



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LA COMISIÓN AGRARIA
DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA Y SU ASOCIACIÓN
CON LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS DURANTE
EL PERIODO LEGISLATIVO 2018-2019**

PRESENTADO POR

JEAN PIERRE FRANCIS IPARRAGUIRRE QUIÑONES

ASESORA

JORGE ENRIQUE GOBITZ MORALES

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ESTADO, GOBIERNO, GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA

LIMA – PERÚ

2021



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



Instituto de Gobierno y de Gestión Pública

CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LA COMISIÓN AGRARIA DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA Y SU ASOCIACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS DURANTE EL PERIODO LEGISLATIVO 2018-2019.

Trabajo de Investigación para Optar el
GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Presentado por:

Bach. JEAN PIERRE FRANCIS IPARRAGUIRRE QUIÑONES

Asesor:

PhD. JORGE ENRIQUE GOBITZ MORALES

Línea de investigación:

ESTADO, GOBIERNO, GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA

LIMA, PERÚ
2021

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	10
1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
1.2. BASES TEÓRICAS.....	15
1.2.1. <i>Funciones del Congreso</i>	15
1.2.2. <i>Comisiones del Congreso</i>	17
1.2.3. <i>Comisiones especiales</i>	19
1.2.4. <i>Teoría sobre la calidad de atención.</i>	20
1.2.5. <i>Conceptualización de la satisfacción del usuario</i>	21
1.2.6. <i>Conceptos conectados con la satisfacción del usuario</i>	26
1.2.7. <i>Satisfacción del ciudadano (usuario) y motivación del servidor público</i>	26
1.2.8. <i>Capacidad de respuesta por parte de los representantes encargados del estudio y dictamen de la agenda del congreso.</i>	28
1.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	30
1.3.1. <i>Accesibilidad al servicio</i>	30
1.3.2. <i>Atención de calidad</i>	31
1.3.3. <i>Deliberación Pública</i>	31
1.3.4. <i>Democracia deliberada</i>	32
1.3.5. <i>Dictamen</i>	32
1.3.6. <i>Eficiencia</i>	32
1.3.7. <i>Eficacia</i>	32
1.3.8. <i>Expectativa</i>	33

1.3.9. Fidelización.....	33
1.3.10. Grupos de interés.....	34
1.3.11. Periodo anual de sesiones.....	34
1.3.12. Periodo parlamentario.....	34
1.3.13. Personal Legislativo.....	34
1.3.14. Representación.....	35
1.3.15. Receso parlamentario.....	35
1.3.16. Satisfacción del ciudadano.....	35
CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	36
2.1. VARIABLES.....	36
2.1.1. Variable 1: satisfacción del ciudadano.....	36
2.1.2. Variable 2: calidad del servicio.....	37
2.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	41
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.1. DISEÑO METODOLÓGICO.....	42
3.1.1. Enfoque.....	42
3.1.2. Tipo de estudio.....	42
3.1.3. Diseño.....	42
3.2. DISEÑO MUESTRAL.....	43
3.2.1. Población.....	43
3.2.2. Selección de la muestra.....	44
3.3. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	45
3.3.1. Riesgos que conlleva a la aplicación de cuestionarios:.....	45
3.3.2. Proceso de recolección de datos:.....	46
3.3.3. Instrumento de recolección de datos.....	46
3.4. MODELO DE CUESTIONARIO.....	47

3.4.1. Validación del instrumento.....	49
3.5. TÉCNICAS DE GESTIÓN Y ESTADÍSTICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	49
3.6. ASPECTOS ÉTICOS	50
CAPITULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR	51
4.1. ANÁLISIS EXPLORATORIO UNIDIMENSIONAL.....	51
4.1.1. Variable dependiente: Satisfacción del ciudadano	51
4.1.2. Variable independiente: CALIDAD DEL SERVICIO	69
4.2. ANÁLISIS BIDIMENSIONAL.....	98
4.2.1. Nivel de confiabilidad y nivel de elementos tangibles.....	98
4.2.2. Nivel de lealtad y Nivel de empatía	100
4.3. ANÁLISIS DE CORRESPONDENCIAS	101
4.3.1. Nivel de satisfacción y nivel de elementos tangibles.....	102
4.3.2. Nivel de fiabilidad y nivel de satisfacción.....	102
4.3.3. Nivel de satisfacción y nivel de capacidad de respuesta.....	103
4.3.4. Nivel de satisfacción y nivel de seguridad.....	104
4.3.5. Nivel de satisfacción y nivel de empatía	105
4.4. PROPUESTA DE VALOR	106
CAPITULO V: DISCUSIÓN.....	108
CONCLUSIONES	109
FUENTES DE INFORMACIÓN	111
ANEXOS.....	115
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	116
ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.	117
ANEXO 3: MODELO DE CUESTIONARIO	118
ANEXO 4: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.	120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Opinión sobre el cumplimiento de horarios del personal	52
Tabla 2: Opinión de la explicación brindada por personal sobre el proceso de su trámite.	53
Tabla 3: Opinión sobre si la explicación por parte del personal fue precisa.	54
Tabla 4: Opinión con relación al ambiente es adecuado	55
Tabla 5: Opinión según nivel de confianza	56
Tabla 6: Opinión con relación a la comodidad durante la atención	57
Tabla 7: Opinión con relación a la recepción cuidadosa de sus documentos.....	58
Tabla 8: Opinión con relación a que el personal fue carismático	59
Tabla 9: Opinión con relación a que recibió una adecuada atención	60
Tabla 10: Opinión con relación a la validez del servicio recibido.	62
Tabla 11: Opinión con relación al cumplimiento de las citas programadas.....	63
Tabla 12: Opinión con relación a la información sobre actividades de la comisión agraria.....	64
Tabla 13: Opinión sobre el respeto al personal que lo atendió.	65
Tabla 14: Opinión sobre la comprensión de los límites que brindó la atención.....	66
Tabla 15: Opinión sobre la motivación que ocasionó la atención recibida.	67
Tabla 16: Opinión sobre nivel de lealtad del servicio recibido.	68
Tabla 17: Opinión sobre el ambiente de atención agradable.....	69
Tabla 18: Opinión sobre el ambiente limpio y ventilado.	70
Tabla 19: Opinión sobre el personal si se presentó de manera adecuada.	71
Tabla 20: Opinión sobre si hubo los materiales informáticos disponibles.	72

Tabla 21: Opinión sobre si la señalización facilito la orientación a las personas.	73
Tabla 22: Opinión sobre el nivel de elementos tangibles.	75
Tabla 23: Opinión sobre si se respetaron las citas programadas.	76
Tabla 24: Opinión sobre la oportunidad de atención de citas no programadas.....	77
Tabla 25: Opinión sobre si la información proporcionada fue adecuada.	78
Tabla 26: Opinión sobre si tuvo acceso al libro de reclamos.	79
Tabla 27: Opinión sobre el nivel de fiabilidad.	81
Tabla 28: Opinión sobre si los tramites fueron sencillos.....	82
Tabla 29: Opinión sobre si el personal estuvo atento a las dudas.....	83
Tabla 30: Opinión si el personal anoto la recepción de documentos y explico el proceso.	84
Tabla 31: Opinión sobre si la atención fue rápida durante el trámite.	85
Tabla 32: Opinión sobre la capacidad de respuesta.	86
Tabla 33: Opinión sobre si el personal fue profesional en su atención.....	87
Tabla 34: Opinión sobre si el personal respeto su privacidad al recepcionar los documentos.....	88
Tabla 35: Opinión sobre si el personal fue competente para resolver inconvenientes. 89	
Tabla 36: Opinión sobre si el personal cumplió con las normas de salubridad.	90
Tabla 37: Opinión sobre el nivel se seguridad.	92
Tabla 38: Opinión sobre si el personal fue empático.	93
Tabla 39: Opinión sobre si los horarios fueron adecuados a sus necesidades.....	94
Tabla 40: Opinión sobre si la explicación brindada por el personal fue clara.	95
Tabla 41: Opinión sobre si el personal comprendió las necesidades del ciudadano.....	96

Tabla 42: Opinión sobre el nivel de empatía.	97
Tabla 43: Nivel de confianza – Nivel de elementos tangibles.....	98
Tabla 44: Nivel de validez - Nivel de fiabilidad	99
Tabla 45: Nivel de lealtad - Nivel de empatía	100

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Opinión sobre el cumplimiento de horarios del personal.....	52
Figura 2 Opinión de la explicación del personal sobre el proceso de su trámite.....	53
Figura 3: Opinión sobre si la explicación por parte del personal fue precisa.....	54
Figura 4: Opinión con relación al ambiente adecuado.....	55
Figura 5: Opinión según su nivel de confianza	57
Figura 6: Opinión con relación a la comodidad durante la atención.....	58
Figura 7: Opinión con relación a la recepción cuidadosa de sus documentos.....	59
Figura 8: Opinión con relación a que el personal fue carismático	60
Figura 9: Opinión sobre una adecuada atención.....	61
Figura 10: Opinión con relación a la validez del servicio recibido.....	62
Figura 11: Opinión con relación al cumplimiento de las citas programadas.....	63
Figura 12: Opinión con relación a la información sobre actividades de la Comisión Agraria.....	64
Figura 13: Opinión sobre el respeto al personal que lo atendió.....	65
Figura 14: Opinión sobre la comprensión de los límites que brindó la atención.....	66
Figura 15: Opinión sobre la motivación que ocasionó la atención recibida.....	67
Figura 16: Opinión sobre nivel de lealtad del servicio recibido.....	69
Figura 17: Opinión sobre el ambiente de atención agradable.....	70
Figura 18: Opinión sobre el ambiente limpio y ventilado.....	71
Figura 19: Opinión sobre el personal si se presentó de manera adecuada.....	72
Figura 20: Opinión sobre si hubo los materiales informáticos disponibles.....	73
Figura 21: Opinión sobre si la señalización facilito la orientación a la persona.....	74

Figura 22: Opinión sobre el nivel de elementos tangibles.....	75
Figura 23: Opinión sobre si se respetaron las citas programadas.	77
Figura 24: Opinión sobre la oportunidad de atención de citas no programadas.....	78
Figura 25: Opinión sobre si la información proporcionada fue adecuada.	79
Figura 26: opinión sobre si tuvo acceso al libro de reclamaciones.	80
Figura 27: Opinión sobre el nivel de fiabilidad.	81
Figura 28: Opinión sobre si los tramites fueron sencillos.....	82
Figura 29: Opinión sobre si el personal estuvo atento a las dudas.....	83
Figura 30: Opinión sobre si el personal anoto la recepción de documentos.	84
Figura 31: Opinión sobre si la atención fue rápida durante el trámite.....	85
Figura 32: Opinión sobre la capacidad de respuesta.	86
Figura 33: opinión sobre si el personal fue profesional en su atención.....	88
Figura 34: Opinión sobre si el personal respeto su privacidad al recepcionar los documentos.....	89
Figura 35: Opinión sobre si el personal fue competente para resolver inconvenientes.....	90
Figura 36: Opinión sobre si el personal cumplió con las normas de salubridad.	91
Figura 37: Opinión sobre el nivel de seguridad.....	92
Figura 38: Opinión sobre si el personal fue empático.....	93
Figura 39: Opinión sobre si los horarios fueron adecuados a sus necesidades.	94
Figura 40: Opinión sobre si la explicación brindada por el personal fue clara.	95
Figura 41: Opinión sobre si el personal comprendió las necesidades del ciudadano...	96
Figura 42: Opinión sobre el nivel de empatía.....	98
Figura 43: Nivel de confianza - Nivel de elementos tangibles.....	99

Figura 44: Nivel de validez - Nivel de fiabilidad	100
Figura 45: Nivel de lealtad - Nivel de empatía	101
Figura 46: Correspondencia entre el nivel de satisfacción y nivel de elementos tangibles.	102
Figura 47: Correspondencia entre el nivel de satisfacción y fiabilidad	103
Figura 48: Correspondencia entre el nivel de satisfacción y nivel de capacidad de respuesta.....	104
Figura 49: Correspondencia entre el nivel de satisfacción u nivel de seguridad.....	105
Figura 50: correspondencia entre el nivel de satisfacción y nivel de elementos tangibles	106

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo demostrar la existencia de la relación entre la satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria del Congreso de la República con los componentes de la calidad de la atención, como los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Se aplicó el enfoque cuantitativo, pues se aplicó una metodología rigurosa, habiendo utilizado datos recolectados para describir y establecer los patrones de comportamiento de los ciudadanos. El nivel fue descriptivo porque se “describió” el tema de investigación, sin preocuparse del “por qué” ocurre.

La investigación se realizó en la Comisión Agraria del Congreso de la Republica del Perú, y comprendió a los 2,096 ciudadanos que concurrieron a realizar trámites durante un periodo congresal 2018 - 2019, por lo tanto, fue transversal. El tamaño de la muestra fue 80 y se determinó de tal forma que permitió estimar el valor de los parámetros con un error de $\pm 0,09$ y un nivel de confianza de 0,90.

Los resultados más relevantes, fueron que la satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión se relaciona con: el nivel de elementos tangibles, el nivel de fiabilidad, el nivel de capacidad de respuesta, el nivel de seguridad y el nivel de empatía.

Debido a que la calidad del servicio proporcionado depende mucho del personal competente, se recomienda mantener esa política de contratar personal ideo. De igual manera la atención a la documentación, así como de las personas que se apersonan a las comisiones, siempre deben ser tratados con prontitud y prioridad, el buen trato no deberá ser olvidado.

Palabras clave: Congreso del Perú, calidad de la atención, satisfacción de los ciudadanos.

ABSTRACT

This research aimed to demonstrate the existence of the relationship between the satisfaction of the citizen who attends the Agrarian Commission of the Congress of the Republic with the components of the attention quality, such as tangible elements, reliability, response capacity, security and empathy.

The quantitative approach was applied, we apply a rigorous methodology, having used collected data to describe and establish the behavior patterns of citizens. The level was descriptive because this research was “described”, without worrying about “why” it occurs.

The investigation was carried out in the Agrarian Commission of the Congress of the Republic of Peru, and included the 2,096 citizens who attended to carry out procedures during a congressional period 2018 - 2019, therefore, it was transversal. The sample size was 80 and it was determined in such a way that it allowed estimating the value of the parameters with an error of ± 0.09 and a confidence level of 0.90.

The most relevant results were that the satisfaction of the citizen who attends the Commission is related to: the level of tangible elements, the level of reliability, the level of response capacity, the level of security and the level of empathy.

Since the quality of the service provided depends a lot on competent personnel, it is recommended to maintain this policy of hiring ideal personnel. In the same way, the attention to documentation, as well as the people who appear at the committees, must always be treated promptly and with priority, good treatment should not be forgotten.

Keywords: Peruvian Congress, Congress of Peru, quality of care, citizen satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación trata de identificar la existencia de la relación entre la satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria con los componentes de la calidad de la atención, así como los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, o la empatía entre otros, esto nos permitirá responder algunas dudas como si ¿La satisfacción del ciudadano que concurre a dicha comisión se asocia significativamente con los elementos tangibles del ambiente? o ¿La satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria se asocia significativamente con la condición de fiabilidad del servicio? o ¿La satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria se asocia significativamente con la capacidad de respuesta de los trabajadores que le brindaron el servicio? Entre otros, es por ello que se aplica enfoque descriptivo, habiendo utilizado datos recolectados para responder el problema planteado, para establecer los patrones de comportamiento de los ciudadanos. Descriptivo porque desglosa los hechos de forma natural, sin alterar o amañar deliberadamente las variables. La investigación pertenece al tipo de investigación aplicada. El estudio utiliza un método de correlación transversal dado que determina el grado o la fuerza de la relación existente entre 2 o más variables seleccionadas.

Para describir la situación problemática nos tenemos que remontar a la imagen del Congreso de la República que hoy en día es uno de los Poderes del Estado que se encuentra con una baja aprobación y esta investigación trata de demostrar, en manera micro a través de la Comisión Agraria del Congreso de la República, que es lo que el ciudadano de a pie siente por la atención recibida en dicha comisión, todo esta investigación surge a raíz de la necesidad de conocer la apreciación que tiene el

ciudadano con referencia al receso parlamentario, y termino en conocer la satisfacción o insatisfacción que sintió al ser atendido.

Por ello es importante demostrar la existencia de la relación entre la satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria con los componentes de la calidad de la atención, como los elementos más tangibles, la seguridad, la capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad, con la capacidad de respuesta de los trabajadores que le brindaron el servicio, entre otros.

Esta es una investigación innovadora que dará pie sin duda a más investigaciones en relación al Congreso de la República y su mala reputación a través de los años, no importando que partido sea quien lo presida, siempre hay un aura de no ser satisfactorio para la gran mayoría de la población, es por eso que es importante esta investigación para la comunidad científica, y espero sea un gran aporte inicial para nuevas investigaciones.

Este trabajo de investigación tiene 5 capítulos, divididos en subtítulos dependiendo de la necesidad de ampliación en la información brindada, cuenta con 5 anexos, donde podremos encontrar, la base de datos de la Comisión Agraria, el análisis realizado a las encuestas, así como también la validación de dichas encuestas por los expertos.

Descripción de la situación

Dentro de la organización parlamentaria del Congreso de la República del Perú se encuentran las Comisiones Ordinarias, que son los entes responsables del estudio o análisis y posterior dictamen de los temas ordinarios de la agenda del Congreso de la República, priorizando la función fiscalizadora y legislativa. Los responsables de la presidencia del Congreso, en coordinación con los Grupos Parlamentarios o previa

reunión del Consejo Directivo, plantea el número total de Comisiones Ordinarias para el periodo legislativo teniendo en cuenta la organización del Estado.

De hecho, el aplazamiento, receso o descanso parlamentario se define como el tiempo de vacaciones, porque dicho aplazamiento solo se refiere a la ausencia de sesiones plenarias, especialmente en el caso del Perú, porque otras áreas e instancias, así como, sus miembros mantienen desarrollando sus propias ocupaciones rutinarias.

Esta investigación analizó la problemática que afrontan los ciudadanos, en la atención de sus demandas, requerimientos y memoriales durante los periodos de receso que tienen las comisiones ordinarias, específicamente en la Comisión Agraria del Congreso de la República.

El periodo de receso es un lapso donde no atendió a los ciudadanos, ni desarrolló sus funciones de control político, de legislación ni de representación, pero los ciudadanos siguen presentando sus oficios, solicitudes y otros documentos que requieren que se tramiten.

Al ser la Comisión Agraria un grupo especializado del Congreso, cuya misión primordial es fiscalizar a todos los funcionarios de alto o bajo nivel de las instituciones del estado en el sector agrario y forestal; además, de dictaminar y estudiar los proyectos de ley asignados por la especialidad de la materia, esta representa una comisión de gran impacto en la ciudadanía. Debido a su importancia e impacto, los actores del sector, especialmente las organizaciones de agricultores presentaron demandas, requerimientos y memoriales.

Por otro lado, en algunos casos se dejó de recibir, y en otros no se dio el trámite correspondiente, expedientes de organizaciones y ciudadanos en el receso de la Comisión, que se realiza entre mediados de junio a mediados de agosto. Esta situación

generó malestar e insatisfacción a los interesados, provocó un descrédito y una baja aceptación de la gestión de la Comisión Agraria, perjudicando su imagen y reputación ante la ciudadanía.

Documentos recibidos por la Comisión Agraria durante el periodo 2016-2017, cuenta con 2252 registros y un total de documentos elaborados de 1855 oficios, 249 memorandos, 54 cartas, 28 oficios circulares. En este periodo legislativo se realizaron 5 Audiencias Públicas Descentralizadas, donde se visitaron los departamentos de Tumbes, Arequipa, Cajamarca, Madre de Dios y La Libertad. Atendiendo un total de 2305 personas.

Documentos recibidos por la Comisión Agraria durante el periodo 2017-2018 cuenta con 2212 registros y un total de documentos elaborados de 2114 Oficios, 148 Memorandos, 59 cartas, 2 oficios circulares. En este periodo legislativo se realizaron 9 Audiencias Públicas Descentralizadas, donde se visitaron los departamentos de Amazonas, Piura, Ayacucho, Lima, Cusco, Pasco, Madre de Dios, La Libertad e Ica, atendiendo un total de 1451 personas.

Documentos recibidos por la Comisión Agraria durante el periodo 2018-2019 (22/05/2019) mismo que cuenta con 2096 registros y un total de documentos elaborados de 1381 Oficios, 104 memorandos, 72 cartas, 10 oficios circulares. En este periodo legislativo se realizaron 4 Audiencias Públicas Descentralizadas, donde se visitaron los departamentos Junín, Cajamarca, Piura y Puno. Atendiendo un total de 2096 personas.

El personal que atendió en la Comisión Agraria durante el periodo 2018-2019 contaba con diferentes tipos de profesionales, entre ellos: Agrónomos, Abogados,

Ingeniero de Sistemas, Administrador de Negocios Internacionales, así como también otras carreras técnicas.

En cada periodo legislativo las comisiones sesionan ordinariamente un día a la semana, durante este quinquenio o periodo parlamentario la Comisión Agraria ha sesionado los días martes desde las 14:30 horas, aquí también podemos encontrar información adicional como el número de sesiones: en el periodo 2016-2017 fue de 41 sesiones, en el periodo 2017-2018 fue de 36 y en el periodo 2018-2019 fue de 29.

La cantidad de ciudadanos atendidos en las instalaciones de la Comisión Agraria por sus asesores o por el mismo presidente de la Comisión durante el periodo 2018-2019 es de 235 personas, que en comparación con la cantidad de visitas de ciudadanos a la comisión durante el periodo 2016-2017 demuestra un incremento de 39 personas.

Formulación del problema

Problema principal

¿La satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria del Congreso de la República se relaciona significativamente con los componentes de la calidad de la atención, como los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad y empatía?

Problemas Específicos

Problema específico 1

¿La satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria del Congreso de la República se asocia significativamente con los elementos tangibles del ambiente?

Problema específico 2

¿La satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria del Congreso de la República se asocia significativamente con la condición de fiabilidad del servicio?

Problema específico 3

¿La satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria del Congreso de la República se asocia significativamente con la capacidad de respuesta de los trabajadores que le brindaron el servicio?

Problema específico 4

¿La satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria del Congreso de la República se asocia significativamente con seguridad y confianza al brindar el servicio?

Problema específico 5

¿La satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria del Congreso de la República se asocia significativamente con la empatía del personal que le brindó la atención?

Objetivos de la Investigación

Objetivo Principal

Demostrar la existencia de la relación entre la satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria del Congreso de la República con los componentes de la calidad de la atención, como los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Analizar la asociación entre la satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria del Congreso de la República con los elementos tangibles del ambiente.

Problema específico 2

Analizar la asociación entre la satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria del Congreso de la República con la condición de fiabilidad del servicio.

Problema específico 3

Analizar la asociación entre la satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria del Congreso de la República con la capacidad de respuesta de los trabajadores que le brindaron el servicio.

Problema específico 4

Analizar la asociación entre la satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria del Congreso de la República con seguridad y confianza al brindar el servicio.

Problema específico 5

Analizar la asociación entre la satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria del Congreso de la República con la empatía del personal que le brindó la atención.

Así como también;

Plantear acciones que mejoren la calidad de servicio de la Comisión Agraria en los periodos de receso del Congreso de la República durante el periodo legislativo futuros.

Identificar los factores preponderantes que inciden en el grado de insatisfacción de los ciudadanos que concurren a la Comisión Agraria en los periodos de receso del Congreso de la República.

Justificación de la Investigación.

Esta investigación es el primer trabajo sistemático dirigido a identificar los factores más relevantes que repercuten en la calidad de servicios de la Comisión Agraria del Congreso de la República durante los periodos de receso, lo que antecedente metodológico muy importante.

Sus conclusiones y recomendaciones constituirán pautas que las personas responsables que dicten medidas para el mejoramiento de la calidad del servicio de la Comisión Agraria y, en consecuencia, se incremente la satisfacción de los ciudadanos usuarios de esta comisión.

Viabilidad de la investigación

Se dispone de las fuentes necesarias para la culminación satisfactoria de la investigación como los recursos financieros, materiales y disponibilidad de tiempo necesarios para realizar una adecuada investigación. De igual manera se cuenta con el acceso a toda la información necesaria y se posee los conocimientos adecuados para culminar el trabajo de investigación con éxito.

Limitaciones del estudio

Por constituir el primer trabajo sobre la calidad del servicio y satisfacción del ciudadano, no existen trabajos anteriores de los cuales adaptar una metodología comprobada, su tuvo de elaborar una.

Gran parte de la información necesaria será recolectada a través de encuestas a los ciudadanos que concurren a la Comisión Agraria, una limitación lo constituye la técnica, pues se dependerá que la persona seleccionada desee colaborar con el estudio. Pero ello realmente constituye una limitación de la técnica que no invalida los resultados.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

Para Chávez y Chávez (2019) la gestión pública moderna, está orientada a resultados al servicio del ciudadano, esto se logrará solamente si las entidades están debidamente preparadas para establecer objetivos claros y articulados a nivel sectorial como territorial, reasignando los presupuestos con el fin de maximizar los resultados, estableciendo un sistema de indicadores de desempeño que le permita monitorear y evaluar los procesos y de este modo lograr una eficacia como lo demandan los ciudadanos.

Huamán, P. (2018), llevó a cabo una investigación que buscó la relación que existe entre el desempeño parlamentario y la calidad en la gestión en las Comisiones Ordinarias del Congreso de la República 2017-2018. Para el parlamento no es desconocido el término desempeño, aun así, no existe una definición apropiada para el término, de forma general se asocia a la cantidad de leyes realizadas. Para salir del dilema es necesario conocer la definición de desempeño y desempeñar. En su estudio empleó el método hipotético deductivo, en este estudio se plantea hipótesis de lo general a lo particular. Llegando a la conclusión de que existe evidencia suficiente para afirmar que, en la gestión parlamentaria de las comisiones ordinarias del Congreso de la República en el Período Anual de Sesiones 2017 – 2018, las prácticas de calidad de la gestión son incipientes; es decir, empieza a manifestarse las prácticas de calidad en la gestión, impactando ligeramente a favor del desempeño parlamentario de estos órganos del parlamento peruano.

Cribillero, (2017), investigó la relación que existe entre la gestión del talento humano y la administrativa en las comisiones ordinarias del Congreso de la República

durante el año 2017. Partiendo de la premisa de que el Congreso es una de las instituciones más desprestigiadas del país. De acuerdo al Informe del Latino barómetro sólo un 13% de los peruanos apoyan esa institución. Siendo muchas las razones para su falta de apoyo como: falta de representatividad, corrupción, abuso de poder, privilegios, entre otros matizándose con la inestabilidad política. En la década de los 50 la administración de personal no resolvía los conflictos porque la legislación laboral vigente estaba ya obsoleta. En el año de 1960 se consideraba a las personas como recursos trascendentales para el éxito de las organizaciones en ese sentido la legislación vigente se quedó completamente obsoleta.

Pinedo N. (2016), llevó una investigación de enfoque cuantitativo, método hipotético-deductivo de aplicada, de diseño no experimental y nivel de investigación descriptivo, determinando la relación entre los objetivos, la toma de decisiones y la mejora en la atención al ciudadano en el Programa Mejoramiento Integral de Barrios del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Como la mayoría de las instituciones públicas se caracterizan por su lentitud lo que conlleva a la pérdida de tiempo para el usuario, responde a un modelo de administración burocrática. Esta investigación toma como marco conceptual la normatividad vigente, y un análisis de resultados estadísticos. Recomienda que las autoridades deberán continuar mejorando su gestión con el fin de lograr la eficacia y la eficiencia al servicio del ciudadano.

Silva, J. (2016), desarrolló una investigación de carácter cuantitativo, utilizando el un camino hipotético-deductivo de diseño correlacional, a nivel descriptivo y de corte transversal, buscando comprobar la relación existente entre el gobierno abierto y la gestión de calidad de los trabajadores del Congreso de la República. Encontrando una alta correlación entre sus variables de estudio y concluyendo la existencia una relación

directa y altamente significativa significativa entre el gobierno abierto y la gestión de calidad de los trabajadores del Congreso de la República.

PCM (2015) el manual tiene por objetivo dotar a los servidores de las entidades de la administración pública de criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio para mejorar su desempeño en la atención de la ciudadanía y la provisión de bienes y servicios públicos. Estandarizar la atención brindada a la ciudadanía asegurándose que se cumplan las políticas de calidad establecidas en las distintas entidades públicas. Se basa en todos los descubrimientos realizados a partir de la atención a la ciudadanía en el proceso de modernización de la gestión pública.

Una buena atención a la ciudadanía debe incluir servicios de calidad, acciones u omisiones de las entidades a lo largo del periodo de gestión que afectan internamente los servicios finales que se brindan a la ciudadanía. Esto también se basa en leyes y reglamentos, como la Ley N° 26300, Ley de Participación Ciudadana, Ley N° 27269, Ley de Firma y Certificado Digital, Ley N ° 29060, Ley de Silencio Administrativo, reformada por Decreto N° 1029, Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. En este manual puedes encontrar algunos consejos generales, como mantener el respeto y el trato sincero con los compañeros, llevar uniformes limpios y ordenados y mantener la postura. También brinda las siguientes sugerencias: saludo durante el servicio, despido, atención de reclamos y atención telefónica.

Campos, J. (2015) Entre la representación y la deliberación pública, una de las discusiones más importantes sobre la democracia es determinar quién debe tomar las decisiones políticas en un país regido por una Constitución. Por eso es necesario mostrar un paradigma para mostrar si los representantes elegidos por el pueblo no

tienen absoluta libertad en sus propias decisiones por los intereses y expectativas de quienes ellos representan. Los métodos de trabajo utilizados en este estudio incluyen una revisión de la literatura relacionada con sus tres temas principales, tales como: deliberación pública, grupos de interés y procedimientos legislativos. Entre ellos, lo que expresa este estudio es la democracia deliberativa. La Comisión de Constitución y Regulaciones del Congreso discutió 7 predictámenes y aprobó 4 durante la legislación 2011-2012. De estos 4 puntos, solo 2 fueron aprobados por la sesión plenaria. Los otros dos fueron archivados. Durante este período, también celebró 18 reuniones, 17 ordinarias y 1 extraordinaria, de las cuales solo 16 se realizaron efectivamente. Dos fueron suspendidas por falta de Congresistas necesarios para la votación. El funcionamiento del comité muestra baja productividad y desinterés entre los miembros porque ciertos temas, especialmente los relacionados con la reforma política, que deben ser discutidos oportunamente.

García, M. y Sánchez, F. (2002), realiza una investigación exploratoria y examina las comisiones de 17 países latinoamericanos, se contribuye con el análisis del funcionamiento, características y tipos de Poder Legislativo en regímenes presidencialistas. En esta investigación, las comisiones se clasifican desde la perspectiva de las normas, los sistemas y los estudios empíricos para definir los tipos de comisiones, su funcionamiento y sus características. Se puede decir que, en todos los países estudiados, el Congreso organiza su trabajo a través de comisiones. Sin embargo, las características de cada una de ellas y sus operaciones muestran una gran diversidad, lo que dificulta enormemente su clasificación.

Fenichel, H. (1985) representar significa ofrecer información del representado. Actualmente representar es una especie de actividad ya no es meramente un 'suplir' a

algo ausente. Pero se trata de una actividad general en nombre de otro de la que hablan los teóricos formalistas; no es cosa de mediación, de estar autorizados para vincular a otros, de actuar con una posterior responsabilidad ante otros. Representar acerca de algo, que no precisa ni de autorización ni de responsabilidad. La representación implica una sinergia precisa con la nación, una réplica tan perfecta que se puedan justificar las acciones del legislativo como 'lo que la nación habría hecho'.

La representación puede verse como una correspondencia precisa entre la legislativo y el estado. No con el propósito de solo proporcionar información, sino para garantizar que el poder legislativo pueda hacer lo que el ciudadano común o de a pie debería hacer si estuviera deliberando. En el artículo se aprovechan las conclusiones en torno a los factores que favorecen la eficiencia buscando incluir simultáneamente un conjunto de variables para conocer el grado en que cada una afecta la eficiencia procedimental de las comisiones legislativas de la Cámara de Diputados en México.

Chiavenato, I. (2007) realizó una investigación con enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. Llegando a la conclusión que existe relación significativa entre la gestión de talento humano y la gestión administrativa en las comisiones ordinarias del Congreso, mostrando que, si se desarrolla una correcta gestión de talento, a través de una correcta capacitación, repercutirá adecuadamente en la gestión administrativa de las comisiones.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Funciones del Congreso

1.2.1.1. Función Legislativa

Durante un buen tiempo la gente ha pensado que la función legislativa es emitir o promulgar leyes, y que eso es lo fundamental e importante, pero todas las funciones son importantes porque todas están relacionadas entre sí.

Asimismo, la función legislativa no está desligada de este vínculo, así como el pueblo elige a sus representantes, éstos deben atenerse al correcto desempeño de las funciones que le son asignadas, incluyendo la elaboración de proyectos de ley que luego de un gran análisis deben convertirse en leyes de calidad que regulen y prevengan problemas sociales. En otras palabras, el pueblo (a través de sus representantes) legisla indirectamente. Esta figura es descrita por el jurista y maestro español García, M. y Sánchez, F. (2002) como el Poder Legislativo, *“la sociedad era considerada como un sistema autorregulado capaz de producir el mejor de los órdenes posibles con tal que el Estado, de un lado, no interfiera en su funcionamiento y, de otro, le garantizara las mínimas condiciones ambientales resumidas en la síntesis de libertad y seguridad {...} El modo de relación del Estado con la sociedad era fundamentalmente la legislación, razón por la cual se ha denominado a este tipo de Estado Legislativo (...)”* de esta manera la sociedad ascendía al Estado haciendo uso del sufragio; provocándose así un círculo perfecto.

1.2.1.2. Función de Fiscalización y Control Político

La fiscalización es una de los instrumentos más notables que utiliza el Congreso para obtener el máximo control, así como el desarrollo y el progreso de nuestra nación.

Del Pozo (2008), afirma que se debe entender por control como aquella facultad que tiene el Congreso para prestar atención e intervenir en todos los actos que crea conveniente, bajo un criterio reflexivo y preciso, sobre lo que realizan los otros Órganos del Estado, además, esta facultad llega a envolver actos que logre realizarse en el ámbito privado, si la coyuntura así lo amerite, de esa manera se tiene una fiscalización total y efectiva del mismo. En este sentido, la fiscalización parlamentaria es una manera de liderar y orientar la voluntad de los ciudadanos, ajustar la tecnología y la especialización funcional para incrementar el valor de las capacidades de gestión nacional, como una estructura organizada para asegurar que quienes controlan el ejercicio del poder público en nombre de la República revisen íntegramente todas las acciones públicas.

Control Político

En el Reglamento del Congreso detalla en su artículo 5º habla sobre el control parlamentario y dice que “La función de control político comprende la investidura del Consejo de Ministros, el debate, la realización de actos e investigaciones y la aprobación de acuerdos sobre la conducta política del Gobierno, los actos de la administración y de las autoridades del Estado, el ejercicio de la delegación de facultades legislativas, el dictado de decretos de urgencia y la fiscalización sobre el uso y la disposición de bienes y recursos públicos, el cumplimiento por el Presidente de la República del mensaje anual al Congreso de la República y el antejuicio político, cuidando que la Constitución Política y las leyes se cumplan y disponiendo lo conveniente para hacer efectiva la responsabilidad de los infractores”.(p. 153-157).

1.2.1.3. Función de Representación

Crosby, P. (2016) tiene una dimensión jurídica: acuerdo y relación mutua entre representantes (Congresistas) y representados (Ciudadanos) para llevar la voz de los segundos ante los órganos y espacios competentes, en función de necesidades y/o demandas. Dimensión politológica (comportamiento de la política y sus actores) implica varias circunstancias dentro de un sistema en el cual prima la democracia representativa. (párr.4).

1.2.1.4. Funciones especiales

Según el reglamento del Congreso en su artículo 6 menciona que “Son funciones especiales del Congreso la de designar al Contralor General de la República, elegir al Defensor del Pueblo, así como a los miembros del Tribunal Constitucional, al Directorio del Banco Central de Reserva, y ratificar al presidente del Banco Central de Reserva y al Superintendente de Banca y Seguros. Le corresponde también la remoción en los casos previstos en la Constitución.”

1.2.2. Comisiones del Congreso

Son 130 congresistas quienes representan a las 26 regiones electorales donde el departamento de Lima se le desglosa en Lima Provincias, Lima Metropolitana - el Extranjero y Callao, quienes se organizan en grupos de debate según especialidad para discutir en las denominadas Comisiones Ordinarias, estas comisiones pueden variar en cada año.

Las comisiones ordinarias analizan a detalle y discuten todas las iniciativas o proyectos de ley presentados por cada uno de los Congresistas. Solicitan opinión a los diferentes sectores especializados en el tema en estudio y también a los sectores sociales involucrados. Luego del análisis, preparan un pre-dictamen que es sometido a

análisis y debate por los miembros de la comisión para su posterior votación. Si es aprobado, la propuesta legislativa pasa a trámite documentario para ser entregado al Consejo Directivo quienes priorizan los posibles puntos en la agenda del Pleno, donde se encuentran los 130 Congresistas, para su debate y posible aprobación. También supervisan y fiscalizan la labor en los sectores públicos relacionados a su especialidad.

Existen 24 Comisiones Ordinarias durante el periodo 2018-2019:

1. *Agraria*
2. *Ciencia, Innovación y Tecnología*
3. *Comercio Exterior y Turismo*
4. *Constitución y Reglamento*
5. *Cultura y Patrimonio Cultural*
6. *Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos*
7. *Defensa Nacional, Orden Interno, Desarrollo Alternativo y Lucha contra las drogas.*
8. *Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado.*
9. *Economía, Banca, Finanzas e Inteligencia Financiera.*
10. *Educación, Juventud y Deporte.*
11. *Energía y Minas.*
12. *Fiscalización y Contraloría.*
13. *Inclusión Social y Personas con Discapacidad.*
14. *Inteligencia.*
15. *Justicia y Derechos Humanos.*
16. *Mujer y Familia.*
17. *Presupuesto y Cuenta General de la República.*
18. *Producción, Micro y Pequeña Empresa y Cooperativas.*
19. *Pueblos Andinos, Amazónicos y Afroperuanos, Ambiente y Ecología.*
20. *Relaciones Exteriores.*
21. *Salud y Población.*
22. *Trabajo y Seguridad Social.*
23. *Transportes y Comunicaciones.*
24. *Vivienda y Construcción.*

Otras comisiones del Congreso de la República

- Comisión Permanente.
- Sub Comisión de Acusaciones Constitucionales.
- Comisión de Ética Parlamentaria.
- Comisión de Levantamiento de Inmunidad Parlamentaria.
- Comisiones Investigadoras.
- Comisiones facultadas como comisión investigadora

La Comisión Agraria es una de las 2 comisiones ordinarias con facultades de comisión investigadora.

Comisión Agraria encargada de: *“la investigación de las presuntas irregularidades realizadas por la superintendencia de banca seguros y AFP; los miembros del directorio y el personal del banco agropecuario AGROBANCO, u otros, que tuvieron injerencia directa o indirecta, en el manejo institucional y financiero del AGROBANCO, en el periodo comprendido 2011-2017; a fin de identificar los hechos irregulares y los responsables, entre otros, como la autorización irregular de créditos a personas naturales y jurídicas que habrían presentado declaraciones o documentación o falsas, para acogerse al plan de renovación de cafetales; los créditos otorgados a empresas jurídicas que han puesto en riesgo la continuidad de las operaciones del AGROBANCO y otros”.*

1.2.3. Comisiones especiales

A la fecha de estudio de esta investigación se puede apreciar la existencia de 9 comisiones especiales encargadas de un tipo de análisis específico, de las cuales solo tres estudian temas relacionados a la agricultura:

1. Comisión Especial de Seguimiento al proceso de reconstrucción en las zonas afectadas por el fenómeno de El Niño Costero.
2. Comisión Especial Multipartidaria a favor de los Valles de los Ríos Apurímac, Ene y Mantaro - Vraem, para que estudie, monitoree, evalúe, proponga y promueva el cumplimiento de las políticas, planes, programas, proyectos, estrategias, entre otras acciones dadas por el Ejecutivo a favor del Vraem.
3. Comisión Especial encargada del seguimiento y formular propuestas para la mitigación y adaptación del cambio climático por el Período Parlamentario 2016-2021.

1.2.4. Teoría sobre la calidad de atención.

Donabedian define como una expectativa esperada o una experiencia deseada, en la búsqueda de la mayor y total bienestar del paciente, como en el sector salud, así como la que se brinda a los usuarios en otros ámbitos.

Esta es la atención basada en los resultados, se refiere al concepto de calidad de la atención en salud, por ejemplo, que se da como la atención de mayor y total bienestar que se brinda a los usuarios, estimando los aspectos positivos y negativos de la atención en salud. Este proceso de atención generalmente conduce a buenos resultados. De esta manera, si tenemos una atención de alta calidad, es necesario determinar cuáles son las necesidades en salud de las personas. La calidad también depende del nivel profesional, la eficiencia de los recursos y la alta satisfacción de los usuarios, por lo que constituye un elemento estratégico inherente al sistema de calidad. No solo es necesario lograr metas efectivas, sino también tener confianza en los

usuarios y sus familias, para lograr un cierto nivel de equilibrio entre riesgos y beneficios.

Desde una perspectiva diferente, la teoría enfatiza la asociación de la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de los requisitos. Por lo tanto, entre otras cosas, no es más que cumplir con los requisitos que están en función o relación con la satisfacción de necesidades de los clientes.

1.2.5. Conceptualización de la satisfacción del usuario

La satisfacción es un estado interno, propio, individual y subjetivo que una persona piensa sobre los servicios brindados, la calidad de la atención y la información suficiente que aporta cuando acude a una institución o empresa para brindar atención. Si tiene el mejor concepto considerando la satisfacción de las instituciones o empleados que los atiende, y considerando la forma en que recibieron dicha atención, el cliente o ciudadano siempre seguirá regresando. De igual manera, la satisfacción también es una evaluación, porque dentro del ámbito de la calidad asistencial, por ejemplo, hay muchos usuarios, que no todos están satisfechos con los servicios que brindan los centros donde buscan una buena atención. El primer paso para resolver el modelo de satisfacción simple es el modelo integrado importancia / satisfacción, que combina la satisfacción subjetiva del paciente y una evaluación de la importancia de un área determinada de la vida para el usuario.

Thompson, I. (2005) señaló que la satisfacción radica en cumplir con las expectativas de los usuarios. Sin embargo, a medida que pasa el tiempo, se puede ver tanto en progreso como en diferentes aspectos de la investigación. La satisfacción es la evaluación personalizada del uso de servicios o productos intangibles o la percepción de los usuarios externos. La satisfacción del cliente se puede ver a través de las

características específicas de los elementos intangibles, y la satisfacción del cliente también se puede proporcionar a través de la satisfacción con las respuestas emocionales (párr. es un post).

Además, Thompson, I. (2005) agregó que la satisfacción es la respuesta que se brinda a los usuarios y expresa la evaluación de los usuarios en términos de elementos o servicios intangibles. La satisfacción del usuario se refiere al resultado de brindar servicios de alta calidad a los usuarios y también sus comportamientos al elegir el lugar donde tomará los servicios pues tiene que ser de alta calidad.

La satisfacción del usuario siempre depende de las oportunidades que brindan los servicios de calidad y de sus expectativas. En este sentido, siempre que los servicios requeridos cumplan o superen sus expectativas, los pacientes estarán satisfechos. Ahora bien, si estas expectativas son bajas o los propios pacientes no pueden obtener estos servicios, es posible que lo que obtengan sea relativamente efectivo. La satisfacción del usuario puede afectar los siguientes aspectos. (p. post):

- La forma en que el usuario o cliente accede o no a la atención.
- Dónde te van a atender.
- El método que se puede utilizar para pagar los servicios prestados.
- Si debe o no seguir las instrucciones del proveedor de servicios.
- La forma en que el usuario regresa activamente o no al proveedor de servicios.
- Los clientes recomiendan a sus compañeros si se acercan a recibir los servicios o no.

1.2.5.1. Estudio teórico de la satisfacción del usuario

Rendimiento Percibido: Se refiere acerca del cumplimiento de los valores que el cliente recibe luego de realizada su atención o servicios, comienza y finaliza

con el usuario, es decir, es el resultado al recibir un servicio, basadas en percepciones, dependientes del estado de ánimo o comodidad del usuario, tiene influencia sobre las otras personas transformando el estado de ánimo de los usuarios externos. Partiendo del punto de vista del usuario más que de la organización, en los resultados que el usuario logra después de obtener un servicio, es decir lo que él percibe que no necesariamente coincide con la realidad. Está percibida por opiniones colectivas tiene influencias en el usuario de manera directa o indirecta.

1.2.5.2. Las expectativas

“Son aquellos resultados que desea obtener el usuario, también son las expectativas de los usuarios que se generan por situaciones o circunstancias diversas, es decir acuerdos que ofrecen los mismos competidores. Ahora bien, cuando se habla que las expectativas son demasiado bajas, por lo general suelen ser insuficientes para los usuarios; sin embargo, cuando son altas, los mismos usuarios se sienten decepcionados después de la inversión o adquisición del producto. Es de destacar un punto interesante, la disminución en los índices de satisfacción de los usuarios, lo que no siempre significa la disminución de la calidad del producto o del servicio que se brinda. En diversos casos cuando los resultados demuestran un incremento en las expectativas del consumidor, por lo general resulta de suma importancia la supervisión de forma gradual, lo que implica que las expectativas de los clientes demuestren lo siguiente”:

- Expectativas generalmente dadas dentro de la organización.
- -Expectativas de igualdad generadas por la capacidad.

- -Expectativas que coinciden con las expectativas del cliente y están interesadas en adquirir servicios.

Dentro del factor que limitan el buen funcionamiento a través de sus comisiones especializadas surge el factor deficiencias en la atención de calidad, seguido del factor satisfacción, entre los factores se observa la falta de capacidad de respuesta con las que se tramitan las problemáticas de cada ciudadano dentro de la Comisión Agraria donde la eficacia y efectividad es casi nula (Jesús, F., 2017)

1.2.5.3. Atención de calidad

La calidad en términos del tipo de atención brindada por las entidades públicas a los ciudadanos (usuarios), esto puede promover y brindar atención a todos por igual, y más puede expresar calidad en diferentes niveles de prestación a la cual se aporta los servicios. Sin embargo, Ricardo Rondón señaló que, ante la buena calidad de la atención y servicios, las comisiones del Congreso de la República debido a la calidad de los profesionales formados con ella por el acceso a todas las posibilidades en la atención institucional debido a su gran conocimiento por el tiempo de prestación. De ello se destaca la trascendencia de obtener todos los beneficios posibles en una atención institucional, disponer de los ciudadanos menores riesgos considerando el contexto socio cultural donde se confiera el servicio; así mismo, la trascendencia de buscar que esos preciados beneficios sean alcanzados al menor tiempo.

Existen varios modelos que pueden ayudarlo a comprender mejor sobre la calidad de los servicios de atención y sus componentes. Estos modelos también pueden servir de base para diseñar herramientas de medición o

cuestionarios para que los responsables (representantes del Congreso de la República) puedan realizar un seguimiento y diseño periódicos y tomar acciones correctivas cuando sea necesario para evitar desviaciones y mejorar el desempeño.

Con base en la teoría de Urriago, L. (2010, pág 99), quien en su investigación que tiene de título "Calidad de atención en la percepción del usuario", este componente se evalúa considerando el método SERVQUAL que se ha aplicado en diversos campos hasta el momento. Sin embargo, se ha modificado para su plena aplicación; de esta forma se divide en elementos tangibles, confiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, seguridad y entusiasmo o empatía; se describirá y conceptualizará a continuación.

1.2.5.4. Participación ciudadana en la gestión parlamentaria

El Congreso de la República es la institución que representa a los ciudadanos, pero que paradójicamente en cada periodo parlamentario, los ciudadanos no se sienten correctamente representado, pues los ciudadanos no encuentran una real apertura hacia los ciudadanos, lo mismo que se repite en la gran mayoría de países. Desde la denominada sociedad civil se han promovido eficaces métodos de presión sobre el parlamento y sus miembros que, sin contar con las actividades de los lobistas capaces de cambiar el resultado de los debates parlamentarios. Existe actualmente una tendencia en materia de participación ciudadana con mayor énfasis en la ciudadanía pobre y desprotegida que implica, que los ciudadanos de a pie hagan oír a sus autoridades sus opiniones, así como realizar una evaluación periódica sobre el

desempeño de cada una de sus autoridades, fuera del marco del proceso electoral, este nuevo concepto se denomina la auditoría social.

1.2.6. Conceptos conectados con la satisfacción del usuario

“La satisfacción comprende una respuesta de las emociones, por ende, es un procedimiento evaluativo cognoscente por el cual percepciones o creencias de los consumidores suelen aproximarse al objeto o producto deseado, acciones o condiciones comparadas desde sus propios valores, los que se pueden utilizar como especie de medida para comparar, al mismo tiempo los clientes se diferencian entre expectativas y anhelos” (De Tomas, J. 2018).

“No obstante, el modelo epistemológico usa un estándar para comparar y se considera como un acuerdo en el orden superior los valores; más aún cuando suelen relacionarse con los deseos o necesidades fundamentales de los propios usuarios; desde luego este modelo recoge la forma en la cual los usuarios comprar producto o servicio específicos, que bien respondan a sus necesidades o diversos anhelos, por ende, se asignan valores diversos del producto”.

1.2.7. Satisfacción del ciudadano (usuario) y motivación del servidor público

Thompson (2005), define satisfacción cómo lo que siente una persona ante un servicio que le proporcionan, de la calidad de atención y la información precisa y adecuada que recibe cuando acude a una institución que brinda un servicio. Asimismo, la persona siente el nivel de satisfacción según la calidad de atención que reciba de parte de la institución a través de su personal, el mismo que debe tener conocimiento y tener la capacidad de entender y brindar la mejor solución sobre la materia esto lleva a un mejor concepto, hecho que según la forma como ha sido atendido procederá a regresar, el ciudadano satisfecho comunica a otros su experiencia positiva, asimismo

en la satisfacción de la calidad de atención existe diversos usuarios, motivo por el cual que no todos sienten la satisfacción ante lo brindado por la institución a donde se acercaron en busca de una solución a su problemática.

Los usuarios o ciudadanos, son las personas atendidas por cualquier institución pública, y es la forma como los atienden ante situaciones en la que necesitan ser apoyados por profesionales o representantes del Congreso; por ello es indispensable que las personas que asisten a la comisión sean atendidas por personas que demuestren interés por el ciudadano, ya que ante una buena atención se evidenciará la satisfacción del ciudadano.

1.2.7.1. Satisfacción del usuario

Cornejo, M. (2012) Informa que en la actualidad es muy difícil lograr la satisfacción de las necesidades comunes de los usuarios, Porque hasta el detalle más sencillo puede hacer que los usuarios tengan una impresión totalmente negativa de la prestación o servicio recibido, dado que a las entidades del estado les vale poco la calidad que brindan en atención, por lo que se cometen grandes cantidades de ineficiencia generando insatisfacción en los usuarios.

La comunicación es un instrumento que puede incrementar la relación interpersonal entre los ciudadanos y los socios de una organización. En muchos casos, la falta de atención personal conduce a una falta de coordinación de la información y capacidad de cambio. La información en sí puede tener importancia nacional o regional debido a Preste atención a los empleados para identificar los problemas que afectan a los ciudadanos.

Capacidad para identificar las necesidades del usuario: Un buen personal debe tener la capacidad de identificar inmediatamente las necesidades que tienen los

usuarios o ciudadanos, y eso solo se consigue con experiencia y con conocimientos y en función de todas las habilidades que este posee, el personal competitivo debe estar preparado y capacitado para determinar las molestias que el ciudadano tiene y de esa manera conocer la raíz de la problemática, para brindar la una solución de inmediata.

1.2.7.2. Motivación para los Servidores Públicos

Herzberg, F. (2011) nos habla sobre los Factores de satisfacción o llamados también, factores de motivación, estos factores están bajo el control del individuo (persona) ya que se relaciona con lo que él hace y desempeña también habla de los factores materiales que involucran sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en un servicio o trabajo.

Estas ideas recibieron una gran aceptación, quizás por su simplicidad, y porque ponían al alcance de los directivos de las empresas y de los gerentes de Recursos Humanos, el diseñar puestos de trabajo que fueran significativos para el trabajador. Existen varias conjeturas sobre la motivación del hombre en el trabajo, las cuales plantean distintos elementos a tener en cuenta para aumentar el bienestar laboral.

1.2.8. Capacidad de respuesta por parte de los representantes encargados del estudio y dictamen de la agenda del congreso.

Según Urriago, L. (2010) tienen la obligación demostrar “prontitud y espíritu servicial en la atención, ya que el ciudadano le ofusca estar esperando, por lo que exigen una atención eficiente”. En Consecuencia, perciben con facilidad las siguientes características:

- Se debe tener en cuenta la sencillez del procedimiento: Si el procedimiento es sencillo y no requiere mucho tiempo, el usuario queda satisfecho.
- En este caso, asignar las oportunidades de convenio y transacción que surjan de la reunión con la Comisión Agraria: Las reuniones deben ser atendidas con prontitud porque los ciudadanos necesitan estar bien atendidos, la atención debe ser efectiva y eficiente.
- Buen talante para responder algunas preguntas, todas las preguntas de los ciudadanos son muy importantes, por lo que deben responderse con la mayor capacidad de respuesta.
- Métodos de trabajo ágiles para atraer la atención más rápido pues los ciudadanos siempre desean servicios efectivos y eficientes.
- Colaboración entre los funcionarios para la atención de manera rápida y oportuna, es necesario prestar atención a la cooperación entre funcionarios para brindar mejores servicios.
- Responder a quejas y reclamos de manera oportuna: Las inquietudes de los ciudadanos deben ser atendidas en su totalidad.

Por otra parte, la capacidad de atender y brindar un servicio rápido y oportuno a los ciudadanos es cada vez más exigente. Además, en cuanto la capacidad de respuesta se menciona conceptos básicos: El no cumplir con los plazos o no hacer caso a las solicitudes puede aumentar la falta de satisfacción del ciudadano con la institución pública; e incitarlos a investigar o reclamar el mal servicio prestado por la comisión.

1.3. Definición de términos básicos

1.3.1. Accesibilidad al servicio

Se define accesibilidad a facilitar la participación pública general a través de la difusión de los proyectos de ley, informes de comisión y toda información importante, empleando mecanismos en formatos de fácil acceso, comprensión, y uso, reusó y transformación; presentar la información en una manera que sea relevante para el marco de referencia de la ciudadanía (ParlAmericas, 2017 párr.10).

En ese sentido, el Congreso de la República, a través de las comisiones ordinarias, debe responder a las demandas de los ciudadanos, brindarles el acceso libre, sin costo, de los servicios que ofrece, incluyendo el acceso a la información, para ello debe implementar mecanismos y procedimientos para poner a más personas en contacto con las instituciones. Desde el uso de las jornadas de puertas abiertas y los centros de visitantes hasta la trasmisión de las sesiones y la creación de sitios web de los parlamentos, estas técnicas son cada vez más ingeniosas. Y están encontrando una audiencia, ya que la oferta y la demanda parecen estar aumentando de manera exponencial. El volumen de la información disponible es sorprendente” (Interparlamentaria, 2017 párr. 17)

Los ciudadanos demandan oportunidades para ejercer sus derechos constitucionales con el objetivo de participar de las decisiones públicas que se llevan a cabo en el interior de las comisiones ordinarias que los afectarán o beneficiarán, o para valerse de sus prerrogativas. Esta participación es fundamental en el trabajo legislativo, para legitimar dichas decisiones o mejorar la calidad de éstos.

1.3.2. Atención de calidad

La calidad se considera como un atributo que da un usuario, cliente, en nuestro caso ciudadano, a un producto o servicio determinado, en base a la satisfacción de sus necesidades o expectativas. Entonces, la definición de atención de calidad es la “totalidad de propiedades y características de un producto o servicio que lo hacen capaz de satisfacer necesidades dadas, debido a que cumple con las especificaciones preestablecidas” Huamán, P. (2018). Por lo tanto, la Comisión Agraria deberá gestionar que la atención de los servicios que brindan sea de calidad, lo que representa su razón de ser, adaptando los instrumentos y procedimientos para obtener resultados favorables, que demuestren capacidad de reacción frente a imprevistos que puedan presentarse, no considerados en sus procesos y procedimientos.

1.3.3. Deliberación Pública

En ciencias políticas, la deliberación es un proceso precedente a la toma de decisiones, en este proceso la ciudadanía considera hechos relevantes desde diferentes perspectivas y dialogan con otros para considerar críticamente varias opciones posibles, ampliando así sus visiones.

Legalmente, la deliberación es también un proceso de discusión en el que los miembros del jurado discuten los resultados del juicio en privado y deciden por votación estar de acuerdo con cualquiera de los lados de la oposición. De manera similar, se necesitan discusiones privadas con jueces en tribunales de múltiples personas para tomar decisiones y emitir juicios. En materia penal, el resultado de la deliberación es un juicio y, en consecuencia, se emite un juicio apropiado. Tomado de democracia y consulta pública.

1.3.4. Democracia deliberada

El concepto de democracia deliberativa se refiere a un modelo normativo -un ideal normativo- que tiene como objetivo coordinar el concepto de democracia representativa en uso mediante la adopción de un proceso colectivo de toma de decisiones políticas, que incluye la participación de todos aquellos que puedan verse afectados por tales decisiones. Y se basará en el principio de deliberación, que significa argumentación y discusión abierta de diversas propuestas.

1.3.5. Dictamen

Es opinión técnica y experta que se da sobre una propuesta o proyecto de ley o resolución legislativa cuanta con el apoyo de los Congresistas miembros de la comisión.

1.3.6. Eficiencia

La eficiencia es utilizada generalmente como un indicador de desempeño de una institución y “se refiere al grado de cumplimiento de los objetivos planteados” Bárcena, S. (2011) Además, en el ámbito parlamentario, eficiencia se define al “*uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado y se resalta que la eficiencia es por el objetivo planteado por el órgano activo y este es el caso de la comisión legislativa. (...)*” No se espera que la legislatura, en abstracto, cumpla con todas las tareas. Por el contrario, en la medida en que se ha institucionalizado el Congreso, delega tareas en comisiones cuyo rol es hoy en día más trascendental (Puente, 2009).

1.3.7. Eficacia

La eficacia también es utilizada generalmente como un indicador de desempeño de una institución y “se refiere a la utilización del presupuesto aprobado y a los recursos propios generados” (Smitmans, 2007).

Por otro lado, se define eficacia a “la capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado. Capacidad para cumplir en el lugar, tiempo, calidad y cantidad las metas y objetivos establecidos” (Puente, 2009).

1.3.8. Expectativa

El Congreso de la República, específicamente las comisiones ordinarias, deben ser capaces de demostrar que logran resultados en favor de la ciudadanía, de lo contrario la impresión que le darán a los ciudadanos es ser una institución inoperante. Sin embargo, generalmente, por falta de información, o desconocimiento, los ciudadanos confunden el rol del parlamento, más aún de las comisiones ordinarias. El común de la gente pide que “los diputados se encarguen de sus calles, sus escuelas o sus funerales, aun cuando esto no forma parte de las facultades del parlamento” (Interparlamentaria, 2017). En el caso peruano, los ciudadanos acuden a la Comisión Agraria para solicitar ayuda de sus representantes para resolver problemas, generalmente de la vida cotidiana, tales como, acceso al agua, al riego, infraestructura básica de riego, entre otros. Ante esta situación, los congresistas deberían contribuir al desarrollo local proponiendo iniciativas legislativas o intermediar ante el Poder Ejecutivo la solución al problema presentado.

1.3.9. Fidelización

Respecto a la fidelización, se debe desarrollar estrategias de participación ciudadana. Para mantener esa fidelización “los parlamentos pueden llevar a cabo campañas de sensibilización para enseñar a la ciudadanía sobre la función del parlamento, y presentan los mecanismos de participación y/o promueven la participación en un proceso específico. Esto puede incluir publicidad en línea o impresa

a través de medios de comunicación tradicionales y redes sociales o mediante volantes u otra documentación. Las campañas también se pueden establecer en colaboración con las organizaciones de la sociedad civil” (Parlamericas, 2017).

1.3.10. Grupos de interés

Un grupo de interés es un grupo de personas organizadas en torno a intereses comunes, que actúan juntas para defender juntos sus intereses. Cuando este grupo busca una forma de influir en la opinión pública, es un grupo de presión.

Los también conocidos como stakeholders se definen como todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de las actividades empresariales, y por tanto tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente su desarrollo (Freeman, 1983).

1.3.11. Periodo anual de sesiones

También conocido como periodo ordinario de sesiones consta de 1 año y se divide en 2; primer y segundo periodo Legislativo.

1.3.12. Periodo parlamentario

El periodo parlamentario consta de 5 años, alcanza desde la instalación de un nuevo Congreso elegido en un proceso electoral, hasta la instalación del electo en el consiguiente proceso electoral.

1.3.13. Personal Legislativo

Es un conjunto de personas necesarias para que las sesiones se lleven a cabo con total normalidad, son, además, el personal que atiende en las diversas áreas del Congreso como en la sala de conferencias, en relatoría y agenda, en taquígrafa que se encarga de registrar toda la información detallada y registrar todo el contenido grabado en la cinta adecuada, que luego se imprime en el Diario de debate.

1.3.14. Representación

Tal como lo entiende el derecho moderno, el sistema de representación no es una exposición exhaustiva del derecho romano, sino que solo reconoce sus excepciones. Escrito por Hupka, citado por Sánchez Urite: "Si el Derecho Romano hubiera prestado reconocimiento a la representación en general, la mano maestra de los jurisconsultos romanos nos hubiera transmitido con toda seguridad una teoría de la representación tan cuidadosa como finamente elaborada". Empero, los principios de la representación se encuentran en el Derecho Romano.

1.3.15. Receso parlamentario

Es el lapso durante en donde el parlamento interrumpe su labor integral como órgano colegiado.

1.3.16. Satisfacción del ciudadano

Entonces, la atención de calidad está relacionada necesariamente a la satisfacción del ciudadano, y este adquiere una dimensión social, por tratarse principalmente de un procedimiento de persuasión al ciudadano. Por lo tanto, el reto de la atención de calidad es recuperar la satisfacción.

CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

La presente investigación está dirigida a responder la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los factores preponderantes que inciden en la calidad de servicio de la Comisión Agraria y en el grado de insatisfacción de los ciudadanos que concurren a la Comisión Agraria en los periodos de receso del Congreso de la República durante el periodo legislativo 2018-2019?

2.1. Variables

En relación con la Comisión Agraria, para mejorar el funcionamiento de estas, en relación con la atención de calidad y que se vea reflejado en la insatisfacción del ciudadano.

Para ser efecto esta propuesta entramos en primer lugar plantear las siguientes interrogantes, para cada una de las variables, y dimensiones determinadas.

2.1.1. Variable 1: satisfacción del ciudadano

A través de esta variable se registrará los factores que provocan insatisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria del Congreso de la República. El nivel de satisfacción se conocerá a través de las expectativas que tiene el ciudadano.

2.1.1.1. Dimensión I: confiabilidad

Esta dimensión es clave en la determinación de la calidad percibida de servicio. Indicadores y preguntas:

- Responsabilidad del personal: ¿Considera usted que el personal que lo atendió, ¿es responsable y cumple con sus horarios de trabajo?
- Explicación oportuna: ¿El personal toma su tiempo para explicar qué proceso va a seguirá el trámite inició?
- Explicación clara: ¿El personal que lo atendió fue claro con su explicación?

- Ambiente confiable: El ambiente en el que recibió atención, ¿tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial adecuado y le inspira confianza?

2.1.1.2. Dimensión II: validez

Se refiere a que el servicio ofrecido es un servicio profesional, eficiente, con valor.

Indicadores y preguntas:

- Comodidad: ¿Se siente cómodo cuando le atiende el personal?
- Recepción cuidadosa: El personal que lo atendió, ¿muestra un cuidado especial cuando recepcionó su documentación?
- Personal atento: ¿El personal que lo atendió es carismático y usted se siente acogido en la atención?
- Servicio adecuado: ¿Cree usted que el personal que lo atendió realizó una atención adecuada?

2.1.1.3. Dimensión III: lealtad

Esta dimensión se refiere a que el servicio se realiza con probidad y rectitud, cumpliendo las normas y reglamentos.

- Cumplimiento de citas: ¿Usted cumplió con acudir a sus citas programadas en la Comisión Agraria?
- Actividades: ¿Usted se informó de las actividades por la Comisión Agraria?
- Trato respetuoso al personal: ¿Usted trató con respeto al personal que lo atendió?
- Límites de la atención: ¿Usted comprendió los límites que se brinda en la atención?
- Atención motivadora: ¿Usted se encontró motivado por la atención recibida?

2.1.2. Variable 2: calidad del servicio

La llamada gestión de la calidad del servicio y el grado de diferencia entre las percepciones de los clientes y sus expectativas, en términos de las dimensiones de la

calidad del servicio que pueden afectar el comportamiento futuro de los consumidores (Parasuraman et al., 1985). Su característica es comparar los pros y los contras de los servicios del proveedor en función de las opiniones de los clientes (Zeithaml, 1987); subsecuentemente, Parasuraman et al. (1985 y 1988) creían que la calidad es una función de la diferencia entre las expectativas y el desempeño en el sistema de dimensión de calidad establecido.

De acuerdo a Johnston (1995), es necesario determinar las dimensiones o alcance para poder especificar, medir, controlar y mejorar la calidad de servicio percibida por los clientes; sin embargo, el propósito principal es manipularlo. Esto es esencial para determinar los aspectos que pueden afectar el juicio general del servicio por parte del cliente.

El nivel de calidad del servicio percibido no solo depende del nivel de rendimiento de salida de calidad. Parasuraman et al. (1988) identifican cinco dimensiones que evalúan la calidad en el desarrollo del servicio.

2.1.2.1. Dimensión I: elementos tangibles

Son las facilidades físicas, equipamiento y aspecto del personal

Indicadores y preguntas:

- Ambiente agradable: ¿El ambiente de la Comisión Agraria es agradable?
- Ambiente limpio: ¿El ambiente de la Comisión Agraria lo encontró limpio y ventilado?
- Personal presentable: ¿El personal de la Comisión Agraria suele estuvo bien presentable?
- Información disponible: El ambiente de la Comisión Agraria, ¿cuenta con materiales informativos útiles (afiches, folletos, trípticos)?

- Acceso a discapacitados: Cuando concurrió a la Comisión Agraria, ¿se ha percatado que los servicios higiénicos tienen acceso para discapacitados?

2.1.2.2. Dimensión II: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Se define como la correcta voluntad para asistir a los ciudadanos y proporcionar un servicio acertado

Indicadores y preguntas:

- Trámites sencillos: ¿Considera que los trámites realizados ante la Comisión Agraria son sencillos?
- Orientación: ¿El personal de la Comisión Agraria anota la recepción de la documentación presentada y luego le explica el proceso que seguirá?
- Aclaración: ¿Consideras que el personal que lo atendió está atento a sus dudas, y se las aclara?
- Rapidez: ¿La atención fue rápida durante su trámite en la Comisión Agraria?

2.1.2.3. Dimensión III: SEGURIDAD

Trata del conocimiento, la capacidad y la manera correcta en el trato de los empleados y sus diversas habilidades para brindar fiabilidad

Indicadores y preguntas:

- Confianza: ¿Usted percibe confianza al ser atendido el personal de la Comisión Agraria?
- Privacidad: El personal que lo atendió ¿respetó su privacidad al momento que recepcionó los documentos que tramitará?
- Capacidad: ¿Considera que el personal que lo atendió tiene toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los inconvenientes que pudieran ocurrir con el trámite que realicé ante la Comisión Agraria?

- Seguridad: ¿Considera que el personal cumplió con las medidas de seguridad cuando lo atendió (como lavado de manos)?

2.1.2.4. Dimensión IV: EMPATÍA

Que comprende la atención y cuidado personalizado que la institución provee a los ciudadanos.

Indicadores y preguntas:

- Amabilidad: ¿El personal de la Comisión Agraria mostró amabilidad y empatía a la hora que lo atendió?
- Horarios adecuados: ¿Considera que los horarios de atención proporcionados por la Comisión Agraria se adecuan a sus necesidades?
- Explicación clara: ¿Usted comprendió la explicación que el personal le brindó sobre el proceso que comprende los documentos presentados?
- Comprensión: ¿Considera que la comprensión del personal que lo atendió en la Comisión Agraria frente a las necesidades y sentimientos de los ciudadanos que concurren a la Comisión Agraria fue excelente?

2.1 Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Sub dimensiones	Indicadores	Medida		
VD: SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	La satisfacción radica en cumplir con las expectativas de los usuarios. Sin embargo, a medida que pasa el tiempo, se puede ver tanto en progreso como en diferentes aspectos de la investigación (Thompson, I. 2005)	Los servicios públicos se hacen llegar a los ciudadanos a través de organizaciones y estos los perciben en el contexto de su entorno organizacional. El servicio es gestionado y entregado por un sistema administrativo, quien moviliza distintos tipos de recursos a lo largo de un proceso en el que participan distintas personas que forman parte de la organización. (Mori, 2002)	Confiabilidad	Profesionalismo	Nivel de responsabilidad	Escala de Likert		
					Nivel de explicación oportuna			
					Nivel de explicación clara			
			Validez	Servicio	Ambiente		Nivel de ambiente confiable	
					Trato		Nivel de comodidad	
					Cumplimiento		Nivel de cuidado en la recepción	
			Nivel de atención del personal					
			Nivel de servicio adecuado					
			Lealtad	Respeto	Motivación		Nivel de cumplimiento de citas	
							Nivel de actividades	
Nivel de respeto al personal								
				Nivel de límites				
				Nivel de motivación				
VI: CALIDAD DE ATENCIÓN	Aquel tipo de cuidado en el cual se espera maximizar un determinado beneficio del paciente [usuario], luego de haber tomado en cuenta un balance de las ganancias y pérdidas implicadas en todas las partes del proceso de atención. (Donabedian, 1980)	Definen la calidad como un aspecto indispensable para que el [usuario] reciba el mayor beneficio al menor riesgo y costo posible, a través de 3 componentes principales: la atención técnica, el buen manejo de las relaciones interpersonales entre derechohabientes y proveedores de [del servicio], y las condiciones físicas propicias bajo las cuales se desarrolla el proceso de atención, Ruelas y Vidal (1990) y Donabedian (1990)	Elementos tangibles	Área	Grado de ambiente adecuado	Escala de Likert		
					Nivel de limpieza			
					Presentación		Nivel de personal presentable	
					Información		Nivel de información disponible	
			Fiabilidad	Acceso	Conformidad		Nivel de acceso a discapacitados	
							Orientación	Nivel de respeto
								Nivel de oportunidad
			Capacidad de respuesta	Reclamo	Simplicidad		Nivel de orientación	
							Orientación	Nivel de acceso a canal de reclamos
								Nivel de sencillez
			Seguridad	Personal confiable	Sanitaria		Nivel de indicaciones pertinentes	
							Orientación	Nivel de aclaración de dudas
								Oportuno
			Empatía	Amabilidad	Horarios		Nivel de confianza	
							Explicación	Nivel de privacidad
								Explicación
						Nivel de protocolos bioseguridad		
			Nivel de amabilidad					
			Nivel de adecuados horarios					
			Nivel de clara explicación					
			Nivel de comprensión					

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Enfoque

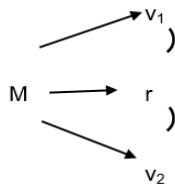
Enfoque descriptivo, habiendo utilizado datos recolectados para probar las teorías planteadas, para establecer los patrones de comportamiento de los ciudadanos. Descriptivo porque se describen los hechos como se presentan sin manipulación de la variable.

3.1.2. Tipo de estudio

Este trabajo de investigación es del tipo aplicada. El estudio es comprende el enfoque correlacional transversal porque “determinó el grado o intensidad de la relación que existe entre dos o más variables seleccionadas. En efecto las variables logran converger en un resultado mayor de los elementos o factores que se producen dentro de una realidad problemática o una realidad positiva”.

3.1.3. Diseño

Para el desarrollo de la investigación se utilizó el diseño metodológico descriptivo correlacional, no experimental. El esquema empleado es el siguiente:



- **Donde:**
- M: Ciudadanos que recurren a la comisión agraria.
- V₁: Observación de la variable 1: Nivel de satisfacción.
- V₂: Observación de la variable 2: Calidad de atención.
- r: Relación existente entre las variables.

Este enfoque, diseño y estrategia permitió evaluar la relación que existe entre las variables calidad de atención en la Comisión Agraria del Congreso de la República y satisfacción de los ciudadanos que recurren a dicha comisión durante el Periodo Anual de Sesiones 2018 – 2019.

3.2. Diseño muestral

De las 24 comisiones del congreso, se decidió realizar la investigación en la comisión agraria, por la gran cantidad de usuarios que concurren a ella y por la importancia que tiene en temas de política social. Se decidió por un muestreo aleatorio simple, en la cual todos los ciudadanos que concurren a realizar trámites antes las comisiones Agrarias tienen la misma probabilidad de conformar la muestra

El tamaño muestral puede representar una estrategia que tiene este investigador para evaluar y analizar la factibilidad y la necesidad de recursos del trabajo de investigación. En este estudio el tamaño muestral de la comisión agraria está conformada por 80 usuarios; entre Comuneros, Campesinos, Agricultores, representantes de las Junta de usuarios de agua, Comisiones de usuarios de agua, Comités de usuarios de agua Usuarios de agua, Personal del Ministerio de Agricultura, funcionarios del sector agrario, Gobiernos locales, Gobiernos regionales y Altos funcionarios, que son atendidos por los representantes del Congreso de la República periodo 2018 – 2019.

3.2.1. Población

El marco poblacional está constituido por los 1809 ciudadanos atendidas en la Comisión Agraria del Congreso de la Republica durante el Periodo Anual de Sesiones 2018 – 2019.

3.2.2. Selección de la muestra

El tamaño mínimo de la muestra de determinada de tal forma que permita estimar el valor de los parámetros con un error de $\pm 0,08$ y un nivel de confianza de 0,90. Se eligió una pregunta del cuestionario, asumiendo una probabilidad de acierto de 0,50. Se utilizó la formula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 * (pq)}{\epsilon^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Valor de abscisa, en la distribución normal estándar = 1,6448 para $\alpha = 0,10$

p = Probabilidad de cierto = 0,50

q = Probabilidad de error = 0,50

E = Margen de error = 0,09

$$n_0 = \frac{Z^2 \times (pq)}{\epsilon^2} = \frac{1,644854^2 \times 0,5^2}{0,09^2} = 83,5045$$

Ajuste para poblaciones finitas:

$$n_f = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = \frac{83,5045}{1 + \frac{83,5045}{2096}} = 80,3051 \cong 80$$

El tamaño de la muestra final será de 80.

Tipo de muestreo: Se utilizó el aleatorio simple donde todos los elementos del universo están incluidos en el marco muestral teniendo idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra, es similar a hacer un sorteo entre los individuos del universo. El método se automatiza utilizando softwares informáticos especializados para este fin.

Criterios de inclusión:

- Personas de ambos sexos, entre 18 y 60 años que hayan realizado alguna gestión ante la Comisión Agraria del Congreso de la Republica en el Periodo Anual de Sesiones 2018 – 2019.
- Personas sin limitación auditiva y visual.
- Personas calificadas con grado de instrucción.
- Personas voluntarias dispuestas a participar en la investigación.

3.3. Técnica de recolección de datos

La técnica empleada en este trabajo de investigación es la encuesta, que tiene como objetivo obtener datos de las opiniones personales de interés para el investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utilizan una serie de preguntas escritas a los sujetos para que también puedan responder por escrito. Esta lista se llama cuestionario.

Esto es impersonal porque el cuestionario no indica el nombre u otra identidad del encuestado, porque los datos no tienen sentido, solo para términos internos se procedió a guardar los archivos por el número telefónico utilizado.

3.3.1. Riesgos que conlleva a la aplicación de cuestionarios:

- Respuesta poco clara (esperando dejar una buena impresión o encubrir la realidad).
- Tiende a "afirmar" todo.
- Sospecha que la información puede haber sido retirada contra el encuestado de alguna manera.
- Falta de comprensión del problema planteado o determinadas palabras.
- El impacto de la simpatía o disgusto sobre el investigador y o el sujeto investigado.

3.3.2. Proceso de recolección de datos:

- La responsable de la investigación solicitará autorización para recolectar la información.
- Se capacitarán a tres personas para que asistan en la aplicación de las encuestas.
- Se explicará a cada ciudadano el objetivo principal de la investigación y solicitará su apoyo brindando los datos de manera anónima.
- Los ciudadanos que acepten su deseo de colaborar firmarán una carta de aceptación, para deslindar cualquier responsabilidad futura.
- Es posible que algunas personas seleccionadas en forma aleatoria expresen su deseo de no participar en la investigación. Esta es una limitación del método de encuestas que no invalida los resultados obtenidos.

3.3.3. Instrumento de recolección de datos

- La herramienta utilizada fue el cuestionario constituido por 34 reactivos, agrupados en dos partes.
- La primera parte diseñada para registrar el nivel de satisfacción, con 13 reactivos, agrupados en tres dimensiones: confiabilidad (con 4 reactivos), validez (con 4 reactivos) y lealtad (con 5 reactivos)
- En la segunda parte se dirige a registrar la calidad de atención, con 21 reactivos, agrupados en elementos tangibles (5 reactivos), fiabilidad (4 reactivos), capacidad de respuesta (con 4 reactivos), seguridad (con 4 reactivos) y empatía (con 4 reactivos).

3.4. Modelo de cuestionario

EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO QUE RECURRE A LA COMISIÓN AGRARIA DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA DURANTE EL PERIODO 2018 – 2019

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre su satisfacción y la calidad de atención que usted ha recibido durante su última gestión cuando recurrió a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

1. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

Fecha: Edad:

Nivel de instrucción..... Estado civil:

2. SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Marque un aspa para indicar su respuesta a cada una de las preguntas, de acuerdo al nivel, donde 1 es Totalmente de desacuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo.

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

DIMENSIONES	N°	PREGUNTAS	ESCALA				
			1	2	3	4	5
Confiabilidad	1	¿Considera usted que el personal que lo atendió es responsable y cumple con sus horarios de trabajo?					
	2	¿El personal toma su tiempo para explicar qué proceso va a seguir el trámite iniciado?					
	3	¿El personal que lo atendió fue claro con su explicación?					
	4	El ambiente en el que recibió atención, ¿tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial?					
Validez	5	¿Se siente cómodo cuando le atiende el personal?					
	6	El personal que lo atendió, ¿muestra un cuidado especial cuando recepciona su documentación?					
	7	¿El personal que lo atendió es carismático y usted se siente acogido en la atención?					
	8	¿Cree usted que el personal que lo atendió realizó una atención adecuada?					
Lealtad	9	¿Usted cumple con acudir a sus citas programadas en la Comisión Agraria?					
	10	¿Usted se informa de las actividades por la Comisión Agraria?					
	11	¿Usted trata con respeto al personal que lo atendió?					
	12	¿Usted comprende los límites que se brinda en la atención?					
	13	¿Usted se encontró satisfecho por la atención recibida?					

3. CALIDAD DE LA ATENCIÓN

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

DIMENSIONES	N°	PREGUNTAS	ESCALA				
			1	2	3	4	5
Elementos tangibles	14	¿El ambiente de la Comisión Agraria es agradable?					
	15	¿El ambiente de la Comisión Agraria siempre está limpio y ventilado?					
	16	¿El personal de la Comisión Agraria suele estar correctamente presentados?					
	17	El ambiente de la Comisión Agraria, ¿cuenta con materiales informativos útiles (afiches, folletos, trípticos)?					
	18	Los ambientes de la Comisión Agraria, ¿cuentan con señalización que fácilmente pueda orientar a las personas que concurren a ella, en caso de emergencias (sismo, incendios)?					
Fiabilidad	19	¿La atención que ofrece la Comisión Agraria se hace respetando las citas programadas?					
	20	¿La atención para citas no programadas se realizan oportunamente?					
	21	¿La información sobre su trámite que proporcionó el personal de la Comisión Agraria le fue adecuada?					
	22	Cuando ha tenido una queja, ¿la Comisión Agraria cuenta con el libro de reclamaciones?					
Capacidad de respuesta	23	¿Considera que los trámites realizados ante la Comisión Agraria son sencillos?					
	24	¿Consideras que el personal que lo atendió está atento a sus dudas, y se las aclara?					
	25	¿El personal de la Comisión Agraria anota la recepción de la documentación presentada y luego le explica el proceso que seguirá?					
	26	¿La atención fue rápida durante su trámite en la Comisión Agraria?					
Seguridad	27	¿Usted percibe confianza al ser atendido el personal de la Comisión Agraria?					
	28	El personal que lo atendió ¿respetó su privacidad al momento que recibió los documentos que tramitará?					
	29	¿Considera que el personal que lo atendió tiene toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los inconvenientes que pudieran ocurrir con el trámite que realizó ante la Comisión Agraria?					
	30	¿Considera que el personal cumplió con las medidas de seguridad cuando lo atendió (como lavado de manos)?					
Empatía	31	¿El personal muestra amabilidad y empatía a la hora que lo atendió?					
	32	¿Considera que la comprensión del personal que lo atendió en la Comisión Agraria frente a las necesidades y sentimientos de los ciudadanos que concurren a la Comisión Agraria fue excelente?					
	33	¿Considera que los horarios de atención proporcionados por la Comisión Agraria se adecuan a sus necesidades?					
	34	¿Usted comprendió la explicación que el personal le brindó sobre el proceso de los documentos presentados?					

3.4.1. Validación del instrumento

La validez interna del cuestionario se realizó utilizando el juicio de expertos. Para esta investigación, se convocó a 6 expertos cuyos informes se presentan en anexo 4.

3.5. Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información

Esta investigación se utiliza como técnica de investigación la herramienta de la encuesta, con cuestionarios entendibles, que recolecta la suficiente información para desarrollar variables independientes: (Quality Concern), que será aplicable a los ciudadanos que viven en la participación en entidades públicas. Asimismo, para desarrollar variables de calidad de la atención (es decir, satisfacción ciudadana), también se utilizará una encuesta, que se aplicará a la misma entidad pública.

Para representar la información se utilizan tablas y gráficos o ilustraciones. Esta información no debe repetirse. Solo deben destacarse los aspectos más relevantes. Por su contenido, los resultados incluyen recomendaciones y datos obtenidos en la investigación, que ayudan a responder las preguntas y objetivos de la investigación.

La información fue ordenada en el software estadístico SPSS, para poder facilitar su análisis en primer lugar un análisis de e interpretación de frecuencia simple. Luego se elaboró tablas de contingencia ente pares de variables en estudio, y se determinó las medidas simétricas (Phi, V de Cramer y coeficiente de contingencia) a fin de aceptar o rechazar los supuestos respecto a que las variables son independientes. En los casos que se evidencio asociación significativa (p -valor $<$ al nivel de significación) se procedió finalmente a medir el grado de asociación.

En el tratamiento estadístico se trabajará con el cálculo de media aritmética, desviación estándar, entre otras, aplicando las fórmulas respectivas, según el cuadro siguiente:

El signo indica la dirección de la correlación y el valor numérico, la magnitud de la correlación.

Para contrastar la significatividad de r , se determina s (desviación estándar, con los datos de la muestra). Si, s es menor del valor 0.05, se afirma que el coeficiente es significativo al nivel del 0.05 (95% de confianza en que la correlación entre las variables sea verdadera y 5% de probabilidad de error). Hernández, Fernández (2001).

3.6. Aspectos éticos

Hemos respetado las referencias usadas, trabajando las muestras sin criterio de conveniencia. El nivel de significancia fue de 0.05 fue establecido antes de analizar los datos.

Se procedió a informar a los entes responsables sobre el estudio. En todo momento se mantendrán las normas y los principios éticos universales, a la hora de su aplicación del consentimiento informado.

Esta información solo se utilizará para beneficio de la investigación, es por este motivo que no serán difundidos los nombres, reservando la identificación de los representantes de la comisión agraria.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

4.1. Análisis exploratorio unidimensional

El análisis exploratorio de información es la forma de analizar datos definido por John W. Tukey (E.D.A.: Exploratory data analysis) y consiste en un tratamiento estadístico al que se someten los datos muestrales recogidos durante un proceso de investigación en cualquier campo científico. Para mayor celeridad y escrupulosidad, todo el proceso se realiza por medios tecnológicos, con apps o aplicaciones específicas para el manejo estadístico. Los E.D.A., no necesariamente, se llevan a cabo con una base de datos al uso, ni con una hoja de cálculo convencional; no obstante, el programa SPSS y R (lenguaje de programación) son las aplicaciones más utilizadas, aunque no las únicas.

Consiste en el análisis de las variables estudiadas individualmente, es decir, el estudio está basado en una variable. Las técnicas más frecuentes de análisis univariado son la distribución de frecuencias para una tabla univariada y el análisis de las medidas de tendencia central de la variable.

4.1.1. Variable dependiente: *Satisfacción del ciudadano*

4.1.1.1. Dimensión I: CONFIABILIDAD

Capacidad de desempeño del servicio prometido en forma precisa y formal; significa brindar servicios desde el principio con todos los elementos necesarios que permita al cliente percatarse de la capacidad y conocimientos profesionales de la organización. Está constituido por 4 indicadores: cumplimiento de horarios del personal, la explicación del proceso que seguirá el trámite, claridad de la explicación y sobre la ventilación y confianza del ambiente.

- Responsabilidad del personal: se buscó la opinión del ciudadano que recurrió a la Comisión Agraria, sobre el cumplimiento del horario, como principal muestra de la responsabilidad.

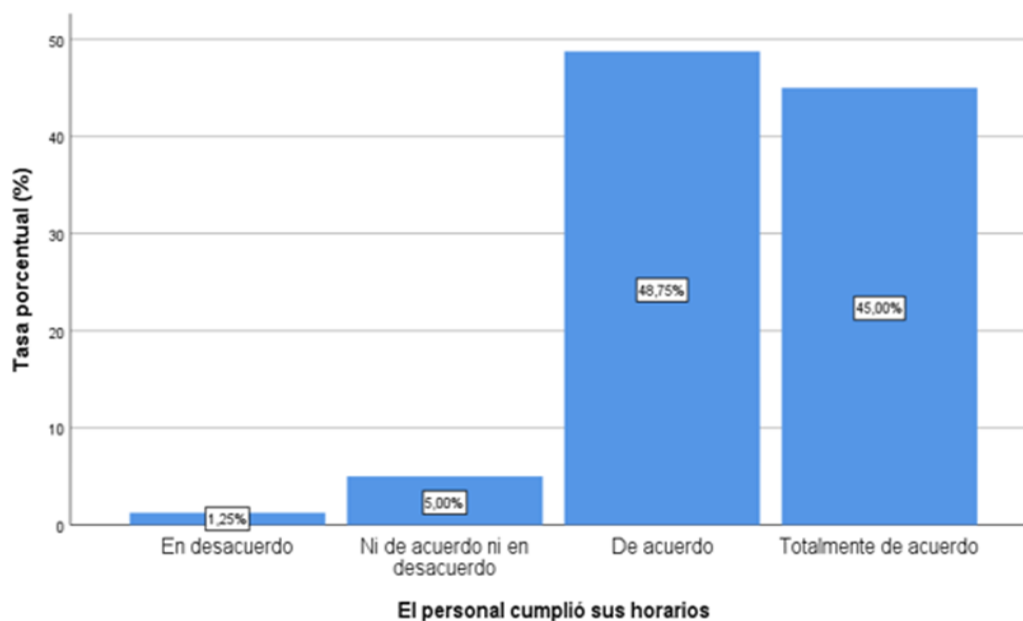
Tabla 1: Opinión sobre el cumplimiento de horarios del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	5,0	5,0	6,3
	De acuerdo	39	48,8	48,8	55,0
	Totalmente de acuerdo	36	45,0	45,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Casi 94% de las personas encuestadas manifiestan que están de acuerdo o inclusive, totalmente de acuerdo con que los empleados de la Comisión Agraria cumplen con el horario establecido, es decir, son responsables.

Figura 1: Opinión sobre el cumplimiento de horarios del personal.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

- Explicación oportuna: un aspecto que se consideró es la apreciación del ciudadano que concurrió a la Comisión Agraria recibió una orientación oportuna sobre el trámite que deseó realizar, lo que evitó pérdida de tiempo.

Tabla 2: Opinión de la explicación brindada por personal sobre el proceso de su trámite.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	27,5	27,5	28,7
	De acuerdo	35	43,8	43,8	72,5
	Totalmente de acuerdo	22	27,5	27,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020

Casi 3 de cada 4 de las personas encuestadas manifiestan que están de acuerdo e inclusive totalmente de acuerdo con la explicación oportuna que realizan los empleados de la Comisión Agraria sobre el proceso que seguirá su trámite.

Figura 2 Opinión de la explicación del personal sobre el proceso de su trámite.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

- Explicación clara: No solo basta una explicación a tiempo, sino una explicación clara, precisa y útil, es por ello que se preguntó a los ciudadanos que realizaron tramites sobre la calidad de esa orientación por parte del personal.

Tabla 3: Opinión sobre si la explicación por parte del personal fue precisa.

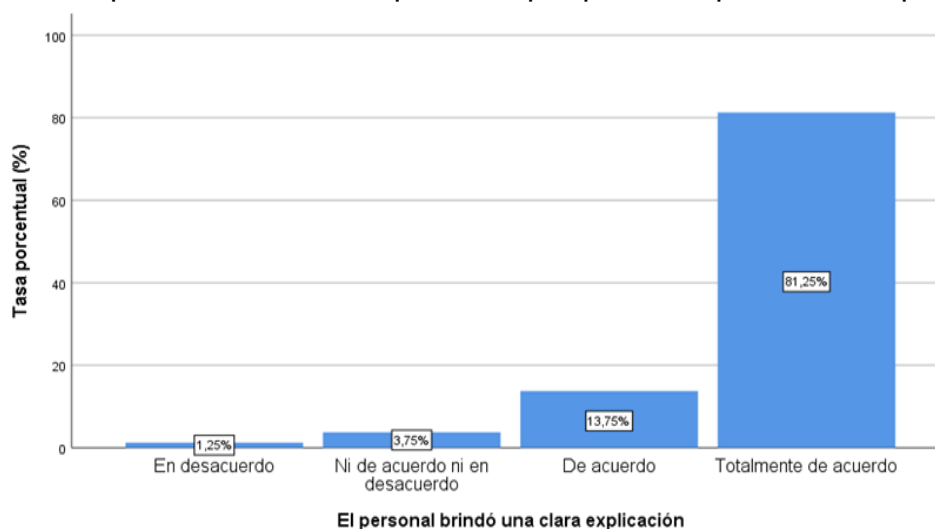
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3,8	3,8	5,0
	De acuerdo	11	13,8	13,8	18,8
	Totalmente de acuerdo	65	81,3	81,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota:

Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Exactamente 95% de las personas encuestadas manifiestan que están de acuerdo e inclusive totalmente de acuerdo, con la explicación que realizan los empleados de la Comisión Agraria sobre el proceso que seguirá su trámite.

Figura 3: Opinión sobre si la explicación por parte del personal fue precisa.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020

Ambiente confiable: Entre los factores que explican la calidad del servicio se identificó la existencia de un ambiente confiable donde funciona la Comisión Agraria del Congreso de la República, es decir, tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza.

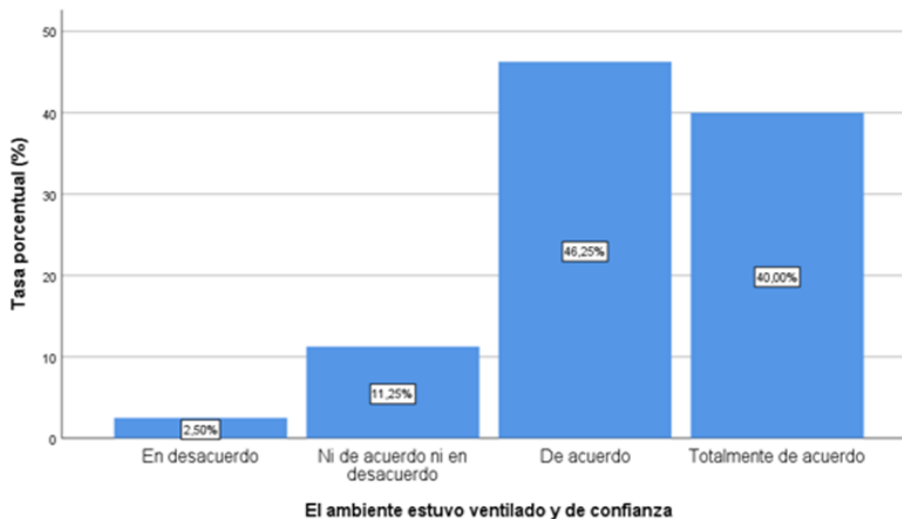
Tabla 4: Opinión con relación al ambiente es adecuado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	2,5	2,5	2,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	11,3	11,3	13,8
	De acuerdo	37	46,3	46,3	60,0
	Totalmente de acuerdo	32	40,0	40,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Más de 86% de las personas encuestadas opinan que están de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación que el ambiente de la Comisión Agraria es adecuado. Solo 2,5% manifestaron explícitamente que no están de acuerdo con las características del ambiente.

Figura 4: Opinión con relación al ambiente adecuado.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020

Nivel de confiabilidad: La dimensión I de la variable independiente: Confiabilidad, está constituida por 4 reactivos:

- ¿Considera usted que el personal que lo atendió es responsable y cumple con sus horarios de trabajo?
- ¿El personal toma su tiempo para explicar qué proceso va a seguir el trámite iniciado?
- ¿El personal que lo atendió fue claro con su explicación?
- El ambiente en el que recibió atención, ¿tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza?

A partir de éstos se obtuvo un nivel de confianza, que se presenta en la siguiente tabla.

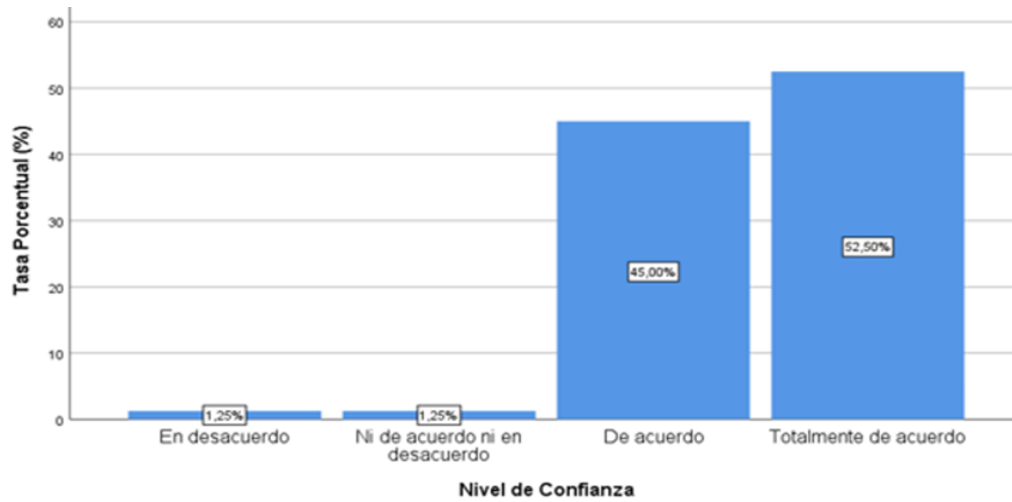
Tabla 5: Opinión según nivel de confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	De acuerdo	12	15,0	15,0	16,3
	Totalmente en acuerdo	67	83,8	83,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

De acuerdo con la tabla, 97,5% de las personas encuestadas, opinan que están de acuerdo o totalmente de acuerdo el nivel de confiabilidad que percibieron cuando han realizado sus trámites en ante la Comisión Agraria del Congreso de la República.

Figura 5: Opinión según su nivel de confianza



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020

4.1.1.2. Dimensión II: VALIDEZ

En esta dimensión se buscó registrar opiniones sobre el servicio recibido por el personal de la Comisión Agraria fue valido y coherente, es decir, cubrió las expectativas del ciudadano.

Comodidad: La comodidad (o conveniente) se ha convertido en una necesidad de primer orden a la hora de realizar la adquisición de un bien o servicio, por ello se preguntó al ciudadano que realizó una gestión en la Comisión Agraria, si se sintió cómodo con la atención del personal que los atendió.

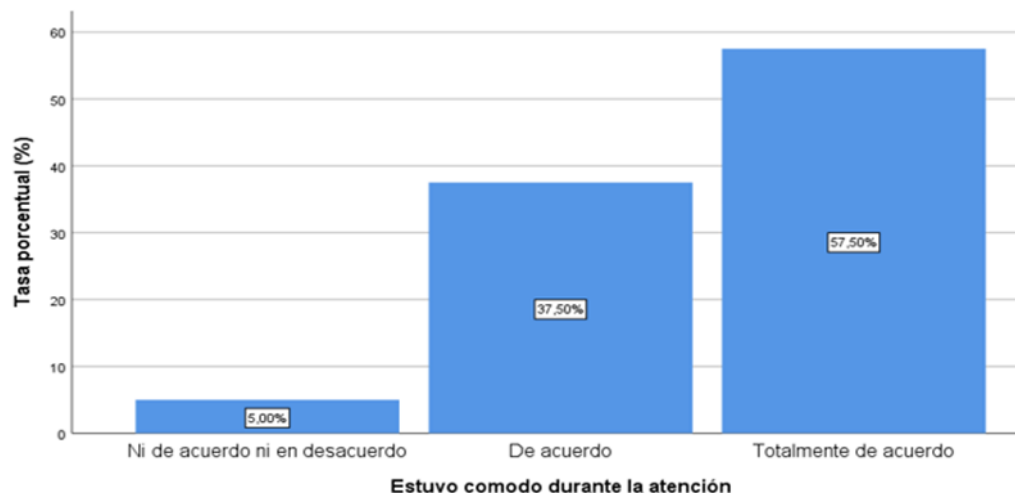
Tabla 6: Opinión con relación a la comodidad durante la atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	5,0	5,0	5,0
	De acuerdo	30	37,5	37,5	42,5
	Totalmente de acuerdo	46	57,5	57,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

95% de las personas encuestadas opinan que estuvieron de acuerdo o totalmente de acuerdo se sintieron cómodos cuando realizaron trámites en la Comisión Agraria.

Figura 6: Opinión con relación a la comodidad durante la atención.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Recepción cuidadosa: El personal de la unidad de trámite documentario, conocido como mesa de partes, es el primer contacto que va a tener el ciudadano que recurre a la Comisión Agraria. Su profesionalismo al recepcionar la documentación será la imagen que se llevará el ciudadano.

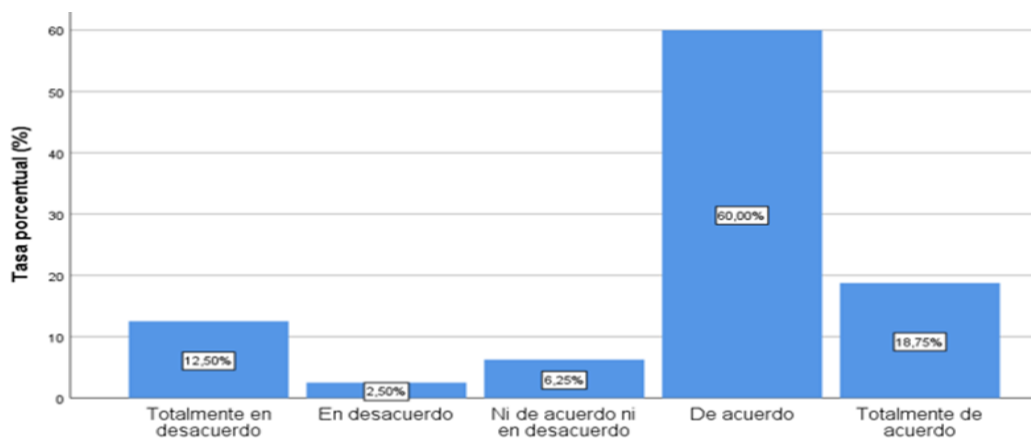
Tabla 7: Opinión con relación a la recepción cuidadosa de sus documentos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	12,5	12,5	12,5
	En desacuerdo	2	2,5	2,5	15,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	6,3	6,3	21,3
	De acuerdo	48	60,0	60,0	81,3
	Totalmente de acuerdo	15	18,8	18,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020

Tres de cada cuatro encuestados, manifestaron que estuvieron de acuerdo o totalmente de acuerdo en que el personal de la Comisión Agraria recepcionó sus documentos con cuidado.

Figura 7: Opinión con relación a la recepción cuidadosa de sus documentos.



El personal recepcionó con cuidado de sus documentos

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020

Personal atento: se trata de anticiparse a las necesidades de los ciudadanos que concurren por un servicio, por ello se buscó opiniones sobre la percepción de los ciudadanos que concurrieron a la Comisión Agraria calificar a la persona que lo atendió fue cortés y realiza demostraciones de respeto. Es decir, ¿el personal que lo atendió es carismático y usted se siente acogido en la atención?

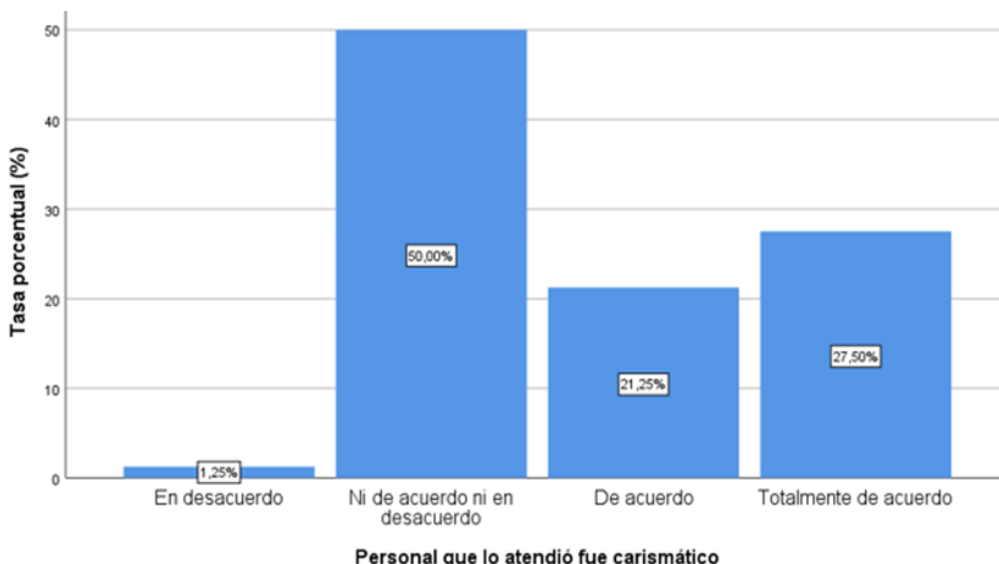
Tabla 8: Opinión con relación a que el personal fue carismático

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	50,0	50,0	51,2
	De acuerdo	17	21,3	21,3	72,5
	Totalmente de acuerdo	22	27,5	27,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020

Poco menos de la mitad (48,5%) de encuestados, manifestaron que estaban de acuerdo o inclusive totalmente de acuerdo que el personal de la Comisión Agraria que lo atendió en sus trámites fue carismático.

Figura 8: Opinión con relación a que el personal fue carismático



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020

Servicio adecuado: se buscó conocer si el servicio que se le brindó, es decir, si el personal pudo orientarlo adecuadamente, si se anticipó a sus necesidades, si lo trataron con respeto, entre otras cosas.

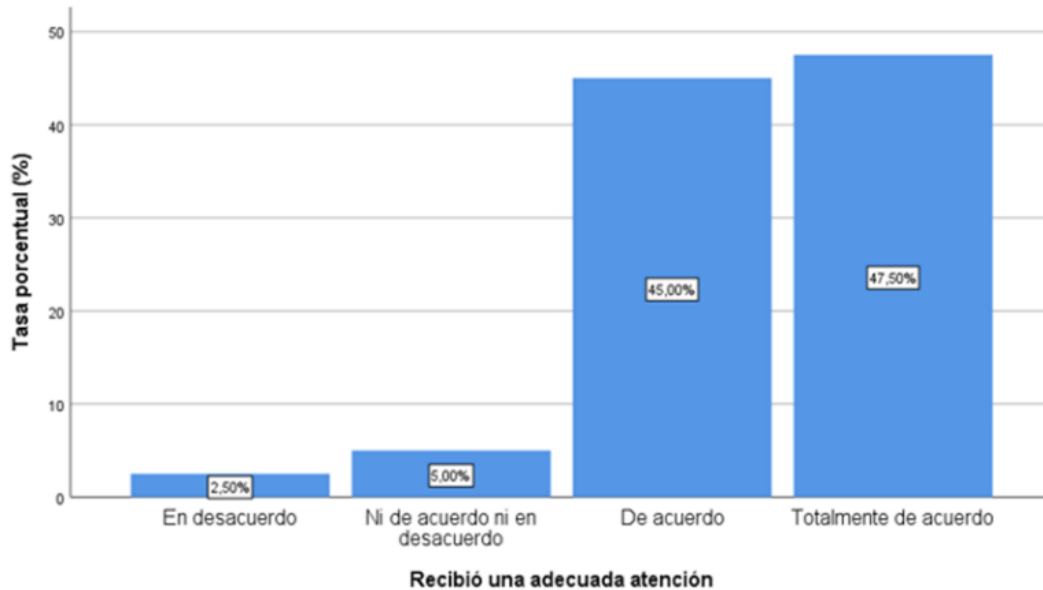
Tabla 9: Opinión con relación a que recibió una adecuada atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	2,5	2,5	2,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	5,0	5,0	7,5
	De acuerdo	36	45,0	45,0	52,5
	Totalmente de acuerdo	38	47,5	47,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuesta a ciudadanos que concurrieron a la comisión a la comisión Agraria del congreso de la Republica. Octubre 2020.

Una gran mayoría (92,5%) de los encuestados manifestaron que están de acuerdo e incluso, totalmente de acuerdo en que la atención recibida por parte del personal de la Comisión Agraria fue adecuada.

Figura 9: Opinión sobre una adecuada atención.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la comisión agraria del congreso de la Republica. Octubre 2020.

Nivel de Validez La orientación a la satisfacción del cliente provoca beneficios tangibles y cuantificables en una institución u organismo, e incluso, de ella puede depender la supervivencia de la organización, pero ¿cómo saber cuál es grado de validez o aceptación que tiene el usuario?

La dimensión I de la variable independiente: Confiable, está constituida por 4 reactivos:

- ¿Se siente cómodo cuando le atiende el personal?
- El personal que lo atendió, ¿muestra un cuidado especial cuando recepciona su documentación?

- ¿El personal que lo atendió es carismático y usted se siente acogido en la atención?
- ¿Cree usted que el personal que lo atendió realizó una atención adecuada?

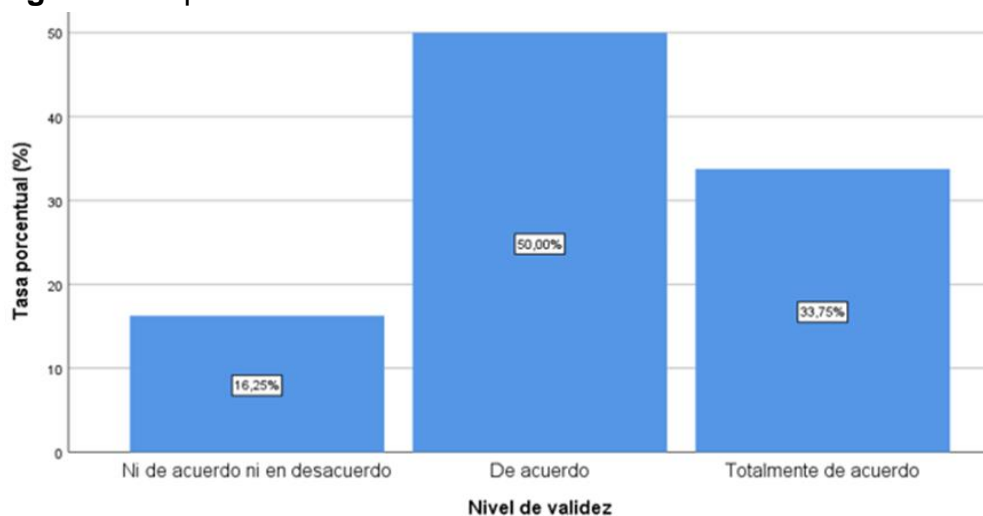
Se obtuvo un nivel de validez, que se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 10: Opinión con relación a la validez del servicio recibido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	16,3	16,3	16,3
	De acuerdo	40	50,0	50,0	66,3
	Totalmente de acuerdo	27	33,8	33,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión Agraria del Congreso de la Republica. Octubre 2020.

Figura 10: Opinión con relación a la validez del servicio recibido



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión Agraria de Congreso de la Republica. Octubre 2020.

4.1.1.3. Dimensión III: LEALTAD

La lealtad de marca se refiere a la compra repetida de un producto o servicio como resultado del valor percibido, la confianza y el vínculo generado entre cliente-organización.

Cumplimiento de citas: la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios son variables altamente relacionadas. Cuando la organización respeta las citas programadas con suficiente anterioridad, y siguiendo los procedimientos establecidos es una clara muestra de calidad del servicio.

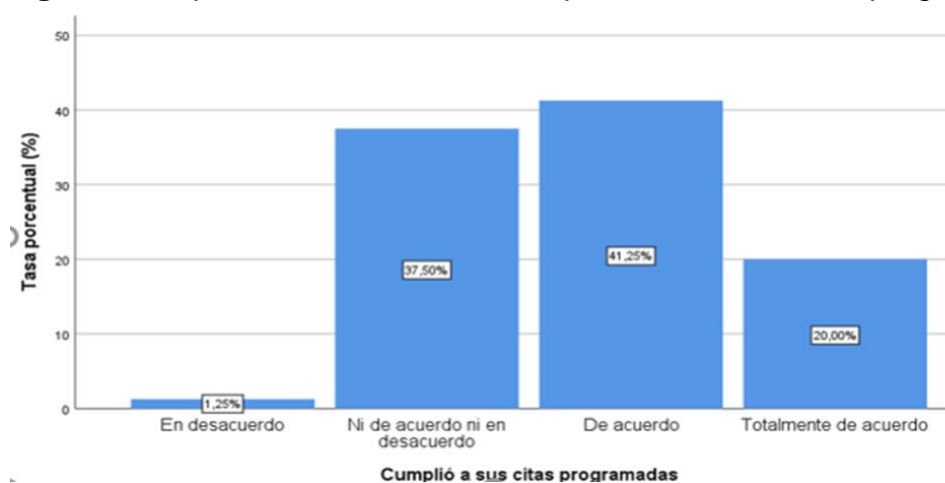
Tabla 11: Opinión con relación al cumplimiento de las citas programadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	37,5	37,5	38,8
	De acuerdo	33	41,3	41,3	80,0
	Totalmente de acuerdo	16	20,0	20,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión Agraria del Congreso de la Republica. Octubre 2020.

Seis de diez encuestados opinan que están de acuerdo o totalmente de acuerdo que el personal de la Comisión Agraria cumple con las citas que fueron programadas. Esta debía ser más alta, tal vez falta más información a los ciudadanos que concurren a realizar trámites, para evitar estas opiniones.

Figura 11: Opinión con relación al cumplimiento de las citas programadas.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión Agraria del Congreso de la Republica. Octubre 2020.

Actividades: A la pregunta ¿Usted se informa de las actividades por la Comisión Agraria? Los ciudadanos que participaron en la investigación emitieron diferentes opiniones que se presentan en la Tabla 12:

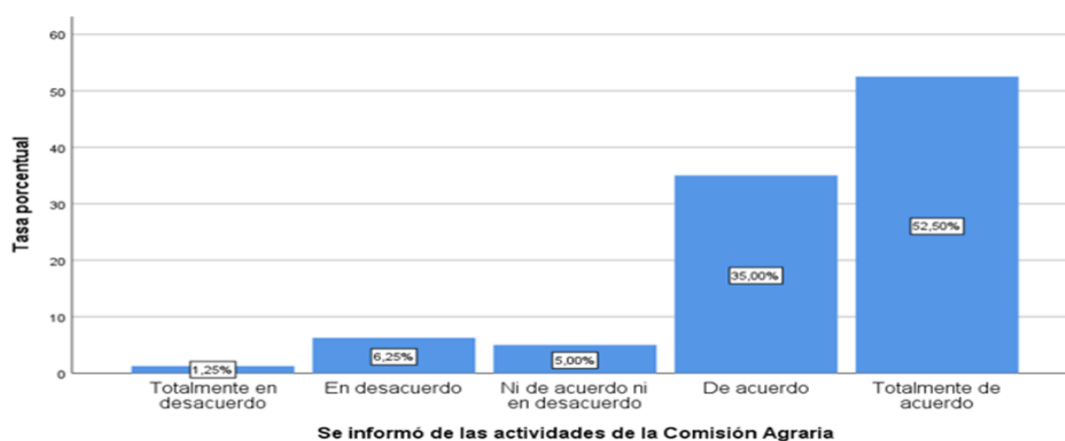
Tabla 12: Opinión con relación a la información sobre actividades de la comisión agraria.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	En desacuerdo	5	6,3	6,3	7,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	5,0	5,0	12,5
	De acuerdo	28	35,0	35,0	47,5
	Totalmente de acuerdo	42	52,5	52,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudad que concurrieron a la Comisión Agraria del Congreso de la Republica. Octubre 2020.

Más de 90% de ciudadanos que requirieron de un trámite, sostienen de están de acuerdo o totalmente de acuerdo, en relación con que si se informan de las actividades que realiza de la Comisión Agraria.

Figura 12: Opinión con relación a la información sobre actividades de la Comisión Agraria.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión Agraria del Congreso de la Republica. Octubre 2020.

Trato respuesta al personal: es muy importante que el ciudadano trate con respeto al personal que lo atiende que le brinda un servicio, ya que de esto depende mucho la calidad del servicio.

Tabla 13: Opinión sobre el respeto al personal que lo atendió.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	42,5	42,5	43,8
	De acuerdo	14	17,5	17,5	61,3
	Totalmente de acuerdo	31	38,8	38,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión Agraria del Congreso de la Republica. Octubre 2020.

Poco menos de la mitad (43,8%) opinaron que están en desacuerdo o simplemente no opinaron con respecto a que si el trato fue respetuoso hacia el personal que lo atendió en la Comisión Agraria.

Figura 13: Opinión sobre el respeto al personal que lo atendió.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión Agraria del Congreso de la Republica. Octubre 2020.

Límites de la atención: El mayor desafío al que se enfrentan las organizaciones en la delimitación de su servicio de atención al cliente es la multicanalidad y omnicanalidad. Por ello, se debe hacer hincapié en la necesidad de armonizar las

estrategias de los distintos servicios de atención al ciudadano (tanto online como offline) y al intercambio de información entre ambos para garantizar un correcto manejo de las reclamaciones o demandas de los usuarios.

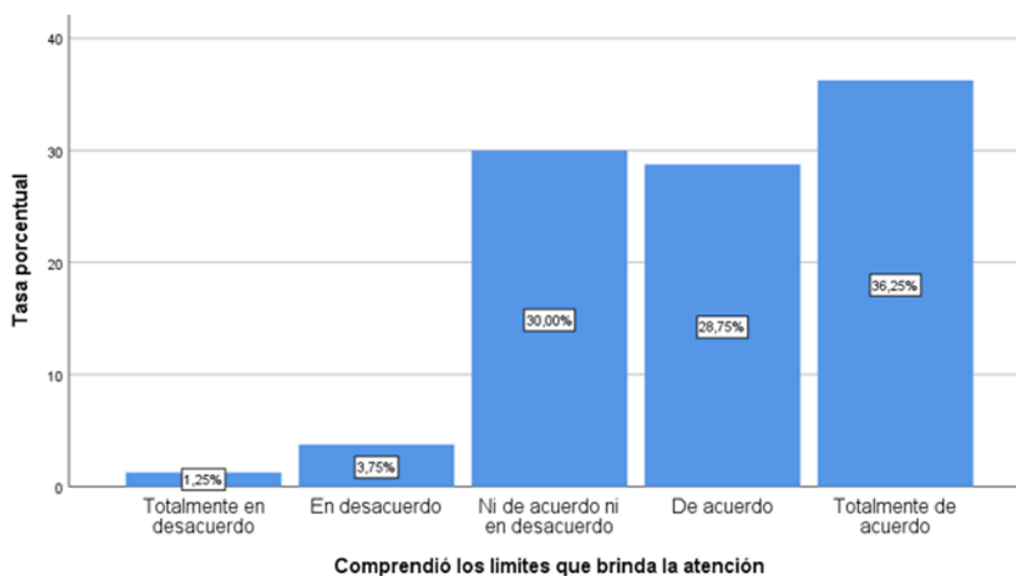
Tabla 14: Opinión sobre la comprensión de los límites que brindó la atención.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	En desacuerdo	3	3,8	3,8	5,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	30,0	30,0	35,0
	De acuerdo	23	28,7	28,7	63,7
	Totalmente de acuerdo	29	36,3	36,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión Agraria del Congreso de la Republica. Octubre 2020.

Dos de cada tres ciudadanos que participaron en la investigación, opinaron que tiene claro el alcance o límites que brindó la atención ante la Comisión Agraria.

Figura 14: Opinión sobre la comprensión de los límites que brindó la atención.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrían a la Comisión Agraria del Congreso de la Republica. Octubre 2020.

Atención motivadores: Para obtener la satisfacción del usuario, habrá que conocer cuáles son sus expectativas y sus motivaciones. Como motivaciones afectivas podemos destacar, por ejemplo, la simpatía, la amistad, el amor, el orgullo, el ideal, la estima, el hecho de ser útil, la novedad, el poder, la pasión, entre otros.

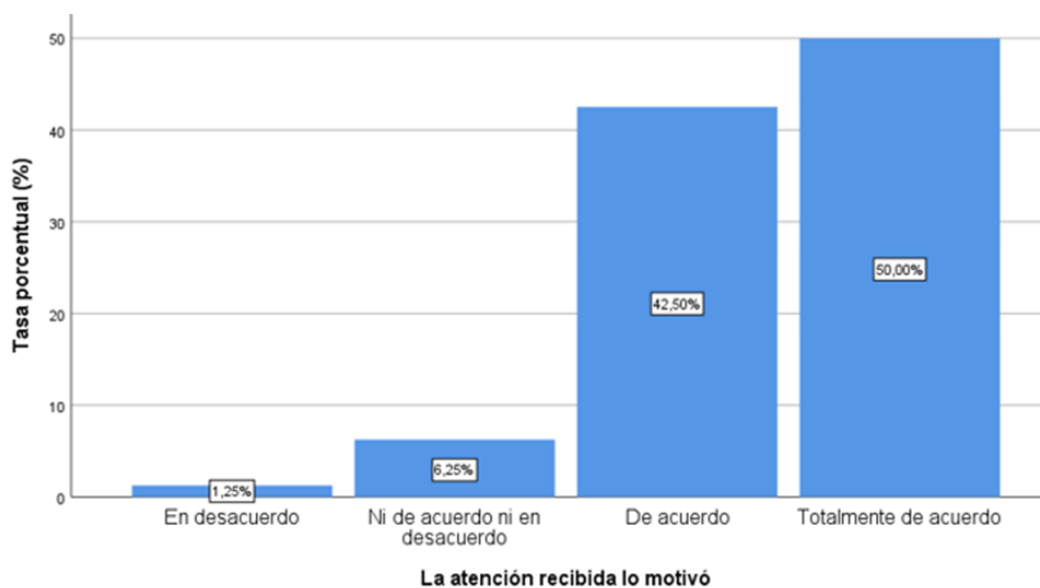
Tabla 15: Opinión sobre la motivación que ocasionó la atención recibida.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	6,3	6,3	7,5
	De acuerdo	34	42,5	42,5	50,0
	Totalmente de acuerdo	40	50,0	50,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión Agraria del Congreso de la Republica. Octubre 2020.

Una gran mayoría (92,5%) de los ciudadanos que recurrieron a la Comisión Agraria y participaron en la investigación, afirmaron que la calidad de la atención recibida del personal de la Comisión Agraria fue muy motivadora.

Figura 15: Opinión sobre la motivación que ocasionó la atención recibida.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Nivel de lealtad: La dimensión III de la variable independiente: Lealtad, está conformada por 5 reactivos:

- ¿Usted cumplió con acudir a sus citas programadas en la Comisión Agraria?
- ¿Usted se informa de las actividades por la Comisión Agraria?
- ¿Usted trata con respeto al personal que lo atendió?
- ¿Usted comprende los límites que se brinda en la atención?
- ¿Usted se encontró motivado por la atención recibida?

Se obtuvo un nivel de validez, que se presenta en la siguiente tabla.

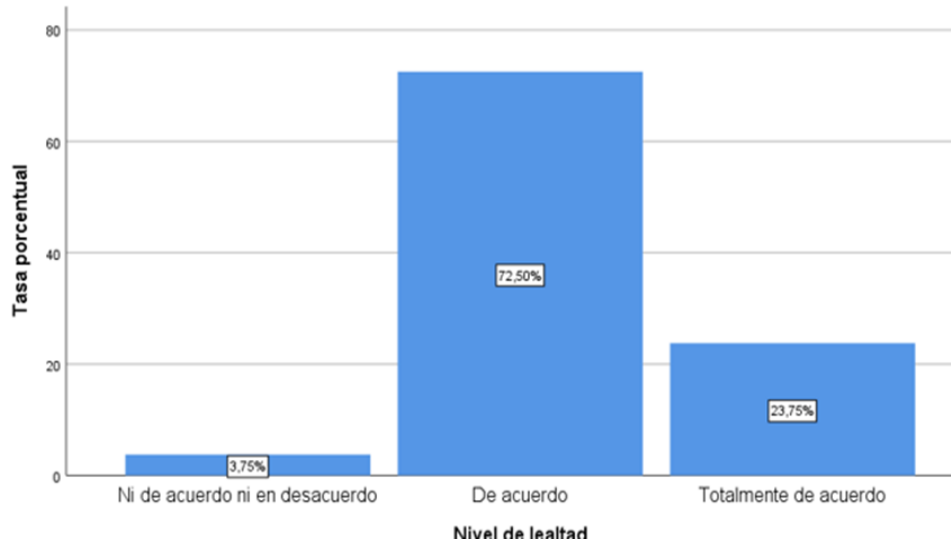
Tabla 16: Opinión sobre nivel de lealtad del servicio recibido.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3,8	3,8	3,8
Válido De acuerdo	58	72,5	72,5	76,3
Totalmente de acuerdo	19	23,8	23,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Casi la totalidad de los encuestados (96,2%) manifestaron que están de acuerdo o inclusive, totalmente de acuerdo que sienten un nivel de lealtad por el servicio recibido en la Comisión Agraria

Figura 16: Opinión sobre nivel de lealtad del servicio recibido.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020

4.1.2. Variable independiente: CALIDAD DEL SERVICIO

4.1.2.1. Dimensión I: ELEMENTOS TANGIBLES

- Ambiente agradable:

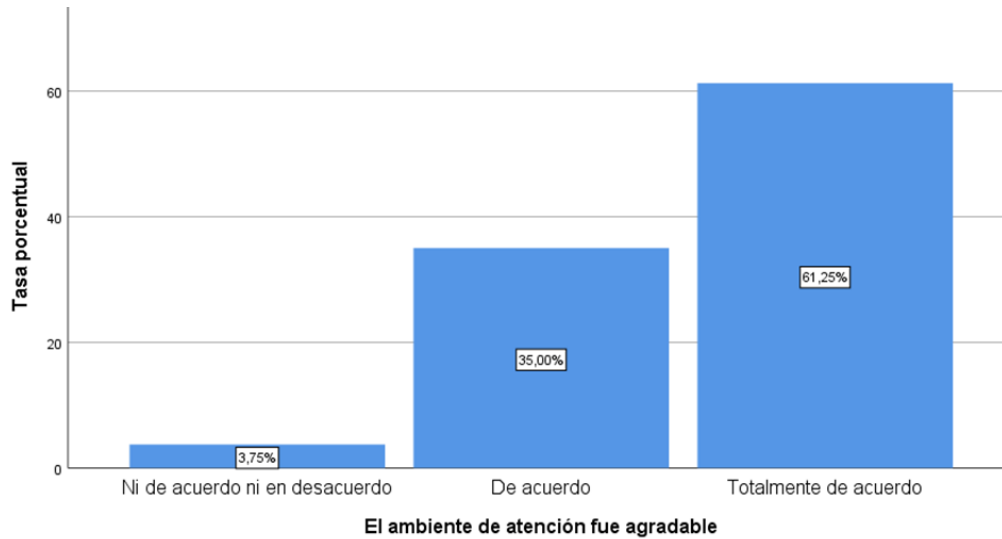
Tabla 17: Opinión sobre el ambiente de atención agradable.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3,8	3,8	3,8
De acuerdo	28	35,0	35,0	38,8
Totalmente de acuerdo	49	61,3	61,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Casi todos (96,2%) los ciudadanos que recurrieron a la Comisión Agraria a realizar un trámite y participaron en la investigación, sostienen que el ambiente de atención fue agradable.

Figura 17: Opinión sobre el ambiente de atención agradable.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

- Ambiente limpio: un ambiente limpio, bien cuidado, con los muebles en armonía constituyen un factor de satisfacción en el ciudadano al realizar sus trámites ante la Comisión Agraria.

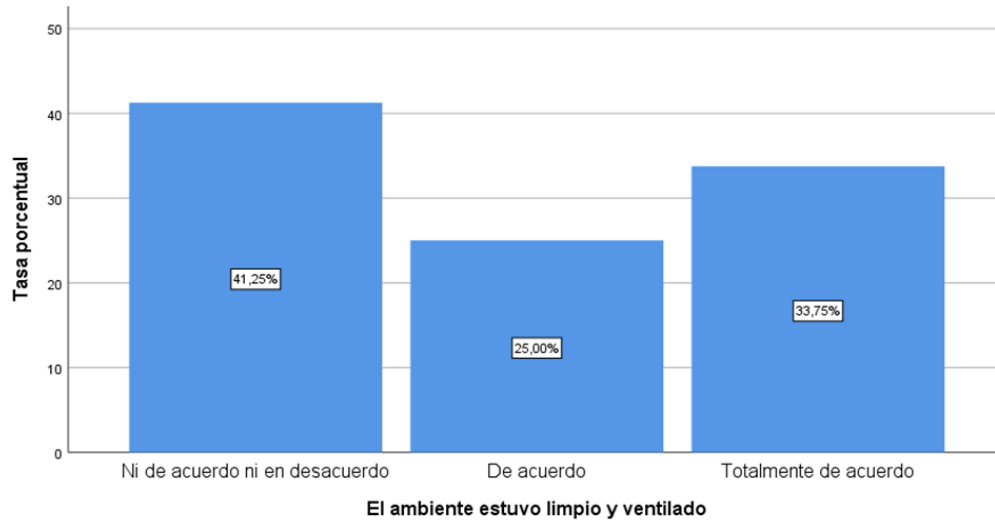
Tabla 18: Opinión sobre el ambiente limpio y ventilado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	41,3	41,3	41,3
De acuerdo	20	25,0	25,0	66,3
Totalmente de acuerdo	27	33,8	33,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Casi 4 de cada 10 ciudadanos que recurrieron a la Comisión Agraria a realizar un trámite no emitieron una opinión favorable ni desfavorable con respecto a que el ambiente estuvo limpio y ventilado. El 60% restante opinó que estaba de acuerdo o totalmente de acuerdo, con disponer de un ambiente limpio.

Figura 18: Opinión sobre el ambiente limpio y ventilado.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Personal presentable: A través de este indicador, se recolectó la opinión de los ciudadanos que realizaron trámites ante la Comisión Agraria respecto a que si el personal que lo atendió estuvo presentable con relación a la función que realiza.

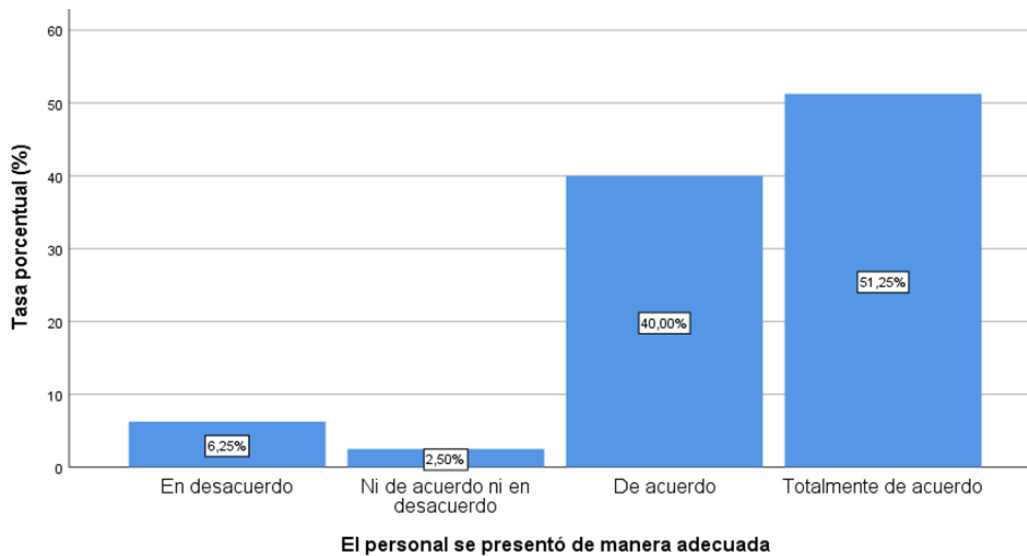
Tabla 19: Opinión sobre el personal si se presentó de manera adecuada.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	6,3	6,3	6,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2,5	2,5	8,8
Válido De acuerdo	32	40,0	40,0	48,8
Totalmente de acuerdo	41	51,2	51,2	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Para 91,2% de los ciudadanos que participaron en la investigación, el personal que los atendió en la Comisión Agraria estuvo presentado de manera adecuada.

Figura 19: Opinión sobre el personal si se presentó de manera adecuada.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Información disponible: En aspecto de la calidad del servicio es si el usuario dispone de materiales informativos que orienten los tramites que realiza la Comisión Agraria.

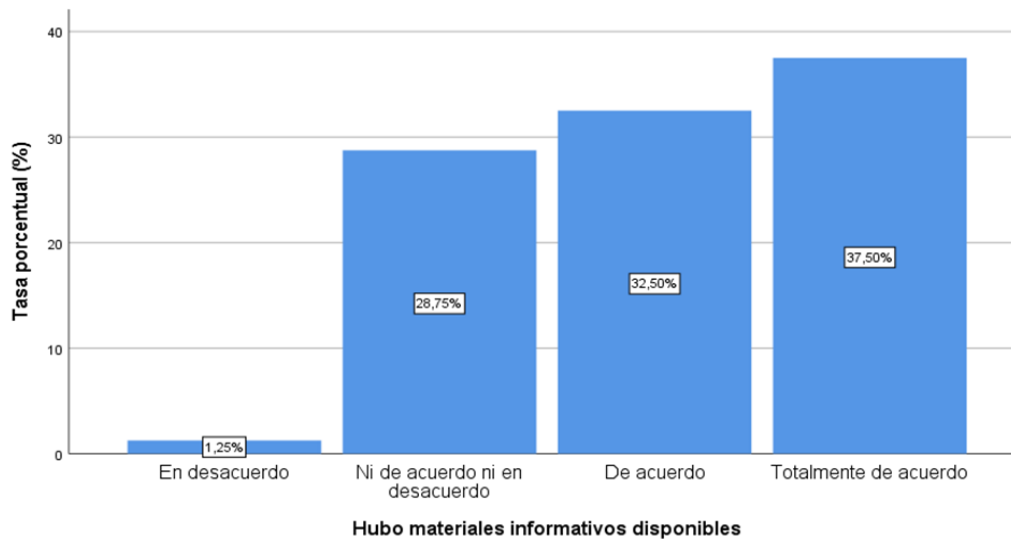
Tabla 20: Opinión sobre si hubo los materiales informáticos disponibles.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	28,7	28,7	30,0
Válido De acuerdo	26	32,5	32,5	62,5
Totalmente de acuerdo	30	37,5	37,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Entre los ciudadanos que recurrieron a realizar trámites en la Comisión Agraria y participaron de la investigación, 70% manifestó que estuvieron de acuerdo e incluso totalmente de acuerdo con la disponibilidad de materiales informativos.

Figura 20: Opinión sobre si hubo los materiales informáticos disponibles.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Acceso a discapacitados: La persona con discapacidad tiene derecho a acceder, en igualdad de condiciones que las demás, al entorno físico, los medios de transporte, los servicios, la información y las comunicaciones, de la manera más autónoma y segura posible. El Estado, a través de los distintos niveles de gobierno, establece las condiciones necesarias para garantizar este derecho sobre la base del principio de diseño universal. Asimismo, tiene derecho a gozar de ambientes sin ruidos y de entornos adecuados.

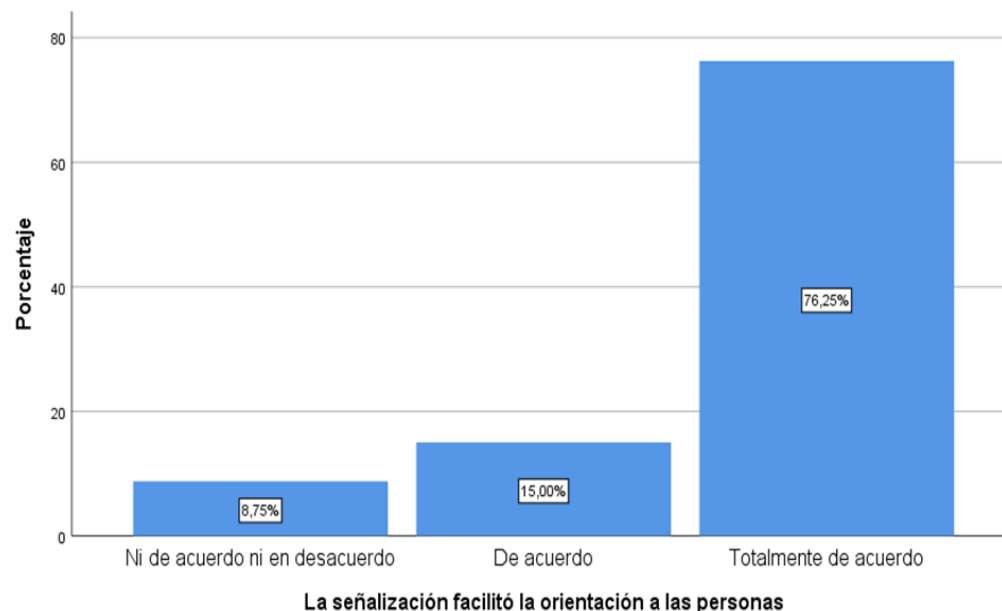
Tabla 21: Opinión sobre si la señalización facilitó la orientación a las personas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	8,8	8,8	8,8
De acuerdo	12	15,0	15,0	23,8
Totalmente de acuerdo	61	76,3	76,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota: Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Entre los ciudadanos que recurrieron a realizar trámites en la Comisión Agraria y participaron de la investigación, 91,3% manifestó que estuvieron de acuerdo e incluso totalmente de acuerdo con la adecuada señalización que facilitó la orientación y acceso a personas discapacitadas.

Figura 21: Opinión sobre si la señalización facilito la orientación a la persona.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Nivel de elementos tangibles: La dimensión I de la variable dependiente:

Elementos tangibles, está conformada por 5 reactivos:

- ¿El ambiente de la Comisión Agraria es agradable?
- ¿El ambiente de la Comisión Agraria siempre está limpio y ventilado?
- ¿El personal de la Comisión Agraria suele estar correctamente presentados?
- El ambiente de la Comisión Agraria, ¿cuenta con materiales informativos útiles (afiches, folletos, trípticos)?

- Los ambientes de la Comisión Agraria, ¿cuentan con señalización que fácilmente pueda orientar a las personas que concurren a ella, en caso de emergencias (sismo, incendios)?

Se obtuvo un nivel de elementos tangibles, que se presenta en la siguiente tabla.

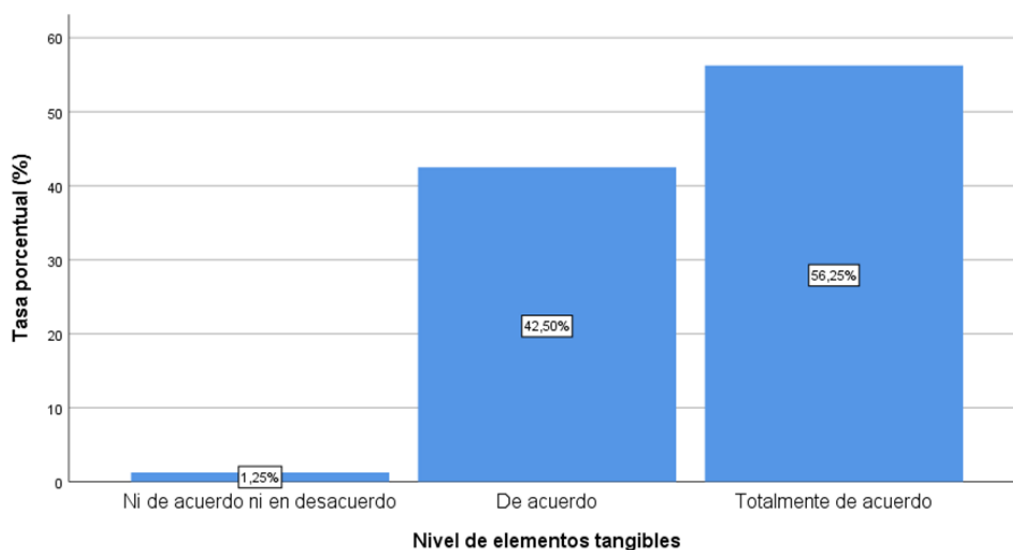
Tabla 22: Opinión sobre el nivel de elementos tangibles.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
De acuerdo	34	42,5	42,5	43,8
Totalmente de acuerdo	45	56,3	56,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurren a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Casi la totalidad de los encuestados (98,7%) manifestaron que están de acuerdo o inclusive, totalmente de acuerdo que sienten que los elementos tangibles, como el ambiente limpio, personal adecuadamente presentados, información adecuada y acceso a personas discapacitadas, es el adecuado en la Comisión Agraria.

Figura 22: Opinión sobre el nivel de elementos tangibles



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurren a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

4.1.2.2. Dimensión II: FIABILIDAD

Fiabilidad es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Capacidad de respuesta: disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. Seguridad: conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Atención respetuosa: este indicador mide la percepción de los ciudadanos que concurren a la Comisión Agraria respecto a que la atención se realiza estrictamente de acuerdo con la programación.

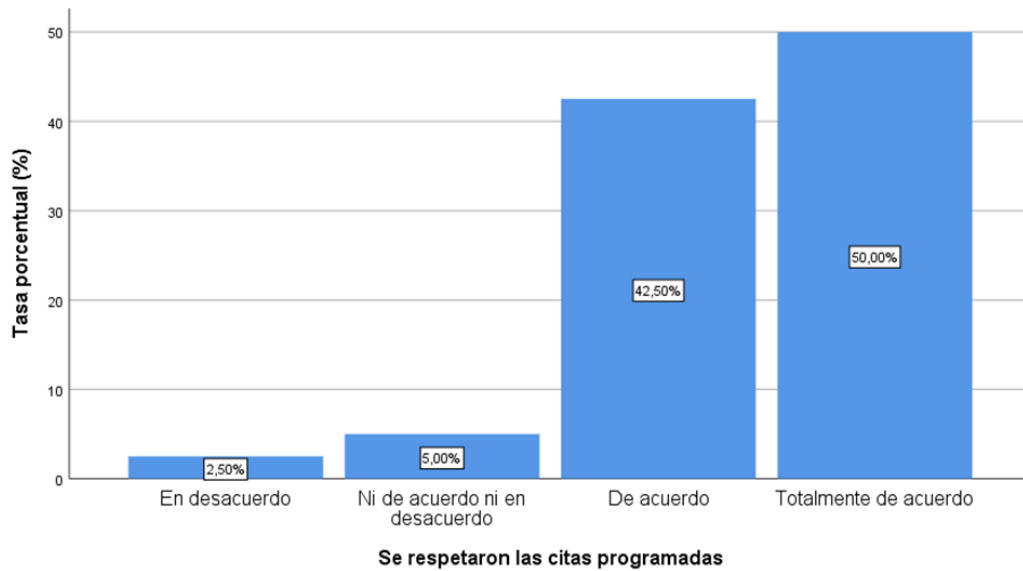
Tabla 23: Opinión sobre si se respetaron las citas programadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	2,5	2,5	2,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	5,0	5,0	7,5
	De acuerdo	34	42,5	42,5	50,0
	Totalmente de acuerdo	40	50,0	50,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurren a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Entre los ciudadanos que recurrieron a realizar trámites en la Comisión Agraria y participaron de la investigación, 92,5% manifestó que estuvieron de acuerdo e incluso totalmente de acuerdo con la afirmación que las citas se realizaron respetando la programación.

Figura 23: Opinión sobre si se respetaron las citas programadas.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurren a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Oportunidad de citas: este indicador registra la opinión de los ciudadanos en situaciones en que se requiere una atención de emergencia, pero no tiene una programación de cita.

Tabla 24: Opinión sobre la oportunidad de atención de citas no programadas.

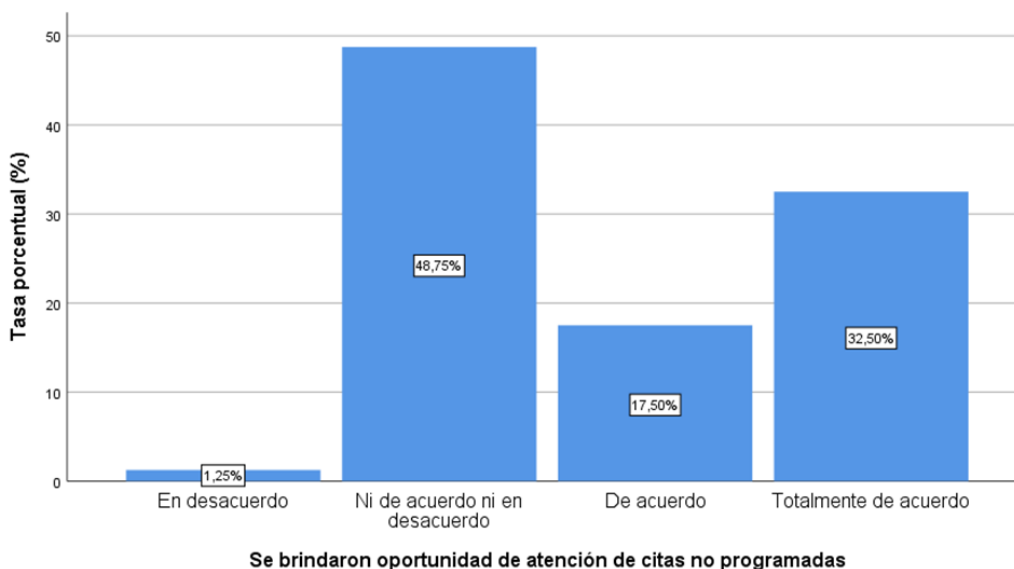
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	48,8	48,8	50,0
De acuerdo	14	17,5	17,5	67,5
Totalmente de acuerdo	26	32,5	32,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurren a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Entre los ciudadanos que recurrieron a realizar trámites en la Comisión Agraria y participaron de la investigación, casi la mitad manifestó que estuvieron de acuerdo e

incluso totalmente de acuerdo con la afirmación que las citas se llevaron a cabo respetando las citas programadas.

Figura 24: Opinión sobre la oportunidad de atención de citas no programadas.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Orientación para tramites: una oportuna y completa orientación que proporcione el trabajador de la Comisión Agraria al ciudadano, incide en su satisfacción.

Tabla 25: Opinión sobre si la información proporcionada fue adecuada.

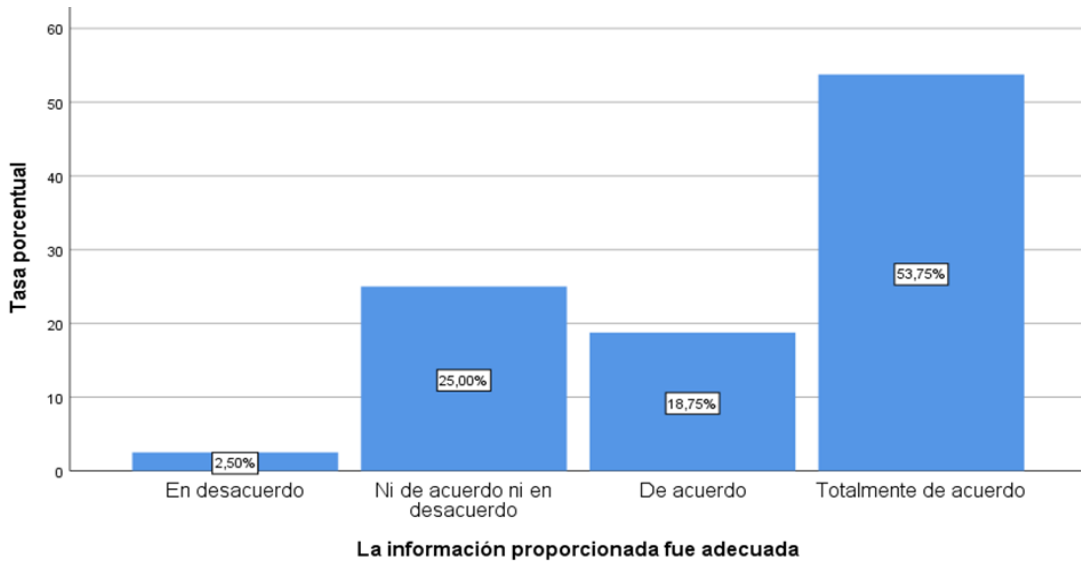
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
En desacuerdo	2	2,5	2,5	2,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	25,0	25,0	27,5
De acuerdo	15	18,8	18,8	46,3
Totalmente de acuerdo	43	53,8	53,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Tres de cada cuatro de los ciudadanos que recurrieron a realizar trámites en la Comisión Agraria y participaron de la investigación, manifestó que la información

proporcionada por el personal fue adecuada, es decir, recibieron una orientación adecuada.

Figura 25: Opinión sobre si la información proporcionada fue adecuada.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Canal de reclamos: cuando el ciudadano es consciente que dispone de un canal para presentar reclamos, como el Libro de Reclamaciones, genera una sensación de protección durante sus gestiones ante la Comisión Agraria.

Tabla 26: Opinión sobre si tuvo acceso al libro de reclamos.

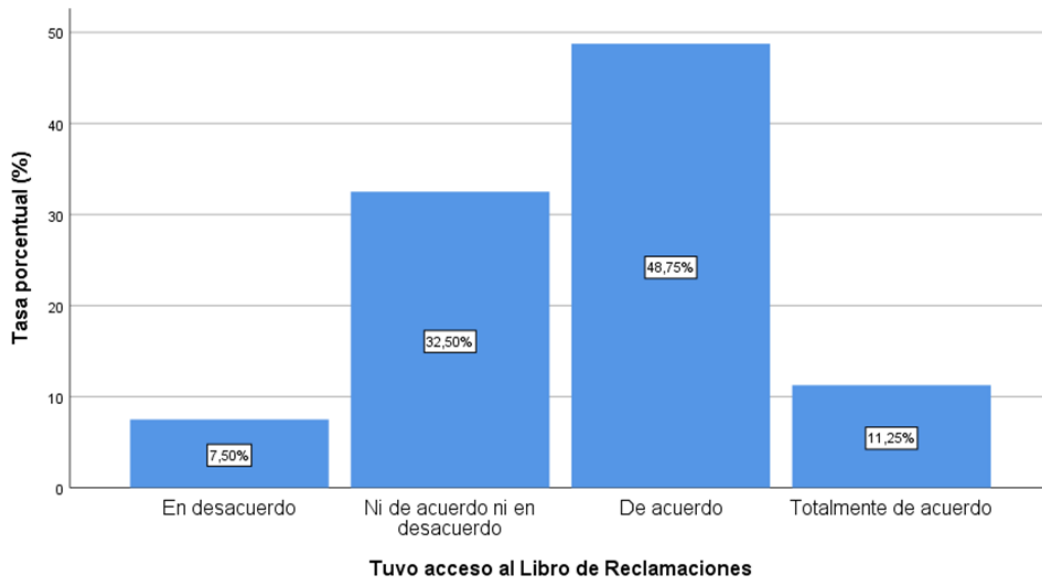
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	7,5	7,5	7,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	32,5	32,5	40,0
Válido De acuerdo	39	48,8	48,8	88,8
Totalmente de acuerdo	9	11,3	11,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Un preocupante 40% de los ciudadanos que recurrieron a realizar trámites en la Comisión Agraria y participaron de la investigación, estuvieron en desacuerdo o no

emitieron opinión sobre el acceso al Libro de Reclamaciones como canal eficiente para presentar reclamos. Sería conveniente difundir el acceso al Libro de Reclamaciones y orientar su uso en los casos en que el ciudadano desee presentar una queja.

Figura 26: opinión sobre si tuvo acceso al libro de reclamaciones.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Nivel de Fiabilidad: La dimensión II de la variable dependiente: Fiabilidad, está conformada por 4 reactivos:

- ¿La atención que ofrece la Comisión Agraria se hace respetando las citas programadas?
- ¿La atención para citas no programadas se realizan oportunamente?
- ¿La información sobre su trámite que proporcionó el personal de la Comisión Agraria le fue adecuada?
- Cuando ha tenido una queja, ¿la Comisión Agraria cuenta con el libro de reclamaciones?

Se obtuvo un nivel de fiabilidad, que se presenta en la siguiente tabla.

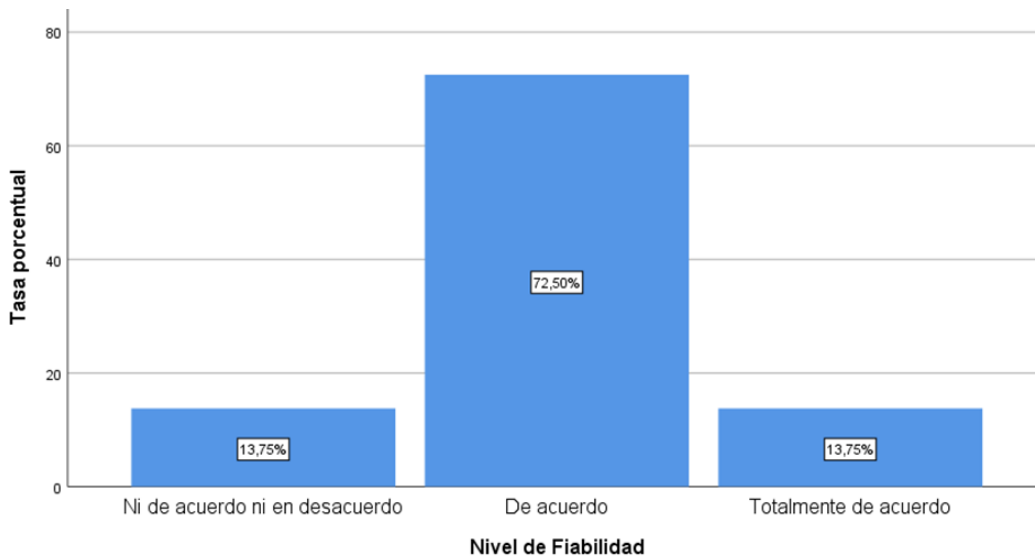
Tabla 27: Opinión sobre el nivel de fiabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	13,8	13,8	13,8
	De acuerdo	58	72,5	72,5	86,3
	Totalmente de acuerdo	11	13,8	13,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Tres de cada cuatro de los ciudadanos que recurrieron a realizar trámites en la Comisión Agraria y participaron de la investigación, manifestó que estuvieron de acuerdo e incluso totalmente de acuerdo que el servicio ofrecido es fiable o confiable.

Figura 27: Opinión sobre el nivel de fiabilidad.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

4.1.2.3. Dimensión III: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Por su importancia, ponemos el foco en esta dimensión, la Capacidad de Respuesta, la cual se define como la disposición que tiene una organización para ayudar a los usuarios y proporcionarles un servicio excelente.

Tramites sencillos: este indicador está dirigido a registrar la percepción de los ciudadanos que concurren a la Comisión Agraria con respecto a la sencillez del que realizan.

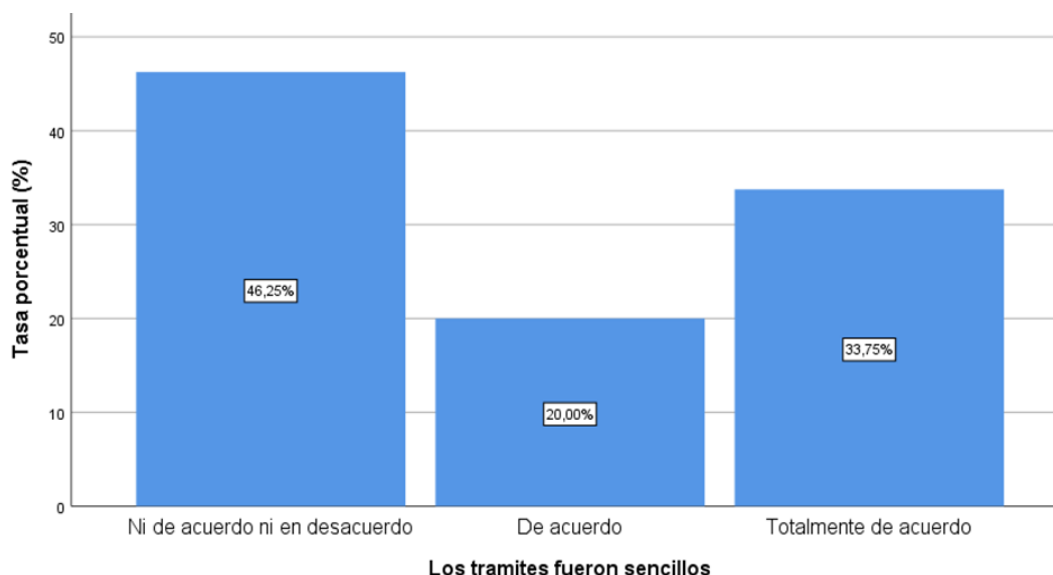
Tabla 28: Opinión sobre si los tramites fueron sencillos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	46,3	46,3	46,3
De acuerdo	16	20,0	20,0	66,3
Totalmente de acuerdo	27	33,8	33,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurren a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Entre los ciudadanos que recurrieron a realizar trámites en la Comisión Agraria y participaron de la investigación, casi la mitad (46,3 %) no opinaron sobre la sencillez de los tramites. Es recomendable poner atención a este indicador para mejorar la percepción de ciudadano y orientarlo adecuadamente.

Figura 28: Opinión sobre si los tramites fueron sencillos.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurren a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Orientación: este indicador registra la percepción de los ciudadanos que concurren a la Comisión Agraria sobre ciertas actitudes del personal referente a su atención e interés para absolver dudas y brindar orientaciones.

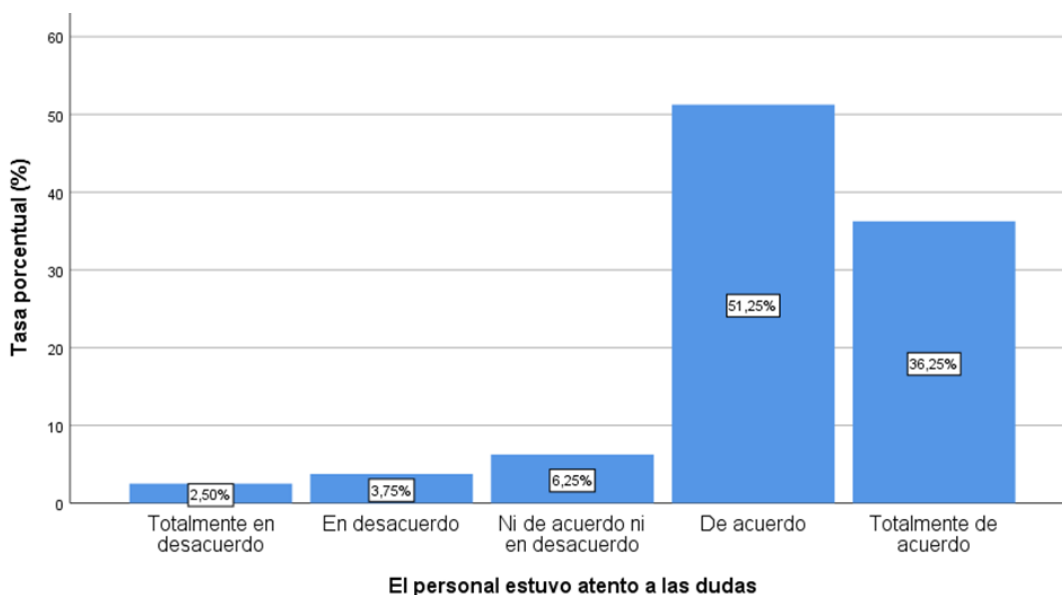
Tabla 29: Opinión sobre si el personal estuvo atento a las dudas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	3	3,8	3,8	6,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	6,3	6,3	12,5
	De acuerdo	41	51,2	51,2	63,7
	Totalmente de acuerdo	29	36,3	36,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurren a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Entre los ciudadanos que recurrieron a realizar trámites en la Comisión Agraria y participaron de la investigación, 87,5 % manifestó que el personal estuvo atento a sus dudas. De los 80 ciudadanos que fueron encuestados, 10 estuvieron en desacuerdo o no opinaron en torno a la atención con que fueron atendidos.

Figura 29: Opinión sobre si el personal estuvo atento a las dudas.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurren a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Aclaraciones: este indicador registra la percepción de los ciudadanos que concurren a la Comisión Agraria sobre la forma en que el personal recepciona la documentación y proporciona explicación sobre el proceso.

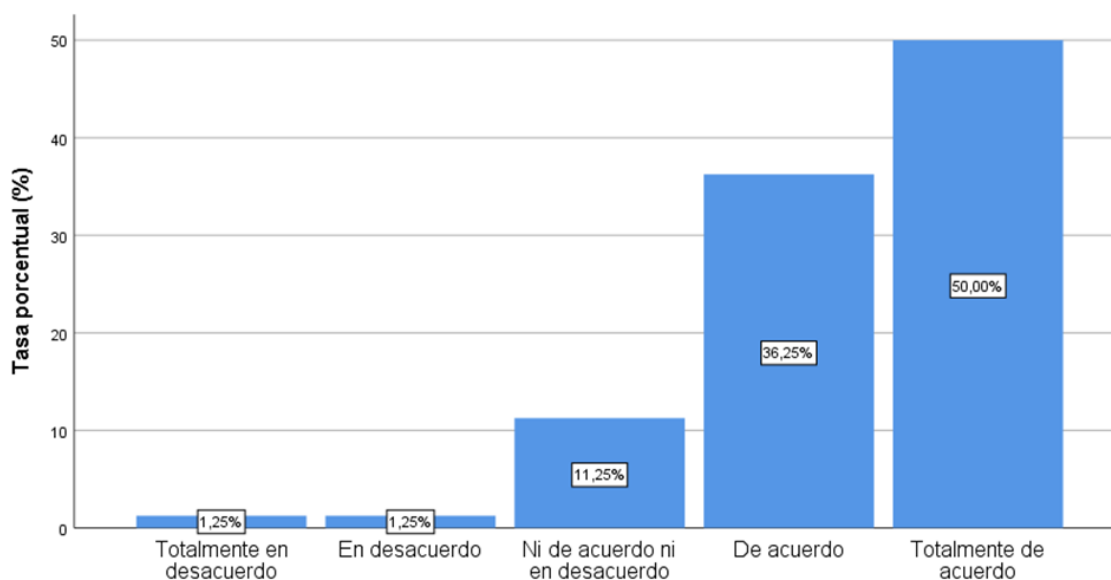
Tabla 30: Opinión si el personal anoto la recepción de documentos y explico el proceso.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
En desacuerdo	1	1,3	1,3	2,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	11,3	11,3	13,8
De acuerdo	29	36,3	36,3	50,0
Totalmente de acuerdo	40	50,0	50,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Entre los ciudadanos que recurrieron a realizar trámites en la Comisión Agraria y participaron de la investigación, 86,3 % manifestó que el personal registró adecuadamente los documentos recepcionados y explicó el proceso que seguirá su trámite.

Figura 30: Opinión sobre si el personal anoto la recepción de documentos.



El personal anotó la recepción de documentos y explicó el proceso

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Rapidez: este indicador registra la percepción de los ciudadanos que concurren a la Comisión Agraria sobre la duración de atención durante el trámite.

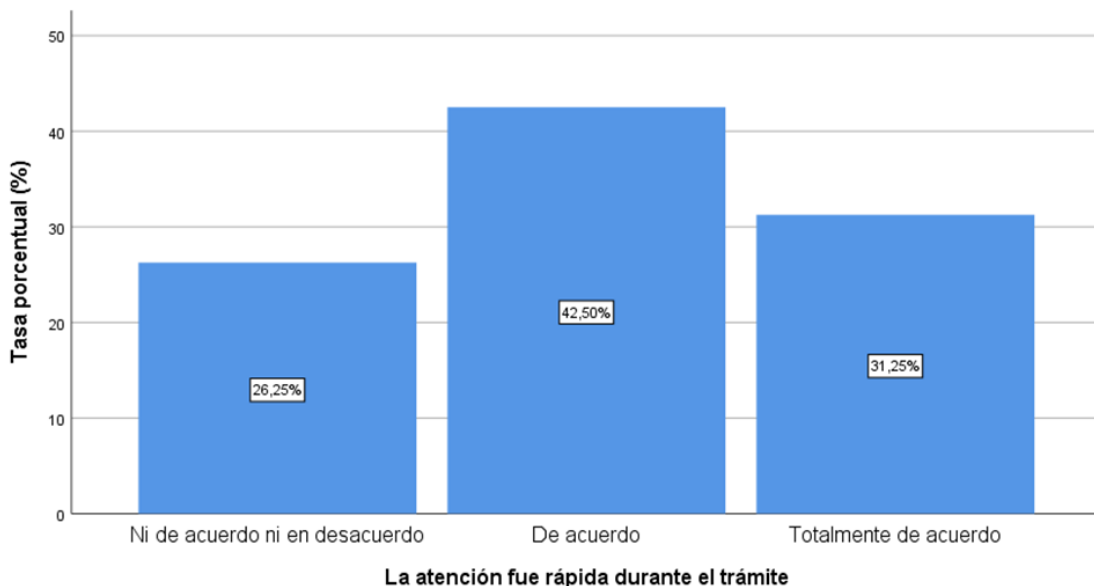
Tabla 31: Opinión sobre si la atención fue rápida durante el trámite.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	26,3	26,3	26,3
	De acuerdo	34	42,5	42,5	68,8
	Totalmente de acuerdo	25	31,3	31,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurren a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Tres de cuatro ciudadanos que recurrieron a realizar trámites en la Comisión Agraria y participaron de la investigación, manifestaron que la atención fue rápida durante el trámite.

Figura 31: Opinión sobre si la atención fue rápida durante el trámite.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurren a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Nivel de capacidad de respuesta: La dimensión III de la variable dependiente: Capacidad de respuesta, está conformada por 4 reactivos:

- ¿Considera que los trámites realizados ante la Comisión Agraria son sencillos?

- ¿Consideras que el personal que lo atendió está atento a sus dudas, y se las aclara?
- ¿El personal de la Comisión Agraria anota la recepción de la documentación presentada y luego le explica el proceso que seguirá?
- ¿La atención fue rápida durante su trámite en la Comisión Agraria?

Se obtuvo un nivel de fiabilidad, que se presenta en la siguiente tabla.

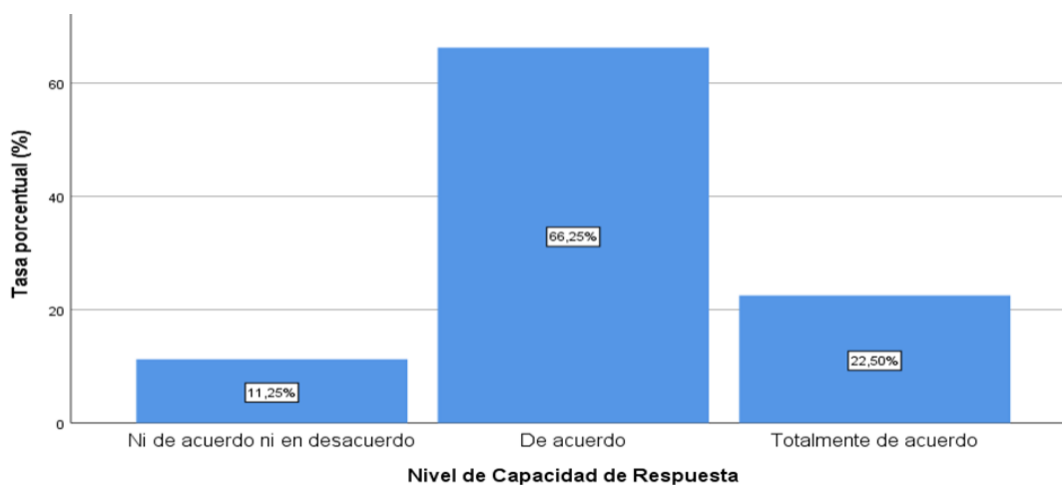
Tabla 32: Opinión sobre la capacidad de respuesta.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	11,3	11,3	11,3
	De acuerdo	53	66,3	66,3	77,5
	Totalmente de acuerdo	18	22,5	22,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurren a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Entre los ciudadanos que recurrieron a realizar trámites en la Comisión Agraria y participaron de la investigación, 88,7 % manifestó que el personal tuvo una aceptable capacidad de respuesta frente a asuntos vinculados con el trámite que realizan.

Figura 32: Opinión sobre la capacidad de respuesta.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurren a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

4.1.2.4. Dimensión IV: SEGURIDAD

La calidad y seguridad de la atención es hoy en día una prioridad a nivel mundial y en todos los niveles donde se generen servicios. La sinergia entre estos ámbitos se considera el eje estructural para garantizar una atención libre de riesgo y que contribuya a mejorar los resultados en la salud de la población.

Profesionalismo: este indicador registra opiniones respecto a la conducta profesional, educada, segura del personal que lo atendió en la Comisión Agraria.

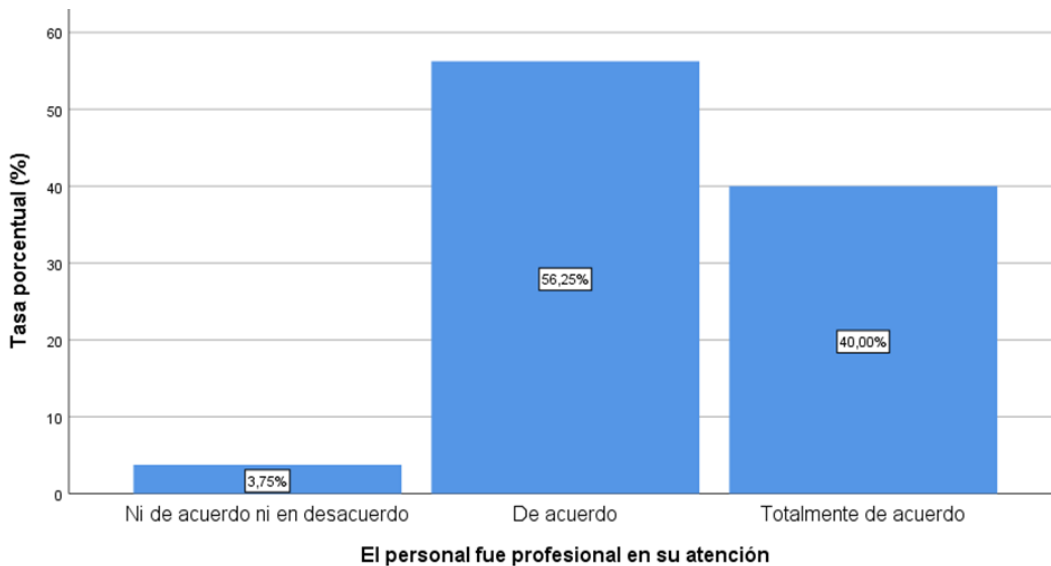
Tabla 33: Opinión sobre si el personal fue profesional en su atención.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3,8	3,8	3,8
	De acuerdo	45	56,3	56,3	60,0
	Totalmente de acuerdo	32	40,0	40,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Entre los ciudadanos que recurrieron a realizar trámites en la Comisión Agraria y participaron de la investigación, 96,3 % manifestó que el personal tuvo una conducta profesional.

Figura 33: opinión sobre si el personal fue profesional en su atención.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

- Privacidad: este indicador registra opiniones de los ciudadanos que concurren a la Comisión Agraria sobre ciertas actitudes del personal referente al trato cauteloso, respetando su privacidad al momento de recepcionar los documentos.

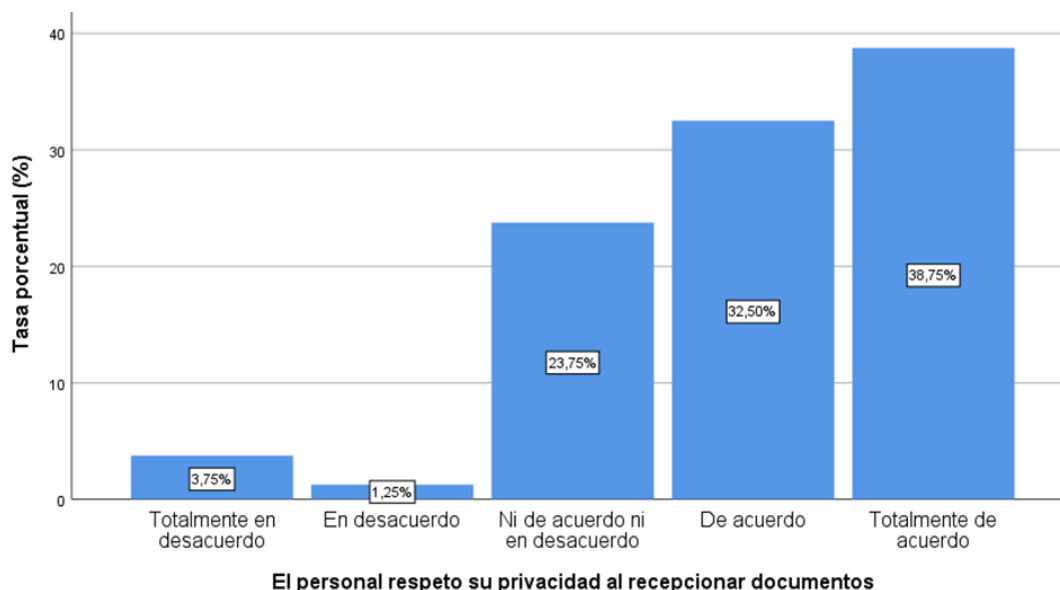
Tabla 34: Opinión sobre si el personal respeto su privacidad al recepcionar los documentos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	3,8	3,8	3,8
En desacuerdo	1	1,3	1,3	5,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	23,8	23,8	28,7
De acuerdo	26	32,5	32,5	61,3
Totalmente de acuerdo	31	38,8	38,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Entre los ciudadanos que recurrieron a realizar trámites en la Comisión Agraria y participaron de la investigación, 71,3 % manifestó que el personal respeto su privacidad al momento de recepcionar los documentos.

Figura 34: Opinión sobre si el personal respeto su privacidad al recepcionar los documentos.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Capacidad: este indicador registra las opiniones de los ciudadanos que concurren a la Comisión Agraria sobre la capacidad e idoneidad del personal para resolver inconvenientes.

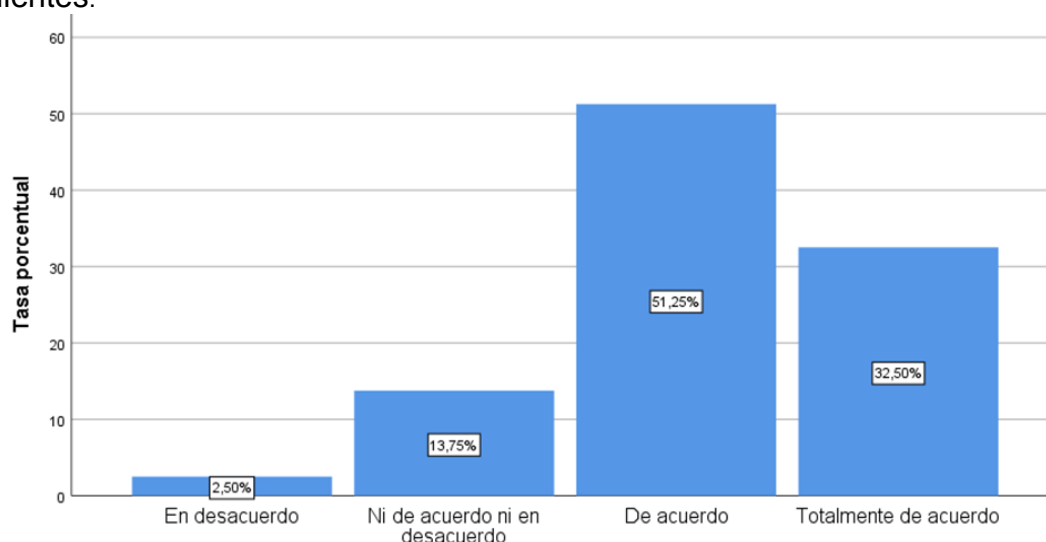
Tabla 35: Opinión sobre si el personal fue competente para resolver inconvenientes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
En desacuerdo	2	2,5	2,5	2,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	13,8	13,8	16,3
De acuerdo	41	51,2	51,2	67,5
Totalmente de acuerdo	26	32,5	32,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Entre los ciudadanos que recurrieron a realizar trámites en la Comisión Agraria y participaron de la investigación, 83,7 % manifestó que el personal actuó de manera competente en la resolución de inconvenientes.

Figura 35: Opinión sobre si el personal fue competente para resolver inconvenientes.



El personal fue competente para resolver inconvenientes

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

- Seguridad: este indicador registra la percepción de los ciudadanos que concurren a la Comisión Agraria sobre ciertas actitudes del personal referente al cumplimiento de normas de salubridad, como distanciamiento social y uso de mascarillas.

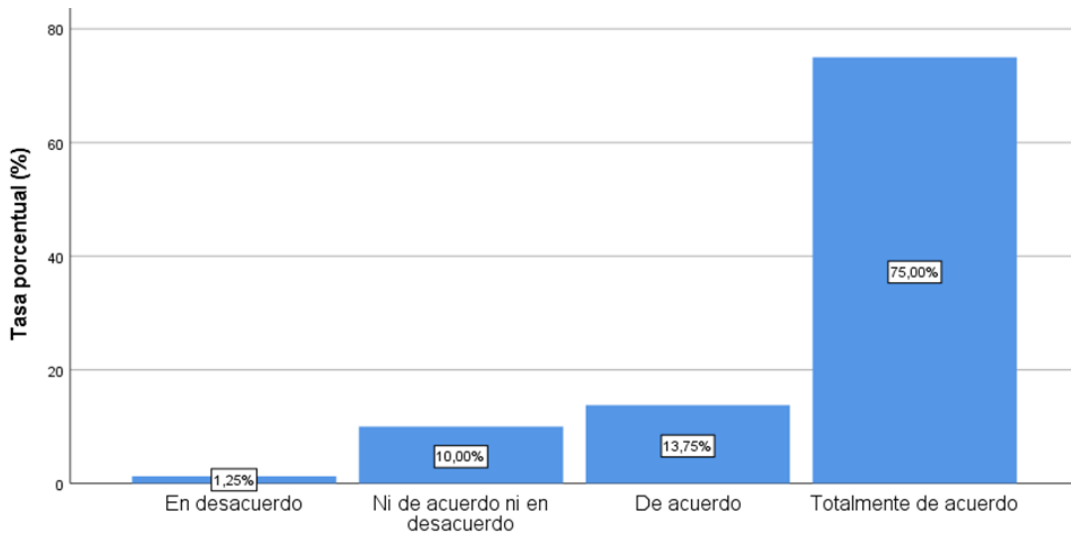
Tabla 36: Opinión sobre si el personal cumplió con las normas de salubridad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	10,0	10,0	11,3
Válido De acuerdo	11	13,8	13,8	25,0
Totalmente de acuerdo	60	75,0	75,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Entre los ciudadanos que recurrieron a realizar trámites en la Comisión Agraria y participaron de la investigación, 88,8 % manifestó que el personal respeta las normas de salubridad.

Figura 36: Opinión sobre si el personal cumplió con las normas de salubridad.



El personal cumplió con las normas de salubridad

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Nivel de seguridad: La dimensión IV de la variable dependiente: Nivel de Seguridad, está conformada por 4 reactivos:

- ¿Usted percibe confianza al ser atendido el personal de la Comisión Agraria?
- El personal que lo atendió ¿respetó su privacidad al momento que recepcionó los documentos que tramitará?
- ¿Considera que el personal que lo atendió tiene toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los inconvenientes que pudieran ocurrir con el trámite que realicé ante la Comisión Agraria?
- ¿Considera que el personal cumplió con las medidas de seguridad cuando lo atendió (como lavado de manos)?

Se obtuvo un nivel de fiabilidad, que se presenta en la siguiente tabla.

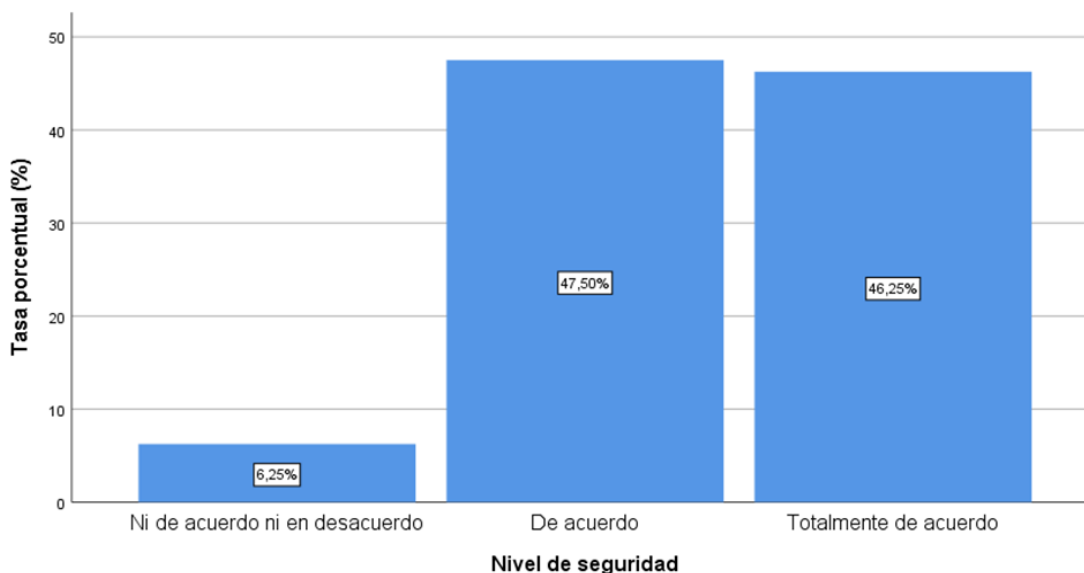
Tabla 37: Opinión sobre el nivel de seguridad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	6,3	6,3	6,3
De acuerdo	38	47,5	47,5	53,8
Totalmente de acuerdo	37	46,3	46,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Entre los ciudadanos que recurrieron a realizar trámites en la Comisión Agraria y participaron de la investigación, 93,8 % manifestó que el personal respetó las normas de salubridad.

Figura 37: Opinión sobre el nivel de seguridad.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

4.1.2.5. Dimensión V: EMPATÍA

En el servicio al usuario, la empatía es la capacidad de interactuar con las personas, construir una relación, hacerlos sentir escuchados, respetados y

comprendidos. Reconocer sus preocupaciones es esencial para ofrecer una experiencia positiva y ganarse su lealtad.

Amabilidad: este indicador mide si el personal de la Comisión Agraria es empático, es decir, es amable y comprende la situación del ciudadano que concurre a realizar una gestión.

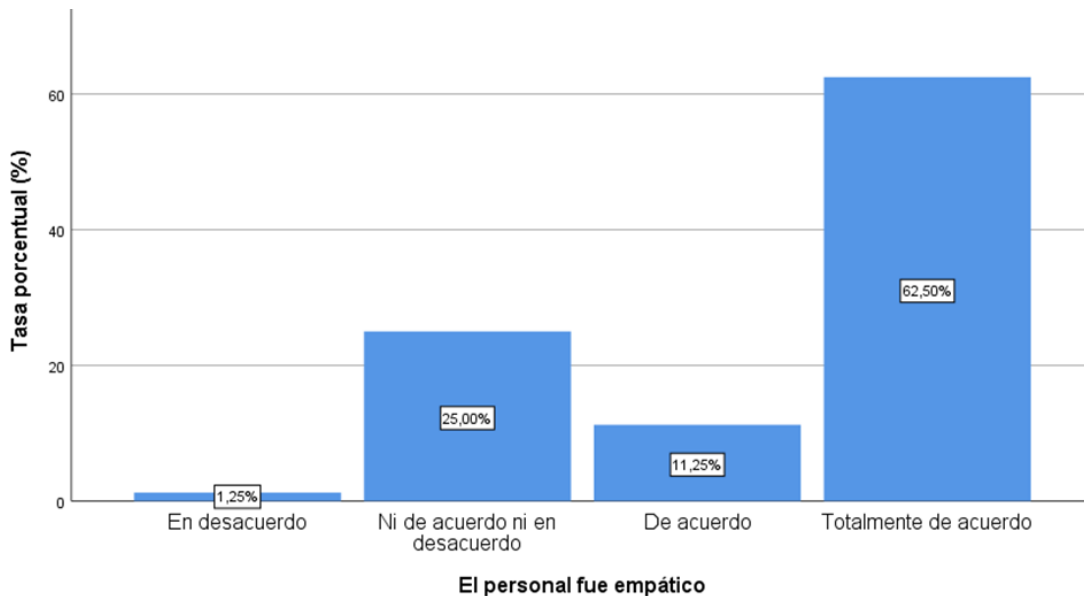
Tabla 38: Opinión sobre si el personal fue empático.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	25,0	25,0	26,3
	De acuerdo	9	11,3	11,3	37,5
	Totalmente de acuerdo	50	62,5	62,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurren a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Entre los ciudadanos que recurrieron a realizar trámites en la Comisión Agraria y participaron de la investigación, 73,8 % manifestó que el personal estuvo atento a atender sus requerimientos, fue muy amable.

Figura 38: Opinión sobre si el personal fue empático.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurren a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Horarios adecuados: este indicador registra si los horarios de atención de la Comisión Agraria están de acuerdo con las necesidades del ciudadano que realiza un trámite.

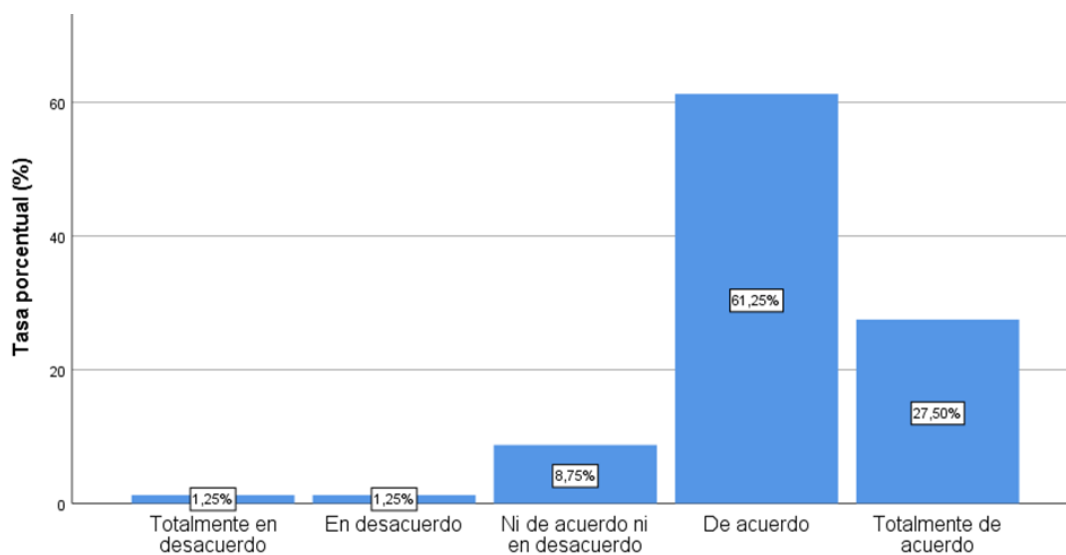
Tabla 39: Opinión sobre si los horarios fueron adecuados a sus necesidades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	En desacuerdo	1	1,3	1,3	2,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	8,8	8,8	11,3
	De acuerdo	49	61,3	61,3	72,5
	Totalmente de acuerdo	22	27,5	27,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Entre los ciudadanos que recurrieron a realizar trámites en la Comisión Agraria y participaron de la investigación, 88,8 % manifestó que el horario de atención fue el adecuado a sus necesidades.

Figura 39: Opinión sobre si los horarios fueron adecuados a sus necesidades.



Los horarios fueron adecuados a sus necesidades

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Explicación clara: el indicador registra la opinión de los ciudadanos con respecto a que la explicación que les proporcionó el personal de la Comisión Agraria fue clara y comprensible.

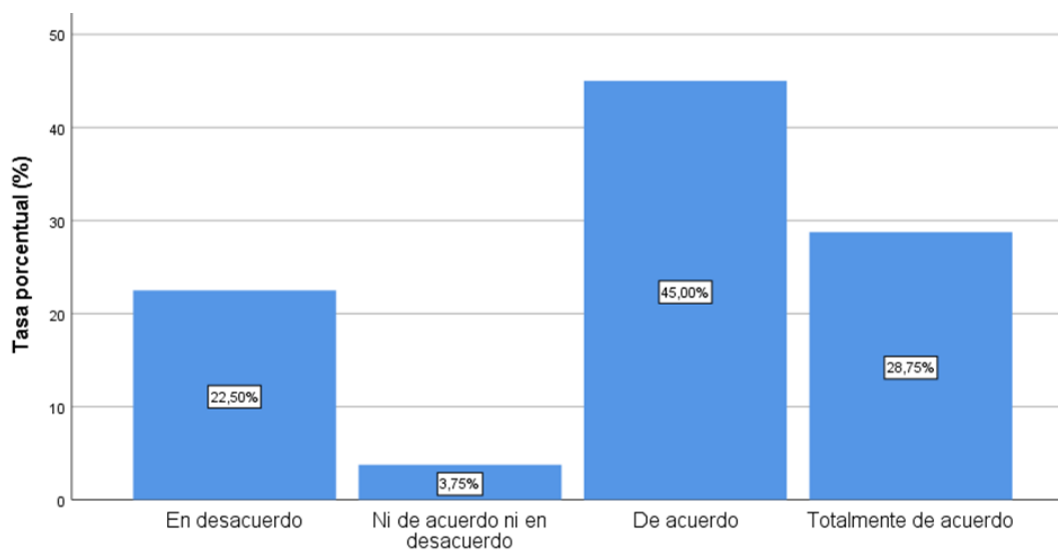
Tabla 40: Opinión sobre si la explicación brindada por el personal fue clara.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	18	22,5	22,5	22,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3,8	3,8	26,3
	De acuerdo	36	45,0	45,0	71,3
	Totalmente de acuerdo	23	28,7	28,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Entre los ciudadanos que recurrieron a realizar trámites en la Comisión Agraria y participaron de la investigación, 83,7 % manifestó que el personal les brindó una explicación clara.

Figura 40: Opinión sobre si la explicación brindada por el personal fue clara.



La explicación brindada por el personal fue clara

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Comprensión: este indicador registra la opinión de los ciudadanos respecto a que si el personal de la Comisión Agraria comprendió las necesidades del ciudadano que concurre a realizar un trámite.

Tabla 41: Opinión sobre si el personal comprendió las necesidades del ciudadano.

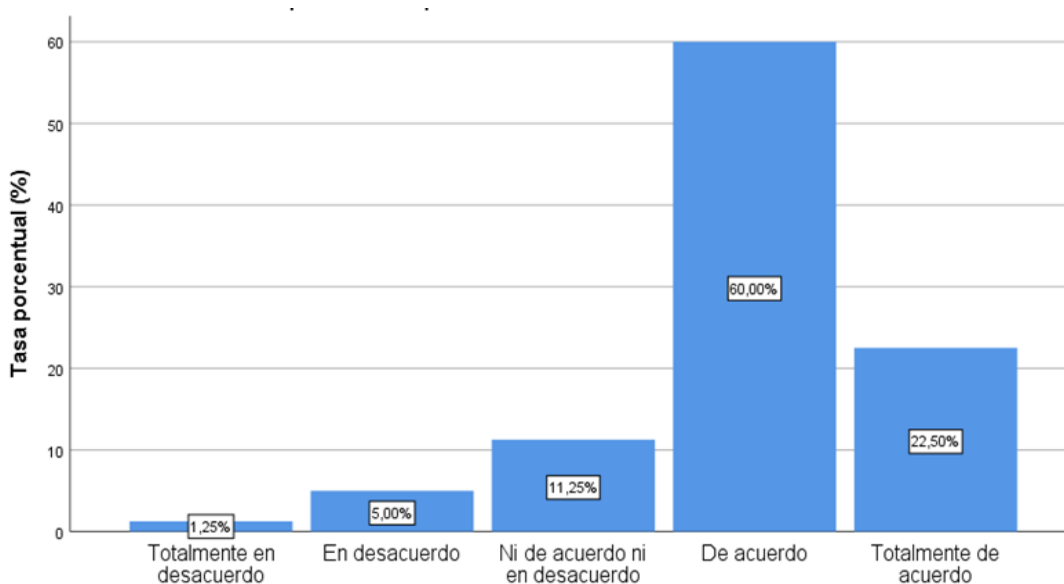
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	En desacuerdo	4	5,0	5,0	6,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	11,3	11,3	17,5
	De acuerdo	48	60,0	60,0	77,5
	Totalmente de acuerdo	18	22,5	22,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Entre los ciudadanos que recurrieron a realizar trámites en la Comisión Agraria y participaron de la investigación, 82,5 % manifestó que el personal comprendió sus necesidades.

Figura 41: Opinión sobre si el personal comprendió las necesidades del ciudadano.

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del



El personal comprendió las necesidades del ciudadano

Congreso de la República. Octubre 2020.

Nivel de Empatía: La dimensión V de la variable dependiente: Nivel de Empatía, está conformada por 4 reactivos:

- ¿El personal muestra amabilidad y empatía a la hora que lo atendió?
- ¿Considera que la comprensión del personal que lo atendió en la Comisión Agraria frente a las necesidades y sentimientos de los ciudadanos que concurren a la Comisión Agraria fue excelente?
- ¿Considera que los horarios de atención proporcionados por la Comisión Agraria se adecuan a sus necesidades?
- ¿Usted comprendió la explicación que el personal le brindó sobre el proceso de los documentos presentados?

Se obtuvo un nivel de fiabilidad, que se presenta en la siguiente tabla.

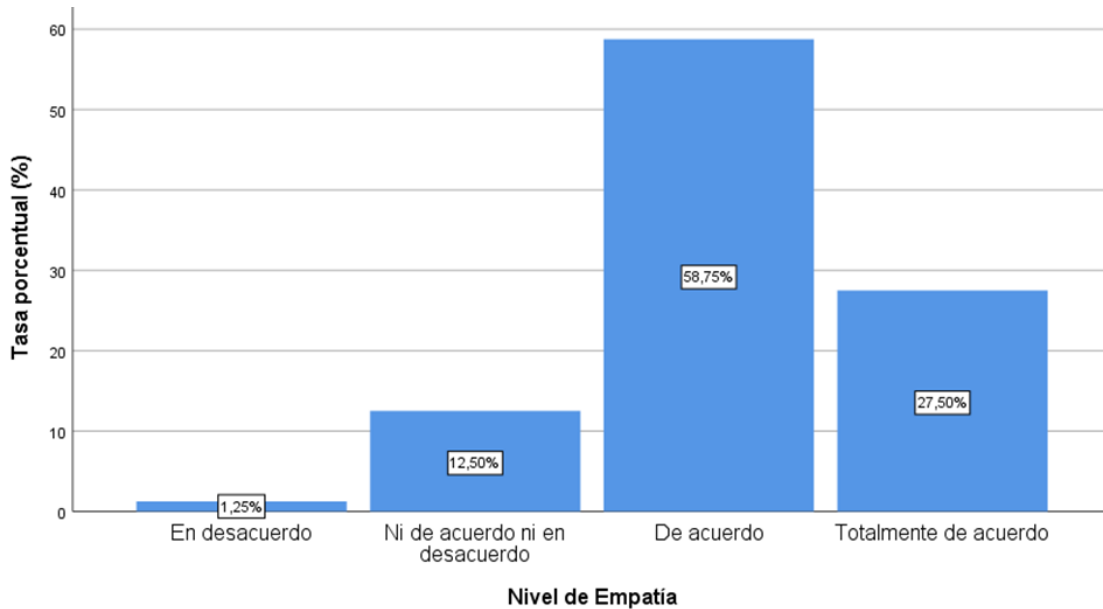
Tabla 42: Opinión sobre el nivel de empatía.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	12,5	12,5	13,8
	De acuerdo	47	58,8	58,8	72,5
	Totalmente de acuerdo	22	27,5	27,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurren a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Entre los ciudadanos que recurrieron a realizar trámites en la Comisión Agraria y participaron de la investigación, 86,3 % manifestó que el personal fue empático, en todos sus componentes.

Figura 42: Opinión sobre el nivel de empatía.



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

4.2. Análisis Bidimensional

4.2.1. Nivel de confiabilidad y nivel de elementos tangibles

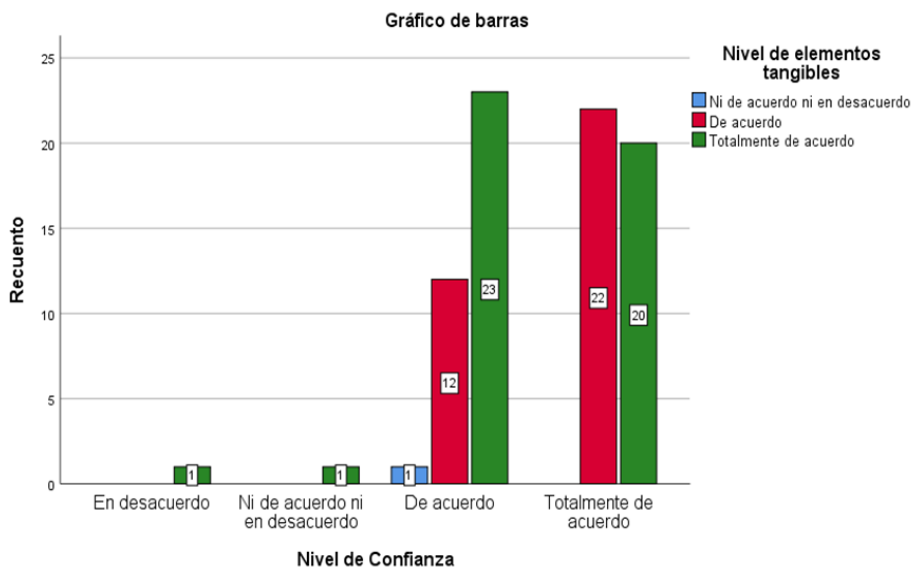
Tabla 43: Nivel de confianza – Nivel de elementos tangibles

		Nivel de elementos tangibles			Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Nivel de Confianza	% del total				
	En desacuerdo			1,3%	1,3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo			1,3%	1,3%
	De acuerdo	1,3%	15,0%	28,7%	45,0%
	Totalmente de acuerdo		27,5%	25,0%	52,5%
	Total	1,3%	42,5%	56,3%	100,0%

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Más de la mitad (53,7%) de los ciudadanos que intervienen en la investigación, manifestaron que están de acuerdo o totalmente de acuerdo con la asociación entre el nivel de confianza y el nivel de elementos tangibles.

Figura 43: Nivel de confianza - Nivel de elementos tangibles



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.
Nivel de validez y Nivel de fiabilidad.

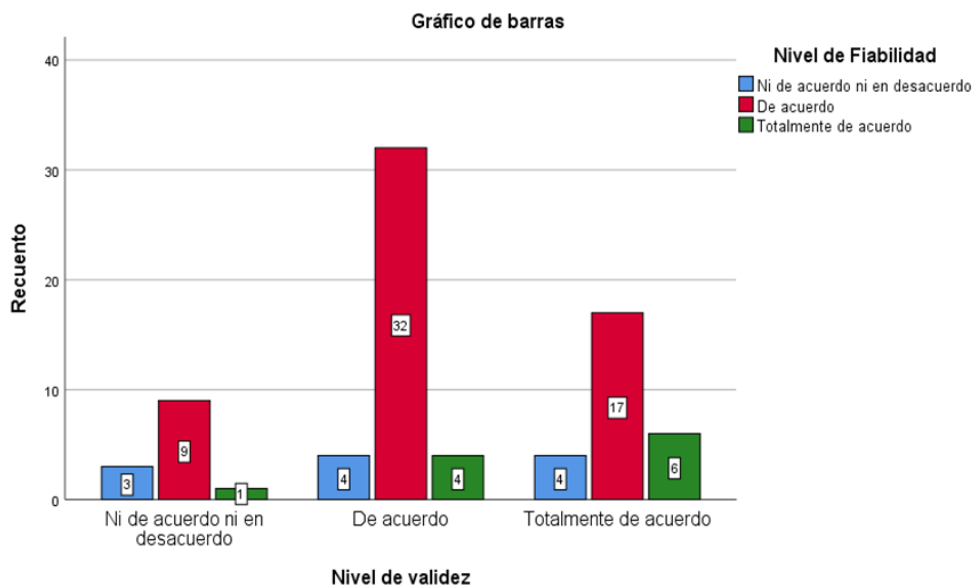
Tabla 44: Nivel de validez - Nivel de fiabilidad

	% del total	Nivel de Fiabilidad			Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Nivel de validez	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3,8%	11,3%	1,3%	16,3%
	De acuerdo	5,0%	40,0%	5,0%	50,0%
	Totalmente de acuerdo	5,0%	21,3%	7,5%	33,8%
Total		13,8%	72,5%	13,8%	100,0%

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Se observa una clara observación de asociación en la percepción de los ciudadanos en los ciudadanos que concurrieron a la Comisión Agraria con relación al nivel de validez de la satisfacción y el nivel de fiabilidad del servicio, ya que cuatro de cada 10 encuestados se encuentran “de acuerdo”.

Figura 44: Nivel de validez - Nivel de fiabilidad



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

4.2.2. Nivel de lealtad y Nivel de empatía

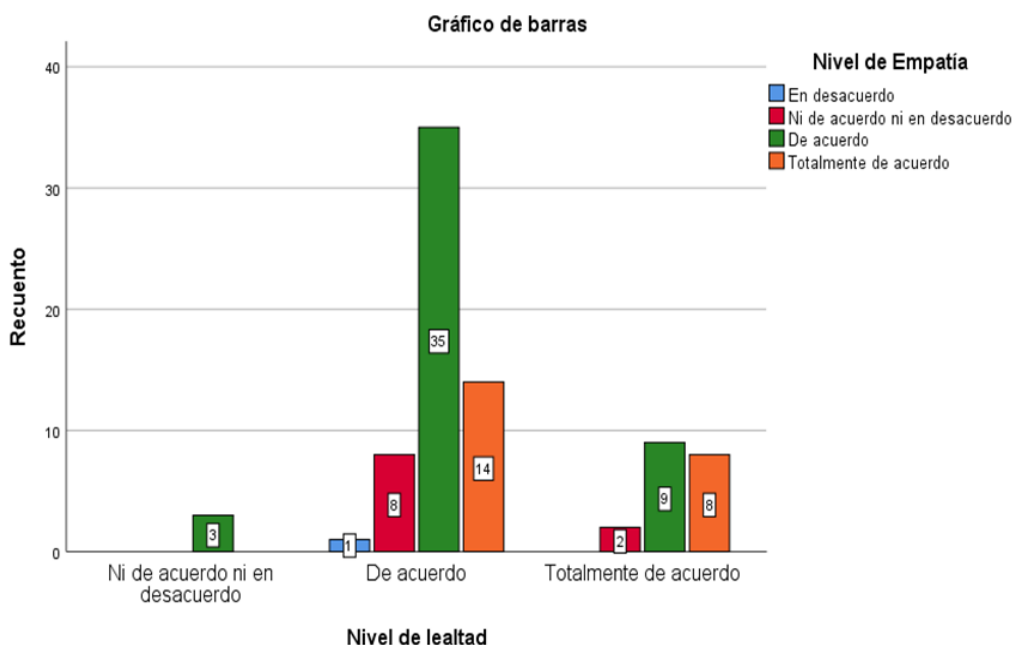
Tabla 45: Nivel de lealtad - Nivel de empatía

% del Total		En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Nivel de lealtad	Ni de acuerdo ni en desacuerdo			3,8%		3,8%
	De acuerdo	1,3%	10,0%	43,8%	17,5%	72,5%
	Totalmente de acuerdo		2,5%	11,3%	10,0%	23,8%
Total		1,3%	12,5%	58,8%	27,5%	100,0%

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

Se observa una clara observación de asociación en la percepción de los ciudadanos en los ciudadanos que concurrieron a la Comisión Agraria con relación al nivel de lealtad de la satisfacción y el nivel de empatía del servicio, ya que 43,8% encuestados se encuentran “de acuerdo”.

Figura 45: Nivel de lealtad - Nivel de empatía



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

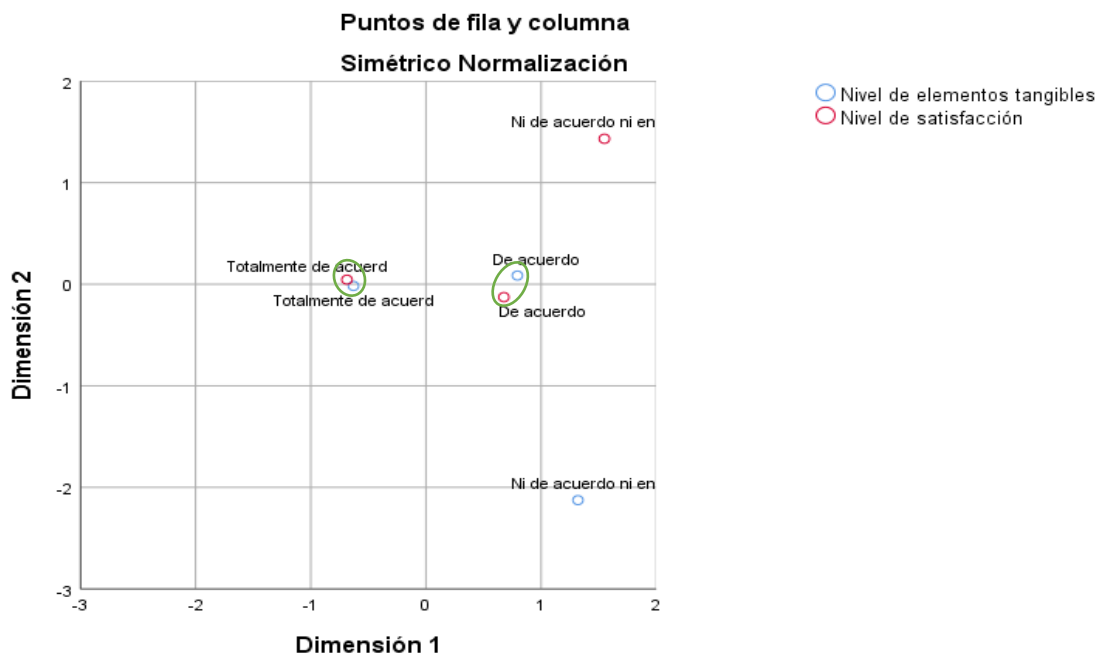
4.3. Análisis de correspondencias

En la figura siguiente, se presenta el diagrama de dispersión bioespacial del análisis de correspondencias que permite visualizar una fuerte asociación entre el nivel de satisfacción del usuario y el nivel de elementos tangibles. Se observa que las categorías “totalmente de acuerdo” se ubican de manera muy próxima para las dos variables. De igualmente las categorías “de acuerdo” también coinciden en ambas variables.

4.3.1. Nivel de satisfacción y nivel de elementos tangibles.

La satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria se asocia con el nivel de elementos tangibles, tales como el ambiente agradable, ambiente limpio, personal presentable, información disponible y acceso a discapacitados

Figura 46: Correspondencia entre el nivel de satisfacción y nivel de elementos tangibles.



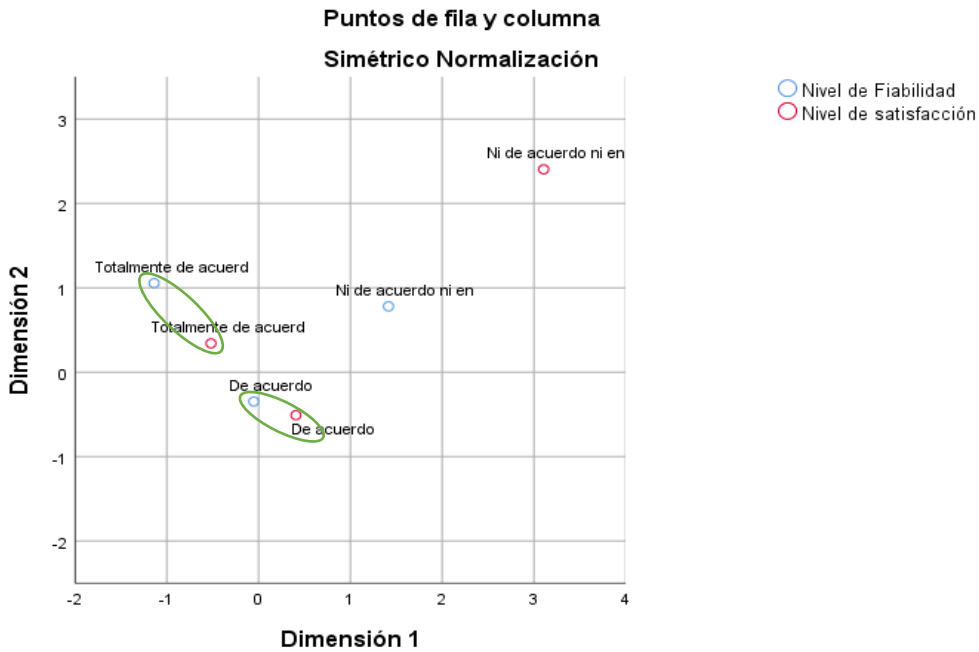
Nota: Encuestas a ciudadanos que concurren a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

4.3.2. Nivel de fiabilidad y nivel de satisfacción

La satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria se asocia con el nivel de fiabilidad, es decir, con el ambiente agradable, ambiente limpio, personal presentable, información disponible y acceso a discapacitados. En la figura siguiente, se presenta el diagrama de dispersión bioespacial del análisis de correspondencias que permite visualizar una asociación entre el nivel de satisfacción del usuario y el nivel de fiabilidad. Se observa que las categorías “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” se ubican de manera próxima para las dos variables.

Figura 47: Correspondencia entre el nivel de satisfacción y fiabilidad

Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión Agraria del Congreso de la



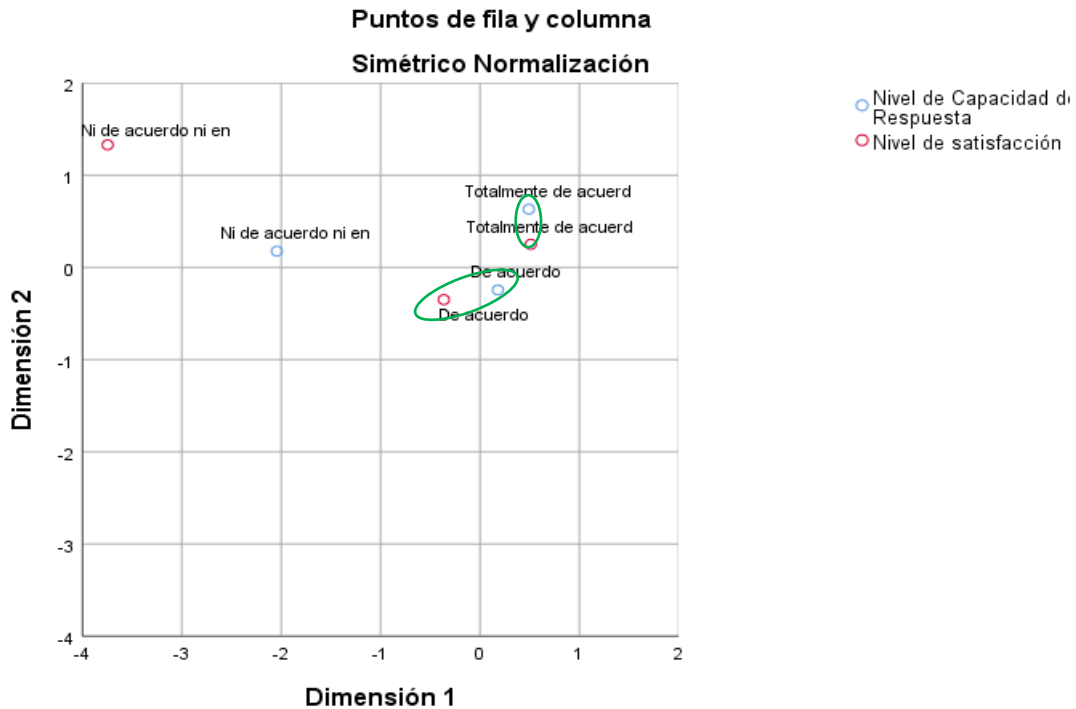
República. Octubre 2020.

4.3.3. Nivel de satisfacción y nivel de capacidad de respuesta

La satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria se asocia con el nivel de capacidad de respuesta, tales como, la sencillez en los trámites para la atención, la disposición para atender preguntas, la predisposición para la atención inmediata y el tiempo de espera.

En la figura siguiente, se presenta el diagrama de dispersión bioespacial del análisis de correspondencias que permite visualizar una asociación entre el nivel de satisfacción del usuario y nivel de capacidad de respuesta. Se observa que las categorías “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” se ubican de manera próxima para las dos variables.

Figura 48: Correspondencia entre el nivel de satisfacción y nivel de capacidad de respuesta



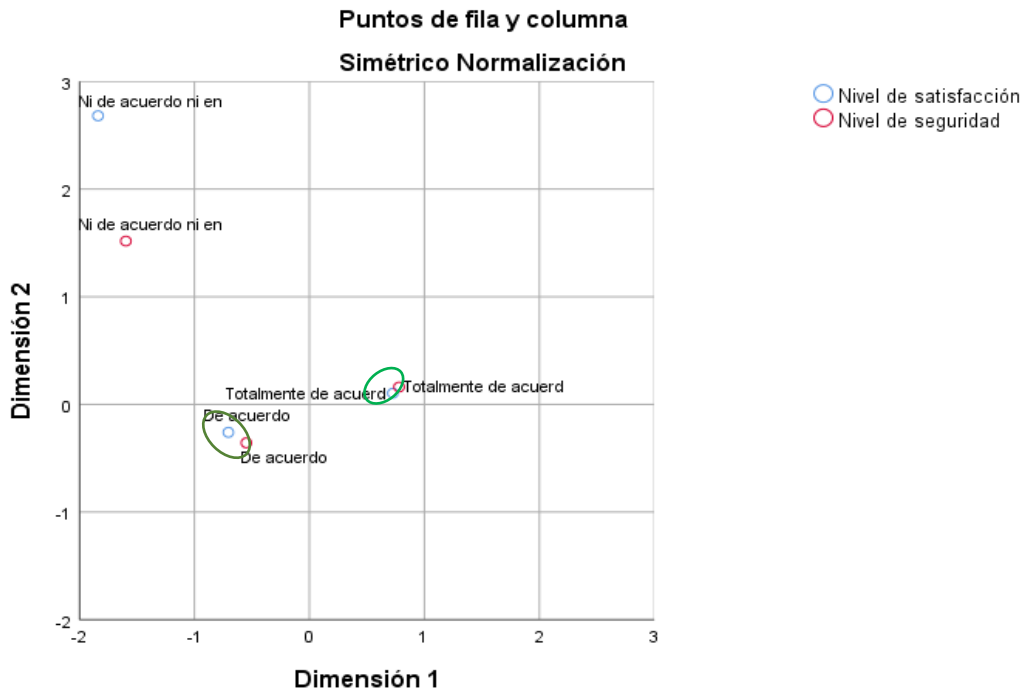
Nota: Encuestas a ciudadanos que concurren a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

4.3.4. Nivel de satisfacción y nivel de seguridad

La satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria se asocia significativamente con el nivel de seguridad, conformado por la confianza, la privacidad, la idoneidad del personal y cumplimiento de medidas de seguridad se asocia con la satisfacción del ciudadano.

En la figura siguiente, se presenta el diagrama de dispersión bioespacial del análisis de correspondencias que permite visualizar una asociación entre el nivel de satisfacción del usuario y el nivel de empatía. Se observa que las categorías “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” se ubican de manera próxima para las dos variables.

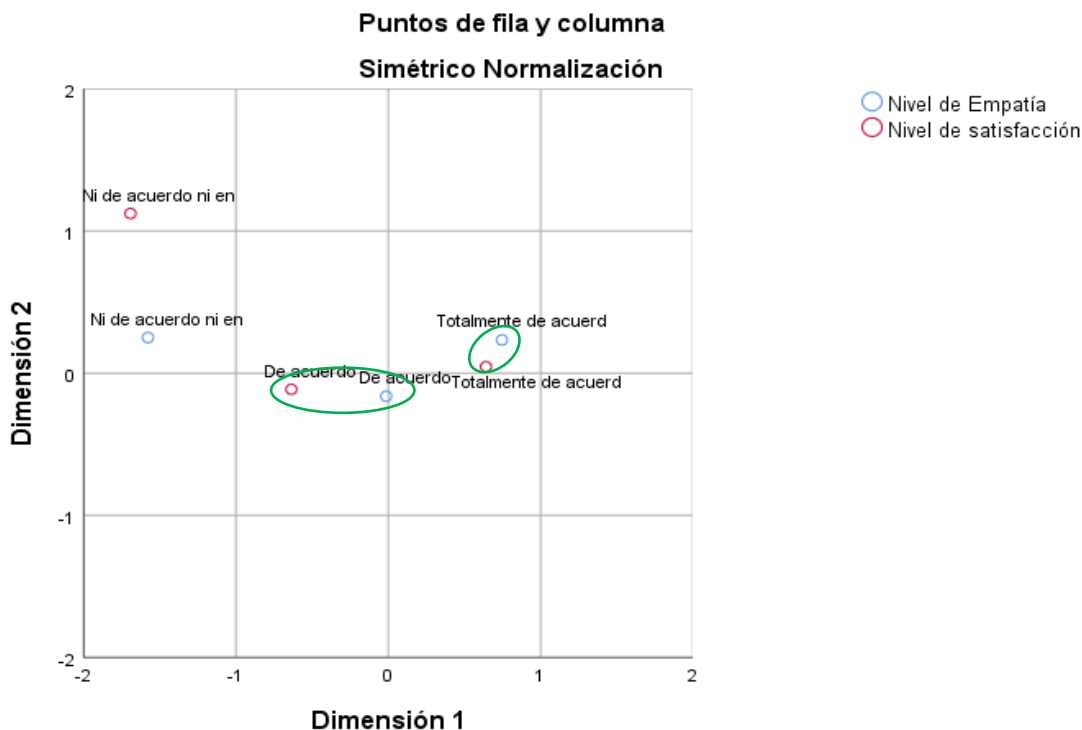
Figura 49: Correspondencia entre el nivel de satisfacción u nivel de seguridad



4.3.5. Nivel de satisfacción y nivel de empatía

La satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria se asocia significativamente con el nivel de empatía, conformado por el trato amable, la comprender las necesidades de los usuarios, los horarios adecuados y la transparencia en las orientaciones brindadas al ciudadano.

Figura 50: correspondencia entre el nivel de satisfacción y nivel de elementos tangibles



Nota: Encuestas a ciudadanos que concurrieron a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Octubre 2020.

4.4. Propuesta de valor

Que, a partir de los resultados recolectados y analizados, así como también de las conclusiones arribadas como que la satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria se relaciona significativamente con el nivel de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía o con un ambiente agradable y limpio, personal presentable, información disponible y acceso a discapacitados, entre otros.

Es interesante resaltar que una razón de los resultados obtenidos por la encuesta es por la buena distribución del trabajo y buen nivel de técnicos y profesionales que se contrataron en ese período en esta Comisión Agraria.

Se presenta la siguiente propuesta de valor de nuestro trabajo de investigación, en relación con la Comisión Agraria, una de las 24 comisiones ordinarias del Congreso de la República, para mejorar el funcionamiento de estas, en relación a la atención de calidad y que se vea reflejado en la satisfacción del ciudadano:

Se debe implementar adecuadas estrategias para potenciar las características de los elementos tangibles, tales como mantener un ambiente agradable, limpio y ventilado, personal presentable, así como disponibilidad de materiales de orientación y acceso para discapacitados.

Además, dicha estrategia debe considerar capacitar permanentemente al personal de la Comisión Agraria para mejorar la capacidad de respuesta del personal que apoya y oriente en los procedimientos, tramites sencillos, adecuada orientación, personal atento a brindar aclaraciones oportunas y una atención rápida.

También se debe considerar orientaciones para resaltar aspectos de seguridad con que se brinda el ciudadano en la Comisión Agraria, tales como brindar atención confiable, una atención que respete la privacidad y personal mantenga el respeto las directivas sanitarias, como lavado continuo de manos.

Finalmente, las estrategias deben considerar inculcar la empatía del personal que brinda el servicio en la Comisión Agraria, tal como un trato con amabilidad, horarios adecuados, brindar una explicación clara y comprensible.

CAPITULO V: DISCUSIÓN

Los resultados fueron más que asombrosos, pues se compara la mala aceptación que tiene el Congreso de la República en las últimas encuestas del año 2019, con la encuesta de satisfacción realizadas en esta investigación, misma que muestra un reflejo diferente, y es ahí donde podemos afirmar que no es uno de los problemas la atención al ciudadano, sino más bien otros factores que hace que la percepción del poblador en general sea distinta y negativa.

En esta parte interviene más que nada el personal del Congreso y designado por el Presidente de la Comisión, desde la atención del ciudadano, el tratamiento de la documentación y la resolución de sus necesidades plasmadas en la documentación, que siempre son realizados con la anuencia del Presidente de la Comisión, es decir se debe continuar investigado que otros factores son los que afectan la imagen del Congreso de la República, ya que la atención al público no es uno de los problemas definitivamente.

CONCLUSIONES

La satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria se relaciona con:

1. El nivel de **elementos tangibles** tales como el estado físico y limpieza de las instalaciones, presentación de los empleados, materiales de orientación, señalización, áreas de espera,
2. El nivel de **fiabilidad** que incluye el cumplimiento de las citas programadas, oportunidad para citas no programadas, trámite oportuno de solicitudes y registro cuidadoso de los trámites.
3. El nivel de **capacidad de respuesta**, que comprende la sencillez en los trámites, la disposición para atender preguntas y la predisposición para la atención inmediata.
4. El nivel de **seguridad** que abarca la confianza, la privacidad, la idoneidad del personal y el cumplimiento de medidas de seguridad.
5. El nivel de **empatía** que incluye la amabilidad en el trato, la comprensión de las necesidades de los usuarios, los horarios adecuados y la claridad de las orientaciones al ciudadano.

RECOMENDACIONES

1. Se demuestra que existe una desconexión entre el trabajo realizado desde las comisiones con lo que la población general piensa sobre el Congreso de la República del Perú, es por ello que se debe comunicar mejor el trabajo realizado desde las comisiones.
2. La atención a la documentación, así como de las personas que se apersonan a las comisiones, siempre deben ser tratados con prontitud y prioridad, el buen trato no es olvidado.
3. Los ambientes de atención deben siempre guardar el profesionalismo y la majestad de un Poder del Estado.
4. La buena presencia y actitud para la atención son pilares de la satisfacción del ciudadano, mejorarlo es imperativo.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Bárcena, S. (2011). *El proceso de formulación de políticas públicas en el Congreso.*

Una propuesta metodológica para la medición de la eficiencia en las comisiones legislativas. México DF:

http://www.ieepco.org.mx/biblioteca_digital/SOMEE%202011/%C3%81rea%20tem%C3%A1tica%206/B%C3%A1rcena.%20El%20proceso%20de%20formulaci%C3%B3n%20de.pdf.

Campos, J. (2015) “Deliberación política de los proyectos de ley aprobados por la Comisión de Constitución del Congreso durante el periodo 2011-2012”. Tesis para optar el grado académico de Magíster en Ciencia Política con mención en Instituciones Políticas. Pontificia Universidad Católica del Perú.

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5894>

Chávez E. & Chávez, M. (2019). *La nueva gestión pública y su relación con la modernidad del estado para mejorar la atención al ciudadano MAC/RENIEC Lima Norte 2016-2018.* Tesis para el Grado de Maestro en Gestión Pública. Instituto de Gobierno y Gestión Pública. Sección de posgrado. Universidad de San Martín de Porras.

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración.* McGRAW-HILL/INTER AMERICAN A EDITORES, S.A.

<https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

Cribillero, (2017). Relación entre la gestión del talento humano y la gestión administrativa en las comisiones ordinarias del Congreso de la República. Tesis para el Grado de Maestro en Gestión Pública. Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo.

Cornejo Rallo, M. A. (2012, 30 octubre). *Calidad de servicio y atención al usuario: la experiencia del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile*. Congreso. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C2695F06B9B934E605257C380077B8A2/\\$FILE/corneral.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C2695F06B9B934E605257C380077B8A2/$FILE/corneral.pdf)

Crosby, P. (2016). Alcances de la función de representación congresal. Lima: http://www.congreso.gob.pe/Docs/DGP/CCEP/files/cursos/2016/files/09_09_16_patricia_crosby.pdf.

De Tomas, J. 2018 Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017 Tesis para el Grado de Maestro en Gestión Pública. Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo

Del Pozo Goicochea, C. (2008). La Función de Control Político del Congreso y la Actuación de las Administraciones Independientes. Lima: revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/download/17401/17683

Fenichel, H. (1985). El concepto de representación. Madrid: Centro de Estudios Constitucionales.

García, M. y Sánchez, F. (2002). Las comisiones legislativas en América Latina: una clasificación institucional y empírica. Institut de Ciències Polítiques i Socials. Universidad de Michigan.

Herzberg, F. (2011). The Motivation to Work. New Brunwick: Transaction Publishers;

https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=xpsuDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR12&dq=Frederick+Herzberg&ots=Cemmv6O5h8&sig=mkVKQp3Xo57le6Dc_4l9rmlb9R4#v=onepage&q=Frederick%20Herzberg&f=false

Huamán, P. (2018). Desempeño y calidad de la gestión del parlamentario en las comisiones ordinarias del Congreso de la República 2017-2018. Tesis para el Grado de Maestro en Gestión Pública. Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo.

Jesús, F. (2017) Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. Tesis para el Grado de Maestro en Servicios de Salud. Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8778>

Parl Americas (s.f.) Participación ciudadana en el proceso legislativo. Publicación del gobierno de Canadá.

https://www.parlamericas.org/uploads/documents/Kit%20de%20herramientas_Participaci%C3%B3n%20ciudadana%20en%20el%20proceso%20legislativo.pdf

Pinedo, N. (2016). Objetivos estratégicos, toma de decisiones y mejora de la atención al ciudadano. Tesis para el Grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad. Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo.

PCM Perú (2015) Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. Presidencia del Consejo de Ministro del Perú.

Rondon, G. (2016) <http://www.congreso.gob.pe/>

Thompson, I. (2005). La Satisfacción del Cliente (internet). Internet, mayo 2019:
<https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>.

Silva, J. (2016). Gobierno abierto y gestión de los trabajadores del Congreso de la República Lima - 2015. Tesis para el Grado de Maestro en Gestión Pública. Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo.

Urriago, L. (2010). Calidad de la atención en salud. Bogota: FUNDESALUD.

Villavicencio, M. S. (2014). "El control político en el Congreso de la República. Las comisiones investigadoras." Tesis para el grado de Magister en Derecho Constitucional. Escuela Posgrado. Pontificia Universidad Católica del Perú.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO	POBLACIÓN	TÉCNICAS
¿La satisfacción del ciudadano que concurren a la Comisión Agraria del Congreso de la República durante el periodo legislativo 2018-2019 se relaciona con los componentes de la calidad de la atención, como los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad y empatía?	Demostrar la existencia de la relación entre la satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria del Congreso de la República durante el periodo legislativo 2018-2019 con los componentes de la calidad de la atención, como los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad y empatía	Variable independiente: CALIDAD DE ATENCIÓN	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> o Estado físico de las instalaciones o Limpieza de las instalaciones o Presentación de los empleados o Materiales de orientación o Señalización y áreas de espera o Cumplimiento de las citas programadas o Oportunidad de atención no programadas. o Tramite oportuno de solicitudes. o Cuidado en el registro de atención. o Sencillez en los trámites para la atención. o Disposición para atender preguntas o Predisposición para la atención inmediata. o Tiempo de espera o Confianza o Privacidad o Idoneidad del personal o Cumplimiento de medidas de seguridad o Amabilidad en el trato o Comprensión de las necesidades de los usuarios o Horarios adecuados o Claridad en las orientaciones brindadas al ciudadano 	Tipo: Cuantitativa y aplicada	Población 2096 ciudadanos que concurren a la CA	Técnica: Encuesta
			Fiabilidad				
			Capacidad de respuesta				
			Seguridad				
PROBLEMAS ESPECÍFICOS							
¿La satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria del Congreso de la República durante el periodo legislativo 2018-2019 se asocia con los elementos tangibles del ambiente?	Analizar la asociación entre la satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria del Congreso de la República con los elementos tangibles del ambiente	Variable dependiente: NIVEL DE SATISFACCIÓN	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> o Cumplimiento de servicio prometido o Seguridad o Orientación precisa o Ambiente confiable o Atención correcta o Eficiencia o Calidez o Satisfacción o Compromiso del usuario o Participación activa o Respeto o Limitaciones o Motivación 	Diseño: No experimental, transaccional y correlacional causal.	Muestra 80 ciudadanos	Instrumentos: Cuestionario
¿La satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria del Congreso de la República durante el periodo legislativo 2018-2019 se asocia con la condición de fiabilidad del servicio?	Analizar la asociación entre la satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria del Congreso de la República con la condición de fiabilidad del servicio		Validez				
¿La satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria del Congreso de la República durante el periodo legislativo 2018-2019 se asocia con la capacidad de respuesta de los trabajadores que le brindaron el servicio?	Analizar la asociación entre la satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria del Congreso de la República con la capacidad de respuesta de los trabajadores que le brindaron el servicio		Lealtad				
¿La satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria del Congreso de la República durante el periodo legislativo 2018-2019 se asocia con seguridad y confianza al brindar el servicio?	Analizar la asociación entre la satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria del Congreso de la República con seguridad y confianza al brindar el servicio.						
¿La satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria del Congreso de la República se asocia con la empatía del personal que le brindó la atención?	Analizar la asociación entre la satisfacción del ciudadano que concurre a la Comisión Agraria del Congreso de la República con la empatía del personal que le brindó la atención.						
					Método de análisis de datos: Análisis descriptivo y inferencial		

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Nivel de satisfacción	Confiabilidad	Cumplimiento de servicio prometido	ORDINAL
		Seguridad	
		Orientación precisa	
		Ambiente confiable	
	Validez	Atención correcta	
		Eficiencia	
		Calidez	
		Satisfacción	
	Lealtad	Compromiso del usuario	
		Participación activa	
		Respeto	
		Limitaciones	
Calidad de atención	Elementos tangibles	Estado físico de las instalaciones	ORDINAL
		Limpieza de las instalaciones	
		Presentación de los empleados	
		Materiales de orientación	
		Señalización y áreas de espera	
	Fiabilidad	Cumplimiento de las citas programadas	
		Oportunidad de atención no programadas.	
		Trámite oportuno de solicitudes.	
		Cuidado en el registro de atención	
	Capacidad de respuesta	Sencillez en los trámites para la atención.	
		Disposición para atender preguntas	
		Predisposición para la atención inmediata.	
		Tiempo de espera	
	Seguridad	Confianza	
		Privacidad	
		Idoneidad del personal	
		Cumplimiento de medidas de seguridad	
	Empatía	Amabilidad en el trato	
		Comprensión de las necesidades de los usuarios	
		Horarios adecuados	
Claridad en las orientaciones brindadas al ciudadano			

Anexo 3: Modelo de Cuestionario

EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO QUE RECURRE A LA COMISIÓN AGRARIA DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA DURANTE EL PERIODO 2018 – 2019

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre su satisfacción y la calidad de atención que usted ha recibido durante su última gestión cuando recurrió a la Comisión Agraria del Congreso de la República. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

1. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

Fecha: Edad:

Nivel de instrucción.....Estado civil:

2. SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Marque un aspa para indicar su respuesta a cada una de las preguntas, de acuerdo al nivel, donde 1 es Totalmente de desacuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo.

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

DIMENSIONES	N°	PREGUNTAS	ESCALA				
			1	2	3	4	5
Confiabilidad	1	¿Considera usted que el personal que lo atendió es responsable y cumple con sus horarios de trabajo?					
	2	¿El personal toma su tiempo para explicar qué proceso va a seguir el trámite iniciado?					
	3	¿El personal que lo atendió fue claro con su explicación?					
Validez	4	El ambiente en el que recibió atención, ¿tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial?					
	5	¿Se siente cómodo cuando le atiende el personal?					
	6	El personal que lo atendió, ¿muestra un cuidado especial cuando recepciona su documentación?					
	7	¿El personal que lo atendió es carismático y usted se siente acogido en la atención?					
Lealtad	8	¿Cree usted que el personal que lo atendió realizó una atención adecuada?					
	9	¿Usted cumple con acudir a sus citas programadas en la Comisión Agraria?					
	10	¿Usted se informa de las actividades por la Comisión Agraria?					
	11	¿Usted trata con respeto al personal que lo atendió?					
	12	¿Usted comprende los límites que se brinda en la atención?					
	13	¿Usted se encontró satisfecho por la atención recibida?					

3. CALIDAD DE LA ATENCIÓN

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

DIMENSIONES	N°	PREGUNTAS	ESCALA				
			1	2	3	4	5
Elementos tangibles	14	¿El ambiente de la Comisión Agraria es agradable?					
	15	¿El ambiente de la Comisión Agraria siempre está limpio y ventilado?					
	16	¿El personal de la Comisión Agraria suele estar correctamente presentados?					
	17	El ambiente de la Comisión Agraria, ¿cuenta con materiales Informativos útiles (afiches, folletos, trípticos)?					
	18	Los ambientes de la Comisión Agraria, ¿cuentan con señalización que fácilmente pueda orientar a las personas que concurren a ella, en caso de emergencias (sismo, incendios)?					
Fiabilidad	19	¿La atención que ofrece la Comisión Agraria se hace respetando las citas programadas?					
	20	¿La atención para citas no programadas se realizan oportunamente?					
	21	¿La Información sobre su trámite que proporcionó el personal de la Comisión Agraria le fue adecuada?					
	22	Cuando ha tenido una queja, ¿la Comisión Agraria cuenta con el libro de reclamaciones?					
	23	¿Considera que los trámites realizados ante la Comisión Agraria son sencillos?					
Capacidad de respuesta	24	¿Consideras que el personal que lo atendió está atento a sus dudas, y se las aclara?					
	25	¿El personal de la Comisión Agraria anota la recepción de la documentación presentada y luego le explica el proceso que seguirá?					
	26	¿La atención fue rápida durante su trámite en la Comisión Agraria?					
	27	¿Usted percibe confianza al ser atendido el personal de la Comisión Agraria?					
	28	El personal que lo atendió ¿respetó su privacidad al momento que recepcionó los documentos que tramitará?					
Seguridad	29	¿Considera que el personal que lo atendió tiene toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los Inconvenientes que pudieran ocurrir con el trámite que realicé ante la Comisión Agraria?					
	30	¿Considera que el personal cumplió con las medidas de seguridad cuando lo atendió (como lavado de manos)?					
	31	¿El personal muestra amabilidad y empatía a la hora que lo atendió?					
Empatía	32	¿Considera que la comprensión del personal que lo atendió en la Comisión Agraria frente a las necesidades y sentimientos de los ciudadanos que concurren a la Comisión Agraria fue excelente?					
	33	¿Considera que los horarios de atención proporcionados por la Comisión Agraria se adecuan a sus necesidades?					
	34	¿Usted comprendió la explicación que el personal le brindó sobre el proceso de los documentos presentados?					

Anexo 4: Validación del instrumento.

INFORMES DE LOS JUICIOS DE EXPERTOS SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

INSTRUCCIONES

El presente instrumento (ANEXO 3) tiene como finalidad registrar opiniones sobre la calidad de la atención y la satisfacción de los ciudadanos que concurrieron a la Comisión Agraria del Congreso de la República, durante el periodo de 2018-2019.

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a:

Para ello deberá marcar con un aspa en el casillero que según su experiencia y conocimiento en el tema lo amerite, para cada uno de los 10 criterios de validación: claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología, y pertinencia, según la siguiente escala:

1: Muy baja	2: Baja	3: Regular	4: Alta	5: Muy alta
-------------	---------	------------	---------	-------------

Experto 1

I. Datos generales

- *Título de la investigación:* "Calidad de la atención en la comisión agraria del congreso de la república y su asociación con la satisfacción de los ciudadanos durante el periodo legislativo 2018-2019".
- *Apellidos y nombres del experto:* MEJIA SASIN, Manuel Eduardo
- *Grado académico:* Doctor en Educación (USMP)
- *Institución en la trabaja:* Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)
- *Cargo que desempeña:* Docente
- *Autor del instrumento:* Jean Pierre Iparraguirre Quiñones

II. Aspectos de validación

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir, libre de ambigüedades.					X
2. OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
3. ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
4. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.				X	
5. SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
7. CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación					X
8. COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores				X	
9. METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado					X
SUB TOTAL					3	7
TOTAL		47				

III. Opinión sobre aplicación: Es válido para su aplicación

IV. Promedio de validación: 4,7 Excelente

Lima, 05 de octubre del 2020



Dr. Eduardo Mejía Sasín

Experto 2

I. Datos generales

- *Título de la investigación:* "Calidad de la atención en la comisión agraria del congreso de la república y su asociación con la satisfacción de los ciudadanos durante el periodo legislativo 2018-2019".
- *Apellidos y nombres del experto:* CORDOVA EGOICHEAGA, Jorge Luis
- *Grado académico:* Doctor en Administración (UNFV)
- *Institución en la trabaja:* Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)
- *Cargo que desempeña:* Docente
- *Autor del instrumento:* JEAN PIERRE IPARRAGUIRRE QUIÑONES

II. Aspectos de validación

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir, libre de ambigüedades.					X
2. OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
3. ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
4. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
5. SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
7. CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
8. COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUB TOTAL					1	9
TOTAL		49				

III. OPINIÓN SOBRE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4,9 Excelente

Lima, 06 de octubre del 2020 |



Dr. Jorge Córdova Egocheaga

Experto 3

I. Datos generales

- *Título de la investigación:* "Calidad de la atención en la comisión agraria del congreso de la república y su asociación con la satisfacción de los ciudadanos durante el periodo legislativo 2018-2019".
- *Apellidos y nombres del experto:* SAMAR LIU, Hernán Carlos
- *Grado académico:* Maestro en Psicología (UIGV)
- *Institución en la trabaja:* Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)
- *Cargo que desempeña:* Docente
- *Autor del instrumento:* JEAN PIERRE IPARRAGUIRRE QUIÑONES



Aspectos de validación

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir, libre de ambigüedades.				X	
2. OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
3. ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
4. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
5. SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.				X	
7. CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación					X
8. COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores					X
9. METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación					X
10. PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado					X
SUB TOTAL					3	7
TOTAL					47	

III. Opinión sobre aplicación: Es válido para su aplicación

IV. Promedio de validación: 4,7 Excelente

Lima, 06 de octubre del 2020

Mg. Hernán Samar Liu

Experto 4

I. Datos generales

- Título de la investigación: "Calidad de la atención en la comisión agraria del congreso de la república y su asociación con la satisfacción de los ciudadanos durante el periodo legislativo 2018-2019".
- Apellidos y nombres del experto: BELLIDO PUGA, César
- Grado académico: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN. Universidad Autónoma de León
- Institución en la trabaja: UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES (USMP)
- Cargo que desempeña: Docente

Autor del instrumento: JEAN PIERRE IPARRAGUIRRE QUIÑONES



Aspectos de validación

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir, libre de ambigüedades.					X
2. OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
3. ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
4. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.				X	
5. SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
7. CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación				X	
8. COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores					X
9. METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación					X
10. PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado					X
SUB TOTAL					2	8
TOTAL						48

III. Opinión sobre aplicación: es válido para su aplicación

IV. Promedio de validación: 4,8 excelente

Lima, 07 de octubre del 2020

Dr. César Bellido Puga

Anexo 5: Base de datos. Sav

	Fecha	Edad	Nivel	Estado	Responsable	Explica	Claro	Confianza	Cómodo	Cuidado	Carismático	Adecuada	Cumplió	Informa	Respeto
1	13.10.2020	65	2	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4
2	14.10.2020	55	2	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3
3	13.10.2020	54	2	3	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	3
4	14.10.2020	50	2	3	5	3	5	5	4	4	3	5	3	4	5
5	13.10.2020	56	2	3	5	4	5	5	4	1	3	5	3	5	2
6	12.10.2020	59	2	3	4	3	5	5	4	5	3	5	3	5	4
7	14.10.2020	59	3	3	4	3	5	5	5	4	5	5	3	4	5
8	14.10.2020	60	2	3	4	3	5	4	5	4	4	5	3	4	5
9	14.10.2020	58	2	3	5	3	5	5	4	1	2	5	3	5	3
10	14.10.2020	64	2	3	5	3	5	5	4	1	3	5	4	5	3
11	14.10.2020	55	2	3	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5
12	13.10.2020	66	1	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4
13	12.10.2020	63	2	3	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	3
14	14.10.2020	57	2	3	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5
15	14.10.2020	52	2	3	5	3	5	5	4	1	3	5	3	5	4
16	16.10.2020	62	2	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4
17	15.10.2020	53	2	3	5	3	5	5	4	1	3	5	4	5	3
18	15.10.2020	53	2	3	5	5	5	3	3	5	4	5	5	4	5
19	15.10.2020	65	2	3	3	4	5	3	4	4	3	5	3	4	3
20	15.10.2020	51	2	3	5	5	5	3	5	4	3	4	3	4	5
21	15.10.2020	62	2	3	5	3	5	5	4	1	3	5	3	5	3
22	15.10.2020	52	1	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	3
23	15.10.2020	58	2	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3
24	15.10.2020	54	2	3	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	4
25	16.10.2020	55	2	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3
26	16.10.2020	63	1	3	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	3
27	16.10.2020	64	1	3	3	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5
28	16.10.2020	64	1	3	4	5	5	4	5	4	3	4	4	2	3
29	16.10.2020	54	2	3	4	3	5	5	4	1	3	5	3	5	3
30	16.10.2020	64	2	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	3
31	16.10.2020	48	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3
32	16.10.2020	65	2	3	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5
33	17.10.2020	47	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3
34	17.10.2020	51	2	3	5	3	5	5	4	1	3	5	4	5	3
35	17.10.2020	58	2	3	5	3	5	5	4	4	3	5	3	4	5
36	17.10.2020	51	3	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3

Comprende	Motivado	Ambiente	Limpio	Presentado	Materiales	Señalización	Respetando	Noprogramadas	Información	Reclamaciones
4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4
5	2	5	3	5	3	5	5	3	5	3
3	5	5	3	4	3	5	5	3	5	3
3	5	5	3	4	3	5	5	3	5	4
3	5	5	3	5	3	5	5	3	4	3
4	5	5	3	4	4	3	5	3	5	3
3	5	5	3	4	5	5	3	3	5	5
5	5	5	3	2	5	5	5	3	5	4
1	5	5	4	5	3	3	5	3	5	2
5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4
3	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4
5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	3
3	5	5	3	4	3	4	5	3	5	4
5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4
3	5	5	3	4	3	5	5	5	3	2
4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	3
4	5	5	3	5	3	5	2	3	5	3
3	5	5	3	4	5	5	5	3	5	4
3	5	5	3	2	3	5	5	3	4	4
5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4
5	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4
4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4
5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4
3	5	5	5	4	5	5	4	3	3	3
5	4	4	5	5	2	5	4	5	3	4
3	5	3	3	2	3	5	5	3	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4
2	5	5	3	4	5	5	5	3	4	3
4	4	4	3	5	5	5	4	5	3	5
3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	2
3	5	5	3	4	3	5	5	3	5	3
5	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4

Sencillos	Atento	Recepción	Rápidez	Profesionalismo	Privacidad	Capacidad	Seguridad	Empatía	Compresión	Horarios	Explicación
5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4
5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5
3	5	3	4	4	5	3	5	3	4	5	4
3	4	5	4	4	3	5	5	5	3	4	2
3	5	5	3	4	2	4	5	5	4	4	2
3	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	2
4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4
3	2	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5
3	2	5	3	4	5	4	5	5	2	5	2
3	1	5	3	4	5	4	3	5	4	3	2
4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
5	3	4	5	4	3	4	3	5	4	5	3
3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
3	4	4	3	4	4	5	5	5	2	3	5
5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
3	5	5	3	4	1	4	5	5	4	4	2
4	5	3	4	4	5	3	5	5	4	5	4
3	5	2	4	4	3	5	5	5	4	3	2
3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4
3	4	5	3	4	3	4	5	5	4	4	2
4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4
5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	3	5
3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5
5	4	5	3	5	3	4	5	3	4	4	5
5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4
5	5	3	5	5	3	4	5	4	5	4	4
3	5	4	3	5	3	5	5	5	5	3	5
5	3	4	5	5	3	4	5	3	5	4	3
5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
3	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4
4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5
3	5	1	3	4	5	4	5	5	3	1	2
3	4	5	4	4	3	5	5	5	3	4	2
5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4

	Fecha	Edad	Nivel	Estado	Responsable	Explica	Claro	Confianza	Cómodo	Cuidado	Carismático	Adecuada	Cumplió	Informa	Respeto
37	17.10.2020	53	2	3	5	3	5	2	4	1	3	5	4	5	4
38	17.10.2020	62	2	3	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	5
39	17.10.2020	65	2	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5
40	17.10.2020	59	2	3	4	4	5	4	5	4	3	4	2	5	3
41	17.10.2020	58	2	3	4	5	5	4	4	4	3	5	4	3	3
42	17.10.2020	59	2	3	2	2	2	4	3	4	3	2	3	2	5
43	17.10.2020	63	2	3	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4
44	17.10.2020	60	2	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5
45	17.10.2020	64	2	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4
46	17.10.2020	62	1	3	5	4	5	4	4	5	3	5	5	2	5
47	17.10.2020	63	2	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
48	17.10.2020	52	2	3	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	3
49	17.10.2020	57	2	3	5	4	5	3	5	2	5	4	5	4	5
50	17.10.2020	52	2	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3
51	17.10.2020	61	2	3	5	3	5	5	4	3	3	5	4	5	3
52	17.10.2020	57	2	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5
53	18.10.2020	54	2	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
54	18.10.2020	63	2	3	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	3
55	18.10.2020	60	1	3	5	4	4	5	4	2	3	5	3	5	5
56	18.10.2020	53	2	3	4	5	5	4	5	3	3	4	4	5	3
57	18.10.2020	65	2	3	5	3	5	5	4	1	3	5	4	5	3
58	18.10.2020	58	2	3	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5	3
59	18.10.2020	58	2	3	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5
60	18.10.2020	56	2	3	5	3	5	4	5	5	5	2	3	5	5
61	18.10.2020	64	1	3	5	3	5	4	4	3	4	5	5	1	3
62	18.10.2020	52	2	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
63	18.10.2020	65	2	3	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	3
64	18.10.2020	61	2	3	5	4	5	3	5	4	3	4	3	5	5
65	18.10.2020	57	2	3	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	3
66	18.10.2020	59	2	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4
67	18.10.2020	61	2	3	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5
68	18.10.2020	51	2	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3
69	18.10.2020	62	2	3	5	4	5	3	5	4	5	5	3	4	3
70	18.10.2020	61	2	3	4	3	5	4	5	4	4	5	3	5	5
71	18.10.2020	56	2	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5
72	18.10.2020	50	2	3	5	4	5	5	3	5	4	4	3	4	4

Comprende	Motivado	Ambiente	Limpio	Presentado	Materiales	Señalización	Respetando	Noprogramadas	Información	Reclamaciones
3	5	5	5	4	3	5	4	3	5	2
4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4
5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4
5	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4
5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4
2	4	5	5	4	5	4	4	4	2	4
4	5	5	3	4	5	3	5	3	5	3
4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4
5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3
5	3	5	3	5	3	5	5	4	5	3
4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5
5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4
4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	3
4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4
5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	2
5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	3
2	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5
3	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4
3	4	5	3	4	3	5	5	4	5	3
5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4
3	5	5	3	5	3	5	4	4	3	4
4	4	4	3	5	5	3	2	3	5	2
5	3	5	3	4	5	5	4	5	4	4
3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3
3	5	5	3	2	3	4	5	3	5	4
3	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4
5	4	4	5	2	4	5	4	2	5	4
3	4	5	4	4	3	5	5	3	2	3
5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4
5	5	5	5	4	3	4	4	3	5	5
4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5
5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4
5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	3
5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	3
5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	3
3	4	5	3	5	5	5	5	4	5	3

Sencillos	Atento	Recepción	Rápidez	Profesionalismo	Privacidad	Capacidad	Seguridad	Empatía	Compresión	Horarios	Explicación
3	2	5	3	4	5	4	5	5	2	4	2
5	5	4	5	5	5	3	5	3	4	4	4
4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
5	5	4	3	5	4	4	5	3	4	4	5
3	4	4	5	3	5	3	5	4	4	3	4
3	3	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4
4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4
5	4	5	3	4	5	4	5	3	2	4	4
3	5	5	4	4	3	5	5	5	3	2	4
4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4
5	5	5	4	5	3	5	4	2	4	4	5
3	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4
5	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	2
3	4	5	3	4	1	2	5	5	1	4	2
4	4	3	5	5	4	5	4	5	3	5	4
4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4
5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4
3	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	2
5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5
3	1	5	3	4	1	4	5	5	4	4	2
5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5
5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5
3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
3	4	5	3	4	3	2	5	5	4	4	2
3	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5
5	5	4	3	5	3	4	5	3	4	4	5
3	4	5	4	4	5	5	2	5	3	5	2
3	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5
5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4
4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5
4	5	5	5	5	4	4	3	3	5	4	4
3	4	5	4	5	4	3	5	3	4	5	4
5	4	5	3	4	4	5	3	5	4	5	4
4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4
3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5

	Fecha	Edad	Nivel	Estado	Responsable	Explica	Claro	Confianza	Cómodo	Cuidado	Carismático	Adecuada	Cumplió	Informa	Respeto
73	18.10.2020	55	2	3	3	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5
74	18.10.2020	64	2	3	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	3
75	18.10.2020	63	2	3	5	4	4	2	4	5	3	4	3	2	4
76	18.10.2020	54	1	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
77	18.10.2020	60	2	3	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5
78	18.10.2020	65	1	3	5	3	5	5	4	5	3	5	3	5	5
79	18.10.2020	61	2	3	5	4	5	3	5	4	5	4	3	5	5
80	18.10.2020	57	2	3	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4

Comprende	Motivado	Ambiente	Limpio	Presentado	Materiales	Señalización	Respetando	Noprogramadas	Información	Reclamaciones
4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	3
4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4
3	5	5	4	5	3	5	5	3	5	3
3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5
4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4
4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	3
4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4

Sencillos	Atento	Recepción	Rápidez	Profesionalismo	Privacidad	Capacidad	Seguridad	Empatía	Compresión	Horarios	Explicación
3	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5
5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5
3	4	5	4	4	3	5	3	5	3	4	4
4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4
5	5	4	5	5	5	3	5	3	4	4	4
3	4	5	3	4	3	4	5	5	4	4	2
3	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	3
5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4