la población, implantando medidas correctivas ante el mal servicio que brindan las Municipalidades.

1.2.3. Justificación institucional y personal

La investigación surge de la necesidad de conocer la situación en la que se encuentra la gestión de la calidad del servicio y conocer si influye en la atención del personal del área de abastecimientos de la Municipalidad Provincial de Chota. Además, aporta en mi desarrollo

personal y profesional, y ayuda para conseguir el Grado Académico de Maestro en Ciencias en la mención de Administración y Gerencia Pública de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

1.3.Delimitación de la investigación

1.3.1. Geográfica

La investigación se desarrolló en el área de abastecimientos de la Municipalidad Provincial de Chota.

1.3.2. Temporal

La investigación se desarrolló en el año 2022.

1.3.3. Social

Colaboradores del área de abastecimientos de la Municipalidad Provincial de Chota.

1.3.4. Temática

La realidad de objeto de estudio estuvo referida a la gestión de la calidad del servicio y la atención del personal.

1.4.Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la influencia de la gestión de la calidad del servicio en el servicio de atención del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

1.4.2. Objetivos Específicos

Determinar la influencia de la gestión de la calidad del servicio en el trato amable del personal del área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Chota.

Determinar la influencia de la gestión de la calidad del servicio en la empatía del personal del área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Chota.

Determinar la influencia de la gestión de la calidad del servicio en la comunicación horizontal del personal del área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Chota.

Determinar la influencia de la gestión calidad del servicio en el lenguaje efectivo del personal del área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Chota.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

En esta investigación se busca recopilar los antecedentes de estudios necesarios, con la finalidad de obtener una adecuada conclusión, los estudios considerados son, en el contexto internacional, nacional y local; entre ellos tenemos:

2.1.1. Internacional

Hidalgo (2015), en su tesis denominada *Modelo de Gestión para Mejorar la Calidad de Atención al Usuario del GADM Cantón Babahoyo*, tuvo como objetivo diseñar un Modelo de Gestión y su influencia para el mejoramiento de la calidad de atención al usuario del GADM Del Cantón Babahoyo. La metodología utilizada fue el Analítico Sintético, la cual permitió realizar un estudio específico de todos los factores relacionados con la Atención a los usuarios del GADM de Babahoyo; y el método Inductivo y Deductivo, el cual permitió lograr los objetivos propuestos y ayudarán a verificar las variables planteadas. La técnica fue la encuesta y la entrevista la cual se aplicó a la muestra de 384 personas, una vez obtenidos los resultados de ambas encuestas se realizó la tabulación y graficas correspondientes. Concluyendo que, el modelo de gestión de calidad adaptado a la realidad de municipio de Babahoyo, mejora notablemente procesos administrativos de la institución; y acerca del nivel de atención del personal aumentó.

Salas (2017), en su trabajo de investigación titulado *Análisis de la Calidad del Servicio y Atención en el Sector Público, Caso Contraloría Departamental del Meta*, tuvo como objetivo analizar la calidad del servicio en el sector público en la Contraloría Departamental del Meta. La metodología utilizada fue de enfoque mixto, se tuvo como universo poblacional de 160 sujetos y la muestra fue de la muestra arrojó un total de 114 sujetos de control, se tuvo como técnica a la encuesta y la entrevista. Concluye que, la calidad

del servicio proporcionado a los sujetos de control fiscal de la Contraloría Departamental del Meta en el departamento del Meta, es satisfactorio; donde más del 80% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la calidad del servicio de la Contraloría Departamental del Meta.

2.1.2. Nacional

Álvarez (2018), en su trabajo de investigación, denominada, *Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017*, cuyo objetivo fue determinar la influencia de la gestión municipal y la atención al cliente en la calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017. La metodología utilizada fue hipotético deductivo, diseño no experimental, transversal. La población estuvo constituida por los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita Lima 2017. Se utilizó el muestreo no probabilístico de carácter censal y se tuvo una muestra de 384 personas. Para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido, mediante la Técnica de Opinión de Expertos y su instrumento es el informe de juicio de Expertos de las variables de estudio; se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, con preguntas tipo Escala de Likert. Para la confiabilidad de los instrumentos se usó Alpha de Cronbach. Las encuestas nos permitieron determinar la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizativo en las instituciones educativas. Una aproximación desde la perspectiva docente. Concluyéndose que, la gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la Municipalidad de Santa Anita Lima 2017, donde el R² de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la variable dependiente en 56,4%.

Mego (2013), en su trabajo de tesis denominada *Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad para Mejorar el Servicio de atención en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011*, tuvo como objetivo conocer la calidad de los diferentes

servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Chiclayo-Perú. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, de diseño descriptivo, se aplicó una encuesta de preguntas a una muestra de 270 usuarios (190 del centro de la ciudad, urbanizaciones, pueblos jóvenes y Asentamientos Humanos) y 80 proveedores de servicio (autoridades, funcionarios, empleados y obreros municipales). La escala de valoración consideró cuatro niveles: muy bueno, bueno, regular y deficiente. Se entrevistó a dos ediles y cinco funcionarios responsables de la ejecución de los servicios. Se tuvo como resultados que la mayoría de los usuarios (el 54%) del centro de la ciudad, urbanizaciones, pueblos jóvenes y asentamientos humanos, calificaron como regular la calidad del servicio. Concluyendo que, en la percepción general del servicio municipal la mayoría de los usuarios (el 57.8%), califican, en la escala de valoración utilizada, como regular y deficiente la calidad del servicio que reciben de la Municipalidad Provincial de Chiclayo; quienes muestran su disconformidad tanto en calidad como en cantidad, por no cubrir sus expectativas de recibir un buen servicio municipal.

2.1.3. Local

Celis (2022) en su trabajo de tesis denominada *Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022*, tuvo como objetivo determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022. La metodología se realizó mediante un estudio de tipo básica, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional, transversal, la población fue de 195 y la muestra 130 usuarios, la técnica fue encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados mencionan que los usuarios calificaron en un nivel medio la calidad de atención y la satisfacción. Concluyendo que, existe influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario de consulta externa en la unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca.

2.2.Bases Teóricas

2.2.1. Teoría de la Calidad

Rojas (2003), en su libro titulado *Teorías de la calidad Orígenes y tendencias de la calidad total*, indica que es intrínseco al hombre el deseo de superación, lo cual ha sido el elemento clave para el avance tecnológico y cultural de la humanidad. En este proceso destaca también el propósito de hacer las cosas bien, como algo natural al ser humano. Por su parte los fenicios diseñaron algunos métodos un poco más sofisticados cuya finalidad era eliminar de una vez por todas las posibilidades de que alguien repitiera errores. Para ello, se cortaba la mano del individuo que lo cometía. A medida que en la edad media surgieron los gremios, las normas de calidad se hicieron explícitas. Esto pretendía, por un lado, garantizar la conformidad de los bienes que se entregaban al cliente, y por el otro, mantener en algunos grupos de artesanos la exclusividad de elaborar ciertos productos. Calidad Total no solo reconoce la dignidad y el potencial intelectual del ser humano, incorporándolo al autocontrol activo de la calidad de lo que hace, sino que adicionalmente a través de este involucramiento lo pone en contacto estrecho con la naturaleza e importancia de su labor. Feigebaum (1945) publica su artículo “la calidad como gestión”, donde describe la aplicación del concepto de calidad en diferentes áreas de las General Electric, lo que resulta el antecedente de su libro Total Quality Control. Edward Deming (1950) discípulo de Shewhart, quien había participado dos años antes en un estudio sobre el Japón encargado por el gobierno estadounidense, dicta su primera conferencia a industriales de ese país, destacando la aplicación de métodos estadísticos en el control de la calidad, no solo en el servicio si no también con el cliente o usuario.

Philip Crosby (1961) lanza el concepto de cero defectos, enfatizando la participación del recurso humano, dado que se considera que las fallas vienen de errores del ser humano, tanto en el trabajo como también en el momento de interrelacionarse con el cliente. Sin

embargo, en los Estados Unidos, la importancia de calidad como un elemento clave de la competitividad no logra captarse por completo hasta finales de los años setenta, cuando empieza a ser manifiesta la exitosa presencia japonesa en el mercado norteamericano. El concepto de calidad ha pasado a lo largo de este siglo de una etapa donde no existía como una tarea sistemática a otra, donde el aseguramiento de calidad se inicia desde el diseño del producto y su respectivo proceso, lo cual ha calificado Ishikawa como el surgimiento de una nueva generación en las actividades de control de calidad. Esto ha implicado entender que el concepto de calidad va más allá que el simple cumplimiento de ciertas especificaciones, pues esto no asegura que el cliente este satisfecho: un producto o un servicio será de calidad cuando logre satisfacer las necesidades, expectativas y requerimientos del consumidor, en todo sentido; por ende, será él quien establezca los parámetros a alcanzar. A su vez, el dinamismo implícito en este punto de referencia significa que la calidad no debe concebirse como un status. Si no como un proceso de mejora continua. Calidad total se ha convertido en uno de esos conceptos que pueden significar todo o nada. Cuando se tiene contacto con organizaciones interesadas en incorporar la calidad total, estas tienen conceptualizaciones diferentes, lo que ha representado un problema, ya que no solo es el producto o servicio, también es la calidad de atención al cliente.

2.2.2. La Teoría de las Relaciones Humanas y la Teoría Z

La teoría de las relaciones humanas desarrollada por Elton Mayo (1924 - 1927) plantea una nueva visión, dentro de las instituciones, sobre la naturaleza del hombre, ya que considera al trabajador no como un ente económico, sino como un ser social con sentimientos, deseos, percepciones, miedos y necesidades que lo motivan a alcanzar sus objetivos, donde a través de liderazgo y las normas del grupo se determina, los niveles de la calidad del servicio funcional y organizativa. Elton Mayo, plantea que cuando la administración motiva y estimula a que los empleados trabajen más y con mejor calidad, la

organización cuenta con relaciones humanas eficaces, cuando el ánimo y la eficiencia se debilitan, se considera que las relaciones humanas no son eficaces. El enfoque humanístico promueve una verdadera revolución conceptual en la teoría administrativa: si antes el énfasis se hacía en la tarea (por parte de la administración científica) y en la estructura organizacional (por parte de la teoría clásica de la administración), ahora se hace en las personas que trabajan o participan en las instituciones. Desde esta perspectiva en este enfoque, la preocupación por la máquina y el método de trabajo, por la organización formal y los principios de administración aplicables a los aspectos organizacionales ceden la prioridad a la preocupación por el hombre y su grupo social: de los aspectos técnicos y formales se pasa a los aspectos psicológicos y sociológicos. Este enfoque humanista no pierde de vista el objetivo principal de las teorías clásicas, mejorar la eficiencia institucional; esto, claro, sin dejar de lado que los factores sociales y psicológicos pueden determinar, en gran parte, el desempeño profesional y satisfacción de los trabajadores. De acuerdo con Chiavenato (2012) se orientó principalmente hacia dos aspectos básicos que ocuparon otras tantas etapas de su desarrollo: (a) Análisis del trabajo y adaptación del trabajador al trabajo. En esta primera etapa domina el aspecto meramente productivo. El objetivo era la verificación de 14 las características humanas que exigía cada tarea por parte de su ejecutante, y la selección científica de los trabajadores, basada en esas características. Esta selección científica se basaba en pruebas. Durante esta etapa los temas predominantes eran la selección de personal, la orientación profesional, los métodos de aprendizaje y de trabajo, la fisiología del trabajo y el estudio de los accidentes y la fatiga. (b) Adaptación del trabajo al trabajador. Esta segunda etapa se caracteriza por la creciente atención dirigida hacia los aspectos individuales y sociales del trabajo, con cierto predominio de estos aspectos sobre lo productivo, por lo menos en teoría. Los temas predominantes en esta segunda etapa eran el estudio de la personalidad del trabajador y del jefe, el estudio de la motivación y de los incentivos de

trabajo, del liderazgo, de las comunicaciones, de las relaciones interpersonales y sociales dentro de la organización.

En conclusión, esta teoría se caracteriza por humanizar y democratizar la administración en las instituciones, liberándola de los conceptos rígidos y mecanicistas; estudia la organización como grupos de personas sujetas de derechos y valores, se inspira en sistemas de psicología; promueve la delegación plena de la autoridad; fomenta la autonomía, confianza y apertura en las relaciones humanas entre los actores educativos; asimismo, asume el trabajo de equipo como un instrumento de gestión para alcanzar eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos institucionales. Asimismo, en esta teoría se logra la identificación de la organización informal (que se forma a partir de las relaciones de amistad o del surgimiento de grupos informales que no aparecen en el organigrama, o en cualquier otro documento formal) la participación de los empleados, en la toma de decisiones, dando una mayor importancia a la comunicación ascendente; es decir, una comunicación abierta entre empleados, funcionarios y usuarios.

Por otro lado, Ouchi (1981), propone una teoría “Z”, en la que la autoestima de los trabajadores está ligada a alcanzar los objetivos institucionales. Esta teoría sugiere que los individuos no desligan su condición de seres humanos a la de trabajadores y que la humanización de las condiciones de trabajo aumenta la eficiencia de la institución y, a la vez, la autoestima de los trabajadores. La teoría “Z” afirma que, para poder comprender las necesidades del trabajador dentro de la institución, es necesario tomar en cuenta ciertos factores externos a ésta; en este sentido, es importante tomar en cuenta que no es posible separar la vida personal de los trabajadores de las cuestiones laborales. Esta teoría está basada en las relaciones humanas, tomando en cuenta aspectos como relaciones personales estrechas, trabajo en equipo y confianza, entre otras; trata de mejorar el desempeño profesional a través de una filosofía humanista, en la que la institución debe comprometerse con sus trabajadores;

además, permite darse cuenta de que los trabajadores son seres integrales que se ven afectados por los diferentes contextos en los que se desenvuelven.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Gestión de la calidad del servicio

Alfonso (2019), definen a la gestión de calidad como una estrategia para impulsar la competitividad de las organizaciones públicas o privadas en el momento de ofrecer un bien o servicio por parte de sus colaboradores lo que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente. El propósito es analizar cómo la gestión de la calidad puede usarse, independientemente del sector, como elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Un Sistema de Gestión de la Calidad puede ayudar a tener un mejor control de cada uno de los procesos internos de una organización, desde un enfoque basado en procesos interrelacionados. Por ende, una cultura de la calidad debe estar basada en requisitos específicos como la satisfacción del cliente en toda su extensión y sobre la base del principio de mejora continua. La calidad en el sector servicios hace referencia al acceso, interacción, buen trato del personal y su preparación para servir, recibir respuestas satisfactorias, ser escuchado para opinar sobre la calidad del servicio y apreciar mejoras en el mismo. En términos de un buen clima organizacional proporciona un ambiente propicio para favorecer una cultura de calidad enfocada en las metas de la organización y apropiada a su entorno saludable. La gestión de la calidad, como nuevo enfoque gerencial, permite a organizaciones convertirse en entidades de avanzada en los senderos de la gestión del conocimiento, basada principalmente en el recurso más importante, el recurso humano y sus conocimientos. La verdadera capacidad empresarial no está representada en la cantidad de información con que cuenta, sino en la capacidad para utilizarla. Promover la calidad representa la oportunidad para impulsar la competitividad empresarial a través de la conexión

entre producto o servicio y cliente, siendo esto una vía para estar en sintonía con los cambios del mercado y del entorno dinámico que demanda hoy día estrategias y acciones precisas, con el menor riesgo posible.

James (1997), la Gestión de la Calidad se define como un concepto complejo y abstracto, difícil de observar y de medir, lo que ha llevado al desarrollo de instrumentos de medición basados en escalas construidas a partir de la percepción directa. Gestión de la Calidad exige, no sólo categorizar exhaustivamente las dimensiones que forman su dominio, sino también especificar adecuadamente la forma en que aquéllas interrelacionan para tener una idea global. La falta de una comprensión global de los elementos que forman la gestión de la Calidad, así como de sus interacciones, que conduce a considerar las dimensiones independientes o con relaciones unidireccionales, lo que significa asumir que el sistema es sostenible en ausencia o pobreza en alguno de sus componentes y enmascarar la existencia de interrelaciones que van más allá de la relación aditiva. La conceptualización latente implícita a la GCT comprende que las dimensiones están fuertemente correlacionadas (interacciones recíprocas), formando todos sus principios, prácticas y métodos un sistema en el cual la falta de una pieza destroza el potencial sinérgico, lo que aumenta el riesgo de fracaso en la implantación. Este tema despeja, pues, el error reduccionista de pensar que la Gestión de la Calidad se puede afrontar con un único enfoque.

Nercy, et al (2021), define la calidad como, un concepto inherente a la misma esencia del ser humano. Aunque varios autores argumentan que los cimientos de la disciplina datan de la era de la industrialización a finales del siglo XIX, no fue sino hasta la década de los ochenta cuando se marca el nacimiento de la era de la gestión de la calidad, convirtiéndose en uno de los pilares fundamentales de la gestión empresarial. La gestión de la calidad, se define como un grupo o patrón de trabajo de actividades humanas o de máquinas que interactúan dirigidos por información, para lograr un propósito específico común. También define la

gestión como el conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos, el término Calidad, tiende a ser subjetivo, ya que está relacionado con las percepciones de cada individuo. Sin embargo, puede ser definida como una propiedad que tiene una cosa u objeto y que define su valor, así como la satisfacción que provoca en un sujeto, para otros autores la calidad no es otra cosa que una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua.

Aguilar (2010) menciona que la gestión de la calidad se realiza mediante un sistema, es decir, por medio de un conjunto de elementos conjuntamente relacionados que uno depende del otro, y actúan entre sí. Desde este contexto las Municipalidades deben aportar con los recursos y generar condiciones para que la política de calidad sea viable y documentar el sistema para que no se pierda el esfuerzo realizado.

Por su parte Deming (1993) indica que la calidad se manifiesta, como una serie de acontecimientos hacia una mejora continua. Deming y sus logros son reconocidos a nivel del mundo, sus principales aportes son los 14 puntos de Deming, y el círculo Deming lo que ha logrado establecer que al utilizar los principios de Deming la calidad se incrementa y por lo tanto bajan los costos y con ello pueden ahorrar más los consumidores; cuando los clientes obtienen mejores productos, las instituciones logran aumentar sus ingresos y al lograr esto, mejora la economía.

Duque (2005), en la literatura académica, la medición de la calidad del servicio ha suscitado algunas diferencias de criterio. La principal hace referencia a qué es lo que realmente se está midiendo. En general se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio: Calidad, satisfacción y valor, la investigación en el área se ha centrado básicamente en calidad y satisfacción; el valor es el concepto con más bajo nivel de estudio hasta el momento reconoce que la línea que separa las evaluaciones de la calidad de las otras tendencias de evaluación de experiencias de servicio no está muy bien

definida. Para los propósitos de este trabajo se tomará únicamente el concepto de calidad. La Real Academia Española define calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Esta definición establece dos elementos importantes en su estudio. Primero, la referencia a características o propiedades y, segundo, su bondad para valorar algo a través de ella.

Dimensiones de la Gestión de la Calidad del Servicio.

Alfonso (2019), la teoría sobre gestión de la calidad ha identificado varias dimensiones que han sido documentadas y empíricamente analizadas en los estudios de medida fiables y válidos, de la gestión de la calidad. Para tener una mejor referencia, de la calidad de un servicio es importante, considerar algunos elementos básicos, como: atributos de la calidad de un servicio, que está compuesto de varios atributos o dimensiones tanto objetivas como subjetivas; servicio esperado, conocer lo que los clientes esperan con relación a los atributos del servicio es posiblemente la etapa más crítica para la prestación de servicios de alta calidad, servicio percibido; este elemento es el resultante del contacto del cliente con el proveedor del servicio; calidad del servicio prestado, la percepción general que los clientes tienen sobre la calidad de una determinada empresa de servicios está basada en diversos atributos que los clientes consideran importantes. Para cada atributo, ellos notan la diferencia entre la clasificación que dieron para la calidad recibida y la calidad que esperaban recibir; el nivel de satisfacción, es la diferencia que hay entre lo que el cliente espera recibir del servicio y el servicio real que recibe; nuevas actitudes, son los cambios que introducen las empresas en sus procesos de prestación de los servicios dirigidas a mejorar la satisfacción de sus clientes; nuevo comportamiento, es el comportamiento dirigido a lograr un aumento de la utilización de los productos o servicios, un aumento de la intención de realizar nuevos negocios y la divulgación entre otras personas sobre los aspectos positivos de la experiencia. De igual forma, los estudios que han analizado la relación entre la gestión de la calidad y el

resultado han medido la variable gestión de la calidad de diferentes formas. Aquellos estudios que la midieron utilizando un constructo multidimensional identificaron un conjunto de dimensiones para desarrollar la gestión de la calidad. Entre ellos se considera:

Fiabilidad. Es la capacidad de ofrecer un servicio de una manera exacta, segura y consciente.

Respuesta. Es la capacidad para brindar un servicio puntual.

Seguridad. Conocimiento y cortesía de empleados, así como la habilidad para transmitir seguridad.

2.3.2. Servicio de Atención del personal

Echeverry (2016), indica que el servicio y atención que se ofrece al usuario o cliente es cuando estos tienen alguna duda, sugerencia o desean hacer alguna compra. Además de esto el trabajador de la entidad o empresa debe tener en cuenta al momento de atender al cliente o usuario algunos valores como; amabilidad, rapidez, atención personalizada, ambiente agradable y seguridad. El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una institución, entidad o compañía diseña para satisfacer, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. De acuerdo a lo anterior se puede decir que el servicio al cliente es de gran importancia para cualquier organización, ya que por medio de esta herramienta se aseguran la fidelidad de los clientes, eleva en aceptación y credibilidad como entidad, y gracias a ello te ayuda a ser más competitivo lo cual permite crecer como organización.

García (2016), sostiene que el servicio que ofrece el personal de una entidad representa una de las grandes exigencias para una adecuada atención para lograr una impecable prestación del mismo. Debido a su relevancia, las empresas, entidades públicas y organizaciones de cualquier índole realizan un gran esfuerzo por entregar a sus usuarios y clientes, este conjunto de actividades que implican una naturaleza propia, con el fin de lograr que el usuario se sienta complacido y valorado. Sin embargo, existen factores que influyen en

la atención y entrega del servicio al cliente, los cuales deben ser tomados en cuenta para intervenirlos, con el fin de mejorar esas acciones. Es así como la importancia de intervenir en la cultura de servicio para ofrecer un mejor servicio al cliente se basa en el esfuerzo de la organización por lograr la preferencia y satisfacción del mismo, el mercado presenta un notable predominio hacia la competitividad que indudablemente beneficia al usuario, ya que este puede contar con diferentes opciones para seleccionar el que prefiera. Por esa razón, las organizaciones necesitan comprender cómo ofrecer un servicio a la altura de sus requerimientos, en favor de sus usuarios. También define a la atención del personal de una organización o entidad frente al público usuario, como tener la actitud y aptitud de dar soporte al usuario, garantizar la solución de sus problemas y, en consecuencia, velar por la satisfacción de sus necesidades de quienes lo soliciten. Para ofrecer un buen servicio, es fundamental que el personal esté bien capacitado o preparado, ya que mediante ello se puede garantizar una comunicación clara, humana, empática y proactiva con los usuarios y clientes. Sabiendo qué es la atención del personal frente a un cliente, podemos profundizar en su importancia. Este aspecto es esencial para el éxito de un negocio, a tal punto que el trato al consumidor o usuario se considera incluso más importante que el precio del producto o servicio. Ofrecer un buen servicio al cliente tiene múltiples beneficios para una organización; los más destacados son la retención, fidelización, imagen como entidad, y sobre todo eso te permite obtener una información valiosa sobre tu público objetivo.

Según, la Presidencia del Consejo de Ministros (2015), una buena atención del personal es brindar servicios de calidad y priorizar que todas las acciones de la entidad, sumen en el servicio final que se ofrece al ciudadano. El ciudadano, ya sea que actúe en nombre propio o en representación de una organización, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio de las entidades del estado. Las entidades públicas por definición prestan servicios únicos, establecidos por ley,

por lo que los ciudadanos se ven obligados a acudir a estas entidades para solicitar tales servicios, por lo tanto, es necesario que el personal que labora en las entidades públicas se preocupen en brindar una atención de calidad. Para esto se debe contar con una administración pública eficiente y transparente, para recibir información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios prestados por las entidades; obtener información sobre los horarios de atención al público, de manera visible. En las arias, conocer el estado de su trámite y lo más importante es obtener del personal de la entidad pública, un trato respetuoso, sin discriminación por razón, de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión; recibir una atención que tome en cuenta las prácticas culturales y la lengua de cada ciudadano, obtener el asesoramiento preciso sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus procedimientos, y recibir en términos claros y sencillos las notificaciones que envíe la entidad; exigir el cumplimiento de los derechos que le reconoce la Constitución Política del Perú; y gozar de una administración pública responsable. Es necesario definir las prioridades de las entidades a partir de las necesidades ciudadanas, siendo el personal de las entidades públicas el agente del cambio, que impulse mejoras continuas en favor de la población.

Dimensiones de la atención del personal.

Trato amable. Arenas y Jaramillo (2017), menciona que en esta dimensión se conceptualiza y contextualiza en el marco de la educación amable, y se define como la autorregulación y control emocional tanto de las personas que laboran en el área de abastecimiento como también del público usuario, de tal manera que se garantice una interacción expresada en un trato amable, afectivo y constructivo entre ambas partes. Por lo que es necesario potenciar el desarrollo emocional de las personas involucradas en la investigación, como complemento del desarrollo cognitivo, para facilitar el desarrollo de una personalidad confiable y segura para las decisiones, la sociabilidad y adaptación a situaciones que alteren el buen entendimiento o acciones discriminatorias y excluyentes. Esto implica,

además, fomentar actitudes positivas ante la adversidad en el trabajo, la práctica de habilidades sociales, expresar la calidez personal en el trato a los usuarios, es decir, poner de manifiesto lazos de amistad, predisposición para escucharlo y entender sus inquietudes y necesidades, con la finalidad, de hacerlo sentir a la otra persona como en casa. Destalles muy importantes para ofrecer bienestar personal y social, así como un servicio eficaz eficiente.

Empatía. Arenas y Jaramillo (2017), definen a la empatía, como la capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos, pero lo cierto es que va más allá, la empatía es la intención de comprender el estado emocional de la otra persona, desde su perspectiva, lo cual implica ponerse en su lugar, sentir de verdad lo que el otro está sintiendo, sobre todo, cuando está pasando por un momento crítico. La palabra empatía proviene del griego, *empátheia*, que quiere decir “emocionado”, a inicios del siglo xx, el área de la psicología decidió acoplar esta palabra y extender su significado original, hoy en día es considerada como el componente más importante de la inteligencia emocional. La empatía, se trata que no es necesario estar de acuerdo con el otro en su forma de interpretar lo que le pudo haber pasado, simplemente se trata de entender a las otras personas, es una participación afectiva en la realidad del otro, en donde hacemos, por un momento, su mundo emocional nuestro, la empatía va más allá, se trata de conectar genuinamente con el sentir de la otra persona, y por eso es muy importante aprender a manejar las emociones. Existen tres tipos de empatía:

- Empatía cognitiva: es la empatía limitada en la que únicamente optamos la perspectiva de la otra persona, implica que podemos ponernos en su lugar y que nace de una comprensión intelectual.
- Empatía afectiva o emocional: es cuando se sienten los sentimientos del otro, como cuando se ve a alguien sufrir y sufrimos a su lado. Es catalogado como un contagio emocional, es decir, cuando la otra persona, nos contagia sus

emociones, y muchos están propensos a manifestar este tipo de empatía que suelen verse muy abrumados por sus sentimientos, lo cual los puede llevar a sufrir un gran estrés, también se denomina como desgaste por empatía.

- **Empatía compasiva:** esta es la que encaja mejor con la definición de empatía que hemos explicado y que vamos a seguir desarrollando, porque trata de conocer los estados emocionales de los demás y conectarse afectivamente. Se basa en la capacidad de un individuo de ser empático con otro y mostrar una predisposición para la ayuda, este tipo de empatía es el que pasa a la acción. Hay que tener muy presente que la empatía se aprende, o se nace siendo empático.

Comunicación horizontal. Beltrán (2007), menciona que la comunicación horizontal es el proceso de interacción social democrática que se basa en el intercambio de símbolos por los cuales los seres humanos comparten voluntariamente sus experiencias bajo condiciones de acceso, libre diálogo y participación igualitaria; todos tienen el derecho a comunicarse con el fin de satisfacer sus necesidades, por medio de la comunicación, las personas se comunican con múltiples propósitos. El libre e igualitario proceso de comunicación por acceso, diálogo, participación está basado sobre la estructura de derechos, necesidades y recursos, que es la condición para la comunicación horizontal por lo tanto sin oportunidades similares para todas las personas de recibir, y dar mensajes no puede comenzar una interacción social democrática. Una comunicación horizontal debe tener una genuina interacción democrática, por lo que toda persona debe contar con oportunidades similares para emitir y recibir mensajes de manera que se evite la monopolización de la palabra mediante el monólogo. La participación en una comunicación horizontal es de vital importancia, porque sin oportunidades similares para todas las personas, para emitir sus mensajes, el proceso permanecería captado por la minoría. El diálogo y la participación son los componentes clave

del proceso sistemático de comunicación horizontal, tienen relación de interdependencia; es decir: a mayor acceso de diálogo y participación, mayor satisfacción de las necesidades de comunicación. La retroalimentación es un elemento importante del diálogo cuando opera en forma multidireccional y equilibrada por la cual todas las personas involucradas en una comunicación la dan y la reciben en condiciones similares, la retroalimentación es contraria al diálogo cuando es unidireccional ya que así está al servicio de la dependencia, no de la interdependencia equilibrada. La práctica de la comunicación horizontal es más viable en el caso de formatos interpersonales (individuales y de grupo) que en el caso de los formatos impersonales (masas). Una explicación técnica para ello es la dificultad intrínseca de lograr la retroalimentación en la comunicación de masas. Pero la principal explicación es política, es el hecho de que los medios de comunicación de masas son en su mayoría, instrumentos atrincherados de las fuerzas conservadoras y mercantilistas que controlan los medios de producción nacional e internacional.

Lenguaje efectivo. Arenas y Jaramillo (2017) mencionan que se expresa en la comunicación de forma precisa, clara, oportuna y contundente de lo que queremos y ofrecemos a los usuarios. La comunicación efectiva se basa en ser clara, categórica y directa haciendo entender nuestro mensaje de una forma pragmática y fácil, con lo cual aumenta las expectativas de que el mensaje sea aceptado. El lenguaje adecuado es la respuesta oportuna y efectiva, que respeta la posición de uno mismo y la de los demás, que es honesta y mesurada para con los involucrados. La comunicación efectiva es el proceso de compartir ideas, pensamientos, conocimientos e información de la forma más comprensible para el receptor del mensaje. Algunas de sus características son la claridad, la empatía y la escucha activa.

2.4. Definición de términos básicos

Abastecimiento o aprovisionamiento: es el conjunto de actividades que permite identificar y adquirir los bienes y servicios que una organización requiere para su operación adecuada y eficiente, ya sea de fuentes internas o externas.

Atención al cliente: es el acto en el cual se proporciona soporte o ayuda a los clientes de una entidad, ya sea privada o pública, de productos o servicios utilizando un conjunto de prácticas o procedimientos, con el fin de atender las necesidades generales como: dudas, sugerencias, reclamos y reparos técnicos; así como problemas específicos y puntuales que requieren atención especial. La atención al cliente es el proceso de resolver cualquier duda o problema del cliente de manera eficiente y efectiva. Se puede hacer por diferentes medios de comunicación, ya sea de manera directa como también por teléfono, correo electrónico, chat en vivo, redes sociales y otros. Viguera (2021).

Calidad: es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes, además calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es la adecuación e innovación continua, con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente, la producción de bienes y servicios requiere de un sistema basado en el control de procesos, esto genera calidad, el sistema debe enfocarse en prevenir el error. La calidad debe estar definida en términos de satisfacción al cliente. (Juran, 2001).

Efectividad: es la relación entre objetivos y resultados bajo condiciones reales, refiriéndose a los resultados finales de una actividad, sus beneficios y consecuencias, para una determinada población en función a los objetivos establecidos. Efectividad es un término de mayor alcance que la eficacia, se expresa en el impacto que un determinado procedimiento tiene sobre una población. Es un atributo que solo puede evaluarse en la práctica real de un bien o servicio al llevarlo a la práctica. La efectividad se determina si al juzgar la atención proporcionada va a producir los mayores beneficios posibles en la población. La máxima

efectividad se alcanza cuando se otorga la mejor de las atenciones útiles y se evita toda la atención dañina. La calidad de los servicios será posible en la medida en que se trabaje en equipo, participando con aporte de ideas y de esfuerzo para modificar el trabajo con el fin de brindar un trato más digno a los usuarios y asegurar la efectividad de la atención en favor de la población. Quintero et al. (2021).

Eficacia: es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, la eficacia se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales. Para ser eficaz se deben priorizar las tareas y realizar ordenadamente aquellas que permiten alcanzarlos mejor y más. Es el grado en que un procedimiento o servicio puede lograr el mejor resultado posible. Cuando se crean condiciones de máximo acondicionamiento para alcanzar un fin y este se logra, los recursos puestos en función de este fin fueron eficaces. Quintero et al. (2021).

Eficiencia: es la capacidad de lograr ese efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible. La eficiencia es la mejor relación obtenida como resultado de una cierta aplicación de medios como gastos y la obtención de un efecto medido como resultado, ser eficientes significa gastar mejor, y no menos, satisfacer las necesidades de la población y garantizar niveles de desarrollo sostenible. Es evidente que un servicio cualquiera puede brindarse dentro de límites aceptables de calidad con más o menos eficiencia, pero también es posible que una búsqueda desmedida de eficiencia vaya en perjuicio de la calidad. Por lo tanto, la búsqueda de la calidad, debe ser siempre más bien la búsqueda del mejor balance entre calidad y eficiencia. Quintero et al. (2021).

Gestión de calidad: conjunto de actividades debidamente coordinadas para dirigir y controlar las características relativas a la calidad en una organización. Silva (2010).

Gestión: es el arte de saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente. Esta noción instrumental es propia de la sociedad

industrial que, determinada por la productividad y la tecnología, se apoya en disciplinas que le permitan optimizar recursos de una manera práctica con énfasis en la racionalización del trabajo. Taylor (1994).

Influencia: es el poder de una persona o cosa para determinar o alterar la forma de pensar o de actuar de alguien, como, por ejemplo, el entrenador tiene una gran influencia sobre la mayor parte de sus jugadores. También se define como efecto, consecuencia o cambio que produce una cosa en otra; la influencia de la contaminación en el agujero de la capa de ozono de la atmósfera.

Municipalidad: entidad territorial de la división político administrativa del estado, con autonomía política, fiscal y administrativa, dentro de los límites que le corresponde su jurisdicción mediante la ley, su finalidad es de velar por el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población en su respectivo territorio. La Municipalidad es la base de organización y está compuesto por el territorio, la población que vive en ese territorio, ya sea que hayan nacido ahí o en cualquier otro lugar, y el gobierno. Las obligaciones de cada una de estas partes están definidas en las leyes de la Constitución Política del Estado y sobre todo en la Ley Orgánica de Municipalidades. La Municipalidad constituye la base de la división territorial y de la organización política y administrativa del Estado. La palabra "Municipalidad" proviene del latín *municipium*, que significaba entre los antiguos romanos, ciudad principal que se gobernaba por sus propias leyes. De aquí nació también la palabra autonomía, la condición de una entidad territorial de regirse por sus propias normas. Salas (2013).

Sistema: es un conjunto de cosas que ordenadamente relacionadas contribuyen a un determinado objetivo un modelo formado por una serie de elementos interrelacionados entre sí que opera en nuestro entorno cambiante y con determinados objetivos. Baldera (2021).

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. *Hipótesis general*

La gestión de la calidad del servicio influye de manera directa y significativa en el servicio de atención del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

3.1.2. *Hipótesis específicas*

La gestión de la calidad del servicio influye de manera directa y significativa en el trato amable del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

La gestión de la calidad del servicio influye de manera directa y significativa en la empatía del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

La gestión de la calidad del servicio influye de manera directa y significativa en la comunicación horizontal del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

La gestión de la calidad del servicio influye de manera directa y significativa en el lenguaje efectivo del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

3.2. Variables

Variable Gestión de la calidad del servicio.

Variable Servicio de atención del personal.

3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis

Tabla 1

Operacionalización de las variables

La gestión de la calidad del servicio y su influencia en el servicio de atención del personal del área de Logística de la Municipalidad Provincial de Chota 2022.										
Hipótesis	Definición Conceptual	Definición Operacional	Variables categóricas	Dimensiones	Indicadores	Fuente o instrumento de recolección de datos				
General										
La gestión de la calidad del servicio influye de manera directa y significativa en el servicio de atención del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.	Gestión de la calidad del servicio: Es el buen servicio de un personal con capacidad de respuesta, que inspiran seguridad y confianza en el momento de ofrecer un servicio, con preparación para servir, y dar respuestas satisfactorias, es importante saber escuchar para opinar sobre la calidad del servicio y apreciar mejoras en el mismo. Alfonso (2019).	Gestión de la calidad del servicio: Confiabilidad que se brinda, además la capacidad de respuesta y seguridad que se tiene al momento de brindar el servicio.	Variable Gestión de la calidad del servicio	Fiabilidad	- Cumplimiento - Sinceridad - Buen servicio - Servicio sin errores	Encuesta				
Específicas										
• La gestión de la calidad del servicio influye de manera directa y significativa en el trato amable del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.				Capacidad de respuesta	- Plazos prometido - Prontitud en el servicio - Disponibilidad para ayudar - Disposición para aclarar dudas					
• La gestión de la calidad del servicio influye de manera directa y significativa en la empatía del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.			Seguridad	- Inspirar confianza - Inspirar seguridad - Cortesía - Conocimiento para responder preguntas.						

La gestión de la calidad del servicio y su influencia en el servicio de atención del personal del área de Logística de la Municipalidad Provincial de Chota 2022.

Hipótesis	Definición Conceptual	Definición Operacional	Variables categóricas	Dimensiones	Indicadores	Fuente o instrumento de recolección de datos
<ul style="list-style-type: none"> • La gestión de la calidad del servicio influye de manera directa y significativa en la comunicación horizontal del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota. • La gestión de la calidad del servicio influye de manera directa y significativa en el lenguaje efectivo del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota. 	<p>Servicio de atención del personal: Es la actitud y aptitud de dar soporte al usuario, utilizando un lenguaje adecuado, con una comunicación igualitaria, siendo amables y empáticos con el fin de garantizar y dar solución a sus problemas y, en consecuencia, velar por la satisfacción de sus necesidades de quienes lo soliciten. García (2016).</p>	<p>Servicio de atención del personal: Es el buen trato que se brinda, la empatía con la que se atiende, la correcta comunicación que se tiene, y el lenguaje preciso que se utiliza por parte de personal al momento de brindar la atención.</p>	<p>Variable Servicio de atención del personal</p>	Trato amable	<ul style="list-style-type: none"> - Calidez emocional - Interacción inclusiva - Trato respetuoso y amable 	
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para escuchar - Ponerse en el lugar de los demás - Equidad 	
				Comunicación horizontal	<ul style="list-style-type: none"> - Información precisa y argumentada - Consenso y entendimiento democrático - Práctica de diálogos constructivos 	
				Lenguaje efectivo	<ul style="list-style-type: none"> - Defensa de los derechos sin perjudicar a los demás - Diálogo sincero, coherente y proactivo - Reconoce y comunica sus fortalezas y debilidades 	

CAPÍTULO IV

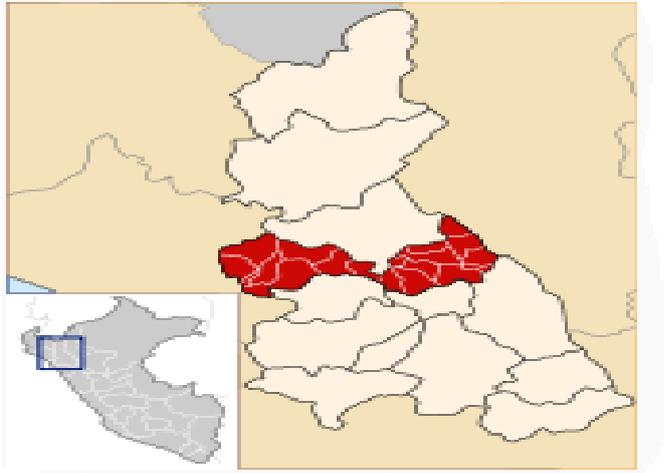
MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación Geográfica

La investigación se realizó en la ciudad de Chota distrito y provincia de Chota, en la región Cajamarca, que está ubicado en la parte central de la provincia, en la región andina norte del Perú. Su capital se encuentra en la meseta de Acunta a 2,388 msnm y a 150 Km al norte de Cajamarca y a 219 Km al este de Chiclayo, Lambayeque. Su longitud, teniendo en cuenta el meridiano de greenwich de 0°0'0" hacia el hemisferio occidental está ubicado el Perú con su grado referencial, el que pasa por Lima es el de 75° de longitud occidental; más al oeste se ubica nuestro departamento de Cajamarca por cuya capital pasa el meridiano 78°30' más al occidente se ubica la capital de la provincia de Chota y distrito de Chota; por cuya plaza pasa el meridiano imaginario 78°39'29" de longitud occidental. Con una latitud, según la línea ecuatorial que marca 0°0'0" y divide la tierra en hemisferio norte y hemisferio sur. El Perú se localiza en el hemisferio sur, en cuanto nos referimos a Cajamarca se encuentra más próximo a esta línea ecuatorial con una latitud de 7°12'05" y la ciudad de Chota se ubica más al norte de la capital departamental, por este lugar pasa el paralelo 6°33'48". El distrito de Chota limita por el norte con los distritos de Chiguirip y Conchán, por el oeste con el distrito de Lajas, por el sur con Bambamarca, distrito y capital de Hualgayoc, por el este con el distrito de Chalamarca. En cuanto a su temperatura, la mayor parte de su territorio, es de clima templado; sin embargo, en las partes más bajas como, Tuctuhuasi y Valle Doñana el clima templado presenta una ligera variación al templado caluroso; mientras que en las partes más altas como: Sitacucho, Lingán, Silleropata, Negropamapa, Chaupelanche, Progreso Pampa, Condorpullana, Colpatuapampa, Huayrac, Shotorco, La Palma, es un clima templado, frío. Las épocas de lluvias son de noviembre a abril, y sus épocas de sequía de mayo a octubre. Su temperatura promedio es de 17.8°C.

Figura 1

Ubicación geográfica



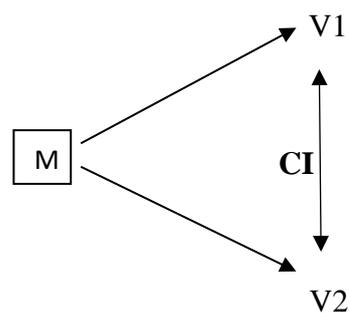
Nota. Google Maps

4.2. Diseño de la investigación

Desde el punto de vista de la intervención del investigador, el estudio corresponde a un diseño no experimental porque no se manipulan las variables; según el momento de recojo de la información la investigación es de corte transaccional ya que el recojo de información se realizó en un momento determinado de tiempo; y por su alcance fue correlacional-explicativo por que buscó analizar la influencia de la Gestión de la Calidad del Servicio en la Atención del Personal del área de abastecimientos de la Municipalidad Provincial de Chota.

Figura 2

Diseño de la investigación



Donde:

M: Muestra.

V1: Gestión de la Calidad del Servicio

V2: Atención del Personal

CI: Coeficiente de Influencia

4.3. Métodos de investigación

Por las propiedades, su naturaleza y el método de investigación que se utilizó, este trabajo de investigación se caracteriza por ser cuantitativo; el método de la investigación que se utilizó fue el siguiente:

4.3.1. Método hipotético deductivo

Ayudó en el análisis global y general de la realidad problemática en sus diferentes dimensiones; asimismo, permitió conocer la realidad del objeto de estudio, a través de un proceso adecuado de relación causa - efecto que parte de lo general a lo específico y viceversa. También, se utilizó el desarrollo de las teorías científicas referente al estudio.

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

4.4.1. Población

Corresponde a todos los colaboradores ya sea nombrados, contratados en la modalidad de Contrato Administrativo de Servicio (CAS), Locadores de servicio y Decreto Legislativo 728, que en la actualidad se encuentran laborando en el área de abastecimientos de la Municipalidad Provincial de Chota, correspondiente al año 2022, que en su totalidad son 30 colaboradores.

4.4.2. Muestra

Se utilizó un muestreo no probabilístico, por ser un grupo ya definido, y porque hay las condiciones para adquirir información necesaria; teniendo el acceso y las facilidades

necesarias para desarrollar el trabajo de investigación. El área de Abastecimiento está conformada por 30 colaboradores, entre nombrados y contratados que se encargan en brindar atención a los usuarios y público en general en la Municipalidad Provincial de Chota.

Además, se utilizaron criterios incluyentes y excluyentes:

Criterios incluyentes. Son todos los colaboradores que serán tomados en cuenta durante el proceso de investigación, los que presentan algunas características, como: Contratados durante el año, estabilidad laboral; son profesionales de carrera, tienen responsabilidades orgánicas y funcionales dentro del área de abastecimiento, otros se desempeñan como técnicos, y otros la parte administrativa.

Criterios excluyentes. Son los colaboradores que se encuentran fuera de sus labores durante el proceso de investigación, por lo que no se les incluirá en la muestra de estudio. Lo conforman el personal que después de aplicar el instrumento regresarán a su trabajo, los que están de permiso o vacaciones.

4.4.3. Unidad de análisis

Lo conforman los colaboradores del área de abastecimientos activos, es decir, que trabajan durante el periodo que dure la investigación, en la Municipalidad Provincial de Chota, a quienes se les administrará los instrumentos adecuados para recolectar los datos necesarios que permitirán desarrollar con éxito esta investigación.

4.4.4. Unidades de observación

Corresponde a todos los colaboradores ya sea nombrados, contratados en la modalidad de Contrato Administrativo de Servicio (CAS), Locadores de servicio y Decreto Legislativo 728, que en la actualidad se encuentran laborando en el área de abastecimientos de la Municipalidad Provincial de Chota, correspondiente al año 2022, que en su totalidad son 30 colaboradores.

También se tuvo en cuenta el sistema de control a los usuarios que solicitan servicio de atención en el área de abastecimiento, a través del área de secretaría que son un promedio de 20 solicitudes por día, también se analizó las 3 quejas y sugerencias en el libro de reclamaciones de la entidad con respecto al área de abastecimientos.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

4.5.1. Técnica de Encuesta

García (1993), define a la encuesta como una técnica basada en la interacción personal, una encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de personas involucradas en una investigación que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana utilizando elementos estandarizados de interrogación con la finalidad de obtener información con una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población. La técnica de la encuesta tiene como instrumento al cuestionario, con el fin de saber la opinión pública en relación con algún tema de interés. Con encuestas podemos conocer opiniones, actitudes, creencias, intenciones de voto, hábitos sexuales, condiciones de vida, entre otros.

4.5.2. Técnica de Entrevista

Además, se utilizó la técnica de la entrevista dirigida al Sub Gerente de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Chota. El instrumento utilizado fue la guía de entrevista.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Para analizar y comprobar la confiabilidad de toda la información en esta investigación, se utilizó la prueba estadística de fiabilidad coeficiente Alfa de Cronbach, para calcular la confiabilidad se utilizó Cox y Snell, Nagelkerke, Rho de Spearman y para su validación de todos los datos se someterá a juicios de expertos.

Para el análisis se basó en las siguientes tablas de valoración:

Tabla 2

Escala de valoración de la gestión de la calidad del servicio

Malo	Regular	Bueno
No	A veces	Sí
1	2	3
De 12 a 20	De 21 a 28	De 29 a 36

Tabla 3

Escala de valoración de la atención del personal

Malo	Regular	Bueno
No	A veces	Sí
1	2	3
De 12 a 20	De 21 a 28	De 29 a 36

4.7. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 4

Matriz de consistencia metodológica

La gestión de la calidad del servicio y su influencia en el servicio de atención del personal del área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Chota, 2022.								
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
<p>Pregunta general ¿De qué manera la gestión de la calidad del servicio influye en el servicio de atención del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota?</p>	<p>Objetivo general Determinar cómo influye la gestión de la calidad del servicio de atención del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.</p>	<p>Hipótesis general La gestión de la calidad del servicio influye de manera directa y significativa en el servicio de atención del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.</p>	<p>Variable 1: Gestión de la Calidad del servicio. Es el conjunto de actividades debidamente coordinadas para dirigir y controlar las características relativas a la calidad en una organización.</p>	<p>Fiabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento - Sinceridad - Buen servicio - Servicio sin errores 		<p>Básica descriptiva No experimental</p>	<p>Población Colaboradores nombrados, contratados en la modalidad de Contrato Administrativo de Servicio (CAS), Locadores de servicio y D.L. 728.</p>
<p>Preguntas específicas • ¿De qué manera la gestión de la calidad del servicio influye en el trato amable del personal del área de abastecimiento de la Municipalidad provincial de Chota?</p>	<p>Objetivos específicos • Determinar cómo influye la gestión de la calidad del servicio en el trato amable del personal del área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Chota.</p>	<p>Hipótesis específicas • La gestión de la calidad del servicio influye de manera directa y significativa en el trato amable del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.</p>		<p>Capacidad de respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Plazos prometido - Prontitud en el servicio - Disponibilidad para ayudar - Disposición para aclarar dudas 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario • Guía de Entrevista 		<p>Muestra 30 colaboradores nombrados y contratados por diferentes modalidades.</p>
<p>• ¿De qué manera la gestión de la calidad del servicio influye en la empatía del personal del área de abastecimiento de la Municipalidad provincial de Chota?</p>	<p>• Determinar cómo influye la gestión de la calidad del servicio en la empatía del personal del área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Chota.</p>	<p>• La gestión de la calidad del servicio influye de manera directa y significativa en la empatía del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.</p>		<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Inspirar confianza - Inspirar seguridad - Cortesía - Conocimiento para responder preguntas. 			

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
<ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera la gestión de la calidad del servicio influye en la comunicación horizontal del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota? ¿De qué manera la gestión de la calidad del servicio influye en el lenguaje efectivo del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota? 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar cómo influye la gestión de la calidad del servicio en la comunicación horizontal del personal del área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Chota. Determinar cómo influye la gestión de la calidad del servicio en el lenguaje efectivo del personal del área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Chota. 	<ul style="list-style-type: none"> La gestión de la calidad del servicio influye de manera directa y significativa en la comunicación horizontal del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota. La gestión de la calidad del servicio influye de manera directa y significativa en el lenguaje efectivo del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota. 	<p>Variable 2: Servicio de atención del personal. Es tener la actitud y aptitud de dar soporte al usuario, garantizar la solución de sus problemas, y en consecuencia velar por la satisfacción de sus necesidades de quienes lo soliciten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Trato amable Empatía Comunicación horizontal Lenguaje efectivo 	<ul style="list-style-type: none"> - Calidez emocional - Interacción inclusiva - Trato respetuoso y amable - Capacidad para escuchar - Ponerse en el lugar de los demás - Equidad - Información precisa y argumentada - Consenso y entendimiento democrático - Práctica de diálogos constructivos - Defensa de los derechos sin perjudicar a los demás - Diálogo sincero, coherente y proactivo - Reconoce y comunica sus fortalezas y debilidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario Guía de Entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> Básica descriptiva No experimental 	<ul style="list-style-type: none"> Población Colaboradores nombrados, contratados en la modalidad de Contrato Administrativo de Servicio (CAS), Locadores de servicio y D.L. 728. Muestra 30 colaboradores nombrados y contratados por diferentes modalidades.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

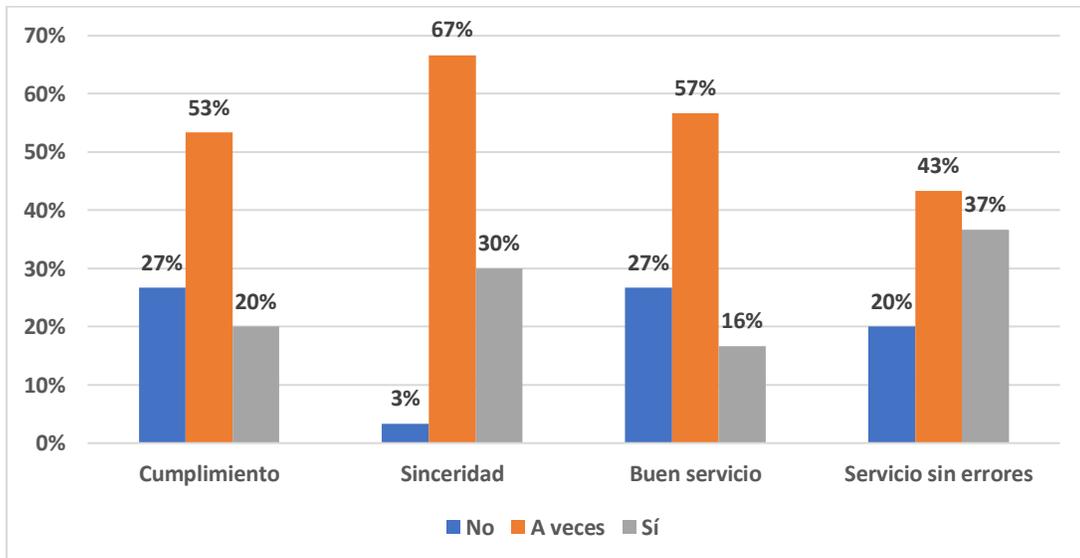
5.1. Presentación de resultados

5.1.1. Gestión de Calidad del Servicio

5.1.1.1. Fiabilidad.

Figura 3

Fiabilidad



Como se observa en la figura 3, el 53% consideran que a veces se cumple con brindar el servicio en el tiempo prometido en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, además el otro 27% considera que no se cumple con brindar el servicio en el tiempo prometido, mientras que el 20% considera que sí se cumple con brindar el servicio en el tiempo prometido en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

Asimismo, el 67% de encuestados, mencionan que a veces existe interés en solucionar los problemas de los clientes en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, además el 30% menciona que sí existe interés en solucionar los problemas, mientras que el 3%

mencionan que no existe interés en solucionar los problemas de los clientes en el área de abastecimiento en la Municipalidad.

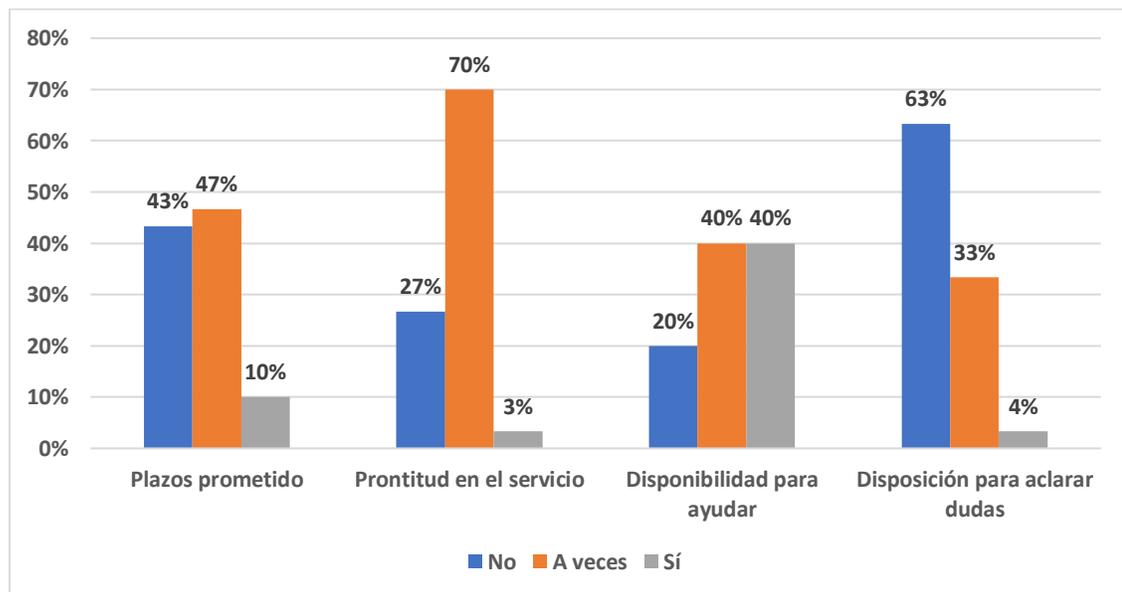
De la misma manera, el 57% de encuestados, mencionan que a veces se brinda un buen servicio desde la primera vez en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, además el 27% menciona que no se brinda un buen servicio, mientras que el 16% mencionan que sí se brinda un buen servicio desde la primera vez en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

Finalmente, el 43% de encuestados, mencionan que a veces se brinda el servicio sin errores en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, además el otro 37% menciona que sí se brinda el servicio sin errores, mientras que el 20% mencionan que no se brinda el servicio sin errores en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

5.1.1.2. Capacidad de Respuesta

Figura 4

Capacidad de Respuesta



Como se observa en la figura 4, el 47% consideran que a veces se cumple con los plazos prometidos en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, además el otro 43% considera que no se cumple con los plazos prometidos, mientras que el 10% considera que sí se cumple con los plazos prometidos en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

Asimismo, el 70% de encuestados, mencionan que a veces se brindan los servicios lo más pronto posible en el servicio en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, además el 27% menciona que no se brindan los servicios lo más pronto posible, mientras que el 3% mencionan que sí se brindan los servicios lo más pronto posible en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

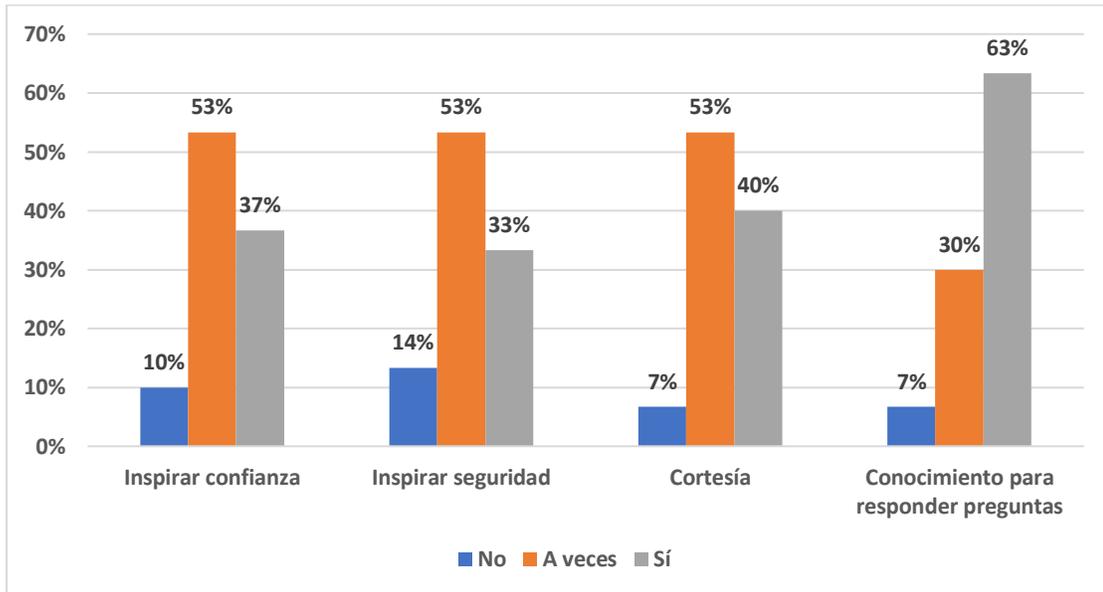
De la misma manera, el 40% de encuestados, mencionan que sí existe la disponibilidad para ayudar en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, además el otro 40% menciona que a veces existe la disponibilidad para ayudar, mientras que el 20% mencionan que no existe la disponibilidad para ayudar en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

Finalmente, el 63% de encuestados, mencionan que no existe disponibilidad para aclarar dudas en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, además el otro 33% menciona que a veces existe disponibilidad para aclarar dudas, mientras que el 4% mencionan que sí existe disponibilidad para aclarar dudas en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

5.1.1.3. Seguridad

Figura 5

Seguridad



Como se observa en la figura 5, el 53% consideran que a veces se inspira confianza en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, además el 37% considera que sí se inspira confianza, mientras que el 10% considera que no se inspira confianza en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

Asimismo, el 53% de encuestados, mencionan que a veces se inspira seguridad en el servicio en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, además el 33% menciona que sí se inspira seguridad, mientras que el 14% mencionan que no se inspira seguridad en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

De la misma manera, el 53% de encuestados, mencionan que a veces existe cortesía en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, además el otro 40% menciona que sí existe cortesía, mientras que el 7% mencionan que no existe cortesía en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

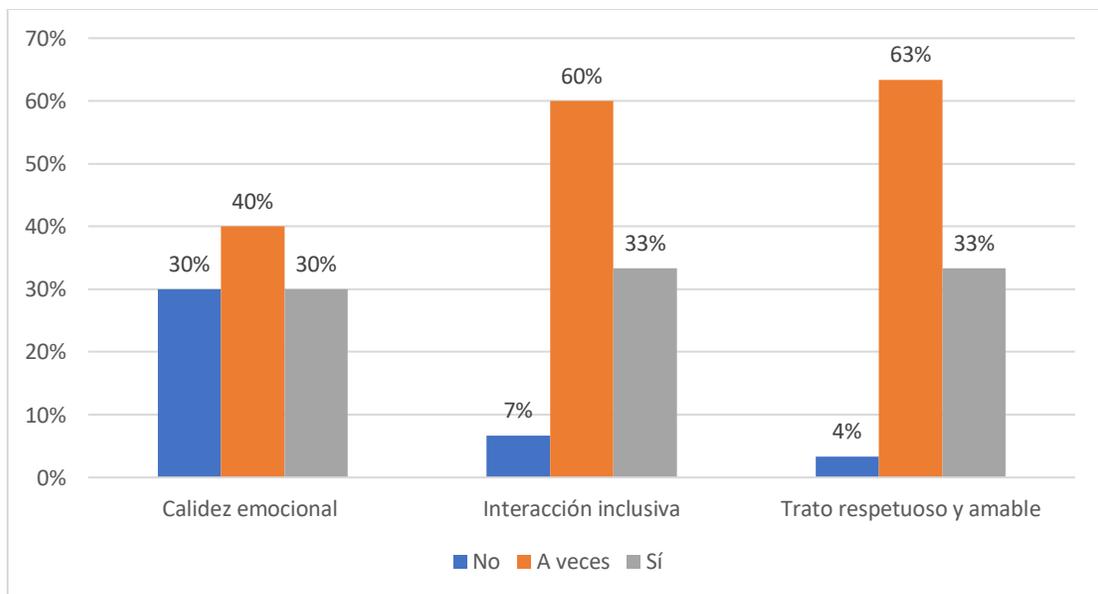
Finalmente, el 63% de encuestados, mencionan que sí existe conocimiento para responder preguntas en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, además el otro 30% menciona que a veces existe conocimiento para responder preguntas, mientras que el 7% mencionan que no existe conocimiento para responder preguntas en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

5.1.2. Atención del Personal

5.1.2.1. Trato Amable

Figura 6

Trato Amable



Como se observa en la figura 6, el 40% consideran que a veces existe calidez emocional en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, además el 30% considera que sí existe calidez emocional, mientras que el otro 30% considera que no existe calidez emocional en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

Asimismo, el 60% de encuestados, mencionan que a veces existe interacción inclusiva en el servicio en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, además el 33%

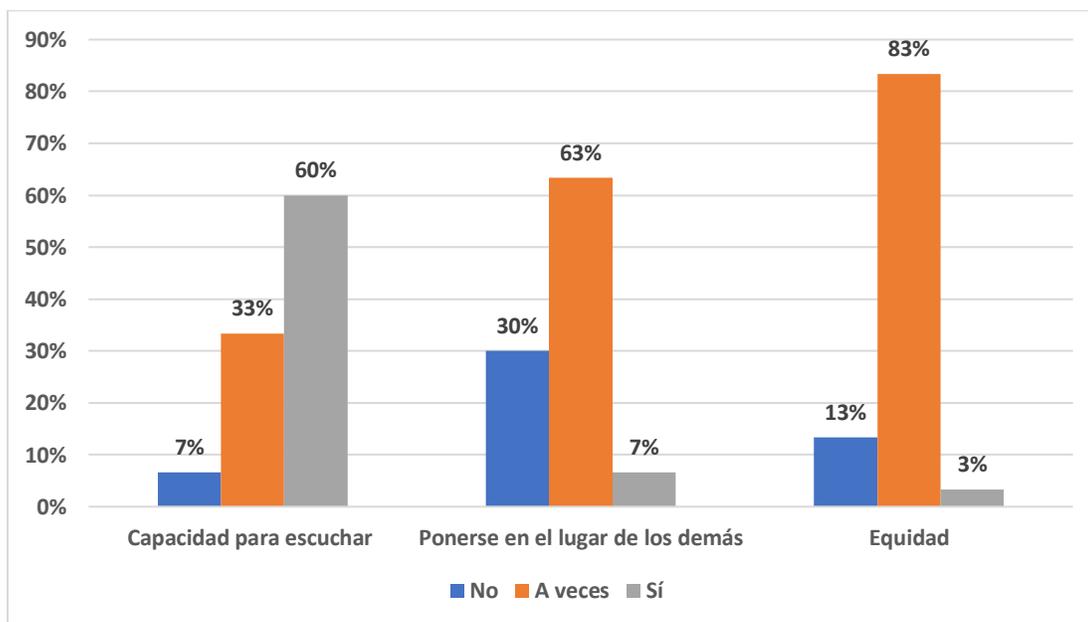
menciona que sí existe interacción inclusiva, mientras que el 7% mencionan que no existe interacción inclusiva en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

Finalmente, el 63% de encuestados, mencionan que a veces existe trato respetuoso y amable en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, además el 33% menciona que sí existe trato respetuoso y amable, mientras que el 4% mencionan que no existe trato respetuoso y amable en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

5.1.2.2. Empatía

Figura 7

Empatía



Como se observa en la figura 7, el 60% consideran que sí existe capacidad para escuchar en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, además el 33% considera que a veces existe capacidad para escuchar, mientras que el 7% considera que no existe capacidad para escuchar en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

Asimismo, el 63% de encuestados, mencionan que los colaboradores a veces se ponen en el lugar de los demás en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota,

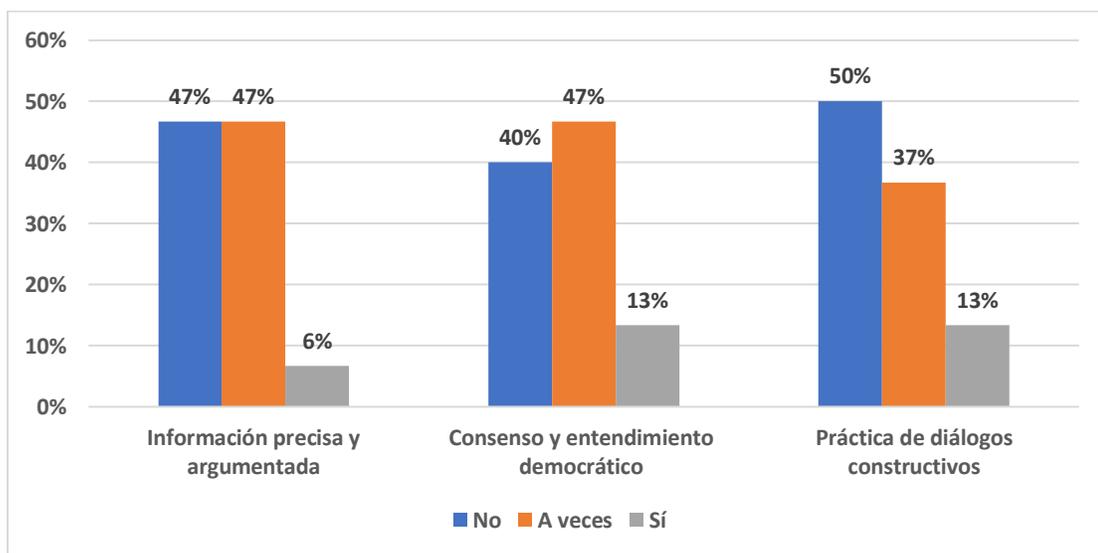
además el 30% menciona que los colaboradores no se ponen en el lugar de los demás, mientras que el 7% mencionan que los colaboradores sí se ponen en el lugar de los demás en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

Finalmente, el 83% de encuestados, mencionan que a veces existe equidad en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, además el 13% menciona que no existe equidad, mientras que el 3% mencionan que sí existe equidad en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

5.1.2.3. Comunicación Horizontal

Figura 8

Comunicación Horizontal



Como se observa en la figura 8, el 47% consideran que no existe información precisa y argumentada en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, además el otro 47% considera que a veces existe información precisa y argumentada, mientras que el 6% considera que sí existe información precisa y argumentada en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

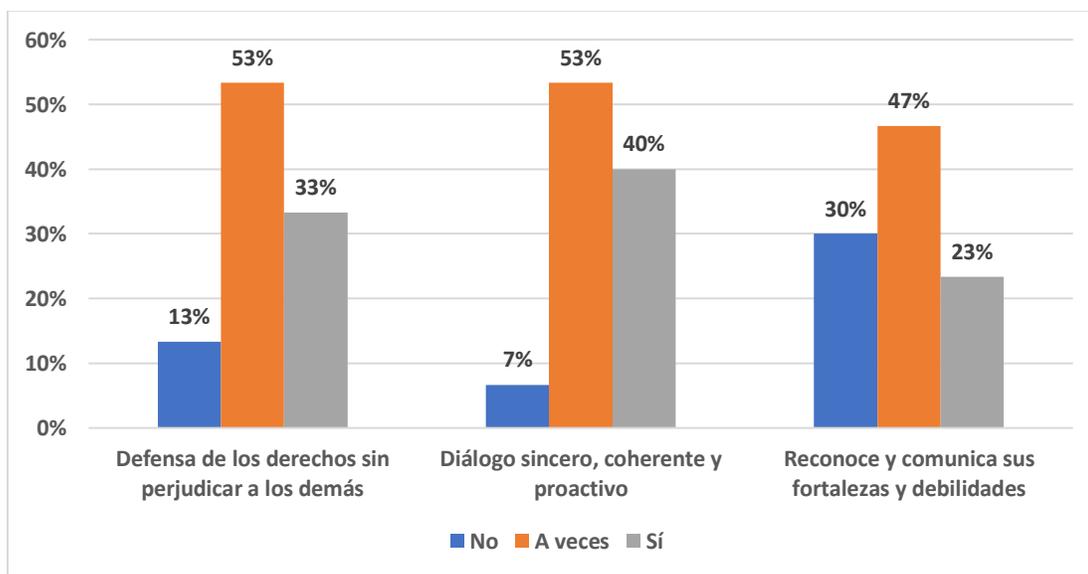
Asimismo, el 47% de encuestados, mencionan que a veces existe consenso y entendimiento democrático en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, además el 40% menciona que no existe consenso y entendimiento democrático, mientras que el 13% mencionan que sí existe consenso y entendimiento democrático en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

Finalmente, el 50% de encuestados, mencionan que no existe diálogos constructivos en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, además el 37% menciona que a veces existe diálogos constructivos, mientras que el 13% mencionan que sí existe diálogos constructivos en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

5.1.2.4. Lenguaje efectivo

Figura 9

Lenguaje efectivo



Como se observa en la figura 9, el 53% consideran que a veces existe defensa de los derechos sin perjudicar a los demás en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, además el 33% considera que sí existe defensa de los derechos sin perjudicar a los

demás, mientras que el 13% considera que no existe defensa de los derechos sin perjudicar a los demás en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

Asimismo, el 53% de encuestados, mencionan que a veces existe diálogo sincero, coherente y proactivo en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, además el 40% menciona que sí existe diálogo sincero, coherente y proactivo, mientras que el 7% mencionan que no existe diálogo sincero, coherente y proactivo en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

Finalmente, el 47% de encuestados, mencionan que a veces se reconoce y comunica sus fortalezas y debilidades de los colaboradores del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, además el 30% menciona que no se reconoce y comunica sus fortalezas y debilidades, mientras que el 23% mencionan que sí se reconoce y comunica sus fortalezas y debilidades de los colaboradores del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

5.1.3. Resultados de la entrevista

Al entrevistar al Sub Gerente de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Chota, manifestó que lleva laborando cinco meses en la entidad, pero como experiencia en el área tiene más de cinco años, respecto a la atención que ofrecen el personal indicó que no es el más óptimo, ya que existe algunas limitaciones como la mucha rotación de personal, no se tiene la experiencia ni la capacitación necesaria, pero se está haciendo todo el esfuerzo para mejorar. Se le consultó también, por el tiempo de demora para la adquisición de un bien o servicio; indicó que existe algunos inconvenientes que inicia desde el área usuaria, como: requerimientos retrasados, con errores en los términos de referencia y especificaciones técnicas, se realiza el pedido SIGA en el clasificador que no corresponde, la Sub Gerencia de Planeamiento y

Presupuesto demora en aprobar la certificación, el área usuaria demora en dar la conformidad, etc.

En cuanto a las compras que se realizan en la plataforma electrónica Perú Compras Acuerdo Marco, esta normado en la ley de contrataciones del estado, es decir que el plazo lo establece la ley y que una compra demora entre 20 y 30 días. Referente a la ley de contrataciones del estado, manifestó que muchas veces les favorece, pero al mismo tiempo resulta engorroso, como es el caso de las compras que se realizan en la plataforma del Perú Compras y para terminar indicó que el personal todavía no ha recibido ninguna capacitación, también consideró que las capacitaciones, charlas , entrenamientos ayudarían mucho para mejorar el servicio de atención no solo del personal de Abastecimiento sino también de todos los colaboradores de la entidad; con la finalidad de mejorar el servicio de atención en favor del usuario.

También se entrevistó al responsable de contrataciones, quién manifestó que tiene la experiencia necesaria ya que cuenta con nueve años laborando en el área, cuando se le preguntó sobre el servicio de atención que ofrecen a favor de los usuarios indicó que falta mucho por mejorar, como, por ejemplo; contar con personal, idóneo, capacitado, entrenado, contar con la tecnología adecuada, incorporar un software para administrar y controlar mejor los documentos como es el MAD; y sobre todo lo que es fundamental el trabajo en equipo. Sobre el tiempo de demora para adquirir un bien o servicio señaló que depende mucho como se elabore el requerimiento y de la disponibilidad presupuestal, pero el promedio de demora es de 30 días. Respecto a las compras que se realiza a través de la plataforma electrónica Perú Compras Acuerdo Marco, indicó que el plazo lo señala la norma, señaló que es más engorroso, burocrático, y costoso, en la contratación de servicio para ejecución de obras, servicios de consultorías para la elaboración de expedientes técnicos, perfiles, etc., el tiempo de demora en la

contratación está estipulado en la ley de contrataciones del estado, que es un promedio de 22 días. La ley de contrataciones del estado no es completa existe algunos vacíos legales y sobre todo no se cumple y cuando se le preguntó si el personal que trabaja en el área de Abastecimientos, si han recibido alguna capacitación indicó que no y que en su mayoría no están certificados por el OSCE. Sugirió que para mejorar el servicio de atención al usuario es necesario capacitarse, entrenarse, por medio de talleres, charlas, conferencias, etc. También manifestó que sería muy importante realizar un diagnóstico psico emocional a cada uno de los colaboradores.

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

5.2.1. Análisis e interpretación de resultados

5.2.1.1. Valoración de las variables y dimensiones, se consideró una escala de valor de malo, regular, y bueno.

5.2.1.1.1. Gestión de Calidad del Servicio.

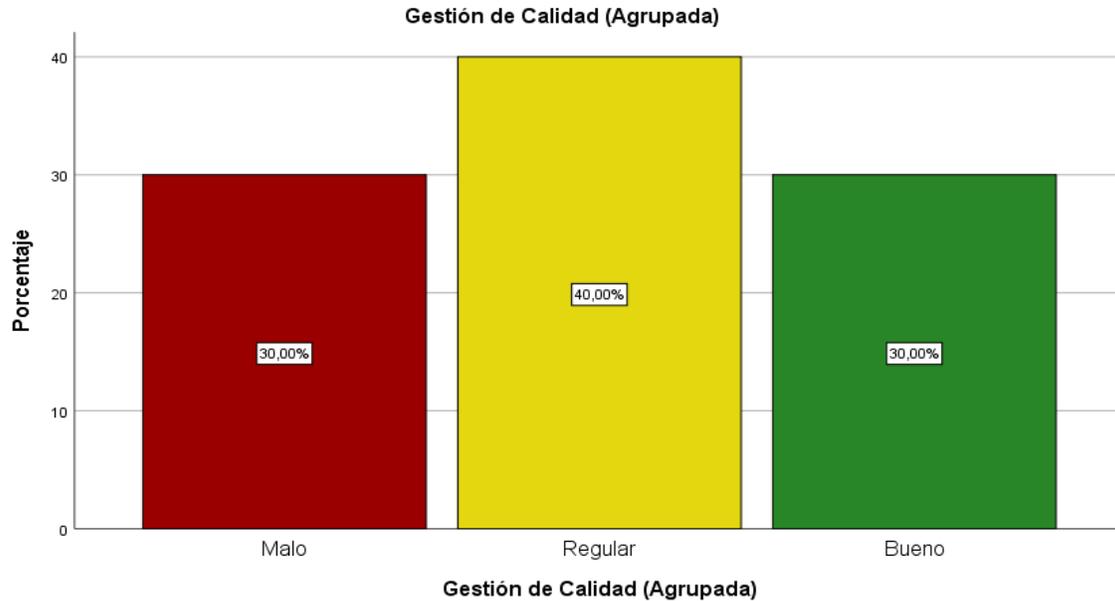
Tabla 5

Valoración de la Gestión de Calidad del Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	9	30,0	30,0	30,0
	Regular	12	40,0	40,0	70,0
	Bueno	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 10

Valoración de la Gestión de Calidad del Servicio



Nota. Tomado de la tabla 5

De los 30 colaboradores encuestados, respecto a la gestión de calidad; el 40% lo califica como “regular”, el 30% lo califica como “bueno”, mientras que el 30% lo califica como “malo”. Esta situación evidencia que a pesar que la gestión de calidad es considerada como “regular”, hay aspectos en los cuales se debe mejorar.

Esta situación debe mejorar analizando la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la seguridad; ya que de esta manera aumentará el nivel de la gestión de calidad.

A) Fiabilidad

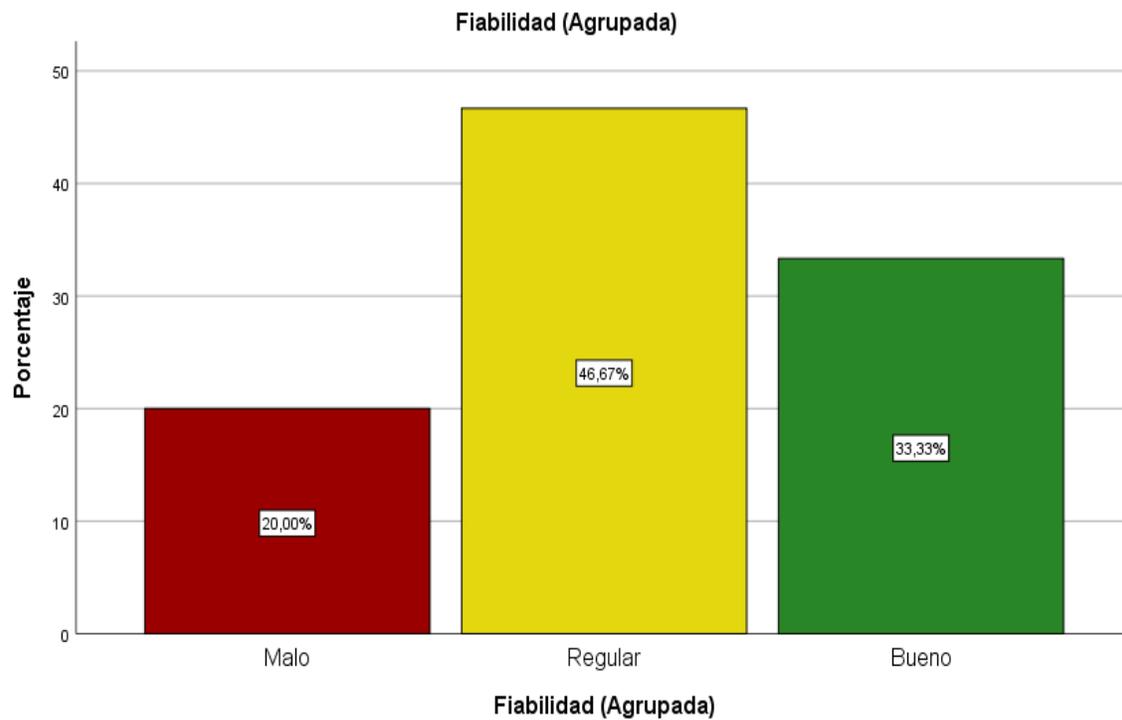
Tabla 6

Valoración de la Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	20,0	20,0	20,0
	Regular	14	46,7	46,7	66,7
	Bueno	10	33,3	33,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Figura 11

Valoración de la Fiabilidad



Nota. Tomado de la tabla 6

De los 30 colaboradores encuestados, respecto a la fiabilidad; el 46.67% lo califica como “regular”, el 33.33% lo califica como “bueno”, mientras que el 20% lo califica como “malo”. Esta situación evidencia que a pesar que la fiabilidad es considerada como “regular”, hay aspectos en los cuales se debe mejorar.

Esta situación debe mejorar analizando el cumplimiento, la sinceridad, el buen servicio y el servicio sin errores; ya que de esta manera aumentará el nivel de la fiabilidad y por ende la gestión de calidad.

B) Capacidad de Respuesta

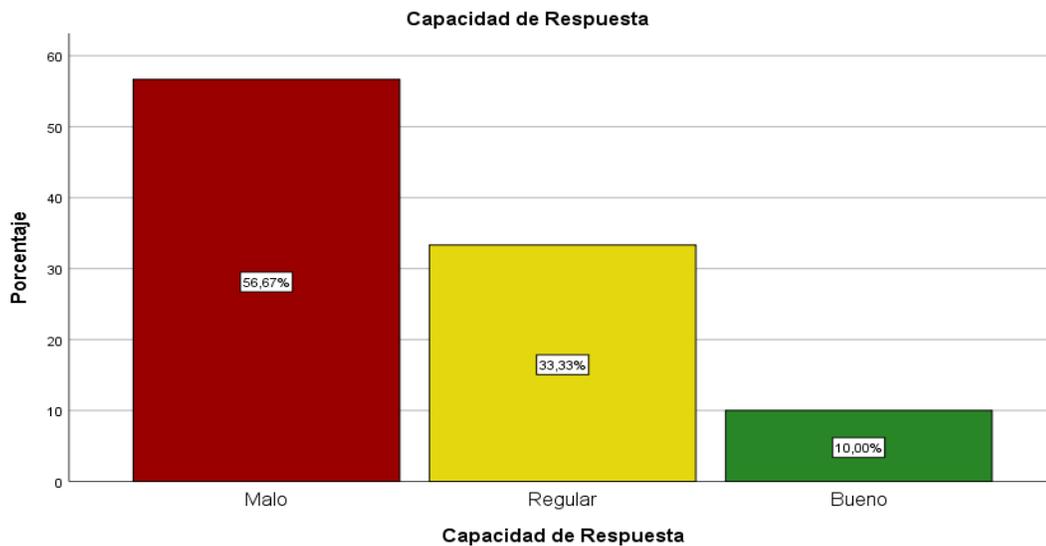
Tabla 7

Valoración de la Capacidad de Respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	17	56,7	56,7	56,7
	Regular	11	33,3	33,3	90,0
	Bueno	2	10,0	10,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Figura 12

Valoración de la Capacidad de Respuesta



Nota. Tomado de la tabla 7

De los 30 colaboradores encuestados, respecto a la capacidad de respuesta; el 56.67% lo califica como “malo”, el 33.67% lo califica como “regular”, mientras que el 6.67% lo califica como “bueno”. Esta situación evidencia que hay aspectos en los cuales se debe mejorar ya que la capacidad de respuesta es considerada como “malo”.

Esta situación debe mejorar analizando los plazos, la prontitud en el servicio, la disponibilidad para ayudar y la disposición para aclarar dudas; ya que de esta manera aumentará el nivel de la capacidad de respuesta y por ende la gestión de calidad.

C) Seguridad

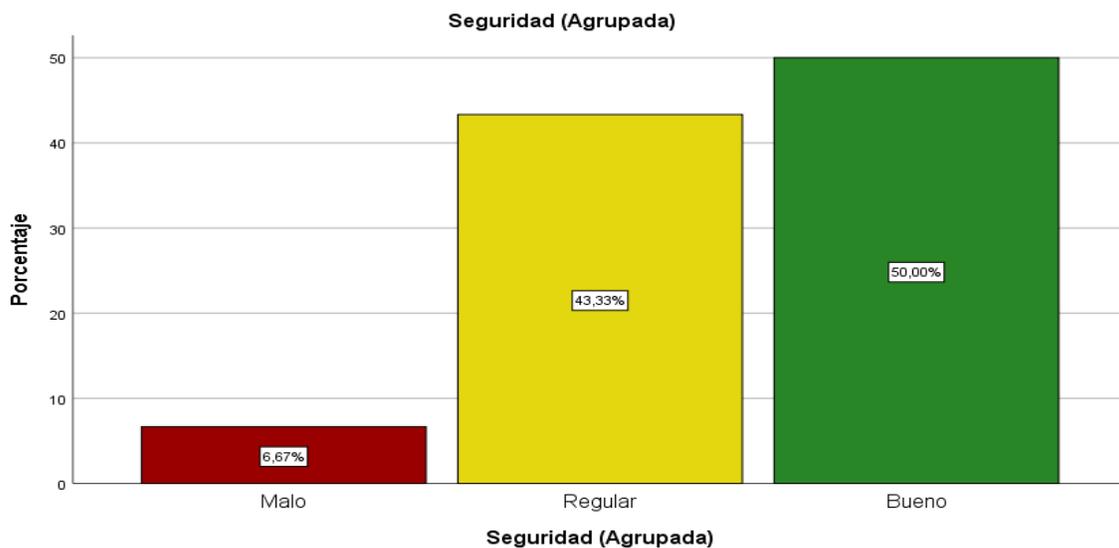
Tabla 8

Valoración de la Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	6,7	6,7	6,7
	Regular	13	43,3	43,3	50,0
	Bueno	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 13

Valoración de la Seguridad



Nota. Tomado de la tabla 8

De los 30 colaboradores encuestados, respecto a la seguridad; el 50% lo califica como “bueno”, el 43.33% lo califica como “regular”, mientras que el 6.67% lo califica como “malo”. Esta situación evidencia que a pesar que la seguridad es considerada como “bueno”, hay aspectos en los cuales se debe mejorar.

Esta situación debe mejorar analizando la inspiración de confianza, la inspiración de seguridad, la cortesía y el conocimiento para responder preguntas; ya que de esta manera aumentará el nivel de la seguridad y por ende la gestión de calidad.

5.2.1.1.2. Atención del Personal

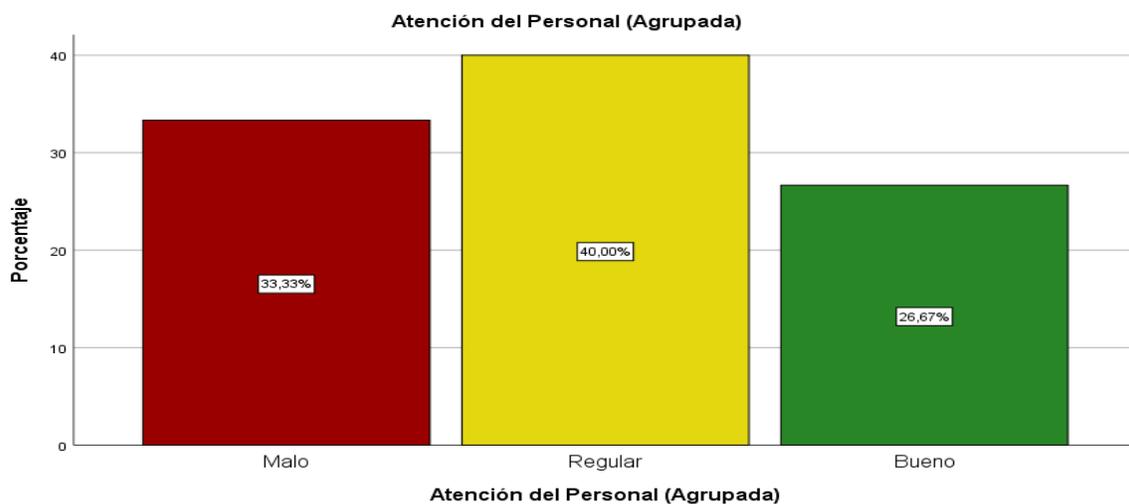
Tabla 9

Valoración de la Atención del Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	10	33,3	33,3	33,3
	Regular	12	40,0	40,0	73,3
	Bueno	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 14

Valoración de la Atención del Personal



Nota. Tomado de la tabla 9

De los 30 colaboradores encuestados, respecto a la atención del personal; el 40% lo califica como “regular”, el 33.33% lo califica como “malo”, mientras que el 26.67% lo califica como “bueno”. Esta situación evidencia que a pesar que la atención del personal es considerada como “regular”, hay aspectos en los cuales se debe mejorar.

Esta situación debe mejorar analizando el trato amable, la empatía, la comunicación horizontal y el lenguaje efectivo; ya que de esta manera aumentará el nivel de la atención del personal.

A) Trato amable

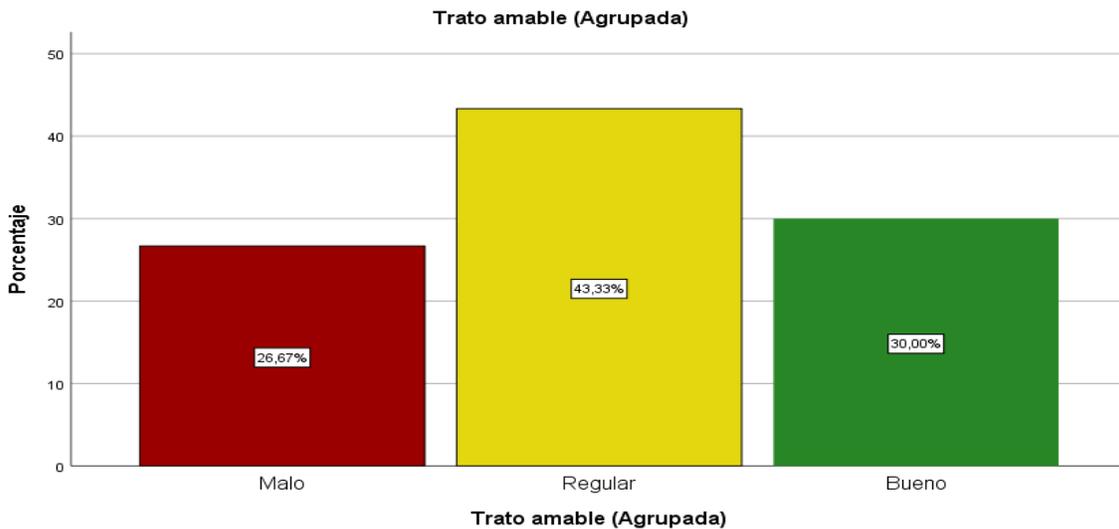
Tabla 10

Valoración del Trato Amable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	8	26,7	26,7	26,7
	Regular	13	43,3	43,3	70,0
	Bueno	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 15

Valoración del Trato Amable



Nota. Tomado de la tabla 10

De los 30 colaboradores encuestados, respecto al trato amable; el 43.33% lo califica como “regular”, el 30% lo califica como “bueno”, mientras que el 26.67% lo califica como “malo”. Esta situación evidencia que a pesar que al trato amable es considerada como “regular”, hay aspectos en los cuales se debe mejorar.

Esta situación debe mejorar analizando la calidez emocional, la interacción inclusiva y el trato respetuoso y amable; ya que de esta manera aumentará el nivel del trato amable y por ende de la atención del personal.

B) Empatía

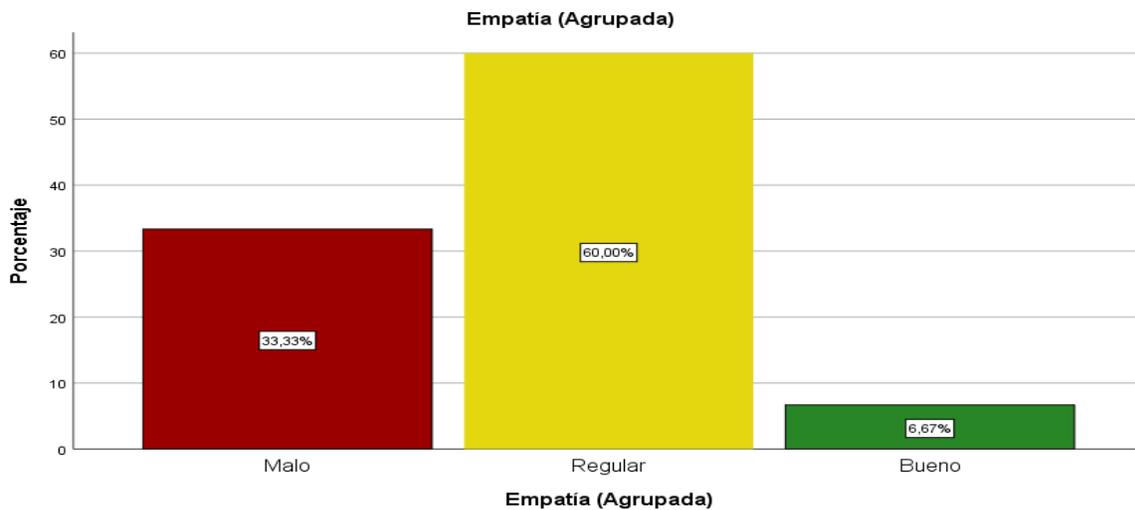
Tabla 11

Valoración de la Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	10	33,3	33,3	33,3
	Regular	18	60,0	60,0	93,3
	Bueno	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 16

Valoración de la Empatía



Nota. Tomado de la tabla 11

De los 30 colaboradores encuestados, respecto a la empatía; el 60% lo califica como “regular”, el 33.33% lo califica como “malo”, mientras que el 6.67% lo califica como “bueno”. Esta situación evidencia que a pesar que la empatía es considerada como “regular”, hay aspectos en los cuales se debe mejorar.

Esta situación debe mejorar analizando la capacidad para escuchar, el ponerse en el lugar de los demás y la equidad; ya que de esta manera aumentará el nivel de la empatía y por ende de la atención del personal.

C) Comunicación horizontal

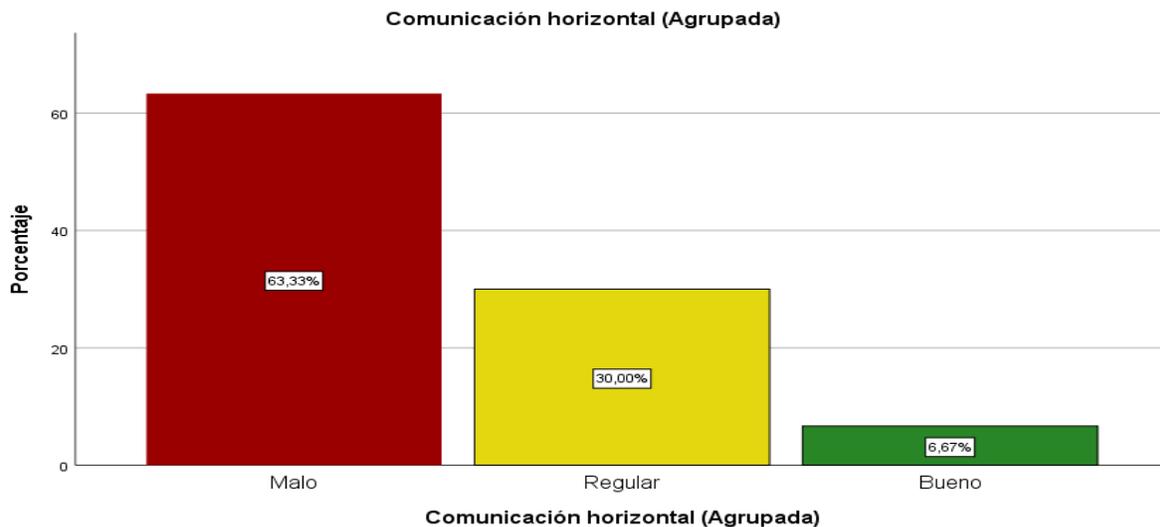
Tabla 12

Valoración de la Comunicación Horizontal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	19	63,3	63,3	63,3
	Regular	9	30,0	30,0	93,3
	Bueno	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 17

Valoración de la Comunicación Horizontal



Nota. Tomado de la tabla 12

De los 30 colaboradores encuestados, respecto a la comunicación horizontal; el 63.33% lo califica como “malo”, el 30% lo califica como “regular”, mientras que el 6.67% lo califica como “bueno”. Esta situación evidencia que hay aspectos en los cuales se debe mejorar ya que la comunicación horizontal es considerada como “mala”.

Esta situación debe mejorar analizando la información precisa y argumentada, el consenso y entendimiento democrático y la práctica de diálogos constructivos; ya que de esta manera aumentará el nivel de la comunicación horizontal y por ende de la atención del personal.

D) Lenguaje efectivo

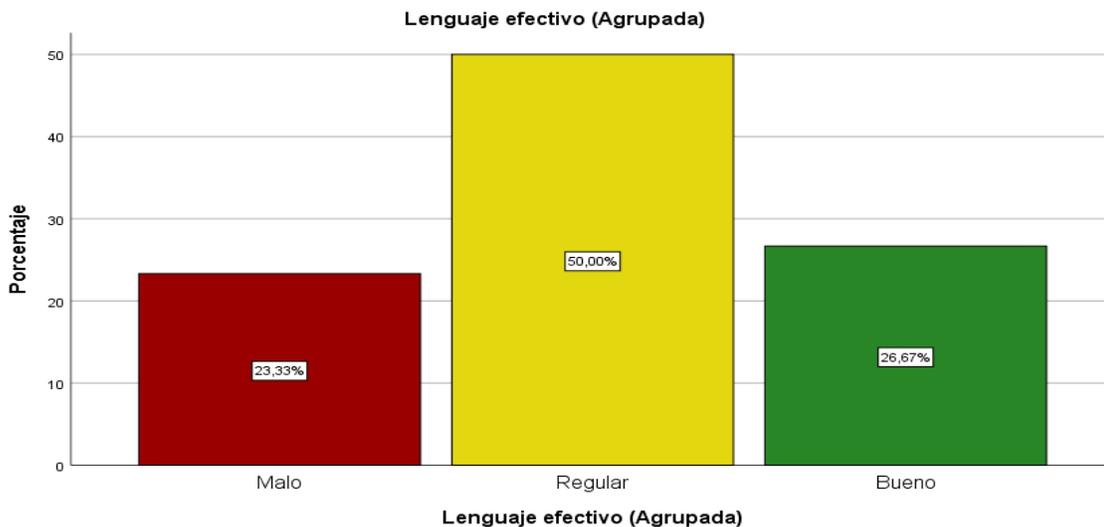
Tabla 13

Valoración del Lenguaje Efectivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	23,3	23,3	23,3
	Regular	15	50,0	50,0	73,3
	Bueno	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 18

Valoración del Lenguaje Efectivo



Nota. Tomado de la tabla 13

De los 30 colaboradores encuestados, respecto al lenguaje efectivo; el 50% lo califica como “regular”, el 26.67% lo califica como “bueno”, mientras que el 23.33% lo califica como “malo”. Esta situación evidencia que a pesar que el lenguaje efectivo es considerado como “regular”, hay aspectos en los cuales se debe mejorar.

Esta situación debe mejorar analizando la defensa de los derechos sin perjudicar a los demás, el diálogo sincero, coherente y proactivo y el reconocimiento y comunicación de sus fortalezas y debilidades por parte del personal; ya que de esta manera aumentará el nivel del lenguaje efectivo y por ende de la atención del personal.

5.2.1.2. Tablas Cruzadas y Correlaciones

Tabla 14

Tabla cruzada de la Gestión de Calidad del Servicio y la Atención del Personal

Gestión de Calidad del Servicio	Atención del Personal							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Malo	9	30.00%	0	0.00%	0	0.00%	9	30.00%
Regular	1	3.33%	10	33.33%	1	3.33%	12	40.00%
Bueno	0	0.00%	2	6.67%	7	23.33%	9	30.00%
Total	10	33.33%	12	40.00%	8	26.67%	30	100.00%

De los 30 colaboradores encuestados, el 40% perciben que la gestión de calidad del servicio es “regular”, de los cuales el 33.33% percibe que la atención del personal es “regular”, mientras que el 3.33% percibe que la atención del personal es “buena”. Del 30% que perciben que la gestión de calidad es “buena”, el 23.33% perciben que la atención del personal es “buena” y el 6.67% perciben que la atención del personal es “regular”.

Tabla 15*Correlación de la Gestión de la Calidad del Servicio y la Atención del Personal*

			Gestión de la Calidad del servicio	Atención del Personal
Rho de Spearman	Gestión de Calidad del servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 30	,859** ,000 30
	Atención del Personal	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,859** ,000 30	1,000 . 30

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

Según la tabla 15, se observa una correlación positiva alta entre la gestión de la calidad del servicio y el servicio de atención del personal ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman = 0,859.

Tabla 16*Influencia de la Gestión de la Calidad del Servicio en la Atención del Personal*

Prueba	R cuadrado
Cox y Snell	0,573
Nagelkerke	0,631

Según la tabla 16, se muestra el grado de influencia de la Gestión de la Calidad del Servicio en la Atención del Personal y se tiene que las variaciones en la Gestión de la Calidad del Servicio explican, teóricamente, entre un 57.3% y 63.1% las variaciones en la Atención del Personal.

Tabla 17*Estimaciones de parámetros*

Atención del Personal ^a		B	Desv. Error	gl	Sig.	Exp(B)
Regular	Intersección	-3,581	5,534	1	,509	
	Gestión de la Calidad del Servicio	,357	,379	1	,256	1,318
Bueno	Intersección	-17,361	6,865	1	,003	
	Gestión de la Calidad del Servicio	,983	,392	1	,003	2,586

a

Según la tabla 17, se muestra las probabilidades de mejora de la atención del personal si se mejora la Gestión de la Calidad del Servicio, obteniéndose como resultados, de acuerdo con el modelo estadístico, si se mejora la Gestión de la Calidad del Servicio, existe una probabilidad de 1.318 de mejorar la Atención del Personal a una valoración “regular” y una probabilidad de 2.596 de mejorar la Atención del Personal a una valoración “bueno”.

Tabla 18*Tabla cruzada de la Gestión de la Calidad del Servicio y el Trato Amable*

Gestión de la Calidad del Servicio	Trato Amable							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Malo	8	26.67%	1	3.33%	0	0.00%	9	30.00%
Regular	0	0.00%	11	36.67%	1	3.33%	12	40.00%
Bueno	0	0.00%	1	3.33%	8	26.67%	9	30.00%
Total	8	26.67%	13	43.33%	9	30.00%	30	100.00%

De los 30 colaboradores encuestados, el 40% perciben que la gestión de la calidad del servicio es “regular”, de los cuales el 36.67% percibe que la atención del personal es “regular”,

mientras que el 3.33% percibe que la atención del personal es “buena”. Del 30% que perciben que la gestión de la calidad del servicio es “bueno”, el 26.67% perciben que el trato amable es “bueno”, mientras que el 3.33% perciben que el trato amable es “regular”.

Tabla 19

Correlación de la Gestión de la Calidad del Servicio y el Trato Amable

			Gestión de la Calidad del servicio	Trato amable
Rho de Spearman	Gestión de la Calidad del servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 30	,915** ,000 30
	Trato Amable	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,915** ,000 30	1,000 . 30

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

Según la Tabla 17, se observa una correlación positiva alta entre la gestión de la calidad y el trato amable ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman = 0,915.

Tabla 20

Influencia de la Gestión de la Calidad del Servicio en el Trato Amable

Prueba	R cuadrado
Cox y Snell	0,531
Nagelkerke	0,746

Según la tabla 20, se muestra el grado de influencia de la Gestión de la Calidad del Servicio en el Trato Amable y se tiene que las variaciones en la Gestión de la Calidad del Servicio explican, teóricamente, entre un 53.1% y 74.6% las variaciones en el Trato Amable.

Tabla 21*Tabla cruzada de la Gestión de la Calidad del Servicio y la Empatía*

Gestión de la Calidad del Servicio	Empatía							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Malo	9	30.00%	0	0.00%	0	0.00%	9	30.00%
Regular	1	3.33%	11	36.67%	0	00.00%	12	40.00%
Bueno	0	0.00%	7	23.33%	2	6.67%	9	30.00%
Total	10	33.33%	18	60.00%	2	6.67%	30	100.00%

De los 30 colaboradores encuestados, el 40% perciben que la gestión de la calidad del servicio es “regular”, de los cuales el 36.37% percibe que la empatía es “regular”, mientras que el 3.33% percibe que la empatía es “mala”. Del 30% que perciben que la gestión de la calidad del servicio es “buena”, el 23.33% perciben que la empatía es “regular”, mientras que solo el 6.67% perciben que la empatía es “buena”.

Tabla 22*Correlación de la Gestión de la Calidad del Servicio y la Empatía*

		Gestión de la Calidad del servicio			Empatía
Rho de Spearman	Gestión de la Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,705**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	30	30	
	Empatía	Coefficiente de correlación	,705**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	30	30	

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

Según la Tabla 22, se observa una correlación positiva moderada-alta entre la gestión de la calidad y la empatía ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman = 0,705.

Tabla 23

Influencia de la Gestión de la Calidad del Servicio en la Empatía

Prueba	R cuadrado
Cox y Snell	0,452
Nagelkerke	0,568

Según la tabla 23, se muestra el grado de influencia de la Gestión de la Calidad del Servicio en la Empatía y se tiene que las variaciones en la Gestión de la Calidad del Servicio explican, teóricamente, entre un 45.2% y 56.8% las variaciones en la Empatía.

Tabla 24

Tabla cruzada de la Gestión de la Calidad del Servicio y la Comunicación Horizontal

Gestión de la Calidad del Servicio	Comunicación Horizontal							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Malo	9	30.00%	0	00.00%	0	0.00%	9	30.00%
Regular	10	33.33%	2	6.67%	0	0.00%	12	40.00%
Bueno	0	0.00%	7	23.33%	2	6.67%	9	30.00%
Total	19	63.33%	9	30.00%	2	6.67%	30	100.00%

De los 30 colaboradores encuestados, el 40% perciben que la gestión de la calidad del servicio es “regular”, de los cuales el 33.33% percibe que la comunicación horizontal es “mala”, mientras que el 6.67% percibe que la comunicación horizontal es “regular”. Del 30% que perciben que la gestión de la calidad del servicio es “buena”, el 23.33% perciben que la

comunicación horizontal es “regular”, mientras que el 6.67% perciben que la comunicación horizontal es “buena”.

Tabla 25

Correlación de la Gestión de la Calidad del Servicio y la Comunicación Horizontal

			Gestión de la Calidad del servicio	Comunicación Horizontal
Rho de Spearman	Gestión de la Calidad del servicio	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 30	,744** ,000 30
	Comunicación Horizontal	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,744** ,000 30	1,000 . 30

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

Según la tabla 25, se observa una correlación positiva moderada-alta entre la gestión de la calidad y la comunicación horizontal ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman = 0,744.

Tabla 26

Influencia de la Gestión de la Calidad del Servicio en la Comunicación Horizontal

Prueba	R cuadrado
Cox y Snell	0,491
Nagelkerke	0,602

Según la tabla 26, se muestra el grado de influencia de la Gestión de la Calidad del Servicio en la Comunicación Horizontal y se tiene que las variaciones en la Gestión de la Calidad del Servicio explican, teóricamente, entre un 49.1% y 60.2% las variaciones en la Comunicación Horizontal.

Tabla 27*Tabla cruzada de la Gestión de la Calidad del Servicio y el Lenguaje Efectivo*

Gestión de la Calidad del Servicio	Lenguaje Efectivo							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Malo	7	23.33%	2	6.67%	0	0.00%	9	30.00%
Regular	0	0.00%	10	33.33%	2	6.67%	12	40.00%
Bueno	0	0.00%	3	10.00%	6	20.00%	9	30.00%
Total	7	23.33%	15	50.00%	8	26.67%	30	100.00%

De los 30 colaboradores encuestados, el 40% perciben que la gestión de la calidad del servicio es “regular”, de los cuales el 33.33% percibe que el lenguaje efectivo es “regular”, mientras que el 6.67% percibe que el lenguaje efectivo es “bueno”. Del 30% que perciben que la gestión de la calidad del servicio es “buena”, el 20% perciben que el lenguaje efectivo es “bueno”, mientras que el 10% perciben que el lenguaje efectivo es “regular”.

Tabla 28*Correlación de la Gestión de la Calidad del Servicio y el Lenguaje Efectivo*

			Gestión de la Calidad del servicio	Lenguaje efectivo
Rho de Spearman	Gestión de Calidad del servicio	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 30	,706** ,000 30
	Lenguaje efectivo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,706** ,000 30	1,000 . 30

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

Según la Tabla 28, se observa una correlación positiva moderada-alta entre la gestión de la calidad y el lenguaje efectivo ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman = 0,706.

Tabla 29

Influencia de la Gestión de la Calidad del Servicio en el Lenguaje Efectivo

Prueba	R cuadrado
Cox y Snell	0,468
Nagelkerke	0,591

Según la tabla 29, se muestra el grado de influencia de la Gestión de la Calidad del Servicio en el Lenguaje Efectivo y se tiene que las variaciones en la Gestión de la Calidad del Servicio explican, teóricamente, entre un 46.8% y 59.1% las variaciones en el Lenguaje Efectivo.

5.2.2. Discusión de resultados

De acuerdo al objetivo general de la presente investigación se determinó que la gestión de la calidad del servicio influye de manera directa y significativa en el servicio de atención del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022, ya que se determinó que las variaciones en la gestión de la calidad del servicio explican teóricamente entre un 57.3% y un 63.1% de las variaciones en la atención del personal. Además, se ha determinado que si se mejora la gestión de la calidad del servicio aumenta las probabilidades de mejorar la atención del personal con una probabilidad estadística de 1.318 de mejorar la formalidad laboral a una valoración regular y una probabilidad de 2.586 de mejorarla a una valoración buena si se mejora la gestión de la calidad del servicio. Asimismo, se determinó una correlación significativa ($\text{sig.}, 0,000 < 0,05$) entre la gestión de la calidad del servicio y la atención del personal, con una asociación alta según el coeficiente Rho de Spearman (0.859). Estos resultados resaltan la

importancia de fortalecer y ajustar adecuadamente la gestión de la calidad del servicio para promover una mejor atención del personal.

Estos resultados coinciden con la investigación de Mego (2013), en su tesis denominada *Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad para la Mejora del Servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011*, en el sentido que la percepción general del servicio municipal la mayoría de los usuarios (el 57.8%), califican, en la escala de valoración utilizada, como regular y deficiente la calidad del servicio que reciben de la Municipalidad Provincial de Chiclayo; quienes muestran su disconformidad tanto en calidad como en cantidad, por no cubrir sus expectativas de recibir un buen servicio municipal..

Además, coincide con Celis (2022), en su trabajo de investigación titulado *Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022*, en el sentido que los usuarios calificaron en un nivel medio la calidad de atención y la satisfacción.

Asimismo, coincide con Álvarez (2018), en su trabajo de investigación denominada *Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017*, en el sentido de que la gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la Municipalidad de Santa Anita Lima 2017, donde el R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la variable dependiente en 56,4%.

Además, coincide con Salas (2017), en su trabajo de investigación titulado *Análisis de la Calidad del Servicio y Atención en el Sector Público, Caso Contraloría Departamental del Meta*, en el sentido que, la calidad del servicio proporcionado a los sujetos de control fiscal de la Contraloría Departamental del Meta en el departamento del Meta, es satisfactorio; donde más del

80% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la calidad del servicio de la Contraloría Departamental del Meta.

Finalmente, con Hidalgo (2015), en su trabajo de tesis denominada *Modelo de Gestión para Mejorar la Calidad de Atención al Usuario del GADM Cantón Babahoyo*, en el sentido que, el modelo de gestión de calidad adaptado a la realidad de municipio de Babahoyo, mejora notablemente procesos administrativos de la institución; y acerca del nivel de atención del personal aumentó.

5.3. Contrastación de hipótesis

5.3.1. Hipótesis General

H₀: La gestión de la calidad del servicio no influye de manera directa y significativa en el servicio de atención del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

H₁: La gestión de la calidad del servicio influye de manera directa y significativa en el servicio de atención del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

Tabla 30

Prueba de chi-cuadrado de la Gestión de la Calidad del Servicio y la Atención del Personal

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	39,924 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	41.991	4	0.000
N de casos válidos	30		

Las pruebas estadísticas de contrastación muestran que el valor de Chi-cuadrado calculado es mayor que Chi-cuadrado tabulado (4 grado de libertad) [39,924 > 9,488] encontrándose por encima del valor crítico, asimismo el pvalor (Significación) es menor que alfa [0,000 < 0,05] por lo tanto, existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

5.3.2. Hipótesis Específica 1

H₀: La gestión de la calidad del servicio no influye de manera directa y significativa en el trato amable del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

H₁: La gestión de la calidad del servicio influye de manera directa y significativa en el trato amable del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

Tabla 31

Prueba de chi-cuadrado de la Gestión de la Calidad del Servicio y el Trato Amable

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	44,430 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	45.120	4	0.000
N de casos válidos	30		

Las pruebas estadísticas de contrastación muestran que el valor de Chi-cuadrado calculado es mayor que Chi-cuadrado tabulado (4 grado de libertad) [44,430 > 9,488] encontrándose por encima del valor crítico, asimismo el pvalor (Significación) es menor que alfa [0,000 < 0,05] por lo tanto, existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

5.3.3. Hipótesis Específica 2

H₀: La gestión de la calidad del servicio no influye de manera directa y significativa en la empatía del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

H₁: La gestión de la calidad del servicio influye de manera directa y significativa en la empatía del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

Tabla 32

Prueba de chi-cuadrado de la Gestión de la Calidad del Servicio y la Empatía

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,796 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	34,775	4	0.000
N de casos válidos	30		

Las pruebas estadísticas de contrastación muestran que el valor de Chi-cuadrado calculado es mayor que Chi-cuadrado tabulado (4 grado de libertad) [29,796 > 9,488] encontrándose por encima del valor crítico, asimismo el pvalor (Significación) es menor que alfa [0,000 < 0,05] por lo tanto, existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

5.3.4. Hipótesis Específica 3

H₀: La gestión de la calidad del servicio no influye de manera directa y significativa en la comunicación horizontal del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

H₁: La gestión de la calidad del servicio influye de manera directa y significativa en la comunicación horizontal del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

Tabla 33

Prueba de chi-cuadrado de la Gestión de la Calidad del Servicio y la Comunicación Horizontal

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,294 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	29,512	4	0.000
N de casos válidos	30		

Las pruebas estadísticas de contrastación muestran que el valor de Chi-cuadrado calculado es mayor que Chi-cuadrado tabulado (4 grado de libertad) [23,294 > 9,488] encontrándose por encima del valor crítico, asimismo el pvalor (Significación) es menor que alfa [0,000 < 0,05] por lo tanto, existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

5.3.5. Hipótesis Específica 4

H₀: La gestión de la calidad del servicio no influye de manera directa y significativa en el lenguaje efectivo del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

H₁: La gestión de la calidad del servicio influye de manera directa y significativa en el lenguaje efectivo del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.

Tabla 34

Prueba de chi-cuadrado de la Gestión de la Calidad del Servicio y el Lenguaje Efectivo

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,139 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	30,511	4	0.000
N de casos válidos	30		

Las pruebas estadísticas de contrastación muestran que el valor de Chi-cuadrado calculado es mayor que Chi-cuadrado tabulado (4 grado de libertad) [29,139 > 9,488] encontrándose por encima del valor crítico, asimismo el pvalor (Significación) es menor que alfa [0,000 < 0,05] por lo tanto, existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

CONCLUSIONES

1. La gestión de la calidad del servicio influye de manera directa y significativa en el servicio de atención del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022, porque de las 30 personas encuestadas, en los resultados se determinó que las variaciones en la gestión de la calidad del servicio demuestran teóricamente entre un 57.3% y un 63.1% de las variaciones en la atención del personal. Además, se ha determinado que si se mejora la gestión de la calidad del servicio aumenta las probabilidades de mejorar la atención del personal con una probabilidad estadística de 1.318 de mejorar la formalidad laboral a una valoración regular y una probabilidad de 2.586 de mejorarla a una valoración buena si se mejora la gestión de la calidad del servicio. Asimismo, se determinó una correlación significativa ($\text{sig.}, 0,000 < 0,05$) entre la gestión de la calidad del servicio y la atención del personal, con una asociación alta según el coeficiente Rho de Spearman (0.859). Estos resultados resaltan la importancia de fortalecer y ajustar adecuadamente la gestión de la calidad del servicio para promover una mejor atención del personal.
2. La gestión de la calidad del servicio influye de manera directa y significativa en el trato amable del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, porque de las 30 personas encuestadas en los resultados se determinó que las variaciones en la gestión de la calidad del servicio explican teóricamente entre un 53.1% y un 74.6% de las variaciones en el trato amable. Además, se determinó una correlación significativa entre la gestión de la calidad del servicio y el trato amable, con una asociación alta según el coeficiente Rho de Spearman (0.915). Estos hallazgos indican que mejorar y adaptar la

gestión de la calidad del servicio contribuir de manera importante al trato amable por parte del personal de abastecimientos.

3. La gestión de la calidad del servicio influye de manera directa y significativa en la empatía del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, porque de las 30 personas encuestadas se determinó que las variaciones en la gestión de la calidad del servicio explican teóricamente entre un 45.2% y un 56.8% de las variaciones en la empatía. Además, se determinó una correlación significativa entre la gestión de la calidad del servicio y la empatía, con una asociación moderada-alta según el coeficiente Rho de Spearman (0.705). Estos hallazgos indican que mejorar y adaptar la gestión de la calidad del servicio contribuir de manera importante a la empatía por parte del personal de abastecimientos.
4. La gestión de la calidad del servicio influye de manera directa y significativa en la comunicación horizontal del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, porque de las 30 personas encuestadas, en los resultados se determinó que las variaciones en la gestión de la calidad del servicio explican teóricamente entre un 49.1% y un 60.2% de las variaciones en la comunicación horizontal. Además, se determinó una correlación significativa entre la gestión de la calidad del servicio y la comunicación horizontal, con una asociación moderada-alta según el coeficiente Rho de Spearman (0.744). Estos hallazgos indican que mejorar y adaptar la gestión de la calidad del servicio contribuir de manera importante a la comunicación horizontal por parte del personal de abastecimientos.

5. La gestión de la calidad del servicio influye de manera directa y significativa en el lenguaje efectivo del personal del área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, porque de las 30 personas encuestadas se determinó que las variaciones en la gestión de la calidad del servicio explican teóricamente entre un 46.8% y un 59.1% de las variaciones en el lenguaje efectivo. Además, se determinó una correlación significativa entre la gestión de la calidad del servicio y el lenguaje efectivo, con una asociación moderada-alta según el coeficiente Rho de Spearman (0.706). Estos hallazgos indican que mejorar y adaptar la gestión de la calidad del servicio contribuir de manera importante al lenguaje efectivo por parte del personal de abastecimientos.

SUGERENCIAS

1. Se sugiere al jefe del área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Chota, fomentar actividades de concientización y sensibilización acerca de la mejora continua de la gestión de la calidad del servicio ya que esto ayudará para mejorar el servicio de atención del personal del área de abastecimiento.
2. Se sugiere al jefe del área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Chota, capacitar al personal en temas de la calidad de trato hacia los usuarios, ya que esto ayudará a tener satisfechos a los usuarios y por ende mejorará la gestión de la calidad del servicio en el área de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota.
3. Se sugiere al jefe del área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Chota, capacitar al personal para brindar una atención mucho más personalizada; ya que esto servirá para que los colaboradores conozcan mejor a sus usuarios y la relación trabajador-usuario se realice con mayor amabilidad, respeto y paciencia.
4. Se sugiere a los colaboradores del área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Chota, comunicar de manera oportuna información de interés ya que esto servirá para realizar mejor sus labores y por ende mejorará la gestión de la calidad del servicio en la Municipalidad.
5. Se sugiere a los colaboradores del área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Chota, expresa la información solicitada por los usuarios de forma precisa, clara, oportuna y contundente ya que esto servirá para mejorar la confianza y tener un buen clima con los usuarios y mejorará la gestión de la calidad del servicio en la Municipalidad.

REFERENCIAS

- Alfonso Yanelys, C. (2019). *Calidad del servicio, elementos, dimensiones y modelos de evaluación*. <https://www.gestiopolis.com/calidad-del-servicio-elementos-dimensiones-y-modelos-de-evaluacion>
- Arenas Ospina, (2018). *Concepciones de la Empatía a nivel general, Psicológico y a partir de sus instrumentos de medición*. *Revista Electrónica Psyconex*, 9(15), 1–10. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/330991>
- Baldera Allauja S. (2021) *Teoría General de los sistemas de Información Gerencial*.
- Beltrán, R. L. (2007), *Un adiós a Aristóteles: La comunicación horizontal*, Punto Cero. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S181502762007000200009&script=sci_arttext
- Celis (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en unidad oncológica de un hospital público de Cajamarca 2022*. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101182>
- Deming, E. (1993). *Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis*. Díaz de Santos.
- Duque Oliva, E. J. (2005) *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*, Universidad Nacional de Colombia.
- Echeverry Gómez, P. A. (2016) *El Marketing y la Importancia del Servicio al Cliente en las Empresas*, Fundación Universitaria Católica.
- García, A. (2016) *Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente*, Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín Maracaibo.
- Hidalgo Faytong, J. R. (2015) *Modelo de Gestión para Mejorar la Calidad de Atención al Usuario del GADM Cantón Babahoyo*. Universidad Regional Autónoma los Andes-Ecuador.

- James, P. T. (1997), *Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio*. Prentice Hall.
- Juran, Juárez, M. (2001), *Manual de calidad de Juran*. Ediciones Días de Santos
- Presidencia del Consejo de Ministros (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*.
- Quintero, R., Gámez, Y., Matos, D., González, I., Labori, R. y Guevara, S. (2021) *Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud, Revista de Información científica para la Dirección en Salud*. INFODIR Editorial Ciencias Médicas.
- Mayo, E. (1924 - 1927). *Teoría de la Relaciones Humanas. El Movimiento de Relaciones Humanas: Harvard Business School y los experimentos de Hawthorne*, Baker Colecciones de la Biblioteca Históricas.
- Moreno, J. (2021). *Qué es la atención al cliente y cómo mejorarla*.
<https://blog.hubspot.es/service/que-es-atencion-al-cliente>
- Mego Núñez, O. (2013), *Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad para la Mejora del Servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011*, Universidad Nacional de Trujillo.
- Salas Zegarra, A. A. (2013), *El Municipio en el Perú*, Universidad de Lima.
- Salas Leal, G. K. (2017), *Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta*. Universidad de Manizales.
- Sandoval Reyes, J. G. (2003) *La teoría de las relaciones humanas: ¿un enfoque humanista real del trabajo?* repository.unipiloto.edu.com
- Rojas Ramos, D. (2003). *Teorías de la calidad. Orígenes y tendencias de la calidad total*.
<https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/>
- Taylor, Frederic. W. (1994). *Principios de la administración científica*. El Ateneo.

Álvarez (2018), *Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017 Universidad César Vallejo.*

APÉNDICES

Apéndice A

Cuestionarios sobre la gestión de la calidad del servicio

Cuestionario para evaluar la Gestión de la Calidad del Servicio y su Influencia en el servicio de Atención del Personal del Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022.

Estimado(a) funcionario y/o colaboradores: Este cuestionario tiene como objetivo analizar y evaluar su influencia de la gestión de la calidad del servicio en el servicio de atención que brinda el personal del área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Chota, las respuestas de este instrumento sirven únicamente para esta investigación y serán totalmente confidenciales. Por lo que le pedimos que sea muy sincero(a) al contestar. Recuerde que no hay respuestas buenas o malas, sino diferentes formas de pensar, sentir y actuar y es lo que se pide que se conteste.

Instrucciones: lea con cuidado cada una de las preguntas y elija aquella respuesta con la que esté de acuerdo o que se aproxime más a su opinión y coloque un aspa (X) dentro del recuadro correspondiente. El llenado tendrá los siguientes criterios de valoración:

No (1), A veces (2), Sí (3).

	PREGUNTAS	1	2	3
	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO			
	Fiabilidad			
Cumplimiento	1. ¿Brindan el servicio en el tiempo prometido?			
Sinceridad	2. ¿Muestra interés sincero en solucionarlo los problemas de los clientes?			
Buen servicio	3. ¿Brinda un buen servicio desde la primera vez?			
Servicio sin errores	4. ¿Brinda el servicio sin errores?			
	Capacidad de Respuesta			
Plazos prometido	5. ¿Brindan los servicios en plazos prometidos?			
Prontitud en el servicio	6. ¿Brinda los servicios lo más pronto posible?			

Disponibilidad para ayudar	7. ¿Siempre tiene voluntad sincera en ayudar a sus clientes?			
Disposición para aclarar dudas	8. ¿Siempre está dispuesto para aclarar dudas de sus clientes?			
	Seguridad			
Inspira confianza	9. ¿Inspira confianza a los clientes?			
Inspira seguridad	10. ¿Inspira seguridad al momento de realizar sus labores?			
Cortesía	11. ¿Trata con cortesía a los clientes?			
Conocimiento para responder preguntas	12. ¿Tiene información y conocimientos necesarios para responder las preguntas de los clientes?			

Apéndice B

Cuestionarios sobre la atención del personal

Cuestionario para evaluar la Gestión de la Calidad del Servicio y su Influencia en el servicio de Atención del Personal del Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022.

Estimado(a) funcionario y/o colaboradores: Este cuestionario tiene como objetivo analizar y evaluar su influencia de la gestión de la calidad del servicio en el servicio de atención que brinda el personal del área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Chota, las respuestas de este instrumento sirven únicamente para esta investigación y serán totalmente confidenciales. Por lo que le pedimos que sea muy sincero(a) al contestar. Recuerde que no hay respuestas buenas o malas, sino diferentes formas de pensar, sentir y actuar y es lo que se pide que se conteste.

Instrucciones: lea con cuidado cada una de las preguntas y elija aquella respuesta con la que esté de acuerdo o que se aproxime más a su opinión y coloque un aspa (X) dentro del recuadro correspondiente. El llenado tendrá los siguientes criterios de valoración: No (1), A veces (2), Sí (3).

SERVICIO DE ATENCIÓN DEL PERSONAL	No	A veces	Sí
	1	2	3
Dimensión 1: Trato amable			
1. Como área de abastecimiento, el servicio de atención que ofrecen es cordial, gentil y facilita un acercamiento afectivo con los usuarios.			
2. El personal del área de abastecimiento, al momento de interactuar con el usuario, expresa equidad e igualdad de oportunidades.			
3. El responsable del área de abastecimiento, ofrece una atención respetuosa y amable a los usuarios.			
Dimensión 2: Empatía			
4. El personal responsable en la atención directa al usuario demuestran actitudes favorables para escuchar y apoyarlos en cuanto algunas limitaciones de conocimiento.			
5. La atención en el área de abastecimiento se caracteriza por comprender y entender al usuario es decir aprender a ponerse en el lugar del otro.			
6. Los responsables del área de abastecimiento y los usuarios expresan satisfacción por la atención que brindan y el servicio equitativo que reciben.			
Dimensión 3: Comunicación horizontal			
7. Los colaboradores del área de abastecimiento, están capacitados para brindar información precisa y clara a los usuarios sobre sus pedidos y necesidades.			

8. La comunicación entre el usuario y el personal del área de abastecimiento se caracteriza por ser horizontal.			
9. Utilizan el diálogo para establecer acuerdos y compromisos constructivos.			
Dimensión 4: Lenguaje efectivo			
10. Usted como colaborador del área de abastecimiento conoce sus funciones, responsabilidades, y los derechos que tienen los usuarios para ser atendidos adecuadamente.			
11. Como responsables del área de abastecimiento en sus relaciones e interacciones utilizan un lenguaje sincero y proactivo que garantice un clima familiar y de amistad con los usuarios.			
12. La atención al usuario implica comunicar de manera transparente las debilidades y fortalezas que presenta el área, a fin de optimizar los recursos y utilizarlos eficientemente.			

Apéndice C

Guía de entrevista

Objetivo: La presente entrevista busca, extraer información primaria del servicio de atención del personal del área de Abastecimiento, la finalidad es, conocer las principales opiniones de los jefes y del personal nombrado.

Cargo.....

Profesión.....

Teléfono.....

¿Cuánto tiempo tiene Usted trabajando en el área?

¿Cómo ve el servicio de atención que brindan los colaboradores hacia los usuarios?

¿Cree usted que el servicio de atención que brindan es el más óptimo?

¿Cuánto tiempo demoran en realizar la compra de un bien o contratar un servicio?

¿Cuánto tiempo demora en realizar la adquisición de un bien por la plataforma electrónica Perú Compras?

¿Usted cree que la ley de contrataciones del estado es la herramienta fundamental para atender de forma más eficiente a la población?

¿El personal que labora en el área de Abastecimiento están capacitados y reciben capacitaciones de manera permanente?

Apéndice D

Validación del instrumento por Alfa de Cronbach

Tabla D1

Estadísticas de fiabilidad - Total

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,942	24

Nota. El valor del alfa de Cronbach de 0,942 indica que es “elevada” para su aplicación. El número de elementos (24) es la cantidad de ítems de las variables gestión de la calidad del servicio y el servicio de atención del personal de las encuestas aplicadas.

Tabla D2

Estadísticas de fiabilidad - gestión de la calidad del servicio

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,896	12

Nota. El valor del alfa de Cronbach de 0,896 indica que es “elevada” para su aplicación. El número de elementos (12) es la cantidad de ítems de la variable gestión de la calidad del servicio de las encuestas aplicadas.

Tabla D3

Estadísticas de fiabilidad - atención del personal

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,882	12

Nota. El valor del alfa de Cronbach de 0,882 indica que el instrumento es “elevada” para su aplicación. El número de elementos (12) es la cantidad de ítems de la variable atención del personal de las encuestas aplicadas.

Apéndice E

Prueba de Normalidad

1. Formulación de hipótesis

H₀: Los datos provienen de una distribución normal

H₁: Los datos no provienen de una distribución normal

2. Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$

3. Estadístico de prueba

Como el tamaño de la muestra es menor que 50 ($n < 50$), se utilizó Shapiro-Wilk.

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Calidad del Servicio	,902	30	,010
Atención del Personal	,931	30	,049

Con la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk se observa que los valores sigs. (0,010 y 0,049) son menores a 0.05; lo que indica que rechazamos la Hipótesis nula y aceptamos la Hipótesis alterna, es decir los datos no tienen una distribución normal entonces se utiliza la estadística no paramétrica:

- A) Coeficiente de correlación Rho de Spearman para las correlaciones.
- B) Regresión logística binomial para la influencia teórica.
- C) La prueba no paramétrica de chi-cuadrado de Pearson para determinar si hay una asociación significativa entre dos variables categóricas.

Apéndice F

Validación de Instrumentos por Expertos

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

Nombre del Experto	Norberto Barboza Calderón
Grado Académico Profesional	Doctor en Ciencias Economicas
Profesión o especialidad	Contador Público
Cargo Actual	Docente
Institución donde labora	Universidad Nacional de Cajamarca
Tipo de instrumento	Encuesta
Autor del instrumento	Abel Reynaldo Salcedo Herrera
Lugar y fecha	3/06/2023
TÍTULO: "LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA, 2022	

FICHA DE EVALUACIÓN

N°	Indicadores (Atributos)	Definición	5	4	3	2	1
			Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	5				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	5				
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.		4			
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.	5				
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.	5				
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.		4			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular		4			
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de	5				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores	5				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		4			
SUBTOTALES			30	16	0	0	0

Coefficiente de valoración porcentual $c=$	Valoración global
0.92	Muy bueno

Observaciones:

OPINIÓN: Apto para su aplicación (X) No apto para su aplicación ()

Firma: 
DNI 26608948

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

Nombre del Experto	Dr. Julio Norberto Sanchez de la Puente
Grado Académico Profesional	Doctor en Ciencias
Profesión o especialidad	Contador Publico
Cargo Actual	Docente
Institución donde labora	Universidad Nacional de Cajamarca
Tipo de instrumento	Encuesta
Autor del instrumento	Abel Reynaldo Salcedo Herrera
Lugar y fecha	3/06/2023
TÍTULO: "LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA, 2022	

FICHA DE EVALUACIÓN

N°	Indicadores (Atributos)	Definición	5	4	3	2	1
			Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		4			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	5				
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.		4			
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.	5				
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se desea evaluar.	5				
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.		4			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	5				
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de	5				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores	5				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		4			
SUBTOTALES			30	16	0	0	0

Coefficiente de valoración porcentual c=	Valoración global
0.92	Muy bueno

Observaciones:

OPINIÓN: Apto para su aplicación (X) No apto para su aplicación ()

Firma:

DNI 18112867



FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

Nombre del Experto	Dr. Nixon Arnaldo Barboza Chuquilín
Grado Académico Profesional	Doctor en Ciencias
Profesión o especialidad	Contador Publico
Cargo Actual	Docente
Institución donde labora	Universidad Nacional de Cajamarca
Tipo de instrumento	Encuesta
Autor del instrumento	Abel Reynaldo Salcedo Herrera
Lugar y fecha	3/06/2023
TÍTULO: "La Gestión de Calidad y Su Influencia en el Servicio de Atención del Personal del Area de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Chota: 2022"	

FICHA DE EVALUACIÓN

N°	Indicadores (Atributos)	Definición	5	4	3	2	1
			Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		4			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	5				
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.		4			
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.	5				
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.	5				
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.		4			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	5				
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de	5				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores	5				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		4			
SUBTOTALES			30	16	0	0	0

Coefficiente de valoración porcentual c=	Valoración global
0.92	Muy bueno

Observaciones:

OPINIÓN: Apto para su aplicación (X) No apto para su aplicación ()

Firma: _____

DNI 4306647



ANEXOS

Anexo A

Escala de coeficiente de correlación

Escala del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman

Rangos	Valoración
1	Perfecta
0,81 - 0,99	Alta
0,61 - 0,80	Moderada – alta
0,41 - 0,60	Moderada
0,21 - 0,40	Moderada – baja
0,01 - 0,20	Baja
0	

Nota. Tomado de Sancho et al. (2014)

Anexo B

Escala de valoración del Alfa de Cronbach

Escala de Valoración del Alfa de Cronbach

VALOR	SIGNIFICADO
0	Nula
0.1 a 0.15	Muy Baja
0.16 a 0.29	Baja
0.30 a 0.69	Regular
0.70 a 0.84	Aceptable
0.85 a 0.95	Elevada
0.96 a 1	Perfecta

Nota. Adaptado de Hernández et al. (2014)