UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TRABAJO DE INVESTIGACION

MODELO DE GESTIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL ÁREA DE PROGRAMAS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC.

PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

Autor(es):
Blanco BlancoLiliana Elita.
Soto Leiva Carmela.

Asesor
MBA. Rivera Tantachuco Ricardo

Línea de Investigación
Gestión y Competitividad

Pimentel – Perú
2017

ÍNDICE

Capítulo I: 9
problema de investigacion 9
1.1. Situación problemática 10
1.2. Formulación del problema 12
1.3. Delimitaciones 12
1.4. Justificación e importancia 12
1.5. Limitaciones de la investigación: 13
1.6. Objetivos de la investigación: 13
Capítulo II: 14
marco teórico 14
2.1 antecedentes de estudio 15
2.2 base teórica científicas 19
2.3 definición de términos básicos. 26
Capítulo III 28
marco metodológico 28
3.1. Tipo y diseño de investigación 29
3.2. Población y muestra 29
3.3. Hipótesis 31
3.4. Variables 31
3.5. Operacionalización 9
3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recoleccion de datos 41
3.7. Procedimiento de recolección de datos 41
3.8. Análisis estadísticos e interpretación de datos 41
3.9. Principios éticos: 42
3.10. Criterios de rigor científico 42

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Descripción de la fórmula de muestra 30
Tabla 2 Niveles de confianza o seguridad: 30
Tabla 3 Operacionalización de gestión de calidad del servicio. 9
Tabla 4 Operacionalización de satisfacción del usurario 10
Tabla 5 Criterios de rigor científico 42

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito, proponer un modelo de Gestión de calidad de servicio que incremente el nivel de satisfacción de los usuarios del área de programas sociales en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, con una investigación cuantitativa y con diseño es no experimental, las muestras obtenidas tiene como unidades muéstrales a 100 colaboradores de la empresa y 369 usuarios de los programas sociales, el abordaje metodológico es del tipo descriptivo propositivo, las técnicas utilizadas es la encuesta y el instrumento aplicado es un cuestionario con pregunta de múltiple respuesta, se concluye que la gestión del servicio en el área de programas sociales es regular y al mismo tiempo buena, y el factor más débil del servicio al usuario es la fiabilidad, y la satisfacción del usuario respecto al servicio es moderada y alta, así mismo las percepciones del usuario son mas altas a las expectativas de este respecto al servicio en el área de programas sociales de la municipalidad de Hualgayoc.

Palabras claves: gestión, calidad del servicio y satisfacción del usuario.

ASTRACT

The present research aims to propose a model of Quality of Service Management that increases the level of satisfaction of the users of the social programs area of the Provincial Municipality of Hualgayoc - Bambamarca, the type of research is quantitative and the design is not experimental, the samples obtained have as sample units 100 employees of the company and 369 users of social programs, the methodological approach is of the descriptive type proposition, the techniques used is the survey and the instrument applied is a questionnaire with multiple response questionnaire , it is concluded that the management of the service in the area of social programs is regular and at the same time good, and the weakest factor of the service to the user is reliability, and the satisfaction of the user regarding the service is moderate and high, perceptions of the user are higher to the expectations of this respect to the service in the area of social programs of the muncipality of Hualgayoc

Keywords: management, quality of service and user satisfaction

INTRODUCION

El presente informe de investigación denominado Modelo de gestión de la eficacia del servicio y la satisfacción del beneficiario del área de programas sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc. Ya que actualmente, la preocupación del sector público es ponerse a la par con el sector privado en cuanto al servicio al usuario, ya que desde muchos años atrás los diferentes usuarios bienes quejándose del mal servicio que brinda las instituciones públicas, especialmente áreas como los programas sociales que día a día está en interacción con los distintos usuarios ya que cada tipo de programa sociales tiene un particular usuario que requiere un tratamiento personalizado que cubra sus expectativas en cuanto al servicio recibido. La complacencia del beneficiario en este tema depende siempre de la calidad de los servicios además de una sus expectativas. Un consumidor se encuentra orgulloso cuando los bienes cubren o exceden sus deseos. Si los conocimientos de un beneficiario son bajas es por que recibe un deficiente servicio. El servicio de calidad es un fin continuo para compensar las penurias, ansiedades y obligaciones de la ciudadanía

La investigación se desarrolló a través de los siguientes capítulos:

Capítulo I: Se describe la realidad problemática y formula el problema de la investigación, los objetivos, las delimitaciones, la justificación e importancia y las limitaciones.

Capítulo II: Comprende el marco teórico referencial, se describe los antecedentes de la investigación, las bases teóricas científicas, estado de arte y finalmente se presenta la definición de términos básicos.

Capítulo III: Se presenta el marco metodológico de la investigación, describiendo el tipo y diseño de investigación, la población identificando la muestra, la hipótesis, operacionalización, los métodos, técnicas con el instrumento tanto de recopilación como de procesamiento, descripción estadística, criterios éticos y de rigor científico.

Capítulo IV: Se presenta los resultados obtenidos en investigación, haciendo un análisis e interpretación de los mismos a través de tablas y figuras, asimismo, se presenta una discusión de resultados, Capítulo V: Propuesta de investigación,

Capítulo VI: Conclusiones y recomendaciones; finalmente, se presenta las referencias y anexos.

CAPÍTULO I:
PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Situación Problemática

Por estudios realizados en paises Europeos, con relacion a la eficacia de atención y al gusto del beneficiario, revelan los resultados de satisfacción que superan el 90% y en el que se puede apreciar aspectos relacionados como trato cordial, además se puede percibir que los profesionales realizan gran arrojo con la finalidad de minimizar la ansiedad del publico usuario. Así mismo se a registrado algunos casos negativos como el exagerado tiempo que tienen que esperar los usuarios, para poder ser atendido en las ocaciones que concurren a la entidad, en la que no cuenta con la cantidad necesaria de personal sumado a ello la incapacidad para proporcionar una completa atención al usuario.

Los temas de mayor relevancia en los cuales han podido ser materia de observación fueron la preparación profesional, la amabilidad, habilidad para atender las dificultades y/o requerimientos, la forma en que se realiza el trato por parte del personal que se encuentra a cargo. Ademas Con menos interes, se pudo observar aspectos com el tiempo y la información.

En lo que concierne a nuestro país, uno de los principales aspectos que rigen la política sectorial es un derecho ciudadano que el usuario reciba una atención de calidad. como un indicador para realizar la evaluación de los servicios al usuario es la satisfacción del consumidor, al obtener información relacionada a la calidad en los aspectos de estructura, procesos y resultados.

En lo que concierne a los clientes tanto (internos y externos), la normativa nacional ha establecido que la población vulnerable reciba atención de calidad basada en un enfoque de derechos como la igualdad de género y demás políticas concretas que sirvan para que este tipo de personas puedan puedan gozar de los derechos que por su concisión les corresponde, y de esta forma evitar actos de discriminación, estigma que en la mayoría de ocasiones conlleva a su privación y exclusión y privación de sus derechos conllevando a que sus necesidades y privándoles de recibir atención

Además teniendo en consideración los principios de calidad previamente determinados para la prestación de los servicios que les corresponde, a la

población vulnerable le corresponde recibir atención mediante un equipo multidisciplinario destinado a garantizar su atención completa con contribuya a mejorar su atención y por ende se obtenga su satisfacción

La atención al cliente respecto al servicio que presta una institución, en este caso la atención a los usuarios del área de Programas Sociales que proporciona la Municipalidad Provincial de Hualgayoc-Bambamarca, existe disconformidad por parte de los usuarios de dichos programas, por cuestiones de tiempo, atención y percepción de inequidad e injusticia en cuanto a la atención, lo que ocasiona insatisfacción que se manifiestan en reclamos, sugerencias que tienen que solucionar las personas responsables del área de programa sociales de la Municipalidad.

Se identifican vacíos en los procesos de transferencia de la información sobre la modalidad, requisitos y servicios de estos programas. Entre los principales problemas se puede mencionar: Dificultad en la focalización de espacios.

Debilidad en la selección de usuarios o beneficiarios. Como consecuencia de este indicador se nota que, los usuarios o beneficiarios actuales de los programas sociales no son los que reúnen las condiciones o necesidades más sentidas, como para ser los demandantes reales.

Para la operatividad de los programas sociales, el Estado destina partidas presupuestales no contemplativas en los valores reales, como para atender la demanda poblacional de usuarios potenciales. Es de gran consternación no atender casos de extrema pobreza de beneficiarios por bajos presupuestos asignados, como recursos ordinarios.

Es por esta razón que se ha creído conveniente llevar a cabo la presente investigación con la finalidad de diseñar una propuesta que mejore el nivel de satisfacción de los usuarios del Área de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc-Bambamarca, 2017.

1.2. Formulación del problema

¿En qué manera una propuesta de Gestión contribuirá a mejorar el nivel de Satisfacción de los usuarios del Área de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc?

1.3. Delimitaciones.

El trabajo de investigación se realizó en:

Región

Cajamarca

Provincia

Hualgayoc

Distrito

Bambamarca

Institución

Municipalidad Provincial de Hualgayoc- Bambamarca.

Sujetos

Beneficiarios de los programas sociales de la municipalidad provincial de Hualgayoc- Bambamarca.

1.4. Justificación e importancia

El estudio es importante porque servirá para diagnosticar a profundidad el nivel de satisfacción del usuario según las dimensiones de cada variable, así realizar un análisis concienzudo sobre como poder brindar una mejor atención a los clientes en el área de programas sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc- Bambamarca y el cual servirá de base para la propuesta de mejora del servicio. La propuesta de mejora de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc, se realiza para optimizar la atención de los usuarios; por lo que proponen la implementación de la plataforma para la atención a los ciudadanos, para realizar trámites, información y recepción de quejas y reclamos. La propuesta de mejora de atención al usuario de la

Municipalidad Provincial de Hualgayoc, se realiza para optimizar la atención a los ciudadanos otorgada. La atención a la ciudadanía se realizará a través de un único número telefónico o central telefónica, desde el cual se deriva la llamada a la respectiva oficina del área que corresponda.

1.5. Limitaciones de la Investigación:

Estas se encuentran relacionadas principalmente con la recopilación de la información ya que el personal se mostraba reacio a brindarlo seguramente porque están desarrollando sus labores cotidianas.

1.6. Objetivos de la Investigación:

16.1. Objetivo General

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.

1.6.2 Objetivos específicos

a) Identificar la gestión actual de los colaboradores del área de los programas de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2017.

b) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del área de sub gerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2017.

c) Diseñar un modelo de gestión para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios del Área de sub Gerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2017

CAPÍTULO II:
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de Estudio

2.1.1. A Nivel Internacional

Droguett, (2012). En su tesis “Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes”. el objetivo principal fue determinar los motivos de insatisfacción, estar al tanto que indicador resulte más significativo para los clientes al momento de fijar si la práctica fue satisfactoria o no. La muestra en esta tesis concierne a las opiniones de 1460 usuarios en un tiempo de 6 meses. La hipótesis fue: La calidad afecta directa y positivamente a la complacencia en el servicio al usuario de la industria Automotriz. Los resultados conseguidos fueron el trabajo del vendedor, el cual es evaluado por los clientes en el desarrollo de la venta.

García, (2012), En su tesis “Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del sub centro de salud El Bosque. Propuesta Gerencial de Mejoramiento- Ecuador. Periodo 2011”. El objetivo fue diagnosticar la calidad y calidez de atención al usuario con la finalidad de elaborar una Propuesta de Mejora continua. El trabajo se realizó en 393 personas mayores de 17 años que fueron atendidos en octubre y noviembre del 2011, teniendo en cuenta los aspectos frecuentes de atención en los servicios al usuario, en el trato al personal, de los cuales el 9% fueron varones y el 91% fueron mujeres. En la hipótesis diseñada fue empleado un programa gerencial para mejorar la calidez y eficacia del cuidado el servicio a los usuarios del centro de Salud “El Bosque”. obteniendo como resultados: el 21% reveló que la atención fue excelente, el 37% explicó como muy buena, el 35% declaró que el tipo de cuidado al cliente como buena, de regular fue el criterio de un 6% y por último con mala atención 1%. En conclusión, el promedio que la satisfacción del usuario está entre buena y muy buena la apreciación de la atención. Con el análisis de esta investigación, se procedió a la elaboración de una propuesta de mejora en la calidad y calidez de la atención al usuario.

Lascurain, (2012). En su tesis “Diagnóstico y propuesta de mejora de la calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida”. Objetivo: Determinar los factores más importantes que tiene dominio sobre la eficacia del servicio de la compañía, así poder crear una propuesta de mejoramiento factible que aumente el agrado y lealtad de los clientes. Muestra: La muestra es no probabilística. Será de tipo semejante compuesta con una muestra de casos-tipo, las componentes a elegir tendrán un perfil propio, es decir. Existirán consumidores de la misma empresa. Hipótesis: El diagnóstico permitirá mejorar la calidad de servicio al cliente de la compañía de aparatos de energía ininterrumpida. Resultados: La solución de inconvenientes fue muy significativo hacia el cliente y altera claramente a obtener satisfacción a un largo periodo. En relación a la calidad el importe que el cliente percibe, está relacionado con el precio. La perspectiva del cliente en la sucesión de abastecimiento que determina sus posibilidades en relación al beneficio que obtiene. En Conclusión: en el flujo de investigación que se está proporcionando el impulso de un paquete de bienes para ofrecer al cliente, se conseguirán resultados que apoyen a optimizar la satisfacción del cliente y está basada en la nobleza de los clientes. los empleados se hallan educadamente competentes y no posee una orientación de técnicas, no quedarán ordenados con lo requerido de la de la empresa y no se lograrán resultados propicios hacia uno y otro.

Álvarez, (2012). En su tesis “Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales”. El Objetivo: es de tipo es probabilístico y está compuesta por 839 clientes que hicieron una adquisición en la red PDVAL del distrito de Capital. Hipótesis: Satisfacción de los clientes y usuarios a disminución en correspondencia con el servicio dado en redes de tiendas oficiales. Resultados: Las clarividencias de los consumidores forman extensiones que desciendes que los beneficios en un 25.4%, coexistiendo circunstancias, adelantos en las extensiones y certezas claras y confianza, concretamente en las imágenes específicas y la del turno que tiene que esperar para la atención correspondiente. Conclusiones: El cliente observa en cuanto a la dimensión “políticas” que este supera el servicio esperado. Los productos tienen frescura y calidad, siendo una ventaja competitiva del establecimiento.

Civera S. Manuel (2008), "En su tesis Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido" establece la importancia de la excelencia y intranquilidad de los centros saludables para su adelanto continuo es cada tiempo mayor, en una averiguación ejecutó un total de 399 encuestas propias distribuidas entré el hospital privado (Hospital 9 de Octubre), el hospital público (Valencia) y el hospital público de misión mixta tanto (privado como público). Donde Se realizaron 171 entrevistas al Hospital Público, 92 en el Hospital Privado 9 de octubre, y 136 en el Hospital de Alzira, lo que hace un total de 399 investigaciones. Obteniendo la siguiente muestra del 5%, para un nivel de confianza del 95.5% y un p=q=0.5. Los firmamentos tienen a personas de 18 años. Con los datos obtenidos a podido llegar a las siguientes conclusiones:

La atención brindada en estos hospitales es excelente sin embargo se evidencian diferencias de acuerdo a cada uno de los hospitales que son pequeñas.

Las evaluaciones originarias en la confianza que inspira el hospital son altas, la confianza de los humildes en los tres centros de salud es buena ya que es muy personalizado. con Relación al bienestar en la sala de espera y consultas le falta mejorar su infraestructura

2.1.2. A Nivel Nacional

Córdova, (2007). En su tesis "Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau". su objetivo principal fue establecer un valor de complacencia del beneficiario externo del área de emergencia en el Hospital Grau, con motivación al personal de salud. Se encuestó a 66 persona en relación con 120 consumidores externos que concurren a los tópicos los que se dividen en siete equipos, a los cuales se les aplicó la encuesta sobre satisfacción del servicio. La hipótesis existió que el nivel de entusiasmo del trabajador de salud en el área de Emergencia del Hospital Grau interviene sobre la satisfacción del cliente externo. Los resultados revelaron que la estimulación es alta en el personal de salud (media de 27.23 de 30 puntos) con una superioridad de los elementos motivacionales específicos. La relación entre la satisfacción del beneficiario externo y la pasión del personal de salud en el área de emergencia a

sufrido una caída. Es decir, existe insatisfacción en los beneficiarios al exterior.

Luna, (2012). Su tesis "Percepción de la calidad de servicio en la emergencia pediátrica". Estudio multicéntrico. El objetivo fue estudiar el conocimiento de la eficacia de servicio que poseen los beneficiarios externos en la habitación de exámenes de emergencia pediátrica en los hospitales de la Red Asistencial Rebagliati (RAR) - Essalud. Se aplicó un examen a una muestra de 384 beneficiarios entre 18 y 60 años, para calcular la inteligencia de la eficacia del servicio. La hipótesis fue una percepción de la calidad de prestación de servicio en emergencia pediátrica es buena. Los resultados mostraron que el conocimiento en la calidad de atención fue bueno en el 63%, regular en el 21% y mala en el 16% de los beneficiarios externos. El hospital más aceotado fue el Hospital Uldarico Roca con 61% de conocimiento bueno y 39% de inteligencia regular; el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati, tuvo 21 % de inteligencia buena y 52% de regular percepción. Los hospitales de bajo valor fue el Hospital Cañete y Alcántara, con 45% cada uno de ellos de mala percepción. En la RAR, las superficies de la eficacia de prestación de servicio mejores estimadas por los usuarios son los talentes visibles, la confianza y seguridad con 65, 68 y 70% de inteligencia muy buena. La dimensión y capacidad de respuesta obtuvo mínima buena percepción (53%). Las dimensiones de respuesta y empatía son las menos valoradas con mala percepción en los hospitales Angamos y Rebagliati La conclusión es que en cuanto a la percepción de calidad de servicio es buena (63%), las dimensiones mejor valoradas han sido los talentos visibles, seguridad y confiabilidad, siendo el Hospital Uldarico Roca el mejor percibido.

Ninamango, (2015). Tesis "La Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza". El objetivo fue narrar la inteligencia de la eficacia de prestación de servicios a los beneficiarios del referido nosocomio. La muestra fue en 230 usuarios de los estudios externos en enero del 2014. Se realizó una muestra no probabilística, utilizó la escala SERVQUAL rectificada a 22 pares de interrogantes en la cual calcula la satisfacción suponiendo la discrepancia entre

las contestaciones hacia las expectaciones y los conocimientos. Los datos son desarrollados con el SPSS. Se halló insatisfacción de 83.9%. Las conclusiones expusieron que el regodeo encontrado (83,9%) es muy alta al compararla con los saberes previos. Las expectativas fueron más altas que las percepciones.

Cabello y Chirinos, (2012). Universidad Cayetano Heredia Tesis “Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud”. Su objetivo: Aprobar, calcular la aplicabilidad de investigaciones para poder calcular la satisfacción de los usuarios en emergencia (E) y consulta externa en un hospital público; la muestra fue no probabilística aplicada a 383 clientes de CE y 384 de E. Los resultados: La satisfacción completa de los clientes en CE fue 46,8% y 52,9 %. Es decir, la satisfacción está en un valor medio.

Castillejo, (2010). En su tesis “El Nivel de complacencia del beneficiario externo sobre la disposición de atención de consultorio en centro médico en el Hospital de Apoyo Víctor Ramos Guardia de Huaraz”. Es equitativo del artículo fue establecer un nivel de felicidad del beneficiario externo sobre la energía de cuidado de enfermería de un Centro Médico en el Hospital de Soporte "Víctor Ramos Guardia"- Huaraz-2009. La muestra fue realizada a 30 personas, quienes se les aplicó una encuesta. Conclusiones. La generalidad en los clientes externos tiene una opinión de satisfacción baja con correlación a la calidad de atención que promete la asistente al cliente externo.

2.2 Base teórica científicas

2.2.1. Calidad de servicio

a) Concepto

(Stanton, 2009), Eficacia y prestación son dos nociones indesligables cuando se trata de la correlación seguida que instauran las estructuras con los beneficiarios,

La relación de la aptitud del favor que se suministra al consumidor que asiste para restablecer su etapa de fortaleza, requiere de una cadena de ejercicios que desarrollen para reanimar y tranquilizar

físicamente, igualmente circunscribe una sucesión de actividades comerciales de agitaciones y miserias, interesando mucho la atención del personal administrativo, tener empatía a las personas, con todos los valores y tecnología adecuada.

Se proponen ciertos conceptos correlacionadas con eficiencia de servicio para generalmente ejecutar la más indicada para la presente tesis:

"la eficiencia se vislumbra como una eficiencia administrativa y las empresas encaminadas hacia el liderazgo, con el afán de servir y de vivir en el tiempo. La eficiencia no es de características que se mantengan estáticas, es también una forma renovable. Plantean algunos conceptos con respecto a la calidad, para ejecutarlo la más indicada en la presente tesis: "la eficiencia se mejora como un ejemplo de procesos y encaminado por empresas líderes, así como una forma de ser y de vivir". La denominada calidad no es una secuencia de características que se mantengan fijas, es una manera que se renueva.

a) Gestión de la calidad de servicio

(Kotler, 2009)**, "**Es el conjunto de actividades que las instituciones de salud de Lima determinan como política de calidad, los objetivos y las responsabilidades proporcionando de forma consistente, una calidad de servicio superior a la de la competencia". Una Gestión de la calidad en el servicio implica el establecimiento correcto del procedimiento administrativo.

La clave está en equilibrar o superar las expectativas de los clientes en cuanto al servicio. Si el personal desconoce la calidad del servicio se obtendrá inferiores expectativas en los consumidores, se perderá el interés en acudir a estas organizaciones sean privadas o públicas.

El consumidor es el que determina los niveles de excelencia en el servicio y continuamente al estar empoderado requerirá de más.

La organización debe gestionar la efectividad en sus clientes, minimizando en gran forma la diferencia entre lo real en cuanto a lo real al brindar el servicio y la expectativa del cliente.

Para desterrar errores, se debe desarrollar una cultura férrea y un decidido esfuerzo en factores que el cliente busca para evaluar la Calidad del Servicio.

2.2.2. Satisfacción al cliente

a) Introducción

El cliente valora el servicio desde diferentes puntos de vista, siendo necesario diversificar los que resultan elocuentemente significativos por el dominio que despliegan en los horizontes de complacencia que se ha experimentado.

(Kotler, 2009), considera la complacencia del cliente como, el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de confrontar el beneficio percibido de un producto o servicio con sus perspectivas.

a) Dimensiones de la Satisfacción del Cliente:

(Kotler, 2009), menciona que la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

El Rendimiento Percibido: Es el "resultado" que el cliente "descubre" que logró en el producto o servicio que alcanzó. El beneficio descubierto tiene las subsiguientes peculiaridades: Se establece desde el lugar panorámico del cliente, no de la sociedad.

Se basa en las consecuencias que el cliente obtiene con el producto o servicio.

Obedece del estado de grandeza del cliente y de sus raciocinios. Dada su complicación, el "rendimiento percibido" puede ser explícito luego de una total indagación que emprende y acaba en el "cliente".

Las Expectativas: Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por obtener algo, en base a estas cuatro situaciones:

Ofrecimientos que hace la misma compañía aproxima de los favores que brindan el producto o servicio. Experiencias de atenciones anteriores.

Dictámenes de influencias, conocidos, acreditados y líderes de opinión.

Por ejemplo, si las expectaciones son exageradas desciendes no se encantarán bastantes clientes.

Un fragmento muy atrayente sobre este punto es que la depreciación en los índices de complacencia del cliente no siempre significa una depreciación en la calidad de los productos o servicios.

En todo caso, es de importante monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes para establecer lo siguiente:

Si están dentro de lo que la empresa puede suministrar.

Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que crea la capacidad.

b) **Los Niveles de Satisfacción:**

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción: Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente. Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

(Kotler, 2009), señala que la satisfacción es la evaluación que realiza el cliente respecto a un servicio y que depende de que el servicio respondiera a sus necesidades y expectativas. Si esto no se cumple se produce la insatisfacción. Coincide que la satisfacción de los clientes es la medida de la calidad en los servicios.

Las emociones de los clientes también pueden afectar el estado de ánimo o la satisfacción en su vida".

Cuando un cliente compra un producto o recibe un servicio y luego éste no llega a cumplir con sus expectativas, entonces quedará insatisfecho, difícilmente volverá a comprarnos o visitarnos, y muy probablemente hablará mal de nosotros en frente de otros consumidores.

(Kotler, 2009), indica que la satisfacción del cliente cuenta con dimensiones como: “La confiabilidad, siendo la capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa, En un sentido más amplio, la confiabilidad significa que la institución cumple sus promesas acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios (entregar lo que se promete). De otra forma, la confiabilidad se puede definir también como “Validez, característica principal del servicio que brinda el producto de una manera correcta y eficaz, es decir que la validez se ve como una evaluación más que una característica. Muchos creen que “lealtad y satisfacción” tienen el mismo significado por ejemplo: una persona que va a un supermercado y por la gran atención, se sintió satisfecha, es cierto que existe la posibilidad que vuelva a comprar en el mismo lugar.

El cliente es el que decide qué producto quiere comprar, cuándo lo quiere comprar y cuánto tiempo está dispuesto a esperar hasta que se le sirva. La satisfacción del cliente es la parte más importante de la estrategia empresarial.

c) Importancia

(Kotler, 2009), menciona que la importancia de la satisfacción del cliente en el mundo empresarial reside en que un cliente satisfecho será un activo para la compañía debido a que probablemente volverá a usar sus servicios o productos, volverá a comprar el producto o servicio o dará una buena opinión al respecto de la compañía, lo que conllevará un incremento de los ingresos para la empresa.

Por el contrario, un cliente insatisfecho comentará a un número mayor de personas su insatisfacción, en mayor o menor medida se quejará a la compañía y si su insatisfacción alcanza un determinado grado optará por cambiar de compañía para comprar dicho producto o servicio o en último caso, incluso abandonar el mercado.

Aunque la satisfacción del cliente es un objetivo importante, no es el objetivo final de las sociedades en sí mismo, es un camino para llegar a este fin que es la obtención de unos buenos resultados económicos. Estos resultados serán mayores si los clientes son fieles, ya que existe una gran correlación entre la retención de los clientes y los beneficios Características que generan la satisfacción del cliente.

“La satisfacción o insatisfacción de un cliente surge a partir de su experiencia con el producto y el servicio que le ofrecemos”.

d) Características

No todos los factores contribuyen de la misma manera a generar esta satisfacción. Dependiendo de cómo influyen se pueden clasificar en:

Características básicas.: Son las partes del producto cuya presencia no genera satisfacción, pero cuya ausencia genera una gran insatisfacción. Por ejemplo, cuando una persona se compra un coche, el hecho de que el coche tenga cuatro ruedas no genera una satisfacción, porque se da por supuesto que debe ser así. Pero si falta alguna de las cuatro ruedas el cliente estará muy molesto.

Características atractivas: Son las partes del producto cuya presencia genera una gran satisfacción, pero si no están presentes el cliente no las va a echar en falta. Siguiendo con el ejemplo del coche, una característica de este tipo es encontrar el depósito de la gasolina lleno cuando el cliente compra su coche nuevo.

Características lineales: Entre los dos tipos de características señaladas anteriormente, está estas características que influyen de forma lineal en la satisfacción del cliente, es decir, cuanto mejor se cumplan, mayor es la satisfacción del cliente. Por ejemplo, la satisfacción del cliente con el coche será mayor en la medida en que el motor consuma menos, el ruido sea menor y todo funcione correctamente.

e) Dimensiones de la satisfacción del cliente

(Kotler, 2009) describe las siguientes dimensiones de la satisfacción:

Servicio: "Se refiere al nivel de servicio recibido en aspectos distintos al uso de la herramienta tecnológica, tales como: atención de consultas, solicitudes de pruebas, capacitación brindada, tarifas aplicadas y otros".

Oportunidad/Tiempo de respuesta: es el grado de rapidez con que reaccionan diferentes sectores ante el requerimiento de los clientes y otorgan servicios en tiempo razonable.

Funcionalidad del sistema: facilidad desarrollada por la tecnología la cual satisface las necesidades de los consumidores.

Información: cuando es satisfecha las necesidades de información por la organización.

El prestador del servicio: Nivel de comportamiento del prestador del servicio en la atención al mencionar que, en algunas ocasiones, o tal vez en la mayoría, la clientela da valor el servicio rápido que se le proporcione.

a) Teorías de la satisfacción del cliente

Para (Kotler, 2009)," en las ciencias sociales se han efectuado enfoques a la hora de definir el modelo de satisfacción/insatisfacción del cliente y cómo influyen en la satisfacción del cliente los distintos factores, como el coste o

el desempeño del producto”. Se diferencian cinco teorías que buscan describir la motivación de las personas y que se aplican para identificar la satisfacción de los clientes; pasando a desarrollar de forma breve.

Teoría de la Equidad: señala que la complacencia se origina cuando una señalada parte aprecia que el horizonte de las consecuencias conquistadas en alguna medida imparciales, con sus acogidas tales como el precio.

Teoría de la Atribución Causal: argumenta que el consumidor ve las consecuencias al adquirir un producto en forma de satisfacción o frustración. La complacencia es señalada por elementos internos como los conocimientos del consumidor al realizar una compra y a elementos externos como la duda de ejecutar la adquisición del producto u otros sujetos o también la suerte.

Teoría del Desempeño o Resultado. “La satisfacción del cliente se halla derechamente conexa con el cometido de los tipos de los productos o servicios vistas por el ejerciente cliente”. Se precisa como el horizonte de efectividad del beneficio en afinidad con el valor o precio que cancela el cliente. La satisfacción se proveerá de acuerdo al monto, donde el precio es la aptitud vista en correspondencia al precio abonado por el producto y/o servicio.

Teoría de las Expectativas: Señala que los consumidores integran sus expectaciones respecto al cometido de las tipologías del bien o servicio derivados de ejecutar la compra. Al realizar la compra y usar el producto, el consumidor coteja las perspectivas de las tipologías, utilizando una codificación “mejor que” o “peor que”. Se origina una discrepancia si el servicio o bien es mayor a lo que se espera, siendo que una discrepancia de denegación se origina cuando el producto es malo. Una ratificación de las perspectivas se origina cuando la función del producto o servicio es como se espera. El gozo en el consumidor se espera que acreciente cuando las discrepancias reales se incrementen.

2.3 Definición de términos básicos.

a. **Calidad**: "Calidad es la aplicación de los principios y técnicas estadísticas en todas las fases de la producción dirigida a la fabricación más económica de un producto que es útil en grado máximo y tiene mercado"

b. **Cliente**: Elemento que monopoliza las mercancías de un competitivo o de una sociedad o que hace adquisición corrientemente en un negocio.
c. **Contro**l: Dominio o dirección de una colocación o método
d. **Equidad:** Paralelismo o equidad en el prorrateo de una forma entre varios o en el trato de los individuos.
e. **Expectativas**: Situación del individuo que espera conseguir algo, Posibilidad de lograr un beneficio.
f. **Necesidad:** privarse de algo para vivir el cual es necesario como son el alimento o dinero para conseguirlo.
g. **Planeación**: Realizar un plan para desarrollar alguna tarea o función.
h. **Producto:** Resultado tangible o intangible consecuente de una determinada función.
i. **Producción**: Proceso que genera bienes o servicios económicos. Actividad económica para distribuir, producir y consumir, promoviendo satisfacción de las necesidades.
j. **Satisfacción**: Placer o bienestar al satisfacer un deseo o necesidad.
k. **Servicio**: Personas y recursos encargadas de realizar una labor que satisface necesidades.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo cuantitativa, en la cual se analiza la problemática, estableciendo las causas del porque se presentan los hechos y condiciones en las que desarrollan para establecer la semejanza entre las variables de estudio.

3.1.2. Diseño de investigación

No experimental, porque se demostrará la hipótesis a sin manipular las variables.

Descriptiva- propositiva, porque se va a describir los hechos de la atención que se les brinda a los usuarios del programa social en la señalada municipalidad, y a través de los resultadlos proponer una mejora en la calidad de atención.

Transversal, porque se llevará a cabo en un determinado momento del tiempo.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La población estuvo conformada por 100 colaboradores de la empresa y por 9633 usuarios del área de programas sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc-Bambamarca

3.2.2. Muestra

La muestra se es escogió de forma no probabilística y probalisticamente es decir para la muestra de los colaboradores de la empresa se utilizó la técnica no probabilística por conveniencia es decir se escogió a los 100 colaboradores para conformar la muestra.

La muestra delos usuarios externos se escogió con la técnica probabilística aleatoria simple a través de fórmula de muestreo de población finita

Se obtuvo la muestra con la siguiente fórmula:

$$\boldsymbol{n} = \frac{\boldsymbol{N} \times \boldsymbol{Z}_{\alpha}^{2} \times \boldsymbol{p} \times \boldsymbol{q}}{\boldsymbol{e}^{2} \times (\boldsymbol{N} - \mathbf{1}) + \boldsymbol{Z}_{\alpha}^{2} \times \boldsymbol{p} \times \boldsymbol{q}}$$

Tabla 1 Descripción de la fórmula de muestra

N: Total de Población:	9633
p: Proporción Esperada:	50%
q (1-p) :	50%
e: Nivel de error aceptado:	5%
za: Nivel de confianza 1-a	95% = 1.96

Fuente: equipo de investigación

Tabla 2 niveles de confianza o seguridad:

Niveles de Confianza o Seguridad: 1-a	
1-a	**Coeficiente (Za)**
90.0%	1.645
95.0%	1.96
97.5%	2.24
99.0%	2.576

Fuente: equipo de investigación

$$\mathbf{n} = \frac{\mathbf{9{,}251.53}}{\mathbf{25.04}}$$

$$\mathbf{n} = 369$$

3.3. Hipótesis

La propuesta de un modelo de Gestión incrementará el nivel de satisfacción de usuarios del área de programas sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc-Bambamarca.

3.4. Variables

Variable Independiente: Gestión de calidad de servicio

Variable Dependiente: Satisfacción

3.5. Operacionalización

3.1. Tabla 3 operacionalización de gestión de calidad del servicio.

V.I	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	INST
Gestión de calidad de servicio	"Conjunto de propiedades, circunstancias, caracteres, atributos, rasgos y demás apreciaciones, inherentes o adquiridas por el objeto valorado que permiten distinguir las peculiaridades del objeto y de su productor (empresa), y estimarlo (valorarlo) respecto a otros objetos de su especie" (Llaguna, 2015)	Elementos tangibles	Instalaciones físicas	¿Los ambientes de atención al usuario son cómodos?	CUESTIONARIO
			Equipamiento	¿Los equipos con los que cuenta apoya para brindar un buen servicio a los usuarios?	
			Presentación formal del personal	¿Su presentación es formal para atender a los usuarios?	
		Fiabilidad	Eficiencia en el servicio	¿Es eficiente el servicio que brinda?	
			Cumplimiento de lo prometido	¿Las promesas ofrecidas son cumplidas?	
		Capacidad de respuesta	Orientación al usuario	¿Se orienta correctamente al usuario acerca del servicio brindado?	
			Protocolo de atención	¿Cuentan con un protocolo de atención al usuario?	
			Rápida atención	¿La atención hacia el usuario es rápida?	
		Seguridad	Conocimiento del servicio prestado	¿Tiene usted pleno conocimiento de los elementos que contemplan el servicio que está otorgando a los usuarios?	
			Prestación del servicio	¿Se ha asignado personal especial para la prestación del servicio?	
			Credibilidad	¿Los usuarios tienen la creencia de que sus peticiones serán atendidas?	
			Confianza	¿Cree usted que genera confianza al atender a los usuarios?	
		Empatía	Atención personalizada	¿La atención brindada es hacia los usuarios es personalizada?	
			Lenguaje claro	¿Utiliza un lenguaje claro y entendible al atender a los usuarios?	
			Retroalimentación	¿Realiza preguntas a los usuarios para identificar si ha entendido lo señalado?	

Fuente: equipo de investigación

Tabla 4 operacionalización de satisfacción del usurario

V.D.	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	INST
Satisfacción del cliente	"Estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". Kotler (2009)	Rendimiento percibido	Calidad de atención	¿Cómo se siente con la atención recibida en el área de programas sociales?	CUESTIONARIO
				¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la atención brindada por el personal del área de programas sociales?	
			Diversidad de servicios	¿Referente a la diversidad de servicios que otorga el área de programas sociales usted se encuentra?	
			Infraestructura	¿En cuanto a si los ambientes fueron cómodos para su atención usted se considera?	
				¿La higiene y limpieza del área de programas sociales?	
			Comunicación	¿Al comunicarse con los trabajadores del área de programas sociales se siente?	
				¿Al comunicarse con el jefe del área de programas sociales se siente?	
			Personal	¿En cuanto al profesionalismo del personal del área de programas sociales al atenderlo usted se siente?	
				¿En cuánto a la presentación del personal usted se encuentra?	
			Confiabilidad	¿Cómo se encuentra en lo referente a la confianza que le brinda el personal del área de programas sociales?	
			Capacidad de respuesta	¿El servicio brindado es oportuno?	
				¿En cuánto a la solución de quejas y reclamos usted se siente?	
		Expectativas	Atención	¿En referencia a la calidad de servicio usted se encuentra?	
				¿En cuánto a la rapidez con que se le atiende usted se considera?	
			Necesidades	¿Referente a la satisfacción de sus necesidades usted se encuentra?	
			Accesibilidad	¿En cuánto a la accesibilidad de los servicios del área de programas sociales usted se considera?	

Fuente: equipo de investigación

3.2. Métodos, técnicas e instrumentos de recoleccion de datos

Métodos

Análisis: pues se utiliza para analizar detalladamente los datos e información relacionada con la investigación, tanto de la temática de las variables como de los resultados estadísticos que se obtendrán.

Inductivo – deductivo: este permitirá obtener conclusiones relacionado a hechos particulares, deductivo ya que parte de lo general a lo particular, e inductivo pues va de lo particular a lo general.

Abordaje Metodológico**.**

El abordaje es el descriptivo – propositivo, describiendo las caratcterísticas de una población especial, proponiendo mejoras ante las problemáticas existentes.

3.6.1 Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada para la recolección de los datos en la investigación fue la encuesta.

3.6.3. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado es el cuestionario mediante la escala de Likert

3.3. Procedimiento de recolección de datos

En primer lugar se solicitó el permiso a la sub gerente de programas sociales, quién autorizó el recojo de la información a través de la encuesta, aplicándolo a la muestra señalada.

3.4. Análisis estadísticos e Interpretación de datos

El análisis se desarrolló por medio de los programas SPSS y Excel, de los cuales se obtienen tablas y figuras estadísticas, las cuales fueron interpretadas para discutir los resultados y proporcionar las conclusiones.

3.5. Principios Éticos:

Credibilidad, porque los resultados que se obtuvieron son coherentes y verdaderos, realizándolos en la misma institución en la que se ha realizado el estudio.

Consistencia, pues se comparó los resultados con los antecedentes descritos, así como también la validez de los instrumentos han sido valorados por expertos.

Confiabilidad o reflexividad, los hallazgos del trabajo de investigación garantizan la veracidad de la descripción realizada por los que participaron.

3.6. Criterios de rigor científico

Tabla 5 criterios de rigor científico

Criterios	Características del criterio	Procedimientos
Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad	Resultados de las variables observadas y estudiadas	Los resultados reportados son reconocidos como verdaderos por los participantes. Se realizó la observación de las variables en su propio escenario. Se procedió a detallar la discusión mediante el proceso de la triangulación.
Transferibilidad y aplicabilidad	Resultados para la generación del bienestar organizacional mediante la transferibilidad	Se realizó la descripción detallada del contexto y de los participantes en la investigación. La recogida de los datos se determinó mediante el muestreo teórico, ya que se codificaron y analizaron de forma inmediata la información proporcionada. Se procedió a la recogida exhaustiva de datos mediante el acopio de información suficiente, relevante y apropiada mediante

		el cuestionario.
Consistencia para la replicabilidad	Resultados obtenidos mediante la investigación mixta	La triangulación de la información (datos, investigadores y teorías) permitiendo el fortalecimiento del reporte de la discusión. El cuestionario empleado para el recojo de la información fue certificado por evaluadores externos para autenticar la pertinencia y relevancia del estudio por ser datos de fuentes primarias. Se detalla con coherencia el proceso de la recogida de los datos, el análisis e interpretación de los mismos haciendo uso de los enfoques de la ciencia: (a) empírico, (b) crítico y, (c) vivencial.
Confirmabilidad y neutralidad	Los resultados de la investigación tienen veracidad en la descripción	Los resultados fueron contrastados con la literatura existente. Los hallazgos de la investigación fueron contrastados con investigaciones de los contextos internacional, nacional y regional que tuvieron similitudes con las variables estudiadas de los últimos cinco años de antigüedad. Se declaró la identificación y descripción de las limitaciones y alcance encontrada por el investigador.
Relevancia	Permitió el logró de los objetivos planteados obteniendo un mejor estudio de las variables	Se llegó a la comprensión amplia de las variables estudiadas. Los resultados obtenidos tuvieron correspondencia con la justificación.

CONCLUSIONES

Se logró Identificar que la gestión de la calidad de servicio es regular, de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc.

La gran mayoria de los usuarios esta moderadamente satisfecho con el servicio brindado en el área de programas sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc.

A las dimensiones de servicios como seguridad, capacidad de respuesta infraestructura adecuada, empatía y fiabilidad en el servicio se percibe como fuertes en el área de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc.

Las dimensiones de satisfacción del usuario referente a rendimiento percibido y las expectativas del usuario, las percepciones son más altas a las expectativas, lo cual muestra que el servicio es superior a lo que espera recibir el usuario en el área de programas sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc.

REFERENCIAS

- CIVERA SATORRES, Manuel “Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido”, Castellón de la Plana, España, 2008.61

- **Álvarez, (2012).** Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales. (tesis de licenciatura). Universidad Católica Andrés Bello de Venezuela.
- Cabello & Chirinos, (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. (tesis de licenciatura). Universidad Peruana Cayetano Heredia de Lima.
- Castillejo, (2010). Lima, Universidad Mayor de San Marcos, en su investigación sobre el Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de enfermería en centro quirúrgico en el Hospital de Apoyo "Víctor Ramos Guardia"
- Córdova, (2007). Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima -Perú.
- **Droguett, (2012).** Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes. (tesis de licenciatura). Universidad de Chile.
- García, (2012). Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud “El Bosque”. Propuesta Gerencial de Mejoramiento-

Ecuador. Periodo 2011. (tesis de licenciatura). Universidad de Guayaquil de Ecuador.

- Kotler (2009), satisfacción del cliente. Tercera edición. Editorial Pearson Educations. Colombia.
- **Lascurain, (2012).** Diagnóstico y propuesta de mejora de la calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida. (Tesis de maestría). Universidad Iberoamericana.
- Luna, (2012). Percepción de la calidad de servicio en la emergencia pediátrica. (tesis de licenciatura). Universidad Ricardo Palma de Lima-Perú.
- Ninamango, (2015). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
- Orosco, (2012). Propuesta de Mejora en el Área de Gestión de Atención al Usuario en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo - Sede Cajamarca, para Incrementar el Nivel de Satisfacción del Cliente en el Año 2012. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Del Norte.
- Stanton. (2009). *Fundamentos de Marketing.* México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

ANEXO 01

Matriz de consistencia

Tabla: 04 Matriz de consistencia

OBJETIVOS	PROBLEMA	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
General 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.	General ¿De qué manera una propuesta de Gestión contribuirá a mejorar el nivel de Satisfacción de los usuarios del Área de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc?	La propuesta de un modelo de Gestión incrementará el nivel de satisfacción de usuarios del área de programas sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc-Bambamarca	**Gestión de la calidad del servicio**	Elementos tangibles	Instalaciones físicas Equipamiento
Específicos Identificar la gestión actual de los colaboradores del área de los programas de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca.	Específicos ¿ cómo se encuentra la gestión actual de los colaboradores del área de los programas de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca.?			Fiabilidad	Presentación formal del personal Eficiencia en el servicio

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del área de sub gerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca.	¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del área de sub gerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca.?			Cumplimiento de lo prometido
Diseñar un modelo de gestión para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios del Área de sub Gerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca	¿De qué manera el diseño de un modelo de gestión para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios del Área de sub Gerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca.?		Capacidad de respuesta	Orientación al usuario
				Protocolo de atención
				Rápida atención
				Conocimiento del servicio prestado
			Seguridad	Prestación del servicio
				Credibilidad
				Confianza
			Empatía	Atención personalizada
				Lenguaje claro
				Retroalimentación

Alcance Investigación tiene un enfoque cuantitativo del tipo no experimental, con alcance descriptivo propositivo.	Diseño Descriptivo propositivo M ⟶ O ⟶ P M: Muestra O: Información recogida P: propuesta de diseño de un modelo de gestión para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios del Área de sub Gerencia de Programas Sociales		**Satisfacción del usuario**	Rendimiento percibido Expectativas	Calidad de atención Diversidad de servicios Infraestructura Comunicación Personal Confiabilidad Capacidad de respuesta Atención Necesidades Accesibilidad
		población Población está compuesta por 9633 usuarios de los programas sociales de la municipalidad	Muestra La muestra lo constituyen 360 usuarios de los programas sociales de la municipalidad		

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 02

Cuestionario para recolección de datos

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DEL AREA DE PROGRAMAS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC – BAMBAMARCA

OBJETIVO: Recopilar información para diseñar un modelo de Gestión que permita mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios del Área de programas sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca 2017.; por lo que se solicita de manera cordial responda de forma objetiva los siguientes ítems. La información suministrada será utilizada únicamente con fines de investigación y académicos.

Edad: _____
Sexo: _____
Cargo: _____
Condición laboral: _____
Tiempo de servicio: _____ años _____ meses

MARQUE CON UNA (X) LA OPCION DE RESPUESTA QUE CREA CONVENIENTE

I. CUESTIONARIO GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Tabla: 05 cuestionario gestión de la calidad del servicio

		Respuestas					
N°	**ITEMS**	**Muy de acuerdo**	**De acuerdo**	**acuerdo ni en**	**Desacuerdo**	**Totalmente en**	**desacuerdo**
1	Los ambientes de atención al usuario son cómodos						
2	Los equipos con los que cuenta apoya para brindar un buen servicios los usuarios						
3	Su presentación es formal para atender a los usuarios						
4	Es eficiente el servicio que brinda						
5	Las promesas ofrecidas son cumplidas						
6	Se orienta correctamente al usuario acerca del servicio brindado						

7	Cuentan con un protocolo de atención al usuario
8	La atención hacia el usuario es rápida
9	Tiene usted pleno conocimiento de los elementos que contemplan el servicio que está otorgando a los usuarios
10	Se ha asignado personal especial para la prestación del servicio
11	Los usuarios tienen la creencia de que sus peticiones serán atendidas
12	Cree usted que genera confianza al atender a los usuarios
13	La atención brindada es hacia los usuarios es personalizada
14	Utiliza un lenguaje claro y entendible al atender a los usuarios
15	Realiza preguntas a los usuarios para identificar si ha entendido lo señalado

Fuente: Elaboración propia

Muchas gracias

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL AREA DE PROGRAMAS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC – BAMBAMARCA

OBJETIVO: Recopilar información para diseñar un modelo de Gestión que permita mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios del Área de programas sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca 2017.; por lo que se solicita de manera cordial responda de forma objetiva los siguientes ítems. La información suministrada será utilizada únicamente con fines de investigación y académicos.

Edad: _____
Sexo: _____
Cargo: _____
Condición laboral: _____
Tiempo de servicio: _____ años _____ meses

MARQUE CON UNA (X) LA OPCION DE RESPUESTA QUE CREA CONVENIENTE

II. CUESTIONARIO SATISFACCION DEL USUARIO

Tabla 06 cuestionario satisfacción del usuario

N°	ITEMS	Respuestas					
		Muy satisfecho	**Satisfecho**	**Ni satisfecho ni insatisfecho**	**Insatisfecho**	**Muy insatisfecho**	
1	¿Cómo se siente con la atención recibida en el área de programas sociales?						
2	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la atención brindada por el personal del área de programas sociales?						
3	¿Referente a la diversidad de servicios que otorga el área de programas sociales usted se encuentra?						
4	¿En cuanto a si los ambientes fueron cómodos para su atención usted se considera?						
5	¿La higiene y limpieza del área de programas sociales?						

6	¿Al comunicarse con los trabajadores del área de programas sociales se siente?
7	¿Al comunicarse con el jefe del área de programas sociales se siente?
8	¿En cuanto al profesionalismo del personal del área de programas sociales al atenderlo usted se siente?
9	¿En cuánto a la presentación del personal usted se encuentra?
10	¿Cómo se encuentra en lo referente a la confianza que le brinda el personal del área de programas sociales?
11	¿El servicio brindado es oportuno?
12	¿En cuánto a la solución de quejas y reclamos usted se siente?
13	¿En referencia a la calidad de servicio usted se encuentra?
14	¿En cuánto a la rapidez con que se le atiende usted se considera?
15	¿Referente a la satisfacción de sus necesidades usted se encuentra?
16	¿En cuánto a la accesibilidad de los servicios del área de programas sociales usted se considera?

Fuente: Elaboración propia

Muchas gracias.

ANEXO 03

Acta de originalidad de trabajo de investigación

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Acta de originalidad de trabajo de investigación

Yo, Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes, responsable del área de grados y títulos de la EAP de Administración, y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°…… FACEM-USS 2017 de las estudiante(s) BLANCO BLANCO LILIANA ELITA – SOTO LEIVA CARMELA, titulada MODELO DE GESTIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL ÁREA DE PROGRAMAS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC -CAJAMARCA 2017, Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 4% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 07 de febrero del 2018

_____

Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes
DNI N°……

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 04

Declaración jurada

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor [ ] Autores [x]

Blanco Blanco Liliana Elita

Apellidos y nombres

47617524	2151811979	Presencial
DNI N°	Código N°	Modalidad de estudio

Soto Leiva Carmela.

17632695	2151813001	Presencial
DNI N°	Código N°	Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación [ ] Informe de investigación [x]

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado

   Modelo de gestión y nivel de satisfacción de usuarios del área de programas sociales de la municipalidad provincial de Hualgayoc -Cajamarca 2017.
   La misma que presento para optar el grado de:

   Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Blanco Blanco Liliana Elita
DNI: N° 47617524

Soto Leiva Carmela
DNI:N°17632695

49

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 05

Autorización del autor (Licencia de uso)

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FORMATO Nº T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)

(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 08 de febrero del 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:

BLANCO BLANCO LILIANA ELITA con DNI: 47617524

SOTO LEIVA CARMELA con DNI: 17632695

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

MODELO DE GESTIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL ÁREA DE PROGRAMAS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC -CAJAMARCA 2017.

Presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el título de LICENCIADO, EN ADMINISTRACION de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, de la Escuela Académico Profesional de ADMINISTRACIÓN por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

• Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.

• Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

41

Fuente: Elaboración propia

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
BLANCO BLANCO LILIANA ELITA	47617524	
SOTO LEIVA CARMELA	17632695	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 06

Aplicación de encuestas a usuarios de programas social de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc.

Aplicación de encuestas

Figura 1: Aplicación del instrumento estadístico en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc a 369 unidades muestrales de forma aleatoria.

Fuente: Elaboración propia

Aplicación de la encuesta

Figura 2: Aplicación del instrumento estadístico en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc a 369 unidades muestrales de forma aleatoria.

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 07

Validación de expertos

Tabla 07 Validación de juez experto Rubio Velarde Liliana Ivonne

NOMBRE DEL JUEZ	RUBIO VELARDE LILIANA IVONNE
PROFESION	LIC: ADMINISTRACION
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION DE EMPRESAS
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	
CARGO	

MODELO DE GESTIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL ÁREA DE PROGRAMAS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC -CAJAMARCA 2017.

DATOS DEL TESISTA	
AUTORES	Blanco Blanco Liliana Elita Soto Leiva Carmela
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario GENERAL 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. ESPECÍFICOS a)Identificar la gestión actual de los colaboradores del área de los programas de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2017. b) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del área de sub gerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2017. c)Diseñar un modelo de gestión para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios del Área de sub Gerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2017

EVALUE CADA ITEM DEL INTRUMENTO MARCANDO CON ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinara la validez de contenido será sometida a prueba piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente del alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

¿Los ambientes de atención al usuario son cómodos? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿Los equipos con los que cuenta apoya para brindar un buen servicios los usuarios? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿Su presentación es formal para atender a los usuarios? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿Es eficiente el servicio que brinda? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿Las promesas ofrecidas son cumplidas? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿Se orienta correctamente al usuario acerca del servicio brindado? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿Cuentan con un protocolo de atención al usuario? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____

¿La atención hacia el usuario es rápida?

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

a). TD b) D c) I d) e) TA

¿Tiene usted pleno conocimiento de los elementos que contemplan el servicio que está otorgando a los usuarios?

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

a). TD b) D c) I d) e) TA

¿Se ha asignado personal especial para la prestación del servicio?

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

a). TD b) D c) I d) e) TA

¿Los usuarios tienen la creencia de que sus peticiones serán atendidas?

TA () TD ()
Sugerencia. _____

a). TD b) D c) I d) e) TA

_____

¿Cree usted que genera confianza al atender a los usuarios?

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

a). TD b) D c) I d) e) TA

¿La atención brindada es hacia los usuarios es personalizada?

TA () TD ()
Sugerencia. _____

a). TD b) D c) I d) e) TA

_____

¿Utiliza un lenguaje claro y entendible al atender a los usuarios?

TA () TD ()
Sugerencia. _____

a). TD b) D c) I d) e) TA

_____

¿Realiza preguntas a los usuarios

TA () TD ()

para identificar si ha entendido lo señalado? a). TD b) D c) I d) e) TA	Sugerencia. _____ _____
¿Cómo se siente con la atención recibida en el área de programas sociales? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la atención brindada por el personal del área de programas sociales? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿Referente a la diversidad de servicios que otorga el área de programas sociales usted se encuentra? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿En cuanto a si los ambientes fueron cómodos para su atención usted se considera? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿La higiene y limpieza del área de programas sociales? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿Al comunicarse con los trabajadores del área de programas sociales se siente? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿Al comunicarse con el jefe del área de programas sociales se siente? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿En cuanto al profesionalismo del	TA () TD () Sugerencia. _____

personal del área de programas sociales al atenderlo usted se siente? a). TD b) D c) I d) e) TA	_____
¿En cuánto a la presentación del personal usted se encuentra? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿Cómo se encuentra en lo referente a la confianza que le brinda el personal del área de programas sociales? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿El servicio brindado es oportuno? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿En cuánto a la solución de quejas y reclamos usted se siente? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿En referencia a la calidad de servicio usted se encuentra? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿En cuánto a la rapidez con que se le atiende usted se considera? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿Referente a la satisfacción de sus necesidades usted se encuentra? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿En cuánto a la accesibilidad de los servicios del área de programas sociales usted se considera?	TA () TD () Sugerencia. _____ _____

a). TD b) D c) I d) e) TA

PROMEDIO OBTENIDO N° TA () _____ N° TD () _____

COMENTARIO GENERAL

OBSERVACIONES

Fuente: Elaboración propia

Tabla 08 Validación de juez experto Chuquiruna Goicochea Sarita Lizzet

NOMBRE DEL JUEZ	CHUQUIRUNA GOICOCHEA SARITA LIZZET
PROFESION	LIC: ADMINISTRACION
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION DE EMPRESAS
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	
CARGO	

MODELO DE GESTIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL ÁREA DE PROGRAMAS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC -CAJAMARCA 2017.

DATOS DEL TESISTA	
AUTORES	Blanco Blanco Liliana Elita Soto Leiva Carmela
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario GENERAL 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. ESPECÍFICOS a)Identificar la gestión actual de los colaboradores del área de los programas de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2017. b) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del área de sub gerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2017. c)Diseñar un modelo de gestión para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios del Área de sub Gerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2017

EVALUE CADA ITEM DEL INTRUMENTO MARCANDO CON ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinara la validez de contenido será sometida a prueba piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente del alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
¿Los ambientes de atención al usuario son cómodos? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿Los equipos con los que cuenta apoya para brindar un buen servicios los usuarios? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿Su presentación es formal para atender a los usuarios? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿Es eficiente el servicio que brinda? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿Las promesas ofrecidas son cumplidas? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿Se orienta correctamente al usuario acerca del servicio brindado? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿Cuentan con un protocolo de	TA () TD ()

atención al usuario?

a). TD b) D c) I d) e) TA

Sugerencia. _____

_____

¿La atención hacia el usuario es rápida?

a). TD b) D c) I d) e) TA

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

¿Tiene usted pleno conocimiento de los elementos que contemplan el servicio que está otorgando a los usuarios?

a). TD b) D c) I d) e) TA

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

¿Se ha asignado personal especial para la prestación del servicio?

a). TD b) D c) I d) e) TA

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

¿Los usuarios tienen la creencia de que sus peticiones serán atendidas?

a). TD b) D c) I d) e) TA

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

¿Cree usted que genera confianza al atender a los usuarios?

a). TD b) D c) I d) e) TA

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

¿La atención brindada es hacia los usuarios es personalizada?

a). TD b) D c) I d) e) TA

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

¿Utiliza un lenguaje claro y entendible al atender a los usuarios?

a). TD b) D c) I d) e) TA

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

¿Realiza preguntas a los usuarios para identificar si ha entendido lo señalado?

a). TD b) D c) I d) e) TA

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

¿Cómo se siente con la atención recibida en el área de programas sociales?

a). TD b) D c) I d) e) TA

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la atención brindada por el personal del área de programas sociales?

a). TD b) D c) I d) e) TA

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

¿Referente a la diversidad de servicios que otorga el área de programas sociales usted se encuentra?

a). TD b) D c) I d) e) TA

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

¿En cuanto a si los ambientes fueron cómodos para su atención usted se considera?

a). TD b) D c) I d) e) TA

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

¿La higiene y limpieza del área de programas sociales?

a). TD b) D c) I d) e) TA

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

¿Al comunicarse con los trabajadores del área de programas sociales se siente?

a). TD b) D c) I d) e) TA

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

¿Al comunicarse con el jefe del área de programas sociales se siente?

a). TD b) D c) I d) e) TA

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

¿En cuanto al profesionalismo del personal del área de programas sociales al atenderlo usted se siente?

a). TD b) D c) I d) e) TA

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

¿En cuánto a la presentación del personal usted se encuentra?

a). TD b) D c) I d) e) TA

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

¿Cómo se encuentra en lo referente a la confianza que le brinda el personal del área de programas sociales?

a). TD b) D c) I d) e) TA

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

¿El servicio brindado es oportuno?

a). TD b) D c) I d) e) TA

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

¿En cuánto a la solución de quejas y reclamos usted se siente?

a). TD b) D c) I d) e) TA

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

¿En referencia a la calidad de servicio usted se encuentra?

a). TD b) D c) I d) e) TA

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

¿En cuánto a la rapidez con que se le atiende usted se considera?

a). TD b) D c) I d) e) TA

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

¿Referente a la satisfacción de sus necesidades usted se encuentra?

a). TD b) D c) I d) e) TA

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

¿En cuánto a la accesibilidad de los

TA () TD ()

servicios del área de programas sociales usted se considera? a). TD b) D c) I d) e) TA	Sugerencia. _____ _____
PROMEDIO OBTENIDO	N° TA () _____ N° TD () _____
COMENTARIO GENERAL	
OBSERVACIONES	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 09 Validación de juez experto Caruajulca Coronel Edinson Henry

NOMBRE DEL JUEZ	CARUAJULCA CORONEL EDINSON HENRY
PROFESION	LIC: ADMINISTRACION
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION DE EMPRESAS
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	
CARGO	

MODELO DE GESTIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL ÁREA DE PROGRAMAS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC -CAJAMARCA 2017.

DATOS DEL TESISTA	
AUTORES	Blanco Blanco Liliana Elita Soto Leiva Carmela
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario GENERAL 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. ESPECÍFICOS a) Identificar la gestión actual de los colaboradores del área de los programas de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2017. b) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del área de sub gerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2017. c)Diseñar un modelo de gestión para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios del Área de sub Gerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2017

EVALUE CADA ITEM DEL INTRUMENTO MARCANDO CON ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinara la validez de contenido será sometida a prueba piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente del alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

¿Los ambientes de atención al usuario son cómodos? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿Los equipos con los que cuenta apoya para brindar un buen servicios los usuarios? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿Su presentación es formal para atender a los usuarios? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿Es eficiente el servicio que brinda? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿Las promesas ofrecidas son cumplidas? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿Se orienta correctamente al usuario acerca del servicio brindado? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____
¿Cuentan con un protocolo de atención al usuario? a). TD b) D c) I d) e) TA	TA () TD () Sugerencia. _____ _____

¿La atención hacia el usuario es rápida?

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

a). TD b) D c) I d) e) TA

¿Tiene usted pleno conocimiento de los elementos que contemplan el servicio que está otorgando a los usuarios?

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

a). TD b) D c) I d) e) TA

¿Se ha asignado personal especial para la prestación del servicio?

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

a). TD b) D c) I d) e) TA

¿Los usuarios tienen la creencia de que sus peticiones serán atendidas?

TA () TD ()
Sugerencia. _____

a). TD b) D c) I d) e) TA

_____

¿Cree usted que genera confianza al atender a los usuarios?

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

a). TD b) D c) I d) e) TA

¿La atención brindada es hacia los usuarios es personalizada?

TA () TD ()
Sugerencia. _____

a). TD b) D c) I d) e) TA

_____

¿Utiliza un lenguaje claro y entendible al atender a los usuarios?

TA () TD ()
Sugerencia. _____

a). TD b) D c) I d) e) TA

_____

¿Realiza preguntas a los usuarios

TA () TD ()
Sugerencia. _____

para identificar si ha entendido lo señalado? _____

a). TD b) D c) I d) e) TA

¿Cómo se siente con la atención recibida en el área de programas sociales? TA () TD () Sugerencia. _____ _____

a). TD b) D c) I d) e) TA

¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la atención brindada por el personal del área de programas sociales? TA () TD () Sugerencia. _____ _____

a). TD b) D c) I d) e) TA

¿Referente a la diversidad de servicios que otorga el área de programas sociales usted se encuentra? TA () TD () Sugerencia. _____ _____

a). TD b) D c) I d) e) TA

¿En cuanto a si los ambientes fueron cómodos para su atención usted se considera? TA () TD () Sugerencia. _____ _____

a). TD b) D c) I d) e) TA

¿La higiene y limpieza del área de programas sociales? TA () TD () Sugerencia. _____ _____

a). TD b) D c) I d) e) TA

¿Al comunicarse con los trabajadores del área de programas sociales se siente? TA () TD () Sugerencia. _____ _____

a). TD b) D c) I d) e) TA

¿Al comunicarse con el jefe del área de programas sociales se siente? TA () TD () Sugerencia. _____ _____

a). TD b) D c) I d) e) TA

¿En cuanto al profesionalismo del personal del área de programas TA () TD () Sugerencia. _____

sociales al atenderlo usted se siente? _____

a). TD b) D c) I d) e) TA

¿En cuánto a la presentación del personal usted se encuentra?

TA () TD ()
Sugerencia. _____

a). TD b) D c) I d) e) TA _____

¿Cómo se encuentra en lo referente a la confianza que le brinda el personal del área de programas sociales?

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

a). TD b) D c) I d) e) TA

¿El servicio brindado es oportuno?

TA () TD ()
Sugerencia. _____

a). TD b) D c) I d) e) TA _____

¿En cuánto a la solución de quejas y reclamos usted se siente?

TA () TD ()
Sugerencia. _____

a). TD b) D c) I d) e) TA _____

¿En referencia a la calidad de servicio usted se encuentra?

TA () TD ()
Sugerencia. _____

a). TD b) D c) I d) e) TA _____

¿En cuánto a la rapidez con que se le atiende usted se considera?

TA () TD ()
Sugerencia. _____

a). TD b) D c) I d) e) TA _____

¿Referente a la satisfacción de sus necesidades usted se encuentra?

TA () TD ()
Sugerencia. _____

a). TD b) D c) I d) e) TA _____

¿En cuánto a la accesibilidad de los servicios del área de programas sociales usted se considera?

TA () TD ()
Sugerencia. _____

_____

a). TD b) D c) I d) e) TA

PROMEDIO OBTENIDO N° TA () _____ N° TD () _____

COMENTARIO GENERAL

OBSERVACIONES

Fuente: Elaboración propia

Modelo de gestión y nivel de satisfacción de usuarios del área de programas sociales de la municipalidad provincial de Hualgayoc

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%	10%	0%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
2	Submitted to Universidad Senor de Sipan Trabajo del estudiante	3%
3	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uahurtado.cl Fuente de Internet	1%
5	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1%
7	www.congreso.gob.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Pontificia Universidad Catolica	

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Yo, MBA. Ricardo Rivera Tantachuco, docente de la asignatura de Investigación II de la EAP de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1742 - 2016/0983-USS, presentada por el (los) estudiante(s) Blanco Blanco Liliana Elita y Soto Leiva Carmela, titulada Modelo de gestión y nivel de satisfacción de usuarios del área de programas sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 13% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de turnitin en la USS, para el año 2017.

Pimentel, 06 de octubre de 2017

Rivera Tantachuco Ricardo
DNI N° 17634312

Nota. Autorizado por el Señor Decano de la FACEM: 27-03-2017-(trámite documentario)

ANEXO 09

Acta de aprobación de originalidad de informe de investigación

Fuente: Elaboración propia

ANEXO: 10

Constancia para aplicación de instrumento de recolección de datos

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC
BAMBAMARCA

REPUBLICA DEL PERU

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CONSTANCIA

LA SUB GERENCIA DE PROGRAMAS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC;

HACE CONSTAR:

Que, las alumnas del **X** ciclo de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán, **Liliana Elita Blanco Blanco,** identificada con DNI N° **47617524** y **Carmela Soto Leiva,** identificada con DNI N°**17632695,** han aplicado instrumentos para el desarrollo de su tesina denominado "Modelo de Gestión y Nivel de Satisfacción de Usuarios del Área de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc" en horarios coordinados con mi despacho.

Por lo que se expide la presente constancia para los fines que el interesado crea conveniente.

Atentamente

MUNICIPALIDAD PROV. DE HUALGAYOC-BCA.
MANUEL ROBERTO AGION CÁCERES
C.I.P. N° 49212
GERENTE DE PROGRAMAS SOCIALES

Bambamarca, Febrero del 2018.

Jr. Miguel Grau 320 - Bambamarca
www.munibambamarca.gob.pe
e-mail: info@munibambamarca.gob.pe

Telefax: (076) 353016
Telf. (076) 353015 - (076) 353017
Alcaldía: (076) 353438
Informática: (076) 353557
Planificación: (076) 353183

Fuente: Elaboración propia