

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA OMAPED DE
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
CHACHAPOYAS 2020**

Autora:

Bach. Rosa Esperanza Saavedra Pinedo

Asesor:

Dr. Adolfo Cacho Revilla

Registro ()

CHACHAPOYAS – PERÚ

2022

DÁTOS DEL ASESOR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS - FACEA	
DATOS DEL ASESOR	
Nombres y Apellidos:	Adolfo Cacho Revilla
Tipo de Documento:	DNI
N° de DNI o Carnet de Extranjería:	41853971
URL de ORCID:	https://orcid.org/0000-0001-8335-4274
DATOS DE LA INVESTIGACIÓN (Tesis de Pregrado y Postgrado)	
Campo de Investigación y desarrollo:	5.00.00 – Ciencias Sociales 5.02.00 – Economía, negocios 5.02.04 – Negocios y Administración

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación con mucho amor a mi padre Avimael Saavedra Trigoso y a mi madre Carmen Estela Pinedo Sopla, quienes a pesar de la adversidad y dificultades siempre confiaron en mí y también por sus consejos y su apoyo incondicional

A mis amigos y hermanos que me motivaron para culminar este trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por permitirme realizar uno de mis sueños más anhelados, por brindarme una buena salud y guiarme por el camino correcto.

Agradezco también a los colaboradores y usuarios de la OMAPED, quienes me brindaron la información necesaria para el trabajo de campo.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ
DE MENDOZA**

**Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI
RECTOR**

**Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN
VICERRECTOR ACADÉMICO**

**Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

**Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-K

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X) / Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Satisfacción del Usuario de la OMAPED de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas 2020 del egresado Rosa Esperanza Sarmiento Pinedo de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Administración de Empresas de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 22 de agosto del 2020

Firma y nombre completo del Asesor

Dr. Adolfo Cecho Revilla



JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



Mg. Cecil Wilmer Burga Campos
Presidente



Mg. Müller Raúl Muñoz Zumaeta
Secretario



Mg. Melissa Dalila Feria Hernández
Vocal

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-0

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Satisfacción del Usuario de la OMAPED de la Municipalidad
Provincial de Chachapoyas 2020

presentada por el estudiante () egresado (X) Rosa Esperanza Saavedra Paído
de la Escuela Profesional de Administración de Empresas

con correo electrónico institucional rosas07saavedra@gmail.com

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 19 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.

Chachapoyas, 10 de diciembre del 2020



SECRETARIO

PRESIDENTE

VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

ACTA DE SUSTENTACION DE LA TESIS



REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 11 de mayo del año 2022, siendo las 09:00 horas, el aspirante: Rosa Esperanza Soledad Pinedo, defiende en sesión pública presencial () / a distancia (X) la Tesis titulada: "Satisfacción del Usuario de la OMAPED de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas", teniendo como asesor a Dr. Delfo Cocho Revilla, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mg. Cecil Wilmar Bages Campos

Secretario: Mg. Milor Raul Muñoz Zúñiga

Vocal: Mg. Melissa Dalila Ferris Hernández

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (X)

Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 10:00 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

INDICE

DÁTOS DEL ASESOR	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA	v
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS	vi
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS	vii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS	viii
ACTA DE SUSTENTACION DE LA TESIS	ix
INDICE	x
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
II. MATERIALES Y MÉTODOS	20
2.1. Población, Muestra y Muestreo	20
2.2. Variable de estudio	21
2.3. Métodos	21
2.4. Técnica de recolección de datos	22
2.5. Confiabilidad del instrumento de evaluación	22
III. RESULTADOS	23
3.1. PRIMERA ETAPA:	23
3.2. SEGUNDA ETAPA	33
IV. DISCUSIÓN	39
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	41
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	42
ANEXOS	44

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Validez de Confiabilidad	22
Tabla 2. Sexo del Encuestado	23
Tabla 3. Grado de Instrucción de los (as) Beneficiarios (as) de la OMAPED	24
Tabla 4. Edad de los Beneficiarios	25
Tabla 5. Personas con Discapacidad Asistidos por un Apoderado(a) para Acceder a los servicios Ofrecidos por la OMAPED.	26
Tabla 6. Estado Civil de los Beneficiarios	27
Tabla 7. Tipo de Discapacidad que tienen los Beneficiarios que Asisten a la OMAPED	28
Tabla 8. Servicios Ofrecidos por la OMAPED a los que Acceden los Beneficiarios. ..	29
Tabla 9. Las Personas con Discapacidad que Frecuentan la OMAPED	30
Tabla 10. Las Personas con Discapacidad Laboran en una Entidad, Pública, Privada o Trabajan de manera Independiente	32
Tabla 11. Tangibilidad	33
Tabla 12. Capacidad de Respuesta.....	34
Tabla 13. Empatía	35
Tabla 14. Confiabilidad	37
Tabla 15. Seguridad	38

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sexo	23
Figura 2. Grado de Instrucción	25
Figura 3. Edad.....	26
Figura 4. Encuestado	27
Figura 5. Estado civil.....	28
Figura 6. Tipo de Discapacidad	29
Figura 7. Los Servicios que Reciben	30
Figura 8. Frecuencia que hacen uso del servicio	31
Figura 9. Tangibilidad	33
Figura 10. Capacidad de Respuesta	35
Figura 11. Empatía.....	36
Figura 12. Confiabilidad.....	37
Figura 13. Seguridad.....	38

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: determinar el nivel de satisfacción de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad de la Gerencia de Desarrollo Humano y Promoción Social de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, el estudio realizado fue de orientación cuantitativa de alcance descriptivo no experimental y transaccional, con una población de 110 personas y una muestra de 85 usuarios. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como herramienta el cuestionario, que fue diseñado en función al modelo SERVPERF. Los resultados demostraron que: los servicios que ofrece la OMAPED son, el programa vaso de leche, la gestión de carnet por discapacidad y la gestión para la pensión no contributiva, los tres servicios tienen una gran demanda debido a que son complementarios entre sí. Además, para ser beneficiario de estos servicios tienen que estar empadronado en el distrito de Chachapoyas. Concluyendo que el usuario de la OMAPED está satisfecho con los servicios que reciben, con la atención que les brindan; aquí también influyó el tipo de discapacidad que tienen; leve, moderada o severa. Referente a la discapacidad leve y moderada los usuarios sí pueden desplazarse por sí solos y realizar ciertas actividades y no requieren del apoyo de un apoderado, pero en cambio cuando tienen discapacidad severa, requieren de un apoderado prácticamente las 24 horas del día, para realizar diversas actividades y/o desplazarse. las dimensiones con mayor promedio fueron la capacidad de respuesta y empatía.

Palabras claves: Satisfacción del Usuario.

ABSTRACT

The present research work had as a general objective: to determine the level of satisfaction of the Municipal Office for Attention to Persons with Disabilities of the Human Development and Social Promotion Management of the Provincial Municipality of Chachapoyas, the study carried out was quantitative in scope. descriptive non-experimental and transactional, with a population of 110 people and a sample of 85 users. For data collection, the survey technique was used and the questionnaire as a tool, which was designed according to the SERVPERF model. The results showed that: the services offered by the OMAPED are the glass of milk program, the management of the disability card and the management of the non-contributory pension, the three services are in great demand because they are complementary to each other. In addition, to be a beneficiary of these services, they must be registered in the Chachapoyas district. Concluding that the user of the OMAPED is satisfied with the services they receive, with the attention they provide; here the type of disability they have also had an influence; mild, moderate or severe. Regarding mild and moderate disabilities, users can move around on their own and carry out certain activities and do not require the support of a guardian, but on the other hand, when they have severe disabilities, they require a guardian practically 24 hours a day, to perform various activities. activities and/or travel. the dimensions with the highest average were responsiveness and empathy.

Keywords: *User Satisfaction.*

I. INTRODUCCIÓN

El estado peruano brinda diversos programas sociales a la población, estos pueden ser de manera universal o focalizada; se considera como universal cuando no excluye al beneficiario por ejemplo tenemos la educación inicial, primaria y secundaria, y los programas sociales de manera focalizada es cuando atiende a un determinado grupo, por ejemplo, el Seguro Integral de Salud (SIS), el Programa Vaso de Leche, Comedores Populares, el Programa JUNTOS, Pensión 65, Programa Contigo, PRONABEC entre otros, estos programas sociales busca mejorar la calidad de vida de las población más vulnerable. Estos son evaluados periódicamente de manera nacional y regional, pero no lo realizan en un sector determinado (distritos y/o provincias).

La Municipalidad Provincial de Chachapoyas brinda estos programas sociales, dentro de ellos tiene a la OMAPED, este programa social tiene diferentes funciones entre las importantes; velar, proteger y difundir los derechos de las personas con discapacidad, coordinar con otras instituciones públicas y privadas para la promoción, protección y desarrollo integral, formular planes específicos que les permita integrarse entre todos los niveles de la vida social entre otras (MPCH, 2011).

Es por ello que se realizó este estudio, que tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario de la OMAPED de la Gerencia de Desarrollo Humano y Promoción Social de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, la investigación de este trabajo nos permitió identificar los diversos servicios que ofrecen, el perfil de los usuarios y factores que determinaron su satisfacción.

Como instrumento de medición se utilizó el modelo SERVPERF, modelo que nació a raíz de las críticas realizadas al modelo SERVQUAL. el modelo SERVPERF, según Cronin y Taylor dice que nos permite medir el nivel de calidad de cualquier entidad que brindan servicio, es decir mediante este modelo se conoce las valoraciones de los usuarios con respecto a la prestación que reciben y así de esta manera plantear estrategias que beneficien tanto a las entidades como a los usuarios. (Universidad y Sociedad, 2020). Este modelo de evaluación de satisfacción del usuario, consta de 22 ítems, subdivididos en cinco dimensiones.

Según (Valerie et al., 1993) las cinco dimensiones son:

- **Tangibilidad:** es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personas y materiales de comunicación.
- **Capacidad de respuesta:** es la destreza y voluntad de los colaboradores de ayudar a los usuarios y proporcionar el servicio.
- **Empatía:** es la atención individualizada que ofrecen a los usuarios.
- **Seguridad:** es el conocimiento y atención mostrada por los colaboradores y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- **Confiabilidad:** es la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. (p. 29-30).

La valoración de las preguntas se definió en el intervalo de 01 hasta 05, el cual 01 considerado como no esencial para considerar excelente; y 05 considerado excelente y los números intermedios son respuestas que no son tan definitivas (Barreto et al., 2011).

La OMAPED de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas es un programa social que contribuye a que las personas con discapacidad del distrito Chachapoyas mejoren su calidad de vida promoviendo la igualdad de oportunidades, el desarrollo y/o potenciación de habilidades y concientizando a la población e instituciones públicas y privadas para la inclusión en la vida laboral y comunitaria.

Los servicios que brinda la OMAPED son:

El vaso de leche: se hace alcance a los beneficiarios de manera mensual en una fecha establecida por el responsable de la OMAPED, la entrega se realiza en el IVP (Instituto Vial Provincial), los requisitos a presentar para ser beneficiado son, una copia de DNI y contar con una clasificación socioeconómica pobre o pobre extremo.

La gestión del carnet por discapacidad (esta caduca cada 8 años): los requisitos para adquirir el carnet son, contar con un certificado de discapacidad (caduca cada 4 años), una copia de DNI (vigente) del beneficiario y de ser necesario del apoderado (a), una foto tamaño carnet y rellenar el *Formulario 1* “Registro de Personas naturales con Discapacidad – con carácter de declaración jurada”. Posteriormente dicha información será registrada en el sistema del CONADIS (Consejo Nacional para la Integración de la

Persona con Discapacidad) y tienen que esperar aproximadamente hasta cuatro meses para la entrega del carnet.

El certificado de discapacidad es otorgado por un doctor certificado por el MINSA (Ministerio de Salud) del Hospital Regional Virgen de Fátima. El resultado del certificado cambia dependiendo el tipo de discapacidad que tenga la persona, es decir se considera **discapacidad leve** cuando realiza y mantiene la actividad con dificultad pero sin ayuda, **discapacidad moderada** cuando realiza y mantiene la actividad solo con dispositivos o ayuda y requiere además de una asistencia momentánea de otra persona; y la **discapacidad severa** cuando requiere además de una asistencia de otra persona la mayor parte del tiempo, le es imposible realizar actividades sin el apoyo de una persona, y además requiere ayuda de un dispositivo.

La gestión para la pensión no contributiva: para la obtención de la pensión los beneficiarios deben contar con una clasificación socioeconómica pobre o pobre extremo, certificado de discapacidad, una copia de DNI y de ser necesario del apoderado (a) también, luego se lo envía todo adjunto a la mesa virtual del Programa Contigo y en un periodo de seis meses le hacen alcance al beneficiario la respuesta.

Por estas razones se realizó esta investigación para medir el nivel de satisfacción de los usuarios, planteándonos el siguiente problema: ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción del usuario de la OMAPED de la Gerencia de Desarrollo Humano y Promoción Social de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas 2020?

La investigación se planteó como objetivo general: Determinar Nivel de Satisfacción del usuario de la OMAPED de la Gerencia de Desarrollo Humano y Promoción Social de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas; y como objetivos específicos: a) Identificar los diversos servicios ofrecidos por la OMAPED que tienen mayor demanda por las personas con discapacidad en la ciudad de Chachapoyas, b) Determinar el perfil de los usuarios que son atendidos en la OMAPED, c) Identificar los factores que determinan la satisfacción de los usuarios de los servicios ofrecidos por la OMAPED y d) Establecer las bases para posteriores estudios de la satisfacción del usuario en la prestación de los servicios ofrecidos por la OMAPED.

López et al. (2019) En su artículo “La satisfacción del usuario en los módulos de afiliación del seguro popular”, que busca caracterizar el nivel de satisfacción del paciente (usuario) con respecto a la percepción de la calidad de los servicios recibidos por el afiliador del seguro popular (SP), en un estudio prospectivo y transversal; obtuvo como resultado: que los usuarios se encuentran satisfechos por la atención y muy satisfechos en cuanto al tiempo de espera. (p. 03).

Vidal et al. (2017) En su artículo “Satisfacción del usuario por un trato digno en las áreas de terapia ocupacional y mecanoterapia del centro de rehabilitación y educación especial del estado de Tabasco”. Con el propósito de determinar el nivel de satisfacción del usuario por un trato digno en las áreas de terapia ocupacional y mecanoterapia del centro de rehabilitación y educación especial del estado de Tabasco, a través de un estudio observacional, analítico, transversal y prospectivo, concluyendo que los resultados fueron calificados como buenos por parte de los usuarios, debido a que se expresaron su satisfacción respecto al tiempo de espera para recibir la atención por parte del fisioterapeuta. (p. 04).

Palacios (2017). En su trabajo “Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas 2016”, el cual buscaba determinar el nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa, en un estudio de tipo observacional, transversal y prospectivo. Concluyendo que existió predominio de insatisfacción en los usuarios externos. (p. 12).

En su tesis Blanco y Soto (2017). “Modelo de gestión y nivel de satisfacción de usuarios del área de programas sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc”, busca proponer un modelo de gestión que incremente el nivel de satisfacción de los usuarios del área de programas sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca 2017, fue una investigación cuantitativa y con diseño no experimental; se obtuvieron los siguientes resultados: la gestión del servicio en el área de programas sociales fue calificada como regular, el elemento de fiabilidad obtuvo el puntaje más débil. (p. 10).

Pacaya et al. (2017) En su trabajo de investigación titulada “Nivel de satisfacción del usuario respecto a la interacción enfermera-paciente, en el servicio de recuperación posanestésica de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima 2016”, buscó determinar el nivel de satisfacción del usuario con la interacción enfermera-paciente en

el servicio de recuperación posanestésica de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, el tipo de estudio fue descriptivo transversal, de diseño no experimental. Concluyendo que la satisfacción del usuario solo llegó alcanzar un nivel medio. (p. 14).

Pizarro (2018). En su tesis titulado “Nivel de satisfacción del usuario que acude a los servicios de consultorios externos del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, 2018”, buscó determinar cuál es el nivel de satisfacción del usuario que acude a los servicios de consultorios externos del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, 2018. Con un estudio de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, prospectivo y transversal, obtuvo como resultado que los usuarios se encuentran insatisfechos. (p. 13).

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Población, Muestra y Muestreo

- **Población:** Se constituyó por el total de los usuarios con discapacidad que hacen uso de los servicios ofrecidos por la OMAPED de la Gerencia de Desarrollo Humano y Promoción Social de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, durante el periodo de un mes, cuyo cálculo para este caso en particular se obtuvo a partir del registro de los usuarios antes mencionados que asistieron a la oficina durante un día los cuales ascendieron a un promedio de 5 usuarios multiplicados por 22 días laborables, ascendiendo a un total de 110 usuarios.
- **Muestra:** Para determinar la muestra se procedió a aplicar la “fórmula de poblaciones finitas, es decir cuando la población es menor a 100,000 habitantes, considerando un nivel de confianza de 95%, un error muestral del 5% y valores P y Q del 50 %” (p. 178-179), (al no contar con estudios previos).

Donde:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (n-1) + Z^2 * p * q}$$

N=Población

Z=Nivel de confianza: 95%, z: 1.96

p= Probabilidad de éxito, o proporción esperada: 50%= 0.5

q= Probabilidad de fracaso: 50% = 0.5

d= Precisión: 5%

$$n = \frac{110 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (110-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 85$$

- **Muestreo:** El muestreo que se utilizó en el presente estudio es el muestreo por conveniencia, es decir se aplicó el instrumento de evaluación a aquellos usuarios que estaban dispuestos a colaborar con la investigación respondiendo el cuestionario; se dividió en dos partes, la primera constató en preguntas de información general y la segunda trató sobre la satisfacción de los servicios que ofrece.

2.2. Variable de estudio

- Satisfacción del usuario

2.3. Métodos

- No experimental: Se realizó en un solo momento y no hubo manipulación en la variable.
- Cuantitativa: porque la recolección y el análisis de datos respondieron las preguntas de investigación y además se utilizó herramientas informáticas y estadísticas para obtener los resultados.
- Transaccional de alcance descriptivo no experimental: tuvo como objetivo investigar un acontecimiento de las características, categorías o niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos. Además, fue no experimental pues se realizó en un solo momento y no hubo manipulación en la variable (Hernandez, 2014).

Sampieri menciona que “las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define su alcance correlacional o explicativo, o las que tienen alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho”. (p 104); pero el alcance descriptivo que tiene mi trabajo de investigación es “buscar específicamente las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (p. 92). Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, este es, su objetivo, no es indicar cómo se relacionan éstas. (Hernandez, 2014).

2.4. Técnica de recolección de datos

- Encuesta: Como técnica de investigación se utilizó la encuesta y como herramienta el cuestionario utilizando así el método SERVPERF, se subdividió en 5 dimensiones y 22 ítems y se usó para evaluar el nivel de satisfacción del usuario.

2.5. Confiabilidad del instrumento de evaluación

Tabla 1.

Validez de Confiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.729	22

III. RESULTADOS

Luego de procesar los datos recopilados a partir de la encuesta aplicada a la muestra se obtuvo los siguientes resultados:

3.1. PRIMERA ETAPA:

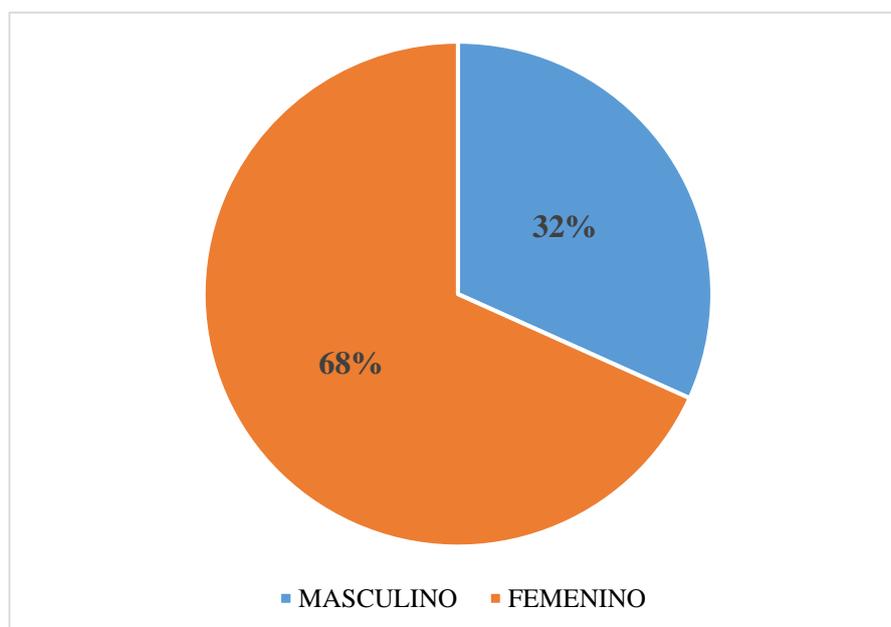
Tabla 2.

Sexo del Encuestado

Sexo del encuestado	Cantidad	%
Masculino	27	32
Femenino	58	68
Total	85	100

Figura 1.

Sexo



En la tabla 2 y figura 1: los beneficiarios de la OMAPED son un total de 179, de los cuales 144 son del sexo femenino y 35 del sexo masculino. Cuando aplicamos el instrumento en nuestra muestra, obtuvimos que el 68% son beneficiarios del sexo femenino y el 32% son del sexo masculino. Como se observa la mayoría de los beneficiarios son del sexo femenino; estas mujeres y niñas experimentan diversos tipos de impedimentos, incluyendo sus condiciones físicas, intelectuales y sensorial, estos factores ocasiona que experimenten una vida radicalmente diferente y a menudo conlleva que vivan situaciones de discriminación (acceso limitado en educación, salud, en los servicios, a la justicia y a la participación cívica y política), esto puede generar que tengan condiciones económicas y sociales inferiores y un mayor riesgo de violencia.

Por ello la OMAPED, brinda estos servicios (la gestión de la pensión no contributiva, vaso de leche y la gestión del carnet) para contribuir en la mejora de su calidad de vida a través de su detección de sus necesidades; asimismo promover la igualdad de oportunidades y el desarrollo de actividades para que les conduzca a una inserción en la sociedad.

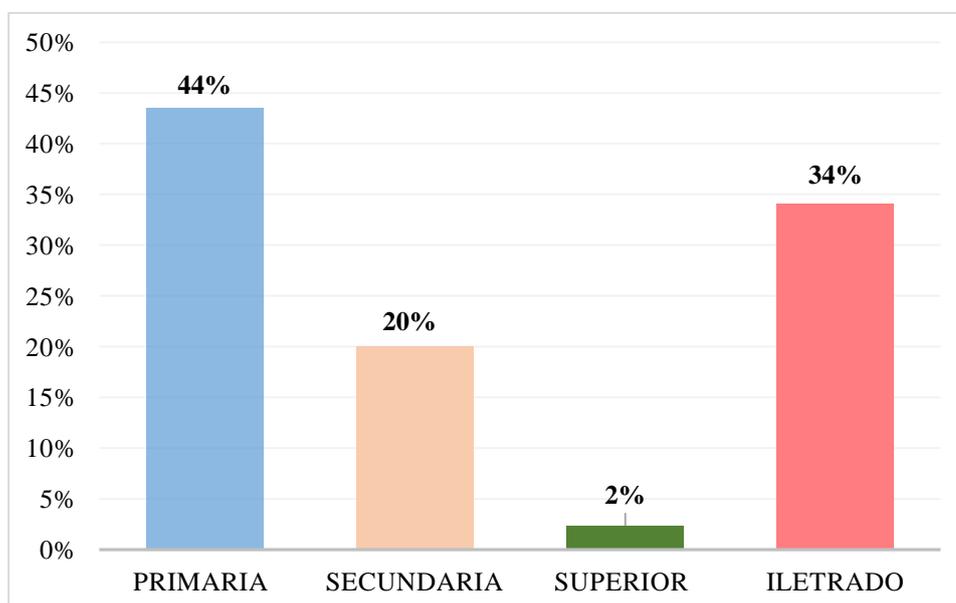
Tabla 3.

Grado de Instrucción de los (as) Beneficiarios (as) de la OMAPED

Grado de instrucción de los beneficiarios de la OMAPED	Cantidad	%
Primaria	37	44
Secundaria	17	20
Superior	2	2
Iletrado	29	34
Total	85	100

Figura 2.

Grado de Instrucción



En la tabla 3 y figura 2: en la información obtenida se puede verificar que de los 85 encuestados el 44% solo tienen primaria, el 20% tienen secundaria, el 2% tienen estudio superior y el 34% son iletrados; eso quiere decir que no todos cuentan con oportunidades de estudiar o por las barreras de aprendizaje como la infraestructura, el proceso de enseñanza o la gestión institucional; también se podría decir que sus recursos económicos son limitados y/o por la discapacidad que tienen.

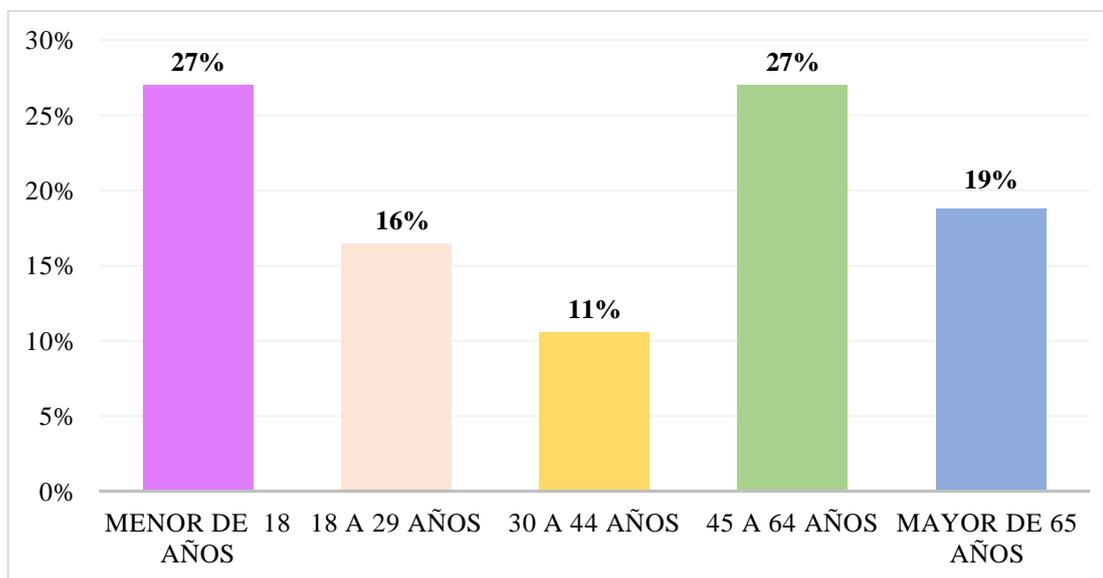
Tabla 4.

Edad de los Beneficiarios

Edad de los beneficiarios	Cantidad	%
Menor de 18 años	23	27
18 a 29 años	14	16
30 a 44 años	9	11
45 a 64 años	23	27
Mayor de 65 años	16	19
Total	85	100

Figura 3.

Edad



En la tabla 4 y figura 3: muestra que, tiene mayores usuarios menores de 18 años y de 45 a 64 años (27%) y los que no frecuentan mucho son los que se encuentran entre los 30 a 44 años (11%).

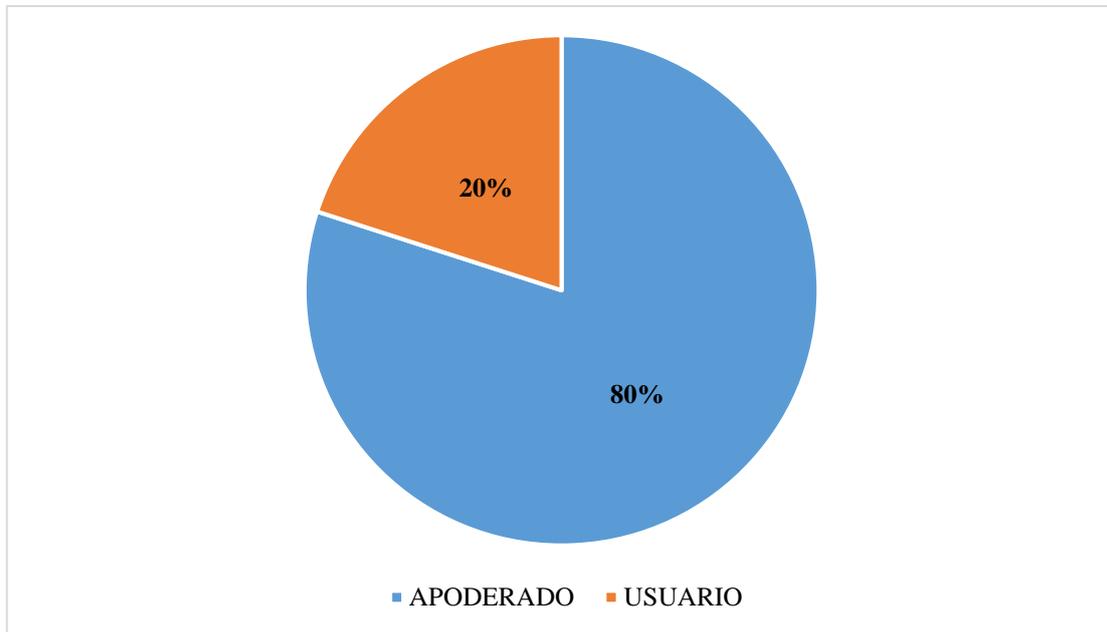
Tabla 5.

Personas con Discapacidad Asistidos por un Apoderado(a) para Acceder a los servicios Ofrecidos por la OMAPED

Personas discapacitadas que afirman ser asistidos por un apoderado(a)	Cantidad	%
Sí	68	80
No	17	20
Total	85	100

Figura 4.

Encuestado



En la tabla 5 y figura 4: De acuerdo a las respuestas ofrecidas, podemos observar que el 80% de los encuestados para acceder a los servicios ofrecidos por la OMAPED, requieren del acompañamiento de un apoderado(a), porque la discapacidad severa que tienen les dificulta moverse por sí solos o realizar alguna actividad en tanto que el 20% de los encuestados lo realiza personalmente.

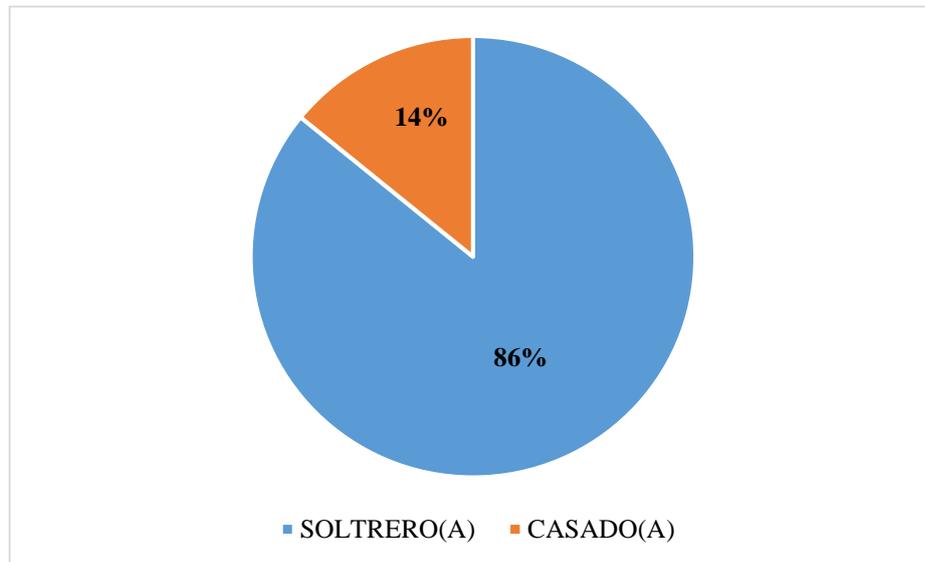
Tabla 6.

Estado Civil de los Beneficiarios

Estado civil de los beneficiarios	Cantidad	%
Soltero(a)	73	86
Casado(a)	12	14
Total	85	100

Figura 5.

Estado civil



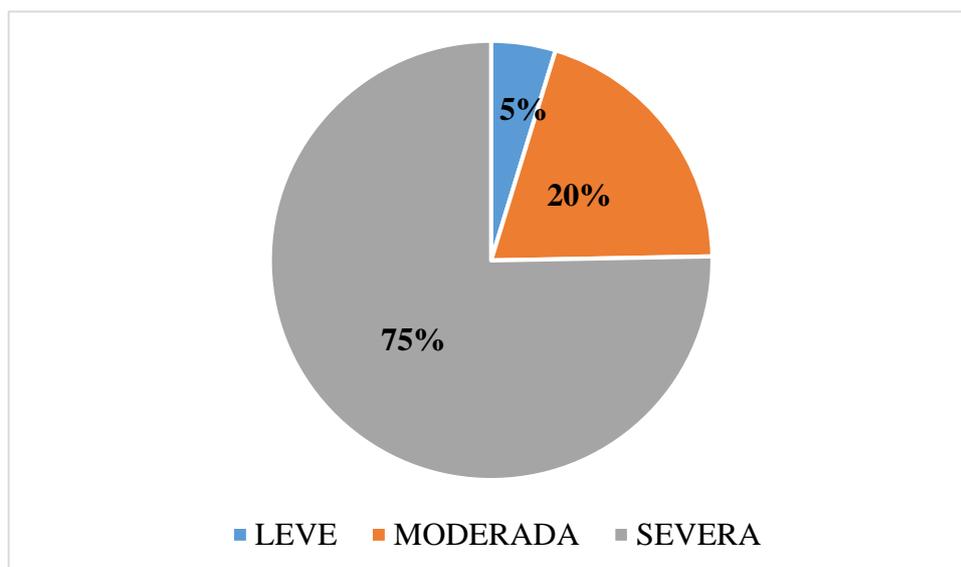
En la tabla 6 y figura 5: se puede observar que el 86% de las personas con discapacidad están solteros debido a que sus parejas fallecieron, son menores de edad; y un 14% están casados.

Tabla 7.

Tipo de Discapacidad que tienen los Beneficiarios que Asisten a la OMAPED

Tipo de discapacidad que tienen los beneficiarios que asisten a la OMAPED	Cantidad	%
Leve	4	5
Moderada	17	20
Severa	64	75
Total	85	100

Figura 6. Tipo de Discapacidad



En la tabla 7 y figura 6: aquí se muestra que el 75% de los beneficiarios de la OMAPED tienen discapacidad severa, es decir ellos necesitan de un apoderado (a) para poder desplazarse, el 20% tiene discapacidad moderada y el 5% (4) solo tiene discapacidad leve.

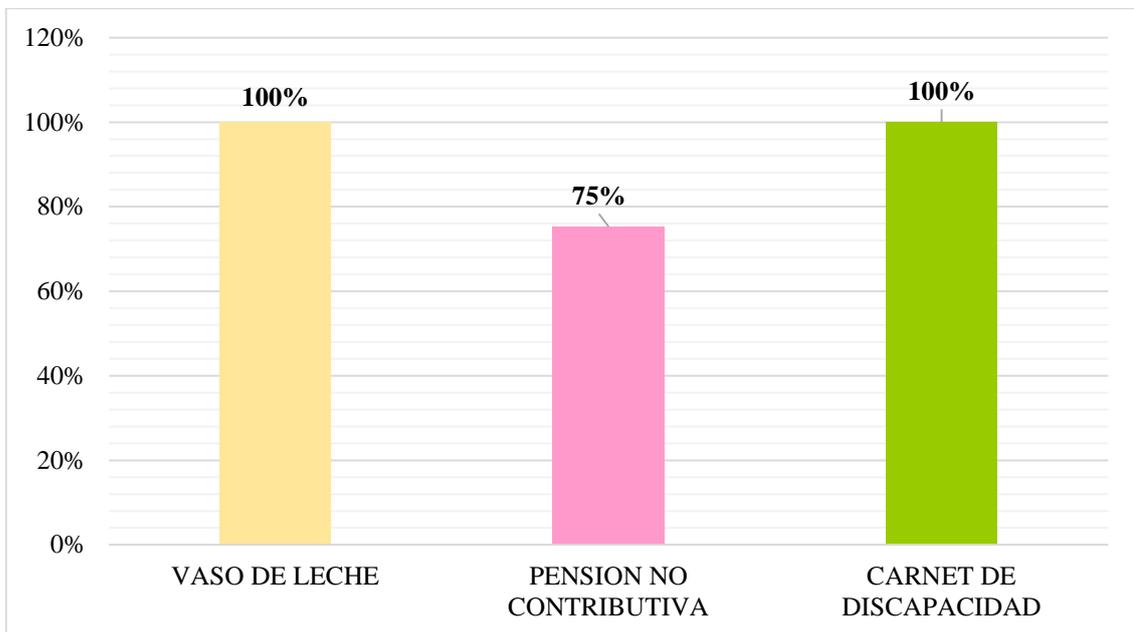
Tabla 8.

Servicios Ofrecidos por la OMAPED a los que Acceden los Beneficiarios.

Servicios ofrecidos por la OMAPED a los que acceden los beneficiarios.	Cantidad	%
Vaso de leche	85	100
Pensión no contributiva	64	75
Carnet de discapacidad	85	100

Figura 7.

Los Servicios que Reciben



En la tabla 8 y figura 7: se puede observar que de las 85 personas con discapacidad encuestadas todos reciben el servicio del vaso de leche y cuentan con carnet de discapacidad, debido a que para ser beneficiario es fundamental que cuenten con una clasificación socioeconómica pobre o pobre extremo; en cambio sí requieren contar con una pensión no contributiva el requisito primordial es que tengan discapacidad severa, es por ello que solo el 75% son beneficiarios.

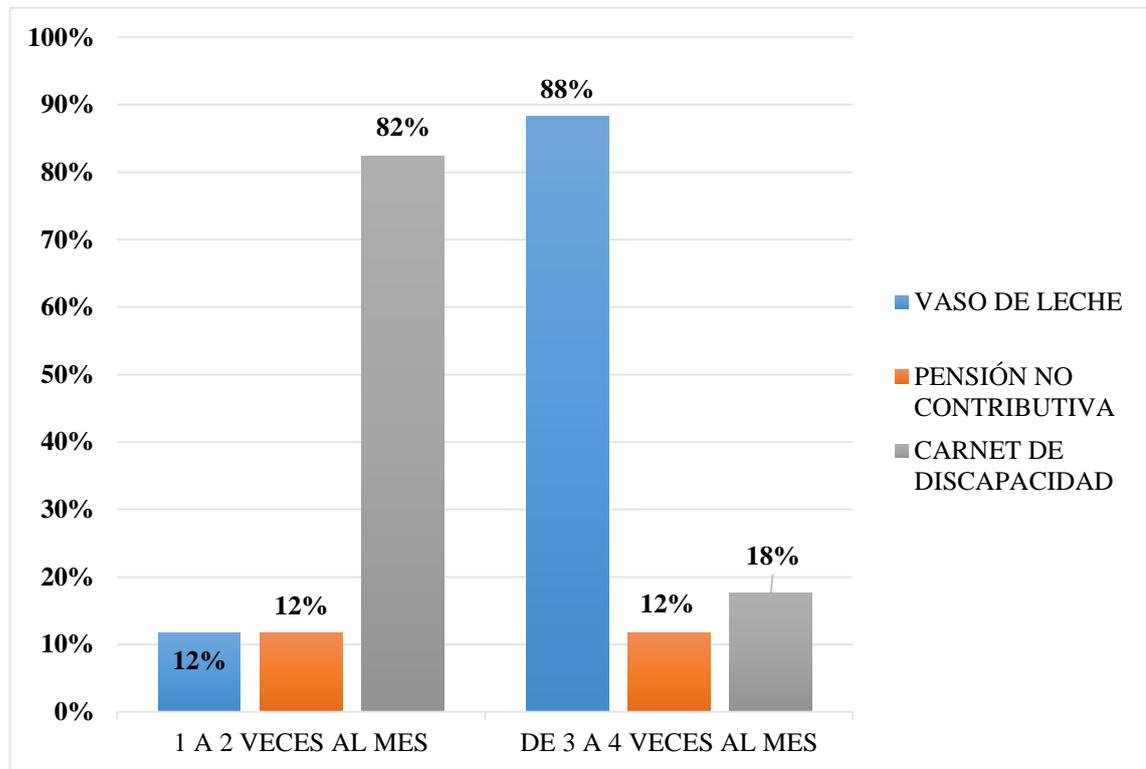
Tabla 9.

Las Personas con Discapacidad que Frecuentan la OMAPED

Con que frecuencia hacen uso del servicio	1 a 2 veces al mes		De 3 a 4 veces al mes	
	Cantidad	porcentaje	Cantidad	porcentaje
Vaso de Leche	10	12%	75	88%
Pensión no Contributiva	75	88%	10	12%
Carnet de Discapacidad	70	82%	15	18%

Figura 8.

Frecuencia que hacen uso del servicio



En la tabla 9 y figura 8: con los datos obtenidos se muestra que, un 88% de los encuestados van al menos de 3 a 4 veces al mes para trámites documentarios sobre el vaso de leche, un 12% y un 18% para tramites y/o seguimiento para la pensión no contributiva y carnet de discapacidad; y un gran porcentaje (88% y un 82%) acuden de una a dos veces al mes para recojo de su carnet de discapacidad o para la revisión del cuaderno por el cobro de la pensión no contributiva (seguimiento mediante las boletas de compra de alimentos, medicamentos, entre otros); y un 12% para recibir el vaso de leche debido a que no pudieron ir en la fecha indicada ya se por problemas personales o familiares.

Tabla 10.

Las Personas con Discapacidad Laboran en una Entidad, Pública, Privada o Trabajan de manera Independiente

Las personas con discapacidad laboran en una entidad, pública, privada o trabajan de manera independiente	Cantidad	%
Si	0	0
No	85	100
Total	85	100

En la tabla 9: se puede observar que las 85 personas con discapacidad encuestados no trabajan debido que son menores de 18 años, adultos mayores o tienen una discapacidad que no les permite, debido a que requieren de un apoderado para que puedan trasladarse y/o realizar actividades.

3.2. SEGUNDA ETAPA

Como se mencionó anteriormente esta segunda etapa trata sobre la satisfacción de los usuarios referente a los servicios que ofrece la OMAPED, el instrumento de preguntas se dividió en cinco dimensiones (tangibilidad, capacidad respuesta, empatía, confiabilidad y seguridad) con un total de 22 preguntas cerradas para que marquen las opciones: 1 totalmente en desacuerdo, 5 totalmente en acuerdo y los intervalos 2, 3 y 4 no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

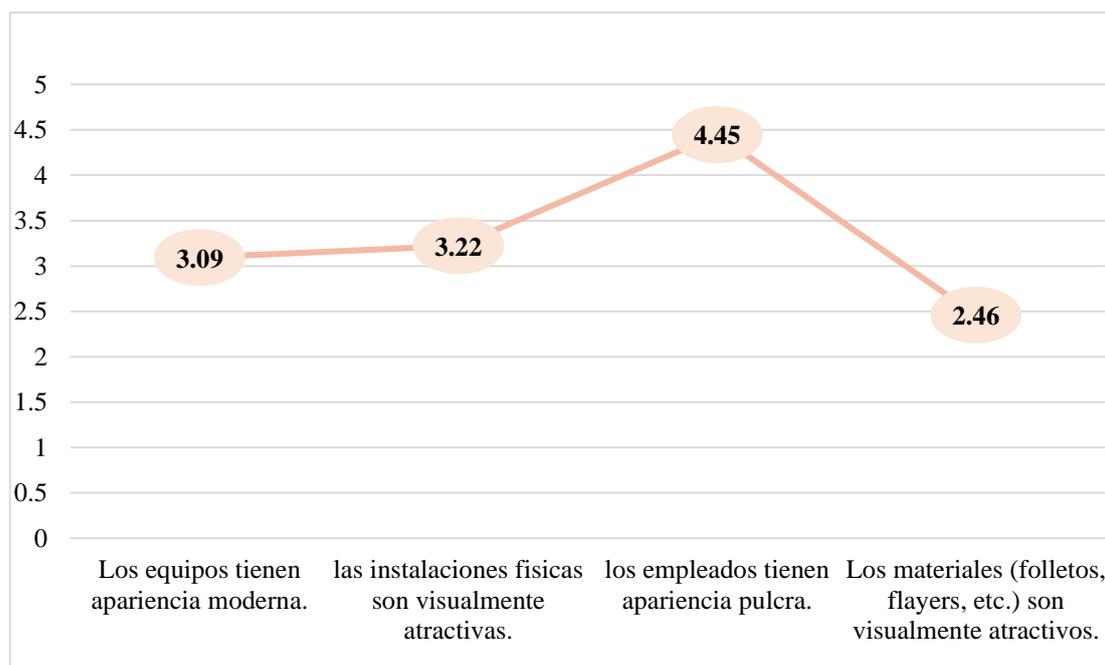
Tabla 11.

Tangibilidad

Tangibilidad	Promedio
Los equipos tienen apariencia moderna.	3.09
Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.	3.22
Los empleados tienen apariencia pulcra.	4.45
Los materiales (folletos, flayers, etc.) son visualmente atractivos.	2.46

Figura 9.

Tangibilidad



Interpretación: en la dimensión de tangibilidad se realizó 4 preguntas a los beneficiarios, donde según los datos arrojados se puede observar que con un promedio aproximado de 4.45 los encuestados están satisfechos con el ambiente donde se encuentra la oficina, que los responsables tienen una apariencia pulcra y cuentan con equipos modernos, pero cuando se mencionó los volantes y afiches mucho de ellos no están satisfechos (promedio aproximado de 2.46), debido que la información brindada no es importante e atractiva para ellos y se podría decir también que por la discapacidad que tienen no pueden leer.

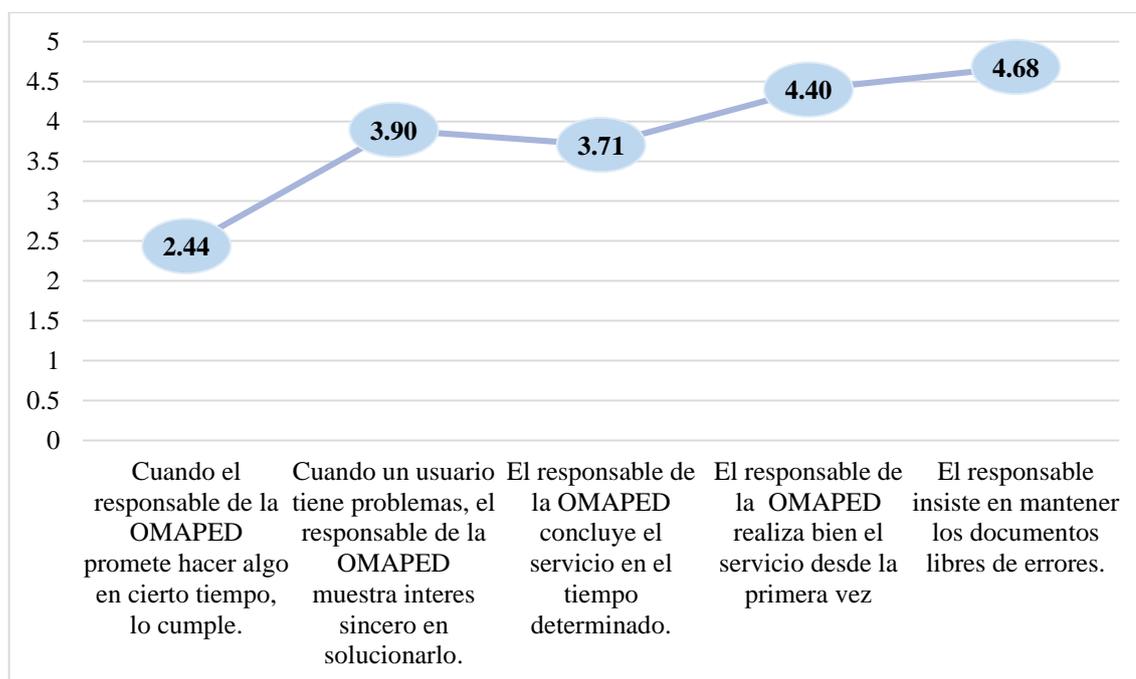
Tabla 12.

Capacidad de Respuesta

Capacidad de Respuesta	Promedio
Cuando el responsable de la OMAPED promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	2.44
Cuando un usuario tiene problemas, el responsable de la OMAPED muestra interés sincero en solucionarlo.	3.90
El responsable de la OMAPED concluye el servicio en el tiempo determinado.	3.71
El responsable de la OMAPED realiza bien el servicio desde la primera vez	4.40
El responsable insiste en mantener los documentos libres de errores.	4.68

Figura 10.

Capacidad de Respuesta



Interpretación: en la dimensión de capacidad de respuesta se realizó 5 preguntas donde, las personas con discapacidad encuestadas manifestaron que, con un promedio aproximado de 4.68 el responsable de la OMAPED muestra un sincero interés en solucionar los problemas, concluyen el servicio en tiempo determinado pero en los tramites de la documentación presentada por los usuarios demora más del tiempo establecido debido a que dicha información se deriva a varias oficinas y no todas estas dispuestas a apoyar, es por ello que solo tiene un promedio aproximado de 2.43.

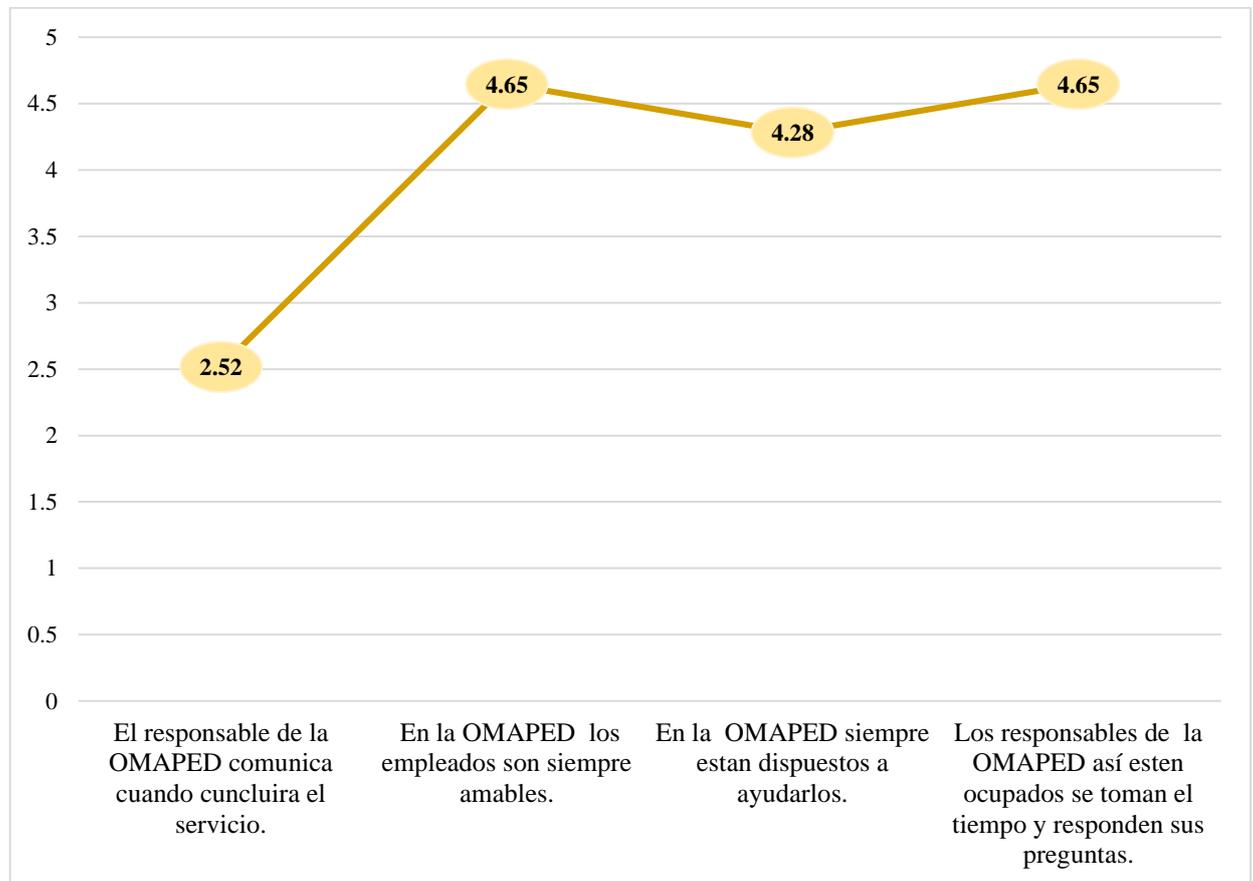
Tabla 13.

Empatía

Empatía	Promedio
El responsable de la OMAPED comunica cuando concluirá el servicio.	2.52
En la OMAPED los empleados son siempre amables.	4.65
En la OMAPED siempre están dispuestos a ayudarlos.	4.28
Los responsables de la OMAPED así estén ocupados se toman el tiempo y responden sus preguntas.	4.65

Figura 11.

Empatía



Interpretación: en la dimensión de empatía se realizó 4 preguntas a los beneficiarios, los cuales manifiestan que un promedio aproximado de 4.65 afirman que son amables con ellos, se toman el tiempo de responder sus preguntas, están siempre dispuestos a ayudarlos; pero cuando se trata de comunicar cuando concluirá el servicio como por ejemplo, su clasificación socioeconómica, su carnet de discapacidad entre otros, indicaron que no se comunican con ellos para informales que ya está por caducar.

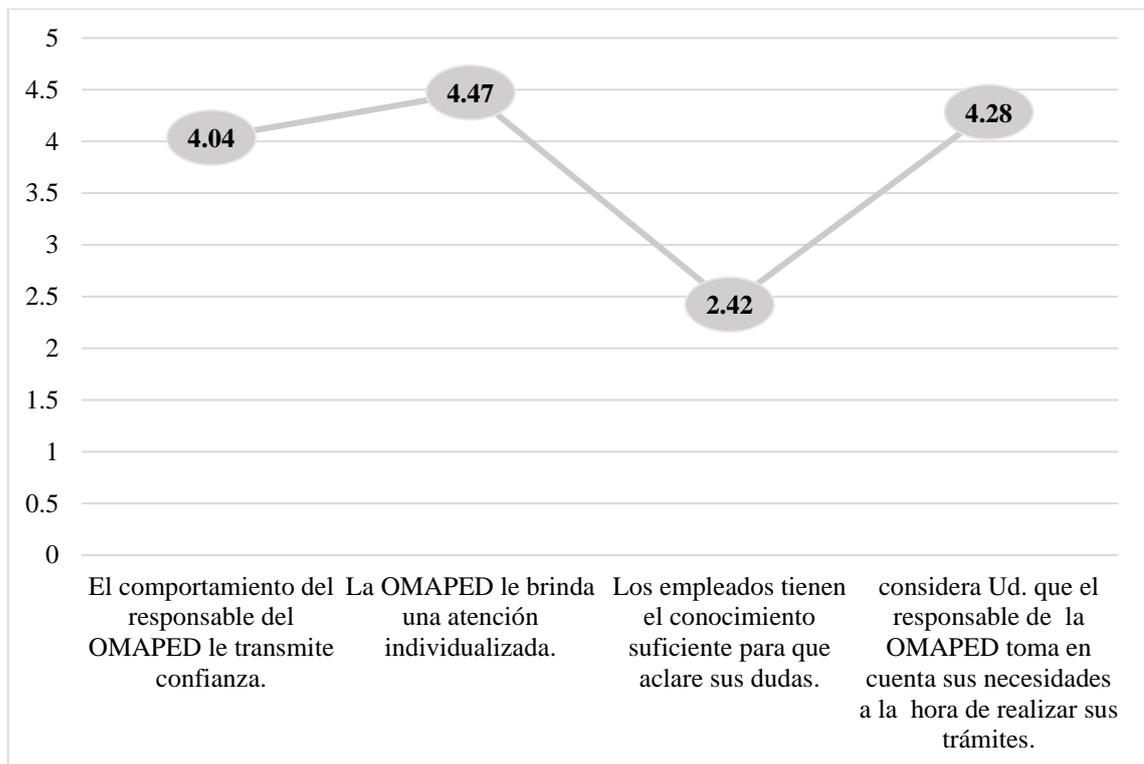
Tabla 14.

Confiabilidad

Confiabilidad	Promedio
El comportamiento del responsable del OMAPED le transmite confianza.	4.04
La OMAPED le brinda una atención individualizada.	4.47
Los empleados tienen el conocimiento suficiente para que aclare sus dudas.	2.42
Considera Ud. que el responsable de la OMAPED toma en cuenta sus necesidades a la hora de realizar sus trámites.	4.28

Figura 12.

Confiabilidad



Interpretación: en la dimensión de confiabilidad se realizó 4 preguntas obteniendo un promedio aproximado del 4.47, de que las personas encuestadas están satisfechas con la atención, les transmiten confianza, pero a causa de la rotación constante del personal un promedio aproximado de 2.42 no estas satisfechos debido a que no tienen el conocimiento suficiente para que aclaren todas sus dudas.

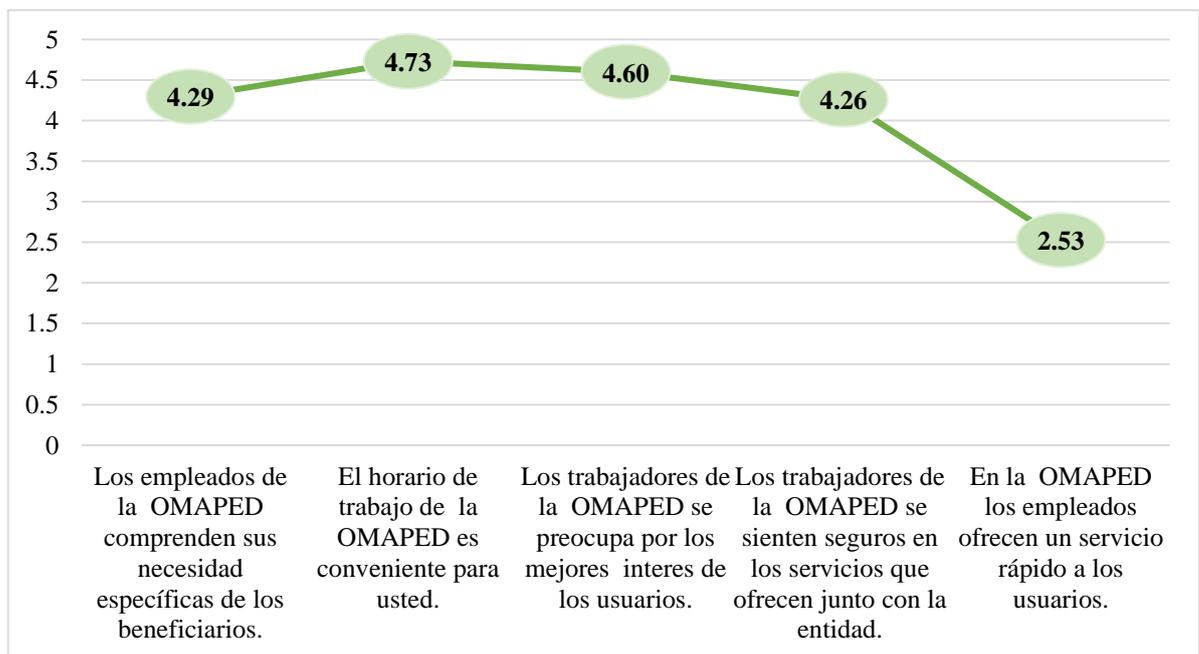
Tabla 15.

Seguridad

Seguridad	Promedio
Los empleados de la OMAPED comprenden sus necesidades específicas de los beneficiarios.	4.29
El horario de trabajo de la OMAPED es conveniente para usted.	4.73
Los trabajadores de la OMAPED se preocupan por los mejores intereses de los usuarios.	4.60
Los trabajadores de la OMAPED se sienten seguros en los servicios que ofrecen junto con la entidad.	4.26
En la OMAPED los empleados ofrecen un servicio rápido a los usuarios.	2.53

Figura 13.

Seguridad



Interpretación: en la dimensión de seguridad se realizó 5 preguntas a los beneficiarios, obteniendo un resultado de que un promedio aproximado de 4.73; están satisfechos con la atención de los responsables, con la atención individualizada que les brindan y de que se preocupan por sus necesidades. Pero los servicios que ofrecen demora aproximadamente de dos a tres meses, como por ejemplo la gestión para la obtención del carnet de discapacidad, la pensión no contributiva, es por ello que un promedio de 2.53, no están satisfechos.

IV. DISCUSIÓN

En su trabajo de investigación de Vidal et al. (2017), sus resultados fueron calificados como buenos por parte de los usuarios, expresaron su satisfacción respecto al tiempo de espera para recibir la atención por parte del fisioterapeuta (p. 04). Por otra parte, la encuesta realizada a los beneficiarios de la OMAPED, según tabla N° 14 y Gráfica N° 12, un promedio aproximado de 4.47 se siente satisfechos, es decir recibieron una atención individualizada, El comportamiento del responsable del OMAPED le transmite confianza y consideran que si toman en cuenta sus necesidades a la hora de realizar sus trámites.

Pacaya et al. (2017) En su trabajo, concluyo que la satisfacción del usuario solo llegó alcanzar un nivel medio. (p. 14). Los resultados obtenidos de los análisis de este trabajo de investigación se pueden decir que, según la tabla N° 12 y Figura N° 10; los trámites de documentación se demora más del tiempo indicado debido a que dichos documentos se derivan a otras oficinas para la continuidad del trámite; por ejemplo para la obtención de la pensión no contributiva, los beneficiarios hacen alcance de los requisitos solicitados y estos son enviados por la mesa virtual del Programa Contigo y en un periodo de seis meses tienen una respuesta.

López et al. (2019) En su artículo, obtuvo como resultado: que los usuarios se encuentran satisfechos por la atención y muy satisfechos en cuanto al tiempo de espera. (p. 03). Cuando se aplicó la encuesta, en la Tabla N° 11 y Figura N° 09 se observó que los beneficiarios se sienten seguros con las instalaciones de la oficina, debido a que está ubicada en el primer piso de la entidad y para el ingreso de los beneficiarios los pasadizos son anchos y están libres de muebles y otros obstáculos al paso, cuentan con pisos antideslizantes, con rampas y los baños son accesibles para las personas con silla de ruedas.

V. CONCLUSIONES

Los servicios que ofrece la OMAPED son tres: el vaso de leche, gestión del carnet de discapacidad y la gestión de la pensión no contributiva; los tres servicios tienen alta demanda debido a que son complementarios entre sí.

El perfil de los usuarios de la OMAPED está constituido por personas con diferentes tipos de discapacidad (leve, moderada y severa), es por ello que deben ser atendidos de la mejor manera como a cualquier otro usuario que va a una oficina, además para ser beneficiario de estos servicios debes estar empadronado en el distrito de Chachapoyas, en los resultados arrojados un gran porcentaje son del sexo femenino, esta población requiere de mayor apoyo debido a las múltiples barreras que tienen ante la sociedad (limitaciones en el estudio, trabajo, salud, entre otros). Es por ello que la OMAPED brinda estos servicios, con la finalidad de que se sientan seguras y que si se preocupan por sus intereses.

La OMAPED, dentro de sus múltiples funciones la más destacada es, mejorar la calidad de vida del beneficiario es decir; realizar campañas salud en coordinación con la DIRESA y CONADIS, elaborar planes de capacitación dirigidos a los docentes e instituciones educativas a fin de comunicar asertivamente sobre los derechos de las personas con discapacidad, promover la inserción laboral tanto en entidades públicas y privadas entre otras funciones, con la finalidad de que el usuario se sienta satisfecho e incluido en la sociedad.

VI. RECOMENDACIONES

Se sugiere lo siguiente:

- El responsable de La Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas debe realizar una capacitación permanente al personal de apoyo, a cerca de los tres servicios que brindan (gestión de la pensión no contributiva, gestión del carnet de discapacidad y el vaso de leche) es decir, brindarles la información necesaria para que cuando los beneficiarios tienen dudas sean aclaradas, así mismo concientizarles también sobre la importancia de fortalecer el buen trato hacia las personas con discapacidad, para que no haya quejas e insatisfacción del servicio.
- Realizar campañas de sensibilización (cada tres meses) a los apoderados (as) de las personas con discapacidad; referente a su aseo personal, educación, alimentación y entre otras actividades, debido a que ellos no pueden realizar sus actividades por sí mismos porque muchos de ellos necesitan de un apoderado para poder desplazarse.

Los beneficiarios que acuden a la OMAPED tienen diferentes tipos de discapacidad que a la hora de interactuar o participar en diferentes actividades existe una barrera entre ellos y la sociedad es por ello que, diversos programas sociales le ayudan a la inclusión a la sociedad, por ejemplo, para su educación cuentan con el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC), en protección social tienen al Programa Contigo, Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar (AURORA); entre otros.

- Mejorar la información brindada en los volantes y afiches; es decir una información concisa, fácil de leer e imágenes que llame la atención al lector. Donde se dé a conocer los derechos que tienen, las oportunidades de estudio, de trabajo y de que hay programas sociales que si velan por su protección e integridad.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Barreto et al., (2011). *Modelo Servperf - Calidad en la Gestión de Servicios*. Punto Fijo. Recuperado el Lunes de Mayo de 2021
- Blanco , & soto. (2017). *Modelo de Gestion y Satisfacción de Usuarios de Área de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc (tesis para Bachiller)*. Universidad Señor de Sipan, Pimentel. Recuperado el lunes de agosto de 2020, de <http://re82/Blanco%20Blanco%20-%20Soto%20Leiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Consejo Universitario. (viernes de febrero de 2019). *Resolución de Consejo Universitario N° 046-2019-UNTRM/CU*. Recuperado el lunes de setiembre de 2020, de <https://www.untrm.edu.pe/es/resolucion/category/70-resoluciones-de-consejo-universitario.html?start=260>
- Gardey, A., & Pérez, J. (2014). *Definición de la Satisfacción del Cliente*. Recuperado el jueves de julio de 2020, de <https://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/#:~:text=Es%20posible%20definir%20la%20satisfacci%C3%B3n,o%20servicio%20con%20sus%20expectativas.>
- Graso, L. (2006). *Encuestas - Elementos para su diseño y análisis*. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas. Recuperado el lunes de mayo de 2021, de https://books.google.com.pe/books?id=jL_yS1pfbMoC&printsec=frontcover&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). Mexico DF: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.DE C.V.
- Honorato, M. (martes de setiembre de 2019). *¿Como medir la satisfacción del cliente? indicadores y heramientas*. Recuperado el miercoles de julio de 2020, de <https://www.beetrack.com/es/blog/medir-la-satisfaccion-del-cliente>
- Ibarra , M., & Casas, E. (lunes de marzo de 2015). *Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio*. Recuperado el jueves de octubre de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000100010

- Lopez et al., (2019). La Satisfacción del usuario en los módulos de afiliación del Seguro Popular. *Horizonte Sanitario*, 17(1). Recuperado el sábado de noviembre de 2020, de <file:///C:/Users/MPCH/Downloads/Dialnet-LaSatisfaccionDelUsuarioEnLosModulosDeAfiliacionDe-6674431.pdf>
- Marketing intelligence Partner. (lunes de noviembre de 2018). *Las 6 mejores técnicas para medir la satisfacción del cliente*. Recuperado el viernes de agosto de 2020, de <https://www.serta.com.mx/tecnicas-para-medir-la-satisfaccion-del-cliente/>
- Moreno, J. A. (2012). *Medición de la Satisfacción del Cliente en el Restaurante la Cabaña de Don Parce (tesis para el Título Profesional)*. Universidad de Piura, Piura. Recuperado el sábado de noviembre de 2020, de pirhua.udep.edu.pe
- MPCH. (2011). *Manual de Organizaciones y Funciones*. Municipalidad Provincial de Chachapoyas. Recuperado el lunes de abril de 2021
- Palacios, M. R. (2017). *Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas 2016 (tesis de Maestría)*. Universidad de Huanuco, Huanuco. Recuperado el sábado de noviembre de 2020, de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/357/MAR%c3%8dA%20DEL%20ROSARIO%20PALACIOS%20ZEVALLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pizarro, L. (2018). *Nivel de satisfacción del usuario que acude a los servicios de consultorios externos del Hospital Regional Virgen de Fatima de Chachapoyas, 2018 (tesis para Licenciatura)*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas. Recuperado el sábado de noviembre de 2020, de <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1885/Pizarro%20Mendoza%20Llaquelina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vidad et al., (2017). Satisfacción del usuario por un trato digno en las Áreas de Terapia Ocupacional y Mecanoterapia del Centro de Rehabilitación y Educación Especial del Estado de Tabasco. *Artículo de Investigación*, 72(1). Recuperado el sábado de noviembre de 2020, de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rsm/v72n1/0301-696X-rsm-72-01-24.pdf>

ANEXOS



**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA OFICINA MUNICIPAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD (OMAPED) DE LA GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y PROMOCION SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS -2020.

Estimado (a) encuestado(a), Su opinión es importante para tratar de mejorar nuestro desempeño y medir su satisfacción de los servicios que reciben de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas como el vaso de leche, la gestión de la pensión no contributiva y la gestión del carnet de discapacidad. El instrumento de preguntas se divide en dos partes, la primera consta en preguntas de información general y la segunda trata sobre la satisfacción de los servicios que ofrecen. Marque con una X la alternativa conveniente para usted. ¡MUCHAS GRACIAS!

El llenado de declaraciones será realizada por el/la:

Apoderado (a)

Usuario (a)

DATOS DEL ENCUESTADO:

Sexo:

Femenino

Masculino

Tipo de discapacidad:

(De acuerdo a su carnet de discapacidad)

Leve

Moderada

Severa

Estado civil:

Soltero (a)

Casado (a)

Grado de instrucción:

Primaria

Secundaria

Superior

Iletrado

Edad:

Niño (menor de 18 años)

Adolescente (de 18 a 29 años)

Joven (de 30 a 44 años)

Adulto (de 45 a 64 años)

Adulto mayor (Mayor de 65 años)

Trabaja:

Si No

si trabaja indicar:

Público Privado

Lugar de residencia:

***Identifique los servicios que Ud. hace uso en la OMAPED**

Vaso de leche	<input type="checkbox"/>
Pensión no contributiva	<input type="checkbox"/>
Carnet de discapacidad	<input type="checkbox"/>

***Con qué frecuencia hace uso del servicio:**

Vaso de leche

1 a 2 veces al mes

3 a 4 veces al mes

Pensión no contributiva

1 a 2 veces al mes

3 a 4 veces al mes

carnet de discapacidad

1 a 2 veces al mes

3 a 4 veces al mes



**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

Por favor, indiquenos hasta qué punto piensa que la OMAPED debería tener las características descritas en cada declaración. Si cree, que la afirmación tiene relación con la idea que usted tiene en mente y no es esencial para considerar como excelente haga un círculo alrededor del número 1. Si cree que una característica es absolutamente esencial para considerar como excelente haga un círculo alrededor del número 5. Si sus opiniones al respecto no son tan definitivas, haga un círculo alrededor de uno de los números intermedios. No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión lo que piensa respecto a los servicios que ofrece la OMAPED.

DIME- NSION	N.º	Declaraciones	Fuertemente en desacuerdo			Fuertemente en acuerdo	
			1	2	3	4	5
TANGIBLES	01	La OMAPED tiene equipos de apariencia moderna.	1	2	3	4	5
	02	Las instalaciones físicas de la OMAPED son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5
	03	Los empleados de la OMAPED tienen apariencia pulcra.	1	2	3	4	5
	04	Los elementos materiales (folletos, flyers, etc.) son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA	05	Cuando el responsable de la OMAPED promete hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	1	2	3	4	5
	06	Cuando un usuario tiene problemas, el responsable de la OMAPED muestra un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5
	07	El responsable de la OMAPED realiza bien el servicio desde la primera vez.	1	2	3	4	5
	08	El responsable de la OMAPED concluye el servicio en el tiempo determinado.	1	2	3	4	5
	09	La OMAPED insiste en mantener documentos y registros de los usuarios libres de errores.	1	2	3	4	5
EMPATÍA	10	En la OMAPED los empleados comunican a los usuarios cuando concluirá el servicio brindado.	1	2	3	4	5
	11	En la OMAPED los empleados son siempre amables con los usuarios.	1	2	3	4	5
	12	En la OMAPED los empleados siempre están dispuestos a ayudarlos a los usuarios.	1	2	3	4	5
	13	En la OMAPED los empleados nunca están demasiados ocupados para responder las preguntas de los usuarios.	1	2	3	4	5



**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

	N°	DECLARACIONES	Fuertemente en desacuerdo			Fuertemente en acuerdo	
			1	2	3	4	5
CONFIABILIDAD	14	El comportamiento de los trabajadores de la OMAPED transmite confianza a sus usuarios.	1	2	3	4	5
	15	La OMAPED da a sus usuarios una atención individualizada.	1	2	3	4	5
	16	En la OMAPED los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	1	2	3	4	5
	17	Considera usted que, el responsable de la OMAPED toma en cuenta sus necesidades a la hora de realizar sus trámites.	1	2	3	4	5
SEGURIDAD	18	Los empleados de la OMAPED comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.	1	2	3	4	5
	19	La OMAPED tiene horario de trabajo conveniente para todos sus usuarios.	1	2	3	4	5
	20	Los trabajadores de la OMAPED se sienten seguros en los servicios que ofrecen junto con la entidad.	1	2	3	4	5
	21	La OMAPED se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.	1	2	3	4	5
	22	En la OMAPED los empleados ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	1	2	3	4	5