



Actitud laboral del personal administrativo y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de la Convención – Quillabamba

Sheylla Lia Cotrado Lupo¹

sheyllacotradolupo@gmail.com

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

Facultad de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables,
Universidad Andina del Cusco – Perú

Estela Quispe Ramos

equisper01@uandina.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-7966-8307>

Facultad de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables,
Universidad Andina del Cusco - Perú

RESUMEN

En tiempos de globalización, es necesario acercarse a la realidad en que se encuentra los gobiernos locales, por el cual se plantea la presente investigación, el problema que se abordó esta expresada en la interrogante ¿Qué relación existe entre la actitud laboral del personal administrativo y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019.?, para lograr una respuesta categórica se formuló el objetivo es Determinar la actitud laboral del personal administrativo y satisfacción del usuario. Que permitió proponer un plan de mejora de la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019. En la investigación se planteó la hipótesis: La relación que existe entre actitud laboral del personal administrativo y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019. es positivo, a mayor apreciación positiva la metodología que se asumió es el deductivo analítico corresponde al: Tipo: de investigación transversal, Nivel: Descriptivo-correlacional, Diseño: M = Ox r Oy. Dónde: M = Muestra O = Observación x = apreciación positiva de 168 servicios administrativos de la municipalidad y satisfacción del usuario de una población: 9745 usuarios cuya muestra es 347 usuarios. La conclusión final permitió explicar, la correlación de la actitud laboral del personal administrativo y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Quillabamba - Cusco 2019.

Palabras clave: *actitud; apreciación; atención; calidad laboral; municipio y usuario.*

¹ Autor Principal

Labor attitude of the administrative staff and user satisfaction of the Provincial Municipality of la Convención - Quillabamba

ABSTRACT

In times of globalization, it is necessary to approach the reality in which local governments are, for which the present research is proposed, the problem that was addressed is expressed in the question What is the relationship between the work attitude of administrative staff, and user satisfaction of the Provincial Municipality of the Quillabamba Convention Cusco 2019. ?, To achieve a categorical response the objective was formulated is to determine the work attitude of administrative staff, and user satisfaction. That allowed us to propose a plan to improve the quality of service of the Provincial Municipality of the Quillabamba Convention Cusco 2019. In the investigation the hypothesis was raised: The relationship between the work attitude of the administrative staff, and user satisfaction of the Provincial Municipality The Quillabamba Cusco 2019. Convention is positive, the more positive the methodology assumed is the analytical deductive corresponds to: Type: cross-sectional research, Level: Descriptive-correlational, Design: $M = O_x r O_y$. Where: M = Sample O = Observation x = positive assessment of the services of the municipality y = user satisfaction r = Pearson's. Population: 9745 users shows 370 users. The final conclusion allowed to explain, the correlation of the work attitude of the administrative staff and user satisfaction of the Provincial Municipality of Quillabamba - Cusco 2019.

Keywords: appreciation; attention; attitude; municipality; quality; user and work.

Artículo recibido 20 marzo 2023

Aceptado para publicación: 05 abril 2023

INTRODUCCIÓN

La actitud define a los sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la perfección de los empleados respecto del entorno y del compromiso con las acciones previstas, en última instancia el comportamiento (Blanco y Alvarado, 2005); además es un estado mental y nervioso de disposición, organizado a través de la experiencia, que ejerce una influencia directriz o dinámica sobre la respuesta del individuo ante todos los objetos y situaciones a que se enfrenta (Robbins & Judge, 2009), por lo tanto, ser diferenciadas de los motivos fisiológicos, el hambre, por ejemplo, es un motivo fisiológico no aprendido, mientras que la preferencia por los mariscos se clasifica como una actitud (Sastre et al., 1998). Cabe resaltar que las actitudes varían desde lo fuertemente positivo hasta lo fuertemente negativo (Ubillos et al., 2004). Así mismo todos sus procesos mentales manifestados por medio de expresiones orales como los sentimientos y los pensamientos (Cobo 2011); En este modelo las necesidades humanas son ordenadas ascendentemente de la siguiente manera: En el nivel más bajo se encuentran las necesidades vitales, salud, alimentación, abrigo y sexo (Riqueros, 2017), luego vienen las necesidades de estabilidad como protección a las amenazas del entorno, la búsqueda de estabilidad o el aseguramiento (Unemi, 2014). Finalmente el desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización (Estrada, 2017).

La conducta, es función de dos características: de la persona que se comporta y de la situación en que esa persona se encuentra (Riqueros, 2017); una de sus actitudes es probable que modifique sus respuestas o comportamientos sobre la base de lo que considera socialmente deseable o a lo que cree espera el investigador de él, este fenómeno es conocido como reactividad (Petróvich & Pávlov, 2007), Sin embargo se aprende en primer término a través de los cuidados que una persona recibe de niño por parte de su figura materna; es decir, la forma como lo alimenta, lo conforta y lo protege de los peligros (Blanco y Alvarado, 2005). También la escuela enseña el valor de la democracia, el respeto a los mayores y la obediencia a las figuras de autoridad, por lo tanto, socializa al niño dentro de las creencias y sistemas de los valores de la sociedad (Thompson, 2006); Por ello, la preferencia hacia una religión en particular tiene un impacto importante sobre las creencias y actitudes de una persona hacia los demás (Robbins & Judge, 2009), la formación de actitudes se establece gracias al condicionamiento previo adquirido por

una persona quien aprende a sentir atracción por algún objeto (Sastre et al., 1998). Así mismo la evaluación de las actitudes no se refiere a calificaciones o notas, sino a una comprobación de datos que puedan facilitar la reflexión (Blanco & Alvarado, 2005).

La construcción de las teorías está basado en las dos variables en estudio: La satisfacción y el desempeño laboral (Riqueros, 2017); además la satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente (Morales, 2016), ello permite identificar las áreas de oportunidad y de desarrollo potencial para la mejora de los procesos que conduzcan a obtener mejores beneficios económicos y calidad (Romero, 2018). Así mismo las condiciones intralaborales hacen referencia específica a las características del trabajo y la forma como está organizada la realización del mismo, que influyen en la salud de los trabajadores y en el bienestar de los individuos que conforman una empresa (Valencia, 2019); en el contexto de los sistemas de información, se entiende por satisfacción de usuarios la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos (Caballero, 2002). De acuerdo al modelo, la competencia emocional de empatía se logra cuando combinamos a nivel intelectual la escucha activa, a nivel emocional la comprensión y a nivel conductual la asertividad (Cobo, 2011); por tanto, la enumeración de agentes que pueden influir en los riesgos asociados es amplísima, además, las características de exposición a cada uno de los mismos también varían enormemente de un proyecto a otro (Sastre et al., 1998).

La comprensión es la actitud que surge de prestar atención plena e implica estar abiertos a explorar el mundo del otro para entender sus sentimientos y necesidades fundamentales (Caballero, 2002); dicha respuesta puede expresarse a partir de cambios mecánicos, físicos, químicos o de otra naturaleza (Riqueros, 2017). De otra forma, se puede definir también como la probabilidad en que un producto realizará su función prevista sin incidentes por un período de tiempo especificado y bajo condiciones indicadas (Thompson, 2006), además es bueno tener seguridad en sí mismo; juega con aguante y seguridad; tener un perro guardián en casa me da seguridad (Cuellar, 2009). También los servicios públicos son todas aquellas actividades llevadas a cabo por los organismos del Estado o bajo el control y la regulación de este, cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de una colectividad (Estrada, 2017),

finalmente los servicios sociales son un sistema que incluye una serie de programas y recursos que abordan problemas sociales concretos (Llorca, 2009).

La presente investigación busca determinar la actitud laboral del personal administrativo y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019.

METODOLOGÍA

La investigación es cuantitativa de tipo hipotético-deductiva, pues parte del conocimiento general y se dirige a otro de menor nivel de generalidad, siendo la vía primera de inferencias lógico-deductivas para arribar a conclusiones particulares a partir de la hipótesis, las mismas que después se pueden comprobar experimentalmente.

Tipo de estudio

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

Diseño de investigación

El diseño corresponde al tipo descriptivo, transversal, subtipo correlacional. Este diseño parte de la consideración de dos o más investigaciones descriptivas simples; esto es recolectar información relevante en varias muestras con respecto a un mismo fenómeno o aspecto de interés y luego caracterizar este fenómeno en base a la comparación de los datos recogidos, pudiendo hacerse esta comparación en los datos generales o en una categoría de ellos. En tal sentido, busca establecer la relación o asociación existente entre dos o más variables de estudio en un contexto particular, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio.

Instrumento de investigación

En el presente trabajo de investigación, se utilizará el instrumento de investigación la encuesta estructurada para las dos variables está estructura mediante 24 reactivos para la variable 1: referido a la

actitud laboral, dividido en cuatro dimensiones y para la variable 2 referido a la satisfacción de los usuarios mediante 14 reactivos referidos a los usuarios de la municipalidad.

Técnica e instrumentos de recolección de datos

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

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación se muestran los resultados para los indicadores “Tiene usted la capacidad de atención oportuna y apropiada ante una eventualidad que se presente con un usuario” Seguido del indicador que dice: ”Existe la capacidad de atención oportuna y apropiada ante una eventualidad que se presente con un usuario” la distribución de frecuencias es el siguiente: En la categoría, "Totalmente en desacuerdo" se registra a "28" de los servidores que representan el 17 %.En la cualidad, "De acuerdo" respondieron "38" de los servidores que conforman el 23 %.En el modo, "ni de acuerdo ni en desacuerdo" respondieron "50" de los servidores que constituyen el 30 %.En el carácter "De acuerdo" respondieron "42" de los servidores que simbolizan el 25 %.En la Condición "totalmente de acuerdo" respondieron "10" de los servidores que constituyen 6 % (Tabla 1).

En la variable satisfacción de los usuarios los resultados son en la categoría, "Totalmente insatisfecho" se presentan a “40” de los usuarios que representan el 12 %. En la cualidad, "Insatisfecho" respondieron “103” de los usuarios que conforman el 30 %.En el modo, "indiferente" respondieron "107" de los usuarios que constituyen el 31 %. En el carácter "satisfecho" respondieron "72" de los usuarios que simbolizan el 21 %. En la condición "totalmente satisfecho" respondieron "25" de los usuarios que constituyen 7 % (Tabla 1).

Tabla 1. *Tiene usted la capacidad de atención oportuna y apropiada ante una eventualidad que se presente con un usuario y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.*

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

Según los resultados la satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente (Morales 2016), ello permite identificar las áreas de oportunidad y de desarrollo potencial para la mejora de los procesos que conduzcan a obtener mejores beneficios económicos y calidad (Romero, 2018). Así mismo las condiciones intralaborales hacen referencia específica a las características del trabajo y la forma como está organizada la realización del mismo, que influyen en la salud de los trabajadores y en el bienestar de los individuos que conforman una empresa (Valencia, 2019); en el contexto de los sistemas de información, se entiende por satisfacción de usuarios la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos (Caballero, 2002).

Se presentan los resultados sobre los indicadores; “Usted realiza una atención especializada para brindar el servicio oportuno” Y el indicador dirigido a los usuarios que dice:” El funcionario tiene una atención especializada para brindar el servicio oportuno” las frecuencias es como sigue: En la categoría, "Totalmente en desacuerdo" se registra a "5" de los servidores que representan el 3 %.En la cualidad, "De acuerdo" respondieron "42" de los servidores que conforman el 25 %.En el modo, "ni de acuerdo ni en desacuerdo" respondieron "57" de los servidores que constituyen el 34 %.En el carácter "De acuerdo" respondieron "42" de los servidores que simbolizan el 25 %.En la Condición "totalmente de acuerdo" respondieron "22" de los servidores que constituyen 13 % (Tabla 2).

En la variable satisfacción de los usuarios los resultados son en la categoría, "Totalmente insatisfecho" se presentan a "36" de los usuarios que representan el 10 %. En la cualidad, "Insatisfecho" respondieron "59" de los usuarios que conforman el 17 %. En el modo, "indiferente" respondieron "140" de los usuarios que constituyen el 40 %. En el carácter "satisfecho" respondieron "92" de los usuarios que simbolizan el 27 %. En la condición "totalmente satisfecho" respondieron "20" de los usuarios que constituyen 6 % (Tabla 2).

Tabla 2. *Usted realiza una atención especializada para brindar el servicio oportuno y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.*

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

Comparando los resultados según en el contexto de los sistemas de información, se entiende por satisfacción de usuarios la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos (Caballero, 2002). De acuerdo al modelo, la competencia emocional de empatía se logra cuando combinamos a nivel intelectual la escucha activa, a nivel emocional la comprensión y a nivel conductual la asertividad (Cobo, 2011); por tanto, la enumeración de agentes que pueden influir en los riesgos asociados es amplísima, además, las características de exposición a cada uno de los mismos también varían enormemente de un proyecto a otro (Sastre et al. 1998). Además la comprensión es la actitud que surge de prestar atención plena e implica estar abiertos a explorar el mundo del otro para entender sus sentimientos y necesidades fundamentales (Caballero, 2002); dicha respuesta puede expresarse a partir de cambios mecánicos, físicos, químicos o de otra naturaleza (Riqueros, 2017).

Se presentan la resultados sobre los indicadores; “En el primer contacto con el usuario, usted siempre se identifica o se presenta” Y el indicador dirigido a los usuarios que dice: ”En el primer contacto con el funcionario, siempre se identifica o se presenta” la distribución de frecuencias es el siguiente: En la categoría, "Totalmente en desacuerdo" se registra a "19" de los servidores que representan el 11 %.En la cualidad, "De acuerdo" respondieron “40” de los servidores que conforman el 24 %.En el modo, "ni de acuerdo ni en desacuerdo" respondieron "53" de los servidores que constituyen el 32 %.En el carácter "De acuerdo" respondieron "41" de los servidores que simbolizan el 24 %.En la Condición "totalmente de acuerdo" respondieron "15" de los servidores que constituyen 9 % (Tabla 3).

En la variable satisfacción de los usuarios los resultados son en la categoría, "Totalmente insatisfecho" se presentan a “31” de los usuarios que representan el 9 %. En la cualidad, "Insatisfecho" respondieron “103” de los usuarios que conforman el 30 %.En el modo, "indiferente" respondieron "99" de los usuarios que constituyen el 29 %. En el carácter "satisfecho" respondieron "80" de los usuarios que simbolizan el 23 %. En la condición "totalmente satisfecho" respondieron "34" de los usuarios que constituyen 10 % (Tabla 3).

Tabla 3. *En el primer contacto con el usuario, usted siempre se identifica o se presenta y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.*

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

La conducta, es función de dos características: de la persona que se comporta y de la situación en que esa persona se encuentra (Riqueros, 2017); una de sus actitudes es probable que modifique sus respuestas o comportamientos sobre la base de lo que considera socialmente deseable o a lo que cree espera el investigador de él, este fenómeno es conocido como reactividad (Petróvich & Pávlov, 2007), Sin

embargo se aprende en primer término a través de los cuidados que una persona recibe de niño por parte de su figura materna; es decir, la forma como lo alimenta, lo conforta y lo protege de los peligros (Blanco y Alvarado, 2005). También la escuela enseña el valor de la democracia, el respeto a los mayores y la obediencia a las figuras de autoridad, por lo tanto, socializa al niño dentro de las creencias y sistemas de los valores de la sociedad (Thompson, 2006).

Se presentan los resultados sobre los indicadores; “Existe un trato de cordialidad entre todos los servidores de la Municipalidad” Seguido del indicador que dice:” Se muestra que existe un trato de cordialidad entre todos los servidores de la Municipalidad” las frecuencias es como sigue: En la categoría, "Totalmente en desacuerdo" se registra a “27” de los servidores que representan el 16 %. En la cualidad, "De acuerdo" respondieron “31” de los servidores que conforman el 18 %.En el modo, "ni de acuerdo ni en desacuerdo" respondieron "39" de los servidores que constituyen el 23 %.En el carácter "De acuerdo" respondieron "56" de los servidores que simbolizan el 33 %.En la Condición "totalmente de acuerdo" respondieron "15" de los servidores que constituyen 9 % (Tabla 4).

En la variable satisfacción de los usuarios los resultados son en la categoría, "Totalmente insatisfecho" se presentan a “34” de los usuarios que representan el 10 %. En la cualidad, "Insatisfecho" respondieron “111” de los usuarios que conforman el 32 %.En el modo, "indiferente" respondieron: "103" de los usuarios que constituyen el 30 %. En el carácter "satisfecho" respondieron "78" de los usuarios que simbolizan el 22 %. En la condición "totalmente satisfecho" respondieron "21" de los usuarios que constituyen 6 % (Tabla 4).

Tabla 4. *Existe un trato atención eficiente al usuario de la Municipalidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad La Convención 2019.*

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

Cabe resaltar que las actitudes varían desde lo fuertemente positivo hasta lo fuertemente negativo (Ubillos et al., 2004). Así mismo todos sus procesos mentales manifestados por medio de expresiones orales como los sentimientos y los pensamientos (Cobo, 2011); En este modelo las necesidades humanas son ordenadas ascendentemente de la siguiente manera: En el nivel más bajo se encuentran las necesidades vitales, salud, alimentación, abrigo y sexo (Riqueros, 2017), luego vienen las necesidades de estabilidad como protección a las amenazas del entorno, la búsqueda de estabilidad o el aseguramiento (Unemi, 2014). Finalmente el desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización (Estrada, 2017).

CONCLUSIONES

Se determina que la actitud laboral del personal administrativo y satisfacción del usuario se ubican entre las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo se ubican el 38 % de los servidores que están predispuestos y el 31 % de los usuarios están satisfecho y totalmente satisfecho con la actitud laboral de los servidores, estos resultados presentan 0,787 de correlación “r” de Pearson significa que la actitud laboral y la satisfacción de los usuarios es directamente proporcional a la calidad del servicio prestado por los servidores y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco 2019.

LISTA DE REFERENCIAS

- Álava, B. (2019). Plan de capacitación para los puestos administrativos y su contribución a la mejora de la calidad del servicio de la Dirección Distrital 09D01 Ministerio de Educación Guayaquil-Ecuador. 0–3. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3218695>
- Barrionuevo, J. (2015). Percepción del clima organizacional y nivel de satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Educación Puno - 2013. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/928>
- Blanco, N., & Alvarado, M. E. (2005). Escala de actitud hacia el proceso de investigación científico social An Attitudinal Scale in Relation to the Scientific-Social Research Process. *Revista de Ciencias Sociales*, XI(3), 537–544. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28011311.pdf>
- Bunge, M. (1961). Mario Bunge. *Philosophy of Science*, 74. <https://doi.org/EB NC BUNG/C>

- Caballero, K. (2002). El concepto de “ satisfacción en el trabajo ” y su proyección en la enseñanza. Profesorado, Revista de Currículum y Formación Del Profesorado, 6, 1–10. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Cazas, R. (2016). “Habilidades de la inteligencia emocional, indicadores de satisfacción en el trabajo y estrés laboral en los funcionarios de la unidad de sistemas de trámites del Gobierno Autónomo Municipal de la ciudad de La Paz” <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/19672>
- Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración. México Universidad Nacional Autónoma. In Interamericana. https://cedim.edu.mx/?utm_term=universidad&utm_campaign=GENERAL&utm_source=adwords&utm_medium=ppc&hsa_acc=5935291654&hsa_cam=6761624384&hsa_grp=80626391438&hsa_ad=388778337741&hsa_src=g&hsa_tgt=kwd-297322671064&hsa_kw=universidad&hsa_mt=p&hsa_net=adwords&hsa_ver=3&gclid=CjwKCAjwyvaJBhBpEiwA8d38vBY6TMXw_GcUyHZnTpHaM1O9Nm396AcH4TOPdvYDaQzGxodTsANXaBoCT9wQAvD_BwE
- Cobo, C. (2011). El comportamiento humano. Cuadernos de Administración, 19(29), 113–130. <https://doi.org/10.25100/cdea.v19i29.126>
- Cuellar, M. (2009). Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos. Ministerio de La Presidencia. Agencia Estatal de Evaluación de Las Políticas Públicas y La Calidad de Los Servicios Madrid 2009. http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_evaluacion_calidad.pdf
- Dante, Víctor Nina, A. (2016). Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. 168–188. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5580337>
- Estrada, E. (2017). Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario – Municipalidad distrital Rázuri, 2017. Universidad César Vallejo. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2116545>

- Llorca, J. (2009). Factores que determinan la alta satisfacción del usuario con la asistencia hospitalaria
Factors associated with patient satisfaction with hospital care. 32, 317–325.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272009000500002
- Mayta, D. (2014). La satisfacción laboral y los efectos en el desempeño de los trabajadores de los
gobiernos locales de la región Puno. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/263>
- Morales, C. (2016). Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a
la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato
Risaralda. febrero a abril de 2009. Tesis de Grado Presentada a La Pontificia Universidad
Javeriana De Bogota D.C., 7(1), 1–13. <https://doi.org/10.1029/2008GB003237>
- Petróvich y Pávlov, I. (2007). Las actitudes. Ciencias Sociales 1 Recuperado En:
https://www.google.com/search?SxsrF=ALeKk014f_a-Uf8GobQuCyXU5TE_3i6Mjw%3A1600003739686&source=hp&ei=mx5eX-ZnJ4GW5wL9oqjQAg&q=actitud+de+respuesta+pdf&oq=actitud+de+respuesta+pdf&gs_lcp=CgZwc3ktYWIQAziICCEQFhAdEB46BAgjEC
- Riqueros, J. (2017). Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial
de Huaylas. Enero- Abril- 2017. Universidad César Vallejo.
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2110350>
- Robbins y Judge, T. (2009). Las actitudes y la satisfacción en el trabajo. *Comportamiento
Organizacional*, 72–101. [https://doi.org/10.1016/s1665-7063\(14\)70928-5](https://doi.org/10.1016/s1665-7063(14)70928-5)
- Rojas, J. (2015). Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una
municipalidad. 22. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137581>
- Romero, P. (2018). Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del centro de atención al
ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca - 2015. Universidad Nacional de
Cajamarca, 1–55. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1195>
- Sastre, Monserrat y Timón, M. (1998). Razonamiento moral y educación. *Educación*, 22, 155–170.
<https://doi.org/10.5565/rev/educar.353>
- Sotomayor, A. (2002). Control Interno y Auditoria su Aportacion en las Orgnaizaciones. 194.
http://cdigital.dgb.uanl.mx/la/1080123399/1080123399_MA.PDF

- Thompson, I. (2006). La Satisfacción del Cliente. <https://www.questionpro.com/es/satisfaccion-al-cliente.html>
- Tintaya y Mercado, S. (2018). Importancia del estudio y análisis del clima organizacional, satisfacción laboral y satisfacción del usuario externo en la gestión de los establecimientos sanitarios públicos del Perú. 4, 37–48. <https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/EOC/article/view/712>
- Ubillos, S., Mayordomo, S., & Páez, D. (2004). Actitudes: Definición Y Medición Componentes de la actitud. Modelo de la acción razonada y acción planificada. *Psicología Social, Cultura y Educación*, 1958, 301–326. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=998959>
- Unemi, R. C. (2014). Gestión de Satisfacción al Cliente II. 107–121. <https://www.isotools.org/soluciones/procesos/satisfaccion-de-clientes/>
- Valencia, L. M. (2019). Gestión del talento humano y comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores, Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Yupanqui, M. (2018). Satisfacción marital y satisfacción laboral en pastores adventistas de la Unión Boliviana. 119. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1039>