



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**PROPUESTA DE UN MODELO ADMINISTRATIVO PARA
MEJORAR LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL
PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
CALLAYUC, PROVINCIA DE CUTERVO,
DEPARTAMENTO DE CAJAMARCA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Bach. Alarcón Fernández Erla

Asesor:

Mg. Izquierdo Espinoza Julio Roberto

Línea de investigación:

Gestión y Competitividad

**Pimentel – Perú
2018**



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**PROPUESTA DE UN MODELO ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR
LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALLAYUC, PROVINCIA DE
CUTERVO, DEPARTAMENTO DE CAJAMARCA.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:
Bach. Alarcón Fernández Erla**

**Pimentel – Perú
2018**

**PROPUESTA DE UN MODELO ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LA CALIDAD
EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
CALLAYUC, PROVINCIA DE CUTERVO, DEPARTAMENTO DE CAJAMARCA**

Aprobación del informe de investigación

Asesor (a): Mg. Izquierdo Espinoza Julio Roberto
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Mg. Castañeda Gonzales Jaime Laramie
Nombre Completo Firma

Secretario (a): Dra. Ramos Farroñan Emma Verónica
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Izquierdo Espinoza Julio Roberto
Nombre Completo Firma

DEDICATORIA

*La presente tesis lo dedico con;
Todo el Amor que emana mi Corazón;
Al ser máspreciado, Mi hija María;
Fernanda por ser la fuente de;
Inspiración y motivación, para poder;
Superarme y ser cada día mejor.*

*A mí querido esposo Juan Carlos Fernández
Montalvo, por el apoyo incondicional que me ha
brindado durante estos años.*

*A mis queridos padres y hermanos,
por sus palabras de aliento para
No decaer y continuar para alcanzar
Mis metas trazadas.*

Erla

AGRADECIMIENTO

A ti Dios Mío. Por no abandonarme nunca en los momentos más difíciles que pase a lo largo de mi vida por cuidarme, por ayudarme a levantarme en mis fracasos ,por aprender de ellos y principalmente por permitirme realizar el sueño más importante de mi vida. ¡Gracias!

A mi esposo Juan Carlos Fernández Montalvo por qué fue un pilar muy importante para mi superación personal y para poder lograr culminar mi carrera profesional de administración. El apoyo que él me brindo a lo largo de mi carrera fue una bendición para mí doy gracias a Dios por ponerlo en mi camino, apoyándome día a día ¡Gracias!

A mi madre Maria Dora, por darme la vida y creer en mí apoyándome siempre para salir adelante a pesar las caídas que he tenido y por brindarme tú apoyo incondicional. ¡Gracias!

A mi Padre Asunción, por la gran enseñanza y los valores impartidos y me enseñaste para ser lo que soy. . ¡Gracias!

Dra. Gallo Gallo María Del Socorro y Mg. Izquierdo Espinoza Julio Roberto: Por sus valiosos aportes, recomendaciones y orientaciones durante el desarrollo de esta tesis. . ¡Gracias!

La Autora

INDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	xvi
ABSTRACT.....	xvii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	19
1.1. Realidad Problemática	19
1.2. Trabajos previos.....	22
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	32
1.3.1. Modelo administrativo	32
1.3.1.1. Principios de la Calidad Total.....	32
1.3.1.2. Modelos administrativos para mejorar la calidad	34
1.3.2. Calidad de servicio.....	36
1.3.2.1. Calidad percibida por el cliente	38
1.3.2.3. Expectativas versus percepciones	39
1.3.2.4. Medición de la calidad de servicios – Modelo SERVQUAL	41
1.3.2.5. Importancia de la calidad de servicio.....	45
1.3.2.6. Grado de satisfacción.....	45
1.3.2.7. Decálogo de la satisfacción del cliente	46
1.3.2.8. La Naturaleza de la Satisfacción del Cliente	47
1.3.2.9. Teorías al Respecto de la Naturaleza de la Satisfacción del Cliente	47
1.3.2.10. Medición del grado de satisfacción	48
1.4. Formulación del problema	50
1.5. Justificación e importancia del estudio	50
1.6. Hipótesis	51
1.7. Objetivos	51
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO	54
2.1. Tipo y diseño de investigación	54
2.2. Población y Muestra	54
2.3. Variables, operacionalización.....	55
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	60
2.6. Procedimientos de análisis de datos.....	60
2.6. Criterios éticos	61
2.7. Criterios científicos.....	62
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	64
3.1. Presentación de tablas y figuras	64
3.2. Discusión de resultados	121
3.3. Propuesta de investigación.....	124
3.3.1. Introducción	124
3.3.2. Resumen Ejecutivo	125
3.3.3. Objetivo de la propuesta	125
3.3.4. Resumen financiero	137
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	139
4.1. Conclusiones.....	139
4.2. Recomendaciones	141
CAPÍTULO V: REFERENCIAS.....	144

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Operacionalización de la variable independiente</i>	55
Tabla 2	<i>Operacionalización de la variable dependiente</i>	57
Tabla 3	<i>Los trabajadores de la municipalidad encuestados, pertenecen al sexo</i>	63
Tabla 4	<i>Trabajadores de la municipalidad distrital de Callayuc, según áreas</i>	64
Tabla 5	<i>Conozco la misión, visión y valores de la institución.</i>	65
Tabla 6	<i>El personal, usuarios y proveedores participan en la elaboración del plan estratégico de la institución</i>	66
Tabla 7	<i>Conozco los objetivos y metas en materia de mejoras de los servicios a los usuarios de la institución.</i>	67
Tabla 8	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, manifiesta que Los planes, objetivos y metas se traducen en programas, proyectos y acciones concretas para cada unidad o departamento de la institución.</i>	68
Tabla 9	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, manifiesta que Los planes, objetivos, metas y programas, se difunden a todo el personal de la institución de manera que todos pueden participar y contribuir con la calidad de atención al usuario de la institución</i>	69
Tabla 10	<i>El plan operativo de la institución indica el mecanismo para la evaluación y mejora continúa de los procesos de atención al usuario de la municipalidad.</i>	70
Tabla 11	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, manifiesta que la institución cuenta con procesos y sistemas planificados para detectar las necesidades de capacitación de los colaboradores</i>	71
Tabla 12	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc manifiesta que la institución cuenta con procesos de enseñanza aprendizaje que permiten evaluar la eficiencia de los colaboradores.</i>	72
Tabla 13	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, manifiesta que contribuyen al logro de los objetivos de calidad de servicio al usuario de la institución</i>	73
Tabla 14	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, Los colaboradores aportan ideas que permiten innovar los procesos de atención a los usuarios</i>	74

Tabla 15	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, La institución cuenta con métodos que permiten la medición del desempeño individual y grupal de los colaboradores</i>	75
Tabla 16	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, la institución brinda reconocimientos al personal por brindar calidad de servicio al usuario.</i>	76
Tabla 17	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, La institución cuenta con mecanismos y sistemas que permiten conocer las expectativas y necesidades de los usuarios.</i>	77
Tabla 18	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, la institución cuenta con mecanismo y sistemas que permiten conocer la satisfacción de los usuarios.</i>	78
Tabla 19	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, La institución cuenta con estándares específicos que permiten evaluar el servicio que brinda el personal que se encuentra en contacto con los clientes.</i>	79
Tabla 20	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, La institución realiza evalúa frecuentemente al personal que se encuentran en contacto con los usuarios con el fin de medir el desempeño</i>	80
Tabla 21	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, Conozco los indicadores que permiten la verificación del desempeño de las personas que se encuentran en contacto con los usuarios.</i>	81
Tabla 22	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, Los procesos y actividades de atención al usuario son verificados con el fin de incrementar la calidad de servicio al usuario</i>	82
Tabla 23	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc manifiesta que los procesos de la institución garantizan el logro de la calidad de servicio al usuario</i>	83
Tabla 24	<i>Los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, articula actividades de retroalimentación con el fin de mejorar las debilidades del servicio al usuario</i>	84
Tabla 25	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, La institución articula actividades que permiten difundir la información de desempeño de las diferentes áreas de la institución</i>	85
Tabla 26	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, La institución se compromete con el fortalecimiento de las debilidades de las áreas de la institución</i>	86

Tabla 27	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, La institución articula actividades que permiten analizar los principales factores que afectan la satisfacción del usuario.</i>	87
Tabla 28	<i>Colaboradores encuestados son de sexo femenino y masculino</i>	88
Tabla 29	<i>Los Colaboradores encuestados comprenden una edad de 18 años a 60 años</i>	89
Tabla 30	<i>Porcentaje de los usuarios del Distrito de Callayuc, que manifiestan que las instalaciones de la Municipalidad son Cómodas</i>	90
Tabla 31	<i>Porcentaje de los usuarios del Distrito de Callayuc, que manifiestan que las instalaciones de la Municipalidad son limpias y se encuentran ordenadas para la atención al público.</i>	91
Tabla 32	<i>Porcentaje de los usuarios del Distrito de Callayuc, que manifiestan que las instalaciones de las Municipalidad tienen una distribución adecuada de áreas que permite una adecuada atención.</i>	92
Tabla 33	<i>Porcentaje de los usuarios del Distrito de Callayuc, que manifiestan que la Municipalidad cuenta con mobiliario moderno que permite una adecuada atención.</i>	93
Tabla 34	<i>Porcentaje de los usuarios de la municipalidad de Callayuc, que manifiestan que las áreas de atención al cliente son fáciles de encontrar y se encuentran debidamente identificadas.</i>	94
Tabla 35	<i>Porcentaje de los usuarios de la municipalidad de Callayuc, que manifiestan que el personal de la municipalidad se encuentra debidamente identificado y uniformado.</i>	95
Tabla 36	<i>Porcentaje de los usuarios de la municipalidad de Callayuc, que manifiestan que el personal de la municipalidad muestra cortesía cuando atiende al público.</i>	96
Tabla 37	<i>Porcentaje de los usuarios de la municipalidad de Callayuc, que manifiestan que el personal de la municipalidad se identifica y saluda antes de iniciar la atención al público.</i>	97
Tabla 38	<i>Porcentaje de los usuarios de la municipalidad de Callayuc, que manifiestan que el personal de municipalidad muestra siempre orientación e interés por ayudar al público.</i>	98
Tabla 39	<i>Porcentaje de los usuarios de la municipalidad de Callayuc, que manifiestan que el personal de la Municipalidad se expresa correctamente dejándose entender.</i>	99
Tabla 40	<i>Porcentaje de los usuarios de la municipalidad de Callayuc, que si el personal de la municipalidad se preocupa por atender al público</i>	100

Tabla 41	<i>Porcentaje de los usuarios de la municipalidad de Callayuc, opinan si se sienten seguros dentro de las instalaciones de la Municipalidad.</i>	101
Tabla 42	<i>Porcentaje de los usuarios de la municipalidad de Callayuc, opinan si se sienten seguros para hacer trasmites seguros</i>	102
Tabla 43	<i>Porcentaje de los usuarios de la municipalidad de Callayuc, opinan La Municipalidad se preocupa por brindar seguridad al público.</i>	103
Tabla 44	<i>porcentaje de los diferentes usuarios que opinan que el tiempo de espera para realizar trámites es el adecuado</i>	104
Tabla 45	<i>Porcentaje de los diferentes usuarios que, manifiestan que los procesos de atención al público ofrecen rapidez en el servicio.</i>	105
Tabla 46	<i>Porcentaje de los diferentes usuarios que, manifiestan que los procesos de atención al público ofrecen rapidez en el servicio.</i>	106
Tabla 47	<i>Porcentaje de los colaboradores o usuarios encuestados, manifiesta que el personal toma todas las precauciones necesarias de seguridad en el trámite documentario.</i>	107
Tabla 48	<i>El porcentaje de los usuarios encuestados manifiesta que la información que proporciona el trabajador municipalidad Distrital de Callayuc es Fiable.</i>	108
Tabla 49	<i>Dimensión Planear de la calidad total</i>	109
Tabla 50	<i>Dimensión Hacer de la calidad total</i>	110
Tabla 51	<i>Dimensión verificar</i>	111
Tabla 52	<i>Dimensión actuar</i>	112
Tabla 53	<i>Dimensión Tangible</i>	113
Tabla 54	<i>Dimensión empatía</i>	114
Tabla 55	<i>Dimensión seguridad</i>	115
Tabla 56	<i>Dimensión capacidad de respuesta</i>	116
Tabla 57	<i>Dimensión fiabilidad</i>	117
Tabla 58	<i>Nivel de servicio de la Municipalidad Distrital de Callayuc</i>	118
Tabla 59	<i>grado de satisfacción de calidad de la atención</i>	119

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	<i>Los trabajadores de la municipalidad encuestados, pertenecen al sexo</i>	63
Figura 2	<i>Trabajadores de la municipalidad distrital de Callayuc, según áreas</i>	64
Figura 3	<i>Conozco la misión, visión y valores de la institución.</i>	65
Figura 4	<i>El personal, usuarios y proveedores participan en la elaboración del plan estratégico de la institución</i>	66
Figura 5	<i>Conozco los objetivos y metas en materia de mejoras de los servicios a los usuarios de la institución.</i>	67
Figura 6	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, manifiesta que Los planes, objetivos y metas se traducen en programas, proyectos y acciones concretas para cada unidad o departamento de la institución.</i>	68
Figura 7	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, manifiesta que Los planes, objetivos, metas y programas, se difunden a todo el personal de la institución de manera que todos pueden participar y contribuir con la calidad de atención al usuario de la institución</i>	69
Figura 8	<i>El plan operativo de la institución indica el mecanismo para la evaluación y mejora continúa de los procesos de atención al usuario de la municipalidad.</i>	70
Figura 9	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, manifiesta que la institución cuenta con procesos y sistemas planificados para detectar las necesidades de capacitación de los colaboradores</i>	71
Figura 10	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc manifiesta que la institución cuenta con procesos de enseñanza aprendizaje que permiten evaluar la eficiencia de los colaboradores.</i>	72
Figura 11	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, manifiesta que contribuyen al logro de los objetivos de calidad de servicio al usuario de la institución</i>	73
Figura 12	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, Los colaboradores aportan ideas que permiten innovar los procesos de atención a los usuarios</i>	74

Figura 13	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, La institución cuenta con métodos que permiten la medición del desempeño individual y grupal de los colaboradores</i>	75
Figura 14	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, la institución brinda reconocimientos al personal por brindar calidad de servicio al usuario.</i>	76
Figura 15	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, La institución cuenta con mecanismos y sistemas que permiten conocer las expectativas y necesidades de los usuarios.</i>	77
Figura 16	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, la institución cuenta con mecanismo y sistemas que permiten conocer la satisfacción de los usuarios.</i>	78
Figura 17	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, La institución cuenta con estándares específicos que permiten evaluar el servicio que brinda el personal que se encuentra en contacto con los clientes.</i>	79
Figura 18	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, La institución realiza evalúa frecuentemente al personal que se encuentran en contacto con los usuarios con el fin de medir el desempeño</i>	80
Figura 19	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, Conozco los indicadores que permiten la verificación del desempeño de las personas que se encuentran en contacto con los usuarios.</i>	81
Figura 20	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, Los procesos y actividades de atención al usuario son verificados con el fin de incrementar la calidad de servicio al usuario</i>	82
Figura 21	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc manifiesta que los procesos de la institución garantizan el logro de la calidad de servicio al usuario</i>	83
Figura 22	<i>Los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, articula actividades de retroalimentación con el fin de mejorar las debilidades del servicio al usuario</i>	84
Figura 23	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, La institución articula actividades que permiten difundir la información de desempeño de las diferentes áreas de la institución</i>	85

Figura 24	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, La institución se compromete con el fortalecimiento de las debilidades de las áreas de la institución</i>	86
Figura 25	<i>Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, La institución articula actividades que permiten analizar los principales factores que afectan la satisfacción del usuario.</i>	87
Figura 26	<i>Colaboradores encuestados son de sexo femenino y masculino</i>	88
Figura 27	<i>Los Colaboradores encuestados comprenden una edad de 18 años a 60 años</i>	89
Figura 28	<i>Porcentaje de los usuarios del Distrito de Callayuc, que manifiestan que las instalaciones de la Municipalidad son Cómodas</i>	90
Figura 29	<i>Porcentaje de los usuarios del Distrito de Callayuc, que manifiestan que las instalaciones de la Municipalidad son limpias y se encuentran ordenadas para la atención al público.</i>	91
Figura 30	<i>Porcentaje de los usuarios del Distrito de Callayuc, que manifiestan que las instalaciones de las Municipalidad tienen una distribución adecuada de áreas que permite una adecuada atención.</i>	92
Figura 31	<i>Porcentaje de los usuarios del Distrito de Callayuc, que manifiestan que la Municipalidad cuenta con mobiliario moderno que permite una adecuada atención.</i>	93
Figura 32	<i>Porcentaje de los usuarios de la municipalidad de Callayuc, que manifiestan que las áreas de atención al cliente son fáciles de encontrar y se encuentran debidamente identificadas.</i>	94
Figura 33	<i>Porcentaje de los usuarios de la municipalidad de Callayuc, que manifiestan que el personal de la municipalidad se encuentra debidamente identificado y uniformado.</i>	95
Figura 34	<i>Porcentaje de los usuarios de la municipalidad de Callayuc, que manifiestan que el personal de la municipalidad muestra cortesía cuando atiende al público.</i>	96
Figura 35	<i>Porcentaje de los usuarios de la municipalidad de Callayuc, que manifiestan que el personal de la municipalidad se identifica y saluda antes de iniciar la atención al público.</i>	97

Figura 36	Porcentaje de los usuarios de la municipalidad de Callayuc, que manifiestan que el personal de municipalidad muestra siempre orientación e interés por ayudar al público.	98
Figura 37	<i>Porcentaje de los usuarios de la municipalidad de Callayuc, que manifiestan que el personal de la Municipalidad se expresa correctamente dejándose entender.</i>	99
Figura 38	<i>Porcentaje de los usuarios de la municipalidad de Callayuc, que si el personal de la municipalidad se preocupa por atender al público</i>	100
Figura 39	<i>Porcentaje de los usuarios de la municipalidad de Callayuc, opinan si se sienten seguros dentro de las instalaciones de la Municipalidad.</i>	101
Figura 40	<i>Porcentaje de los usuarios de la municipalidad de Callayuc, opinan si se sienten seguros para hacer trasmites seguros</i>	102
Figura 41	<i>Porcentaje de los usuarios de la municipalidad de Callayuc, opinan La Municipalidad se preocupa por brindar seguridad al público.</i>	103
Figura 42	<i>porcentaje de los diferentes usuarios que opinan que el tiempo de espera para realizar trámites es el adecuado</i>	104
Figura 43	<i>Porcentaje de los diferentes usuarios que, manifiestan que los procesos de atención al público ofrecen rapidez en el servicio.</i>	105
Figura 44	<i>Porcentaje de los diferentes usuarios que, manifiestan que los procesos de atención al público ofrecen rapidez en el servicio.</i>	106
Figura 45	<i>Porcentaje de los colaboradores o usuarios encuestados, manifiesta que el personal toma todas las precauciones necesarias de seguridad en el trámite documentario.</i>	107
Figura 46	<i>El porcentaje de los usuarios encuestados manifiesta que la información que proporciona el trabajador municipalidad Distrital de Callayuc es Fiable.</i>	108
Figura 47	<i>Dimensión Planear de la calidad total</i>	109
Figura 48	<i>Dimensión Hacer de la calidad total</i>	110
Figura 49	<i>Dimensión verificar</i>	111
Figura 50	<i>Dimensión actuar</i>	112
Figura 51	<i>Dimensión Tangible</i>	113
Figura 52	<i>Dimensión empatía</i>	114
Figura 53	<i>Dimensión seguridad</i>	115

Figura 54	<i>Dimensión capacidad de respuesta</i>	116
Figura 55	Dimensión fiabilidad	117
Figura 56	<i>Nivel de servicio de la Municipalidad Distrital de Callayuc</i>	118
Figura 57	<i>grado de satisfacción de calidad de la atención</i>	119

RESUMEN

La municipalidad de Callayuc, al igual que las municipalidades de las zonas rurales en el Perú, carece de personal capacitado y de instrumentos administrativos tanto organizacionales y funcionales que permitan al municipio y empleados administrativos otorgar un servicio de calidad a los usuarios. Por ende, el presente trabajo de investigación tiene por objetivo general elaborar una propuesta de un modelo administrativo para incrementar el nivel de calidad en la atención al público en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca. Para alcanzar este objetivo se utilizó como metodología para recolectar información encuestas a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Callayuc y a usuarios del Distrito para medir el grado de satisfacción que tienen con calidad de servicios que brinda la institución. Como conclusión principal se obtuvo un modelo de propuesta de mejora continua que va a permitir una mejor sustancial de manera continua, de la Municipalidad Distrital de Callayuc, y que tiene las siguientes características: lo más importante que se elabore con el involucramiento de todos los actores participantes en este proceso, como son el alcalde, regidores, funcionarios, trabajadores de la Municipalidad y el público en general.

Palabras claves: Mejora en la calidad de la atención.

ABSTRACT

The municipality of Callayuc, like the municipalities of rural areas in Peru, lacks trained personnel and administrative tools both organizational and functional that allow the municipality and administrative employees to provide a quality service to users. Therefore, the present research work has as its general objective to elaborate a proposal of an administrative model to increase the level of quality in the attention to the public in the District Municipality of Callayuc, Province of Cutervo, Department of Cajamarca. In order to achieve this objective, a survey methodology was used to collect information from workers of the District Municipality of Callayuc and users of the District to measure the degree of satisfaction they have with the quality of services provided by the institution. As a main conclusion we obtained a model of proposal for continuous improvement that will allow a substantial improvement in a continuous manner, from the District Municipality of Callayuc, and that has the following characteristics: the most important thing that is elaborated with the involvement of all the actors participants in this process, such as the mayor, aldermen, officials, workers of the Municipality and the general public.

Keywords: Improvement in the quality of care.

**CAPÍTULO I:
INTRODUCCIÓN**

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La gestión administrativa implica un conjunto de estrategias y procedimientos que garantizan la consecución de los fines y objetivos de la empresa con eficiencia y eficacia. Dentro de los objetivos organizacionales, se encuentra entregar a los clientes servicios y bienes de calidad.

La atención al cliente se puede conceptualizar como un conjunto de estrategias y acciones que la organización brinda al momento en que el cliente compra producto, solicita información o atiende un reclamo. Las acciones de atención al cliente tienen como fin que el cliente encuentra entera satisfacción en todos los momentos de contacto que tiene el cliente con la empresa.

A nivel internacional

Carrasco (2013) indica que la atención al cliente es un asunto crítico e importante en un ambiente competitivo empresarial, la atención al cliente se ha convertido en un asunto imprescindible actualmente, debido a que las empresas se encuentran orientadas a satisfacer completamente las necesidades de los clientes y a crear niveles altos de satisfacción en los clientes. Hoy en día los clientes son más exigentes, más informados, desconfían de la publicidad en general y las estrategias de calidad de servicio son la única manera de crear una participación de mercado sostenible en el tiempo.

Molina (2013), sostiene que el servicio al cliente, se configura con una fuente de respuesta ante las necesidades y exigencias del mercado actual. Las empresas deben considerar implementar una política orientada a la calidad del servicio al cliente, esto significa que las empresas orienten todos sus procesos a satisfacer completamente las necesidades y exigencias de los clientes. La calidad de servicio significa que las empresas ofrezcan capacidad de respuesta ante los posibles reclamos y que aseguren una experiencia de compra memorable para cliente.

Martínez (2013) afirma que las empresas que se dedican al rubro de comercialización, han estado inmersas en mercados tradicionales, donde ha existido competitividad y los clientes se han comportado de una manera apacible y gestionable. Para

ofrecer un servicio de calidad, las empresas deben contar con las habilidades de adaptación al cambio y anticiparse a las tendencias de comportamiento de los clientes, donde se espera que los clientes sean más reacios a ser fieles a una empresa. La única manera de generar fidelización de los clientes es asegurar procesos de calidad de servicio al cliente.

A nivel nacional

El comercio (2015), expone que las empresas en Perú que se caracterizan por ofrecer un servicio de calidad al cliente han implementado estrategias que han logrado generar un servicio automatizado, que permite recibir reclamos y derivarlos, de manera mucho más rápida y eficiente que un personal especializado de atención al cliente. El sistema automatizado de atención al cliente ha logrado reducir los plazos de atención de reclamos de 19 a tres días, generando en los clientes mayor satisfacción y una mejor percepción con respecto a la capacidad de respuesta que tiene la empresa con los clientes.

Gestión (2014), afirma que el Perú reúne las mejores condiciones para ofrecer calidad de atención al cliente, a pesar que las empresas que se encuentran en el rubro comercial, encuentran algunas disconformidades en la entrega de servicios que generan algunos reclamos post servicio. El Perú reúne muchas ventajas y oportunidades en lo que se refiere al aspecto de recursos humanos, en general los peruanos se caracterizan por tener un “corazón de servicio” y desde el punto de vista de recursos humanos, los peruanos tienen los perfiles psicológicos más adecuados para generar empatía y ofrece buen trato a los clientes.

Peru21 (2014), expone que la calidad de atención al cliente se ha configurado como un factor diferenciador ante la competencia. Para lograr una ventaja competitiva sostenida, es necesario que las empresas consigan en el tiempo un elemento diferenciador como lo es la calidad de atención al cliente, entonces conocer la calidad de atención al cliente es una actividad importante en todas las empresas. De manera anual, las empresas deben aplicar cuestionarios que permitan rastrear las percepciones que tienen los clientes con respecto a los aspectos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía de la calidad de servicio.

A nivel local

Las alcaldías en Perú, con el proceso de descentralización administrativa implementado por el Estado enfrentan una serie de exigencias, tanto del mismo, como de los miembros de la comunidad; situación que vuelve imperante la necesidad de contar con personal capacitado a fin de responder en forma efectiva a dichas exigencias. La Municipalidad de Callayuc no es la excepción en cuanto al desconocimiento de técnicas administrativas y motivacionales que aplicadas por empleadores y empleados conlleven a una mejor atención a los usuarios de servicios municipales, en el marco de la Modernización de El Estado.

La municipalidad de Callayuc, los trabajadores desconocen de Instrumentos Administrativos tanto organizacionales como funcionales (ROF) que permitan al Concejo Municipal y Empleados Administrativos otorgar un Servicio de Calidad a los usuarios. La falta del cumplimiento de un organigrama, manual de organizaciones y funciones, y descriptor de puestos; así mismo existe desconocimiento de leyes, reglamentos y disposiciones generales por parte de los empleados de la Municipalidad. La Administración Municipal brinda poca capacitación al recurso humano en el área de los conocimientos necesarios a fin de ofrecer un Servicio de Calidad al Cliente, apegado a las técnicas y normativas actuales.

Área de Recursos Humanos no está dedicada a realizar talleres de motivación y actividades que mejoren el desempeño laboral de los colaboradores, esto no conlleva a obtener comunicación efectiva entre los colaboradores, no obstante no perciben la empatía que quieren lograr en la organización, esto se debe a que no tienen claro las políticas y normas de la organización.

En cuanto a los procesos de capacitación, no se realizan constantes, la alta dirección no se preocupa por elevar el nivel de desempeño de los colaboradores, de manera que el crecimiento profesional no está alineado con el crecimiento de la organización. En el ámbito tecnológico, los colaboradores no cuentan con adecuados sistemas tecnológicos, dificultando la atención al usuario.

Podemos afirmar también que si no se realizan talleres de motivación a los colaboradores, significa que no se refuerzan las actitudes, acciones y resultados positivos de los mismos, lo cual generaría desconformidad e incomodidad en el ambiente de trabajo y a la vez una desmotivación para esforzarse en alcanzar un excelente desempeño laboral.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Quimi (2016), en su tesis titulada *Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público de correos del Ecuador*. La tesis tuvo como objetivo general proponer un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público de correos del Ecuador. Como principal resultado se encuentra que un modelo de gestión administrativa orientado en las teorías de calidad total si mejora la calidad de servicio público en los correos del Ecuador. Entre las conclusiones se evidencia que la institución cuenta con un modelo de gestión administrativa, el cual no permite generar calidad en el servicio, a pesar con los empleados conocen la misión, visión y objetivo organizacionales; el personal no se encuentra calificado para brindar calidad en el servicio. Para mejorar la calidad de servicio, el modelo de gestión administrativa debe hacer énfasis en la dimensión control, con el fin de crear mecanismos que permitan medir el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

La presente tesis permite determinar que, para mejorar la calidad de servicio, el modelo de gestión administrativa debe hacer énfasis en la dimensión control, con el fin de crear mecanismos que permitan medir el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Hidalgo (2015), en su tesis titulada *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del Gadm Canton Babahoyo*. La tesis tuvo como finalidad proponer un modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del Gadm Canton Babahoyo. La tesis tuvo un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva propositiva, con un diseño no experimental. Como principal resultado se encuentra que un modelo gestión si genera una mejora considerable en la calidad de atención al usuario del Gadm Canton. La tesis llega a las siguientes conclusiones, para incrementar la calidad de atención al usuario, la elaboración del modelo de gestión debe basarse en la teoría de la cinco “S” y considerar el enfoque de administración por procesos. El modelo de gestión también debe considerar los procedimientos y formatos de la norma ISO. Con respecto a la calidad

de servicio se observa que el nivel de atención a los usuarios es bajo, la gran parte de los usuarios de la institución presentan reclamos e insatisfacciones.

La presente tesis considera que, para incrementar la calidad de atención al usuario, la gestión administrativa de la empresa debe basarse en la teoría de la cinco “S” y considerar el enfoque de administración por procesos. El modelo de gestión también debe considerar los procedimientos y formatos de la norma ISO.

Reyes (2015), en su tesis titulada *Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros La Maná*. La tesis tuvo como objetivo general determinar el grado de incidencia que presenta la gestión administrativa y la calidad de los servicios de los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros La Maná. La tesis fue descriptiva correlacional, la muestra de estudio estuvo conformada por los administrativos y choferes de la organizacional. Los resultados de la investigación encuentran que existe una incidencia significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios. Entre las conclusiones se encuentra que el nivel de gestión administrativa es bajo, un factor que influye en el nivel, es la falta de un manual de organización y funciones que delimite las funciones y procedimientos que debe seguir el personal que mantiene contacto con los clientes. La calidad de servicio presenta un nivel bajo debido a que el personal no se encuentra capacitado en técnicas de atención al cliente.

La presente tesis permite determinar que la calidad de servicio que ofrece una empresa, se ve afectada por la falta de un manual de organización y funciones que delimite las funciones y procedimientos que debe seguir el personal que mantiene contacto con los clientes. La calidad de servicio presenta un nivel bajo debido a que el personal no se encuentra capacitado en técnicas de atención al cliente.

Basantes (2014), en su tesis titulada *Modelo de Gestión Administrativa y la calidad de servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. La tesis tuvo como objetivo general proponer un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. La tesis fue propositiva con un diseño no experimental, la muestra de estudio estuvo conformada por los usuarios y contribuyente el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. Como principal resultado se observa

que un modelo de gestión administrativa basado las teorías de la calidad total si permite mejorar la calidad de servicio. Entre las conclusiones se evidencia que la calidad de servicio que ofrece la institución no es la adecuada, debido a que el personal no cuenta con las competencias y conocimientos necesarios para brindar un servicio adecuado. También se concluye que los tiempos para realizar cualquier trámite exceden los tiempos promedios de espera.

La presente tesis aporta que un modelo de gestión administrativa basado las teorías de la calidad total si permite mejorar la calidad de servicio, además para mejorar la calidad de servicio que ofrece la empresa, es necesario que el personal que se encuentra en contacto con los clientes se encuentre entrenados y capacitados constantemente.

Abad y Pincay (2014), en su tesis titulada *Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*. La presente tesis tiene como finalidad proponer un modelo de gestión de calidad con el fin de mejorar los niveles de satisfacción de los clientes en las empresas de seguros de Guayaquil. La muestra de estudio conformada por clientes y usuarios de las empresas de seguros de Guayaquil. Como principal resultado se encuentran que los usuarios frecuentes de las empresas de seguros, presentan un nivel de satisfacción bajo, debido a deficiencias en los diferentes protocolos de la calidad de servicio de la empresa. Entre las conclusiones la tesis encuentra que la actitud que presenta el personal que se encuentra en contacto entre el bróker y los clientes, genera insatisfacciones con los usuarios, debido a que una gran parte de muestra expresa que el personal de atención no se encuentra atento a las necesidades y requerimientos que presentan los clientes. También se encuentra que la empresa no cuenta con una cultura de servicio orientada a satisfacer las necesidades de los clientes, lo genera una percepción negativa en la calidad de servicio que ofrecen la empresa.

La tesis permite determinar que el no contar con una cultura de servicio orientada a satisfacer las necesidades de los clientes, genera una percepción negativa en la calidad de servicio que ofrecen una organización.

A nivel nacional

Calero (2016), en su tesis titulada *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral*. La investigación tuvo como finalidad determinar el grado de relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios en

la Municipalidad Provincial de Huaral. La tesis tuvo un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva, correlacional, la muestra de estudio estuvo conformada por 242 usuarios y contribuyentes de la institución. Como principal resultado se encuentra que existe una relación altamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios en la institución. La tesis concluye que el nivel de gestión administrativa es bajo debido a que no se cuentan con procedimientos de atención a los clientes que se orienten a brindar calidad en el servicio. El nivel de calidad de servicio es regular, a pesar que los usuarios se sienten conformes con los servicios de la municipalidad, un gran porcentaje encuentra insatisfacciones en el área de recaudación de la municipalidad.

La tesis encuentra que existe una relación altamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios en la institución, si la gestión administrativa mejora, entonces la calidad de los servicios también mejorará.

Gil (2016), en su tesis titulada *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui*. La tesis se orientó a identificar el grado de relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui. La tesis utilizó un tipo de investigación descriptiva correlaciona, donde la muestra de estudio quedo conformada por 58 asegurados que hicieron uso de los diferentes servicios médicos del hospital. Como principal resultado la tesis encuentra que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario. La tesis concluye que los factores que influyen positivamente en la satisfacción de los usuarios son el personal humano altamente capacitado, las estrategias de trabajo en equipo y la atención rápida que muestre capacidad de respuesta a los asegurados. Finalmente, la gestión administrativa de la institución de salud presente un nivel medio.

Como aporte, la tesis encuentra que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, el personal altamente capacitado, el trabajo en equipo y lo procesos de atención rápida contribuyen a mejorar la satisfacción al cliente.

Rivas y Quiroz (2015), en su tesis titulada *La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registro Públicos de Lima*. La investigación tuvo como objetivo general determinar el grado de relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Sunarp. La

investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva correlacional, con un diseño no experimental. La técnica de investigación fue la encuesta con su instrumento cuestionario, el cual se aplicó a una muestra conformada por 108 usuarios frecuentes de los servicios de la institución. Como principal resultado la tesis determina que existe una relación positiva y altamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registro Públicos de Lima. La tesis concluye que el nivel de calidad de servicio que brinda la institución a los usuarios es moderado, siendo los factores que influyen de manera positiva, la dimensión tangibles y capacidad de respuesta. La gestión de administrativa debe mejorar la dimensión control con el fin de obtener información de la satisfacción de los usuarios.

La presente tesis determina que existe una relación positiva y altamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, los aspectos tangibles y la capacidad de servicios son factores que influyen en el nivel de satisfacción del cliente.

Tirado (2014), en su tesis titulada *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio Químico Farmacéutico de la Libertad*. La tesis tuvo como finalidad determinar el grado de influencia que presenta la gestión administrativa en la calidad de servicio al cliente en el colegio Químico Farmacéutico de la Libertad. El diseño de investigación fue no experimental, con un tipo de investigación descriptiva correlacional, la muestra de estudio estuvo conformada por los asociados y agremiados del colegio. Como resultado la investigación resuelve que la gestión administrativa influye de manera significativa en la calidad de servicio al cliente en el colegio Químico Farmacéutico de la Libertad. Entre las conclusiones se evidencia que la institución presenta fortalezas en cuanto a la gestión de los recursos tangibles y financieros, contando con locales propios y capacidad de pago a corto plazo, las debilidades se encuentran relacionadas a la gestión de personas, presentando procesos de selección de personal no adecuados. La calidad de servicio presenta un nivel regular, debido a que el personal humano no es el adecuado para brindar un servicio de calidad. Para mejorar la calidad de servicio al cliente, la institución debe mejorar sus procesos de gestión de personas e implementar un plan de capacitación al personal que se encuentra en contacto con los clientes.

La presente tesis encuentra como aporte que la gestión administrativa influye de manera significativa en la calidad de servicio, la tesis determina que un personal que se

encuentra mal seleccionado y no cuenta con una capacitación adecuada, influye negativamente en la calidad de servicio que brinda la empresa.

Vela y Zavaleta (2014), en su tesis titulada *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus, mall de la ciudad de Trujillo*. La tesis se orientó a determinar el grado de influencia de calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus, mall de la ciudad de Trujillo. Como principal resultado se evidencia que existe una relación directa y positiva entre la calidad del servicio al cliente y el nivel de ventas. Entre los resultados las tiendas Claro, Tottus, brindan un nivel alto de calidad de servicio, por lo cual repercute en el incremento del nivel de ventas de la organización. Las dimensiones empatía, buen trato, y facilidad de palabra en la comunicación, influyen de manera positiva en el nivel de ventas de la empresa. Además, se evidencia que la dimensión elementos tangibles presenta un nivel alto, los clientes encuentran los ambientes e instalaciones de la tienda permiten un desplazamiento cómodo y una estadía placentera, generando un incremento en las ventas.

La presente tesis permite determinar que las dimensiones empatía, buen trato, y facilidad de palabra en la comunicación, influyen de manera positiva en el nivel de ventas de la empresa.

Sánchez (2014), en su tesis titulada *Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el Restaurant Mar Picante*. La tesis tuvo como finalidad elaborar un plan de capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindando en el Restaurant Mar Picante. La tesis fue propositiva, con un diseño no experimental. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, el cual se aplicó a una muestra de 175 clientes asiduos del restaurant. Como resultado principal se prueba que la implementación de un plan de capacitación en habilidades de atención al cliente si permite mejorar la calidad de servicio. Entre las conclusiones se evidencia que las habilidades que permiten otorgar un mejor servicio al cliente son: la motivación, el liderazgo, el trabajo en equipo, el manejo de personal, y las técnicas de atención al cliente.

La tesis encuentra como aporte que la implementación de un plan de capacitación en habilidades de atención al cliente si permite mejorar la calidad de servicio, la tesis

determina que es necesario que el personal de la empresa reciba entrenamiento y capacitación con respecto a la calidad de servicio.

Pintado y Rodríguez (2014), en su tesis titulada *Propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente en la empresa de Servicios Chan Chan S.A. en la ciudad de Trujillo*. La tesis tuvo como finalidad elaborar una propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente en la empresa de Servicios Chan Chan S.A. Como principal resultado se encuentra que la propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente en la empresa de Servicios Chan Chan S.A debe considerar las teorías de calidad total y 5s. Como conclusiones para mejorar la calidad de atención al cliente, la empresa debe implementar un servicio de call center, mejorar el sistema de colas con el fin de acortar los tiempos de espera de los clientes, destinar presupuesto para la creación de una ventanilla especial para clientes corporativos. Además, la empresa debe considerar la aplicación de un plan de capacitación al personal de atención al cliente.

La presente tesis permite determinar que la propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente debe considerar las teorías de calidad total y 5s. La empresa debe implementar un servicio de call center, mejorar el sistema de colas con el fin de acortar los tiempos de espera de los clientes

A nivel local

Castañeda y Vásquez (2016), en su tesis titulada *La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*, La tesis tuvo como general determinar el grado de relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. La tesis tuvo un enfoque netamente cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva correlacional, con diseño no experimental, se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos el cual se aplicó a una muestra de estudio de 365 estudiantes. Como principal resultado se encuentra que existe relación la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes. La tesis concluye que la dimensión planificación de la gestión administrativa presenta algunas falencias relacionadas con el conocimiento de la misión, visión y objetivos de la organización. La tesis también concluye que el nivel de satisfacción de los estudiantes es medio, siendo los factores que influyen positivamente en el nivel de satisfacción de los

estudiantes con la dimensión organización y dirección.

La tesis encuentra que existe relación la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes, la tesis aporta que los factores de la gestión administrativa que permiten mejorar la satisfacción de los clientes son la organización y dirección.

Paredes (2016), en su tesis titulada *La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*. La investigación tuvo como finalidad determinar el grado de relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. La tesis fue descriptiva correlacional, con un diseño no experimental transversal. El instrumento de recolección de datos fue el instrumento servqual, el cual se aplicó a una muestra conformada por 95 usuarios frecuentes de los servicios de salud. Como principal resultado se encuentra que existe una relación altamente significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios. La tesis concluye que el nivel de gestión administrativa es bajo. La tesis concluye que los usuarios del hospital perciben que no existe una correcta planificación de los servicios médicos, así también un adecuado control de los servicios. Con respecto al nivel de satisfacción, se observa un nivel bajo, siendo los factores influyentes la capacidad de respuesta y la empatía que muestra el personal de atención.

La presente tesis encuentra que existe una relación altamente significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios. La tesis aporta que un correcto proceso de planificación de acciones y estándares de control, se pueden obtener mejores resultados de satisfacción del cliente.

Roque (2016), en su tesis titulada *Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la mype comercial San Martin*. La tesis tuvo con finalidad proponer estrategias de gestión administrativa para mejorar la atención al cliente en la mype comercial San Martin. La tesis fue descriptiva, propositiva con diseño no experimental, se aplicaron dos cuestionarios uno para medir la gestión administrativa y otro bajo los criterios del cuestionario servqual. Como resultados se encuentra que el nivel de gestión administrativa es alto, la mayoría de trabajadores de la empresa afirma que se aplican estrategias de gestión administrativa, con respecto al nivel de atención al cliente, se obtiene que el nivel es medio, debido a que los clientes se encuentran de acuerdo en que la empresa

no cuenta con instalaciones cómodas y limpias, así como también el personal de atención al cliente no se encuentra atento a los requerimientos de los clientes.

La tesis encuentra que no contar con instalaciones cómodas y limpias, así como también que el personal de atención al cliente no se encuentre atento a los requerimientos de los clientes, se convierten en factores que afectan el nivel de satisfacción de los clientes.

Espinoza (2016), en su tesis titulada *Satisfacción del cliente externo sobre la calidad de atención en la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán*. La tesis tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción del cliente externo en relación a la calidad de atención en la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán. La tesis tuvo un enfoque cuantitativo, descriptiva, correlacional. con diseño ex post facto. Se aplicó un cuestionario a una muestra conformada por 235 estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo y Negocios. Como principal resultado se encuentra que existe correlación entre la satisfacción del cliente externo y la calidad de atención. Entre las conclusiones se encuentra que existe un nivel de satisfacción alto, evidenciando que los clientes encuentran satisfacción en las dimensiones tangibilidad, empatía y capacidad de respuesta.

La presente tesis encuentra que existe correlación entre la satisfacción del cliente externo y la calidad de atención. Las dimensiones tangibilidad, empatía y capacidad de respuesta contribuyen a generar satisfacción en los clientes.

Seclén (2016), en su tesis titulada *Calidad en el servicio al cliente de la aerolínea Lan, en la ciudad de Chiclayo*. La presente tesis tuvo como finalidad evaluar la calidad en el servicio al cliente que brinda la aerolínea Lan. Se utilizó el cuestionario bajo el modelo Servperf, el cual se aplicó a una muestra de 246 usuarios frecuentes del servicio. Como resultado principal la tesis encuentra que la aerolínea Lan brinda una calidad de servicio al cliente regular, la misma que presenta reclamos e insatisfacciones por parte de los usuarios del servicio. Entre las conclusiones se evidencia que la dimensión fiabilidad presente un nivel bajo, debido a las cancelaciones y cambios en los servicios de vuelo, lo que cual genera molestias en los usuarios. Con respecto a la dimensión capacidad de respuesta, los clientes de la aerolínea manifiestan reclamos con respecto a los retrasos de los vuelos, finalmente la dimensión seguridad presenta un nivel bajo debido a que los clientes, no se sienten seguros con la información que brinda el personal de atención al cliente.

La tesis permite determinar que las dimensiones de la calidad de servicio que permiten mejorar la satisfacción de clientes en un servicio, son las dimensiones de fiabilidad que se relaciona a la calidad de información que brinda el personal de la empresa y la dimensión capacidad de respuesta, que se relaciona con los tiempos que demora la empresa para atender a los clientes.

Coronel (2016), en su tesis titulada *Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el centro Comercial Mega Plaza Lima*. La presente tesis tuvo como finalidad determinar los niveles de calidad de servicio y de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el centro Comercial Mega Plaza Lima. La tesis encuentra como resultado luego de aplicar cuestionarios estructurados a los comensales frecuentes del restaurante, el nivel de calidad de servicio y de satisfacción del cliente es medio, en general los comensales se encuentran conformes con la calidad de servicio y satisfacción del cliente. Como conclusiones se obtiene que la calidad de los procesos de producción de los productos son un factor fundamental en la gestión de calidad de servicio, además el trato que presenta el personal de servicio y personal administrativo genera un impacto positivo en la satisfacción del cliente. La tesis recomienda que los directivos de la empresa, faciliten un programa de acciones que permita mantener la calidad de servicio que viene ofreciendo la empresa y que también se oriente a mejorar las competencias del personal de la empresa.

La tesis permite determinar que la calidad de los procesos de producción de los productos son un factor fundamental en la gestión de calidad de servicio, además el trato que presenta el personal de servicio y personal administrativo genera un impacto positivo en la satisfacción del cliente.

Martínez (2014), en su tesis titulada *Calidad de atención al cliente en las agencias de Chiclayo para una entidad de Microfinanzas*. La tesis tuvo como finalidad determinar el nivel de calidad de atención al cliente en las agencias de Chiclayo para una entidad de Microfinanzas. La tesis fue cuantitativa, descriptiva, no experimental. Para la recolección de datos se aplicaron entrevistas y cuestionarios con el fin de medir las percepciones de los clientes frecuentes de la entidad, con respecto a la calidad de servicio. Como resultado se encuentra que, aunque las agencias de la entidad presentan políticas de calidad de servicio, se evidencia algunas deficiencias en la atención al usuario, generando un nivel promedio de

calidad de servicio. Como conclusiones se obtiene que los factores que afectan la atención al usuario es el inadecuado conocimiento de los productos y servicios que brinda la entidad, la baja proactividad que presentan el personal de atención a clientes para atender las dudas y requerimientos de los usuarios de la entidad.

La presente tesis permite determinar que los factores que afectan la atención al cliente son el inadecuado conocimiento de los productos y servicios que brinda la entidad, la baja proactividad que presentan el personal de atención a clientes para atender las dudas y los requerimientos de los usuarios de la entidad.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Modelo administrativo

Es todo los patrones o pasos que realiza la empresa sobre las necesidades que presenten la misma, este tipo de modelo se puede adaptar a los diferentes tipos de empresas que existen y actualmente la mayoría lo coloca en práctica para producir un cambio radical en su funcionamiento dentro de las organizaciones con diferentes herramientas que le ayudaran a obtener los objetivos que desee.

Dentro de los modelos Administrativos tenemos una diversidad de modelos como son el modelo de gestión de calidad total , custodia, autocrático, apoyo y colegial, etc, el cual día a día las organizaciones lo están adaptando ya que no le da como resultado la eficiencia en personal mejorando continuo de la calidad de atención al público

1.3.1.1. Principios de la Calidad Total

Enfoque al cliente

La definición moderna de la calidad se centra en cumplir o en exceder las expectativas del cliente, por lo que él es el principal juez de la calidad. Las empresas deben enfocarse sobre todos los atributos de los productos y servicios que contribuyen al valor percibido por el cliente y que conducen a su satisfacción. Desde una perspectiva de la calidad total, todas las decisiones estratégicas que efectúe una empresa son “impulsadas por el cliente”. Una empresa cercana al cliente sabe lo que este desea, cómo utiliza sus productos, y anticipa necesidades que el cliente quizás no esté en condiciones de expresar. También

desarrolla de manera continua nuevas técnicas para obtener retroalimentación de sus consumidores.

Participación y Trabajo en Equipo

Joseph Juran dio crédito al uso total por parte de los administradores japoneses de los conocimientos y de la creatividad de toda la fuerza de trabajo, como una de las razones de los rápidos logros en calidad en Japón. Cuando los administradores les proporcionan a los empleados herramientas para tomar buenas decisiones, libertad y aliento para efectuar aportaciones, están virtualmente garantizando que resultarán productos de mejor calidad y mejores procesos de producción. Los empleados a quienes se les permita participar – tanto de manera individual como en equipo – en decisiones que afecten sus puestos y al cliente, pueden aportar contribuciones sustanciales a la calidad. En cualquier organización, quien mejor entiende su trabajo y cómo mejorar tanto el producto como el proceso, es aquel que lo ejecuta. Los administradores pueden fomentarla participación poniendo en marcha sistemas de sugerencias que actúen con rapidez, proporcionen retroalimentación y premien las buenas ideas.

Mejora y aprendizaje continuos

Joseph Juran dio crédito al uso total por parte de los administradores japoneses de los conocimientos y de la creatividad de toda la fuerza de trabajo, como una de las razones de los rápidos logros en calidad en Japón. Cuando los administradores les proporcionan a los empleados herramientas para tomar buenas decisiones, libertad y aliento para efectuar aportaciones, están virtualmente garantizando que resultarán productos de mejor calidad y mejores procesos de producción. Los empleados a quienes se les permita participar – tanto de manera individual como en equipo – en decisiones que afecten sus puestos y al cliente, pueden aportar contribuciones sustanciales a la calidad. En cualquier organización, quien mejor entiende su trabajo y cómo mejorar tanto el producto como el proceso, es aquel que lo ejecuta. Los administradores pueden fomentarla participación poniendo en marcha sistemas de sugerencias que actúen con rapidez, proporcionen retroalimentación y premien las buenas ideas

1.3.1.2. Modelos administrativos para mejorar la calidad

Gestión de la calidad total

Composición de la gestión de calidad total

La gestión de calidad total está compuesta por dos paradigmas:

Gestión: El sistema de gestión con pasos tales como planificar, organizar, controlar, liderar o lo que se conoce como el ciclo PHVA - Planear, Hacer, Verificar y Actuar.

Calidad Total: organización amplia.

La gestión de la calidad fue propuesta por primera vez por:

Ferngenbaun (1986) y definida como “un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de los distintos grupos de una organización, para proporcionar productos y servicios a niveles que permitan la satisfacción al cliente”.

Y también como “la estructura operativa de trabajo acordada en toda la compañía y en toda la planta, documentada con procedimientos integrados, técnicos y administrativos efectivos para guiar las acciones combinadas de la fuerza laboral, las máquinas y la información de la compañía y la planta de modos. Mejores y más prácticos, con el fin de asegurar la satisfacción del cliente sobre la calidad y sus costes”

La asociación Europea para la Gestión de calidad total en sus directrices para el sector público, señalan los conceptos básicos del modelo de gestión de calidad total, Orientación al cliente, relaciones de asociación con proveedores, desarrollo de involucramiento de las personas, procesos y hechos. Es la satisfacción del cliente y se aplica tanto al producto como a la organización. Teniendo como idea final la satisfacción del cliente, la Calidad Total pretende obtener beneficios para todos los miembros de la empresa. Por tanto, no sólo se pretende fabricar un producto para venderlo, sino que abarca otros aspectos tales como mejoras en las condiciones de trabajo y en la formación del personal.

Kaoru Ishikawa, un autor reconocido de la gestión de la calidad, proporcionó la siguiente definición de Calidad Total: Filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa, según la cual todas las personas en la misma, estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua de la calidad.

La calidad total, puede entenderse como la satisfacción global aplicada a la actividad empresarial en todos sus aspectos. Es una alusión a la mejora continua, tiene el objetivo de lograr la calidad óptima en la totalidad de las áreas. Se debe mejorar continuamente en todo lo que hacemos (ser excelentes y productivos), diferenciarnos de nuestra competencia. Utilizar nuestros mejores recursos para satisfacer al cliente. Ofreciendo productos o servicios de alta calidad incluyendo precios razonables sobresaldrán sobre la competencia. Es importante que las organizaciones eleven su calidad a través de un sistema de control y análisis constante de la actividad de forma que se logren encontrar aquellos puntos donde se ha bajado la calidad ya sea a través de productos defectuosos o malos servicios. El concepto de calidad total distingue a dos tipos de clientes, los cuales son identificados como internos y externos.

Cliente Internos Se consideran clientes internos a los departamentos de la empresa que solicitan un producto o servicio a otro departamento de la misma empresa.

El cliente externo: Es quien compra los productos o servicios a la empresa, sin forzosamente tener otra relación con esta.

Armand fijó los principios básicos del control de la calidad total (Total Quality Control, TQC): el control de la calidad existe en todas las áreas de los negocios, desde el diseño hasta las ventas. Hasta ese momento todos los esfuerzos en la calidad habían estado dirigidos a corregir actividades, no a prevenirlas. Es así que, en 1958, un equipo japonés de estudio de control de la calidad, dirigido por Kaoru Ishikawa, visitó a Feigenbaum en General Electric; al equipo le gusto el nombre TQC y lo llevó consigo al Japón; sin embargo, el TQC japonés difiere del de Feigenbaum. Con la guerra de Corea se incrementó aún más el énfasis en la confiabilidad y ensayos del producto final. A pesar de todos los ensayos adicionales realizados, ello no capacitaba las firmas para hacerle frente a sus objetivos de calidad y confiabilidad, de modo que empezaron surgir los programas del conocimiento y mejoramientos de la calidad en las áreas de la fabricación e ingeniería.

Juran (1954) Fue invitado al Japón para explicar a administradores de nivel superior y medio el papel que les tocaba desempeñar en la obtención de las actividades del control de

la calidad. Su visita fue el inicio de una nueva era de la actividad del control de la calidad, dirigiendo la senda de las actividades hacia esta y basadas tecnológicamente en fábricas hacia un interés global sobre la misma en todos los aspectos de la administración en una organización. A mediados y finales de los años 1950 se le dio nombre al TQC por los trabajos hechos por Armand Feigenbaum, pero sus conceptos se desarrollaron tomando como base las obras de Deming y Juran. El TQC extendió el concepto de la calidad para incluir esta en diseño y en el rendimiento, así como también el punto de vista tradicional de la misma. El TQC requiere que todos los empleados participen en las actividades de mejoramientos de la calidad, desde el presidente de la junta de directores hasta los obreros, pasando por quienes atienden a los clientes y toda la comunidad.

A finales de los años 1960 los programas de la calidad se habían extendido a través de la mayoría de las grandes corporaciones estadounidenses. Esta industria ocupaba la primera posición en los mercados mundiales, mientras que Europa y Japón continuaban su reconstrucción. La competencia extranjera empezó a ser una amenaza para las compañías estadounidenses en los años 70's. La calidad de los productos japoneses, en especial en las ramas automotrices y de artículos electrónicos, comenzó a sobrepasar la calidad de los productos elaborados en Estados Unidos. Los consumidores fueron haciéndose más sofisticados al decidir sus compras y empezaron a pensar en el precio y calidad en términos de la duración del producto.

El aumento del interés por parte del consumidor en la calidad y competencia extranjera obligó a los administradores estadounidenses a preocuparse cada vez más por la calidad.

1.3.2. Calidad de servicio

Las siguientes definiciones de un lado muestran la disparidad de opiniones de los principales autores sobre el significado del término. Cumplir con las especificaciones, según Ph. Crosby. Adecuación para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente, según Juran

Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado, según W.E. Deming. Un conjunto de propiedades y características

de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas, Según la Norma ISO. Para Deming la calidad está definida como: “Un producto o un servicio tienen calidad si sirven de ayuda a alguien y disfrutan de un mercado bueno y sostenido”.

La palabra calidad es utilizada cada vez con más frecuencia, ya sea en el ámbito doméstico, docente, político o industrial, con significados variables que hay que interpretar en función del contexto. Así, por ejemplo, podemos oír hablar de la calidad de vida, de la mala calidad de un bolígrafo, de que debemos competir por la calidad y no por el precio, etc.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) consideran que la calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio recibido.

Ruiz, (2011), describe como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción.

Ishikawa, (1986), define a la calidad como “desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor. Afirma que es un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo y mejora la calidad realizada por los diversos grupos de una organización que produce bienes y servicios económicos y que sean compatibles con la plena satisfacción de los clientes”. Ishikawa (1986)

Zeithmal, Parasuraman y Berry (1990), manifiestan que la percepción de la calidad puede realizarse sin experiencia previa, pero no se puede obtener satisfacción con un producto o servicio sin experiencia de consumo.

Juran (1994) Afirma “La calidad es la ausencia de la ineficiencia”. La calidad depende de cómo el cliente la aprecie, porque es el quien recibe el servicio.

Peter (1987) “el cliente percibe el servicio bajo sus propias condiciones”. Es el cliente quien paga la tarifa o no la paga por una razón o serie de razones que él o ella determinan.

La calidad está constituida por una responsabilidad corporativa, donde están implicados todos los puestos de trabajo, además de cada uno de los aspectos y procesos que la actividad de la empresa incorpora.

Albrecht (1994), el tiempo ha cambiado y no vivimos más en una economía de manufactura. Ahora vivimos en nueva economía, la economía de servicios, donde las relaciones están llegando a ser más importantes que los productos físicos.

Mendoza (2007), declara que el atributo que contribuye, fundamentalmente a determinar la posición de la empresa en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. Este mismo autor resalta que específicamente la calidad del servicio hoy en día se ha vuelto requisito imprescindible para competir en todo el mundo, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como el largo tiempo, son muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de procesos. Además que la mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exigía nuestra intervención para rebasar sus expectativas. De esta forma, la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla.

1.3.2.1. Calidad percibida por el cliente

Calidad de servicio percibida por el cliente

Zeithaml (1988) la calidad de servicio percibida por el cliente es definida como la valoración que este hace de la excelencia o superioridad del servicio.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) señalan que los clientes tienen más dificultades para evaluar la calidad de los servicios que la calidad de los productos, ya que la primera incluye evaluaciones no solo de los resultados obtenidos sino también del proceso de prestación del servicio. Además, las percepciones de calidad derivan de la comparación de las expectativas del cliente con el resultado actual que recibe del servicio. De modo que podemos definir la calidad de servicio como la comparación entre lo que el cliente espera recibir, es decir sus expectativas y lo que realmente recibe.

1.3.2.2. Expectativas de los clientes

Factores que influyen en las expectativas de los consumidores.

Primero: Lo que los consumidores escuchan a otros clientes (comunicación de boca a boca) es un determinante potencial de las expectativas.

Segundo: En cada uno de los grupos de estudio las expectativas de los consumidores parecían variar dependiendo de las características individuales y circunstancias de cada uno, surgiendo de alguna manera que las necesidades personales de los consumidores podrían moderar en cierto grado las expectativas de los mismos.

Tercero: Las expectativas pasadas del consumidor de haber utilizado un servicio, podrían también influenciar los niveles de expectativas de los mismos y por último, la comunicación externa de los proveedores de servicio es clave en el modelamiento de las expectativas de los consumidores. Un factor que se encuentra bajo la línea de la comunicación externa es el precio. Este factor juega un rol decisivo en la expectativa de los consumidores.

1.3.2.3. Expectativas versus percepciones

Una de las claves para entregar un servicio de excelencia, es conocer las expectativas que nuestros clientes tiene acerca de nuestros productos o servicios y cómo perciben el servicio que le entregamos, pero ¿cómo medimos o cuantificamos estas diferencias?, ¿cómo las identificamos para generar planes de acción? Si no las medimos, no las podremos gestionar.

A fines de la década de los 80, los profesores de Harvard Bitner – Zeithaml desarrollaron un modelo para identificar y luego medir las brechas o diferencias entre el servicio esperado (expectativas) y el servicio recibido (percepciones) por los clientes. El modelo tenía identificadas 10 diferencias, pero luego de un segundo análisis se definieron finalmente 5 brechas.

Brecha 1. Problema Comercial, en ella clasifican las diferencias entre las expectativas del cliente y la percepción que la gerencia de la empresa proveedora tiene de estas. Esta diferencia ocurre por desconocer lo que el cliente espera, esto puede ser debido a una deficiente investigación de mercado, bajo nivel de comunicación con los staff de primera línea en atención de clientes o por una mala gestión de problemas de servicio. Para disminuir esta brecha deben generarse planes correctivos de servicio basados en tres criterios. El primero debe ser en función de las estadísticas de las quejas de los clientes, pero es importante considerar, que los estudios indican que el porcentaje de cliente que realizan un reclamo a la empresa es mínimo, no más allá del 4% por lo que no debe ser el único criterio. El segundo debe ser en función de una relación continua y fluida con el personal que está en contacto con el cliente en el “front office”, ellos tienen información clave dada su interacción diaria con los clientes. El tercer criterio debe ser a través de conversaciones con el cliente, el diseño del servicio no debe ser para el cliente, debe ser diseñado con el cliente. Por ejemplo: En una cadena de hoteles, la gerencia podría pensar que el cliente “espera” encontrar buenas habitaciones, acogedoras y con Tv Cable y Wifi. Sin embargo, el cliente puede estar más interesado que el hotel tenga buenos restaurantes con menús variados y una atención personalizada.

Brecha 2: Problema de diseño, ocurre cuando la percepción o creencia de servicio que tiene la empresa no se expresa claramente o consecuentemente en las normas, procesos y procedimientos que se transmite a los empleados o no se entregan las herramientas y recursos necesarios para la entrega. Otra causa es que las empresas mal entienden el servicio simplificándolo a una atención empática y atenta solamente, dejando de lado todos los factores operativos y de soporte necesario para el personal de atención a clientes. Ejemplo: Dado que su competencia ya ha creado un área de servicio al cliente, una concesionaria automotriz decide formar la suya para quedar atrás, pero no define bien los procedimientos para su personal, tampoco genera las instancias de integración y trabajo en equipo con las otras áreas indicando cuales son las responsabilidades claras y los límites de sus funciones. Le define objetivos irreales o que se contraponen con los objetivos de sus colegas de otras áreas. Esto genera desconcierto y confusión en el personal del área de servicios así como también de sus colegas de la empresa lo que puede llevar a conflictos internos y desmotivación.

Brecha 3, Problema de gestión presenta las diferencias entre el diseño de lo que la empresa cree que el cliente espera y el servicio real entregado que finalmente se percibe como pobre o de mala calidad. Ejemplo: El personal del área de servicio al cliente de una empresa de retail se esfuerza por entregar el mejor servicio posible, pero les falta personal necesario tampoco fueron correctamente capacitados y las últimas contrataciones carecían de todas las competencias necesarias para el cargo. Eso hace que el cliente perciba un mal servicio.

Brecha 4, Problema de comunicación, muestra las diferencias entre lo que se comunica promociona como producto o servicio lo que genera expectativas al cliente, versus lo que el cliente recibe realmente. Uno de los objetivos del marketing es destacar las cualidades del producto o servicio promocionado, pero se debe ser cuidadoso con no generar falsas expectativas o entregar una “sobre promesa” en el mensaje que luego no se podrá cumplir. En ejemplo claro de esta brecha, es cuando se cotizan paquetes turísticos en donde los folletos y los comerciales de Tv muestran hermosas playas casi desiertas y lugares para relajarse y disfrutar con un ambiente tranquilo, pero cuando llegar al lugar, en realidad te encuentras con playas repletas de turistas y mucho ruido.

Brecha 5, esta brecha representa la diferencia entre las expectativas que se generan los clientes antes de recibir el producto o servicio, y la percepción que obtienen del mismo una vez recibido. Tal como se indica “Sabemos realmente lo que nuestro cliente quiere” las expectativas de nuestros clientes se producen en función de las expectativas pasadas, de las referencias entregadas por otras personas que recibieron o probaron el producto o servicio y de sus necesidades personales basadas en su historia y creencias. A estos factores podemos agregar que influye el estado de ánimo del cliente.

1.3.2.4. Medición de la calidad de servicios – Modelo SERVQUAL

Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollaron varios estudios cualitativos y cuantitativos que dan origen a la escala Servqual. Esta escala mide la calidad de servicio mediante la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los clientes. Se evalúa la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente. Si el valor de las percepciones iguala o supera el de las expectativas, el servicio es considerado de buena calidad, mientras que si el

valor de las percepciones es inferior al de las expectativas se dice que el servicio presenta deficiencias de calidad.

Es un método de evaluación de los factores claves para medir la calidad de los servicios prestados. El cuestionario SERVQUAL está basado en el modelo clásico de evaluación al cliente, que considera que todo cliente que adquiere un servicio genera unas expectativas del servicio que va a recibir a través de distintos canales y una vez recibido hay una serie de factores, dimensiones, que le permite tener una percepción del servicio recibido. La diferencia entre ambas actitudes es el índice de satisfacción del cliente y es el indicador que se obtiene mediante el tratamiento adecuado de la información que se obtiene al aplicar esta herramienta de evaluación de la calidad del servicio que es SERVQUAL.

A partir de 1985 los profesores Parasuraman, Zeithmal y Berry desarrollaron varios estudios cualitativos y cuantitativos que dan origen a la escala SERVQUAL. Esta escala mide la calidad de servicio mediante la diferencia entre las percepciones y las expectativas del cliente. Si el valor de las percepciones iguala o supera el de las expectativas, el servicio es considerado de buena calidad, mientras que si el valor de las percepciones es inferior al de las expectativas se dice que el servicio presenta deficiencias de calidad.

También conocido como modelo PZB, postula que hay una serie de dimensiones o criterios distintos que subyacen a los juicios de los consumidores sobre la calidad de un servicio. La calidad percibida, por tanto se considera como una variable multidimensional, siendo estas dimensiones comunes a los juicios sobre cualquier tipo de servicio. Mediante su investigación, determinaron una primera lista de diez aspectos que consideraban fundamentales en la prestación del servicio.

Parasuraman, Zeithlam y Berry (1990) realizaron una serie de investigaciones cualitativas (sesiones de grupo) y cuantitativas (encuestas) a usuarios donde establecieron los principales parámetros del modelo SERVQUAL. SERVQUAL es un instrumento de 22 items que permite medir las expectativas y percepciones de los usuarios respecto a los cinco criterios sobre calidad.

Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación. Esta dimensión incluiría, por ejemplo, el aspecto del personal de contacto con el cliente, la decoración del local, la presentación de folletos.

Fiabilidad: Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable. Es decir, que el servicio se preste bien desde el principio y que la empresa cumpla con las promesas que haga. Este indicador trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio prometido. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio. Con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales y la eficacia no es más que el cliente obtiene el servicio requerido. La fiabilidad mide la efectividad es decir obtener el servicio mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas para el que fue diseñado.

Capacidad de respuesta: El deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente. Prestar el servicio de forma ágil.

Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

Empatía: Atención individualizada al cliente. La empatía es la conexión sólida entre dos personas. Es fundamental para comprender el mensaje del otro. Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro.

SERVQUAL mediante el cuestionario diseñado obtiene información del cliente sobre cada una de las dimensiones de calidad del servicio mide las percepciones frente a las expectativas, mide la importancia relativa de las dimensiones de la calidad y mide las intenciones de comportamiento para evaluar el impacto de la calidad del servicio. La calidad de servicio que el cliente recibe respecto a las expectativas le condicionará su comportamiento para:

Recomendar o no recomendar a la empresa.

Considerar o no considerar usar el servicio la próxima vez.

Repetir o no repetir

Hacer o no hacer mayor uso del servicio.

El SERVQUAL fue diseñado como un instrumento para medir la calidad en el servicio mediante la aplicación del cuestionario a los clientes de cada organización. Sin embargo, puede tener otras aplicaciones.

Comparar las expectativas y percepciones de los clientes a través del tiempo. Es muy conocido el hecho de que los clientes cambian de opinión conforme para el tiempo, es decir, cambian las expectativas.

Por otra parte, se supone que las empresas también cambian en busca de la mejora continua. Es importante saber cómo se están modificando las cosas para poder continuar en el mercado como empresa competitiva. Comparar los resultados del SERVQUAL de una compañía, con los resultados de la competencia. De esta manera, las compañías involucradas tendrán más información y conocerán mejor sus fuerzas y debilidades.

Examinar segmentos de clientes con diferentes percepciones de calidad. Una aplicación potencial para este instrumento es la categorización de diferentes segmentos de la población que pueden tener diferentes necesidades y por lo tanto, diferentes expectativas y percepciones. Por ejemplo, si se consideran clases sociales, alta, media y baja, una empresa podría advertir cuál es su mercado real a quien debe dirigir su producto, o bien que cambios debe hacer para abarcar otro y otros segmentos de dicho mercado.

Medir las percepciones de calidad de clientes internos. Con una adecuada adaptación de este instrumento puede aplicarse a departamentos o divisiones de una empresa con el fin de conocer las percepciones y expectativas de sus empleados que son, por supuesto, los clientes internos.

Determinar si los esfuerzos de la compañía están enfocados correctamente. Es posible que algunas empresas creen que algunos aspectos son importantes y otra no, tal vez el cliente opine lo contrario.

1.3.2.5. Importancia de la calidad de servicio

El servicio al cliente ha sido considerado como una herramienta fundamental para el éxito de cualquier empresa, eso conlleva a la aplicación de competencias y estrategias en beneficio de los clientes.

Los clientes son la base de la empresa, ya que son quienes demandan los productos y servicios ofrecidos, por medio de ellos las compañías logran consolidarse en el mercado obteniendo ingresos y rendimientos para posicionarse ante los competidores. Si se logra la correcta planeación, coordinación, dirección y control de todas las actividades el ciclo se retroalimentaría con mayor fluidez creando resultados de calidad ante los clientes y así aumentando los niveles de satisfacción con el fin de que la fidelidad del cliente sea referencia para la captación de nuevos compradores.

Es de suma importancia la actitud de la persona que presta el servicio, de nada sirve llegar, entregar y ofrecer un buen servicio sino tratamos bien a nuestros clientes. Hay que saludarlos, tratarlos con amabilidad y cortesía, al cliente le gusta que lo hagan sentir importante y que siempre recordado.

1.3.2.6. Grado de satisfacción

Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993) la satisfacción del cliente es una función de la valoración de los clientes de la calidad del servicio, la calidad del producto y el precio.

Kotler y Kellerr (2006) Una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado.

Bachelet (1992) considero que la satisfacción era una reacción emocional del consumidor en respuesta a la experiencia con un producto o servicio. Creía que esta definición incluía la última relación con un producto o servicio, la experiencia relativa a la satisfacción desde el momento de la compra y la satisfacción en general experimentada por usuarios habituales.

1.3.2.7. Decálogo de la satisfacción del cliente

Alcanzar la satisfacción de los clientes es uno de los factores críticos para toda organización que pretenda diferenciarse de sus competidores y obtener mejores resultados en el negocio. Compromiso con un servicio de calidad: toda persona de la organización tiene casi la obligación de crear una experiencia positiva para los clientes.

Conocimientos del propio producto o servicio: transmitir claramente conocimientos de interés para el cliente acerca de las características del propio producto o servicio ayuda a la confianza de éste.

Conocimientos de los propios clientes: aprender todo lo que resulte posible acerca de los clientes para que se pueda enfocar el producto o servicio a sus necesidades y requerimientos. Tratar a las personas con respeto y cortesía: cada contacto con el cliente deja una impresión, sin importar el medio utilizado (e-mail, teléfono, personalmente, etc) Esta impresión debe denotar corrección en el trato. Nunca se debe discutir con un cliente: desde luego que no siempre tiene la razón, pero el esfuerzo debe orientarse a recompensar la situación. Muchos estudios demuestran que 7 de cada 10 clientes harían negocios nuevamente con las empresas que resuelven un problema a su favor.

No hacer esperar a un cliente: los clientes buscan una rápida respuesta, por lo que es fundamental tratar ágilmente las comunicaciones y la toma de decisiones.

Dar siempre lo prometido: una falla en este aspecto genera pérdida de credibilidad y de clientes. Si resulta inevitable un incumplimiento, se debe pedir disculpas y ofrecer alguna compensación.

Asumir que los clientes dicen la verdad: aunque en ciertas ocasiones parezca que los clientes están mintiendo, siempre se les debe dar el beneficio de la duda. Enfocarse en hacer clientes antes que ventas: mantener un cliente es más importante que cerrar una venta. Está comprobado que cuesta seis veces más generar un cliente nuevo que mantener los existentes. La compra debe ser fácil: la experiencia de comprar en el punto de venta, página web, catálogo, etc., debe ser lo más fácil posible, y debe ayudar a los clientes a encontrar lo que están buscando.

1.3.2.8. La Naturaleza de la Satisfacción del Cliente

Es necesario poder determinar con anterioridad la naturaleza misma de la satisfacción del cliente, es decir, los factores que componen esta satisfacción, así como su importancia relativa. Para definir el concepto de la satisfacción del cliente se puede optar por distintos enfoques, pero es importante destacar que el modelado de la satisfacción del cliente depende de manera crítica de cómo se conceptualice la satisfacción.

Algunas de las características de la satisfacción del cliente sobre la que se ha generado controversia son la naturaleza de la satisfacción, si esta es agregada, o específica de cada transacción a la que se someta el producto o servicio, y el hecho de medir la satisfacción a escala personal en comparación con la satisfacción al nivel de mercado en general.

1.3.2.9. Teorías al Respecto de la Naturaleza de la Satisfacción del Cliente

En el campo de las ciencias sociales se han producido distintos 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. Podemos distinguir en este ámbito cinco teorías que intentan explicar la motivación del ser humano y que pueden aplicarse para determinar la naturaleza de la satisfacción del cliente y cuya aplicación a este ámbito se puede resumir brevemente a continuación:

Teoría de la Equidad: de acuerdo con esta teoría, la satisfacción se produce cuando una determinada parte siente que el nivel de los resultados obtenidos en un proceso está en alguna medida equilibrados con sus entradas a ese proceso tales como el coste, el tiempo y el esfuerzo.

Teoría de la Atribución Causal: explica que el cliente ve resultado de una compra en términos de éxito o fracaso. La causa de la satisfacción se atribuye a factores internos tales como las percepciones del cliente al realizar una compra y a factores externos como la dificultad de realizar la compra, otros sujetos o la suerte.

Teoría del Desempeño o Resultado: propone que la satisfacción del cliente se encuentra directamente relacionada con el desempeño de las características del producto o servicio percibidas por el cliente. Se define el desempeño como el nivel de calidad del producto en relación con el precio que se paga por él que percibe el cliente. La satisfacción, por tanto, se equipará al valor, donde el valor es la calidad percibida en relación al precio pagado por el producto y/o servicio.

Teoría de las Expectativas: sugiere que los clientes conforman sus expectativas al respecto del desempeño de las características del producto o servicio antes de realizar la compra. Una vez que se produce dicha compra y se usa el producto o servicio, el cliente compara las expectativas de las características de éstos de con el desempeño real al respecto, usando una clasificación del tipo “mejor que” o “peor que”. Se produce una disconformidad positiva si el producto o servicio es mejor que lo esperado mientras que una disconformidad negativa se produce cuando el producto o servicio es peor de lo esperado. Una simple confirmación de las expectativas se produce cuando el desempeño del producto o servicio es tal y como se esperaba. La satisfacción del cliente se espera que aumente cuando las disconformidades positivas aumentan. De entre estas teorías, en los últimos tiempos la Teoría de las Expectativas es que parece contar con mayor número de partidarios entre los investigadores ya que su ámbito de aplicación aumenta de manera constante y se van sumando defensores a esta teoría de manera continuada.

1.3.2.10. Medición del grado de satisfacción

En cuanto a las dimensiones a considerar dentro de la medición de la calidad, tradicionalmente se ha tenido en cuenta dos grandes tipos, por un lado las dimensiones intangibles, relativas a la interacción entre empleados y usuarios o como se presta el servicio, como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; y por otro lado las dimensiones tangibles, aspectos físicos del servicio o que se ofrece en la prestación del servicio.

Cabral (2007) nos expone que para conocer la satisfacción de los clientes de una forma general, las dimensiones a investigar son esencialmente las siguientes:

Imagen global – satisfacción general

Cuál es la imagen global que le transmite la empresa. Imagen mental, de representación de memoria y percepciones.

Ventas y servicio Post – venta

La empresa cumple con los acuerdos y respeta los compromisos asumidos, es fácil hacer negocios, cuál es la rapidez en la resolución de reclamaciones y tiempo de respuesta.

Fidelidad

Volvería a comprar en esta empresa, recomendaría nuestros servicios a sus amigos.

Productos

Opinión sobre los precios, clasificación la variedad, calificación de la calidad, suministro de la información por parte de los colaboradores.

Servicios

Clasificación de la calidad y el precio del servicio prestado.
Instalación de equipamiento. Opinión en relación al plazo de entrega y la instalación del producto.

Reparación

Como clasifican la resolución de problemas técnicos, cuál es la relación a la rapidez con las reparaciones, cuál es la reincidencia del mismo problema o avería.

Facturación

Como clasifica la precisión y exactitud de la factura, la factura es clara.

1.3.2.11. Importancia del Grado de Satisfacción

En la actualidad, lograr la plena satisfacción del cliente es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener satisfecho a cada cliente ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en unos de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc.) de las empresas exitosas.

Por este motivo, resulta de vital importancia que tanto mercadólogos, como todas las personas que trabajan en una empresa y organización, conozcan cuales son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, como definirla, cuales son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esta manera, estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con todas tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción del cliente.

La satisfacción del cliente es importante, porque es la única manera que una compañía puede crecer y sobrevivir, es el cliente satisfecho el que vuelve a comprar y nos recomienda, porque es la forma de obtener ingresos para pagar los salarios, porque con la actitud frente al cliente creamos un compromiso personal y porque el servicio es la gran diferencia en el mercado.

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 a un crecimiento 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 par comprar dicho producto o servicio, o en último caso, incluso abandonar el mercado

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera la propuesta de un modelo administrativo permite mejorar la calidad en la atención al publico en la municipalidad de Municipalidad Distrital de Callayuc. ?

1.5. Justificación e importancia del estudio

1.5.1. Justificación teórica

Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2011), afirma que la investigación se justifica de manera teórica porque utilizan teorías validadas científicamente a nivel mundial. La presente investigación se justifica teóricamente, porque para el estudio de las variables de investigación se utilizarán las bases teóricas científicas de cada variable de estudio.

1.5.2. Justificación metodológica

La justificación metodológica “puede tratarse de técnicas o instrumentos novedosos como cuestionarios, test, pruebas de hipótesis, modelos de diagramas, de muestreo, etc. que crea el investigador que pueden utilizarse en investigaciones similares” (Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez, 2011, p. 126). Desde el punto de vista metodológico, la investigación se justifica porque tendrá un enfoque cuantitativo para la obtención de datos estadístico numéricos, los cuales permitirán describir el nivel de calidad de atención que presenta la municipalidad.

1.5.3. Justificación social

Desde el punto de vista social, la investigación permitirá solucionar falencias, problemas y áreas de oportunidad”. (Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez, 2011, p.126). La modernización que se ha venido dando en años anteriores y actualmente en todas las dependencias del Estado, obliga a que las Municipalidades como tales, no se queden atrás en este proceso de mejora continua. Es por ello que se ofrecerá la Propuesta de un Modelo Administrativo para Mejorar la Calidad en la Atención al Cliente en la Municipalidad de Callayuc, Departamento de Cajamarca.

1.6. Hipótesis

La elaboración de la propuesta de un modelo administrativo permite si permite mejorar la calidad en la atención al público en la municipalidad de Municipalidad Distrital de Callayuc.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Elaborar la propuesta de un modelo administrativo para incrementar el nivel de calidad en la atención al público en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca.

1.7.2. Objetivos específicos

Identificar los factores que influyen las políticas del modelo administrativo de la Municipalidad distrital de Callayuc.

Diagnosticar el nivel actual de la calidad en la atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca.

Identificar los factores que influyen en la calidad de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca.

Identificar las características que debe tener el modelo administrativo para incrementar el nivel de calidad de la atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca.

**CAPÍTULO II:
MATERIAL Y MÉTODO**

CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación fue de tipo descriptiva, porque se orientará a describir las características que presenta la atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca

La presente investigación también será de tipo propositiva, porque tendrá como finalidad elaborar una propuesta de un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca

Diseño de investigación

La presente investigación utilizó el diseño no experimental porque no se manipularon las variables de estudio.

Kerlinger & Lee (2002) Indica que “la investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables.” (p. 504).

2.2. Población y Muestra

Población

Balestrini (1997) postula que “la población es un conjunto finito o infinito de personas, cosas o elementos que presentan características comunes y para el cual serán validadas las conclusiones obtenidas en la investigación” (p. 137).

La población estuvo compuesta por 6,420 habitantes según el padrón electoral 2014 (ONPE) y 10 trabajadores de la municipalidad del Distrito de Callayuc- Cutervo- Cajamarca

Muestra

Chávez (2001) afirma que la muestra es “la parte seleccionada del conjunto. Es un parámetro o un valor de esa población, que tiene que ser representativa” (p. 72).

Para hallar la muestra se utilizó el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple

n: Muestra

N: Población 6,420

e: Margen de error 0.5

Z: Nivel de confianza 1.92

P: Proporción de aceptación 50%

Q: Proporción de rechazo 50%

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2 (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{(1.92)^2 (0.50) (0.50) 6,420}{(0.05)^2 (6,420 - 1) + (1.92)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = 364$$

2.3. Variables, operacionalización

Variable independiente: Modelo administrativo

El ciclo de Deming es una metodología de mejoras. El ciclo está compuesto por cuatro etapas: planear, hacer, verificar y actuar. La etapa de planear consiste en estudiar la situación actual, reunir información y planear la mejora. Sus actividades incluyen la definición del proceso, sus insumos, resultados, clientes y proveedores; comprender las expectativas del cliente; identificar problemas; probar teorías de las causas y desarrollar soluciones

Variable dependiente: Calidad de servicio “La calidad es la ausencia de la ineficiencia”. La calidad depende de cómo el cliente la aprecie, porque es el quien recibe el servicio. (Juran, 1994)

Tabla 1

Operacionalización de la variable independiente

VARIABLES	DIMENSIONES	OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE INDICADORES	INSTRUMENTO	UNIDADES
Modelo Administrativo - calidad Total (círculo Deming)	PLANEAR	<p>Conozco la misión, visión y valores de la institución</p> <p>El personal, usuarios y proveedores participan en la elaboración del plan estratégico de la institución</p> <p>Conozco los objetivos y metas en materia de mejoras de los servicios a los usuarios de la institución.</p> <p>Los planes, objetivos y metas se traducen en programas, proyectos y acciones concretas para cada unidad o departamento de la institución</p> <p>Los planes, objetivos, metas y programas, se difunden a todo el personal de la institución de manera que todos pueden participar y contribuir con la calidad de atención al usuario de la institución.</p> <p>El plan operativo de la institución indica los mecanismos para la evaluación y mejora continua de los procesos de atención al usuario de la municipalidad.</p> <p>La institución cuenta con procesos y sistemas planificados para detectar las necesidades de capacitación de los colaboradores</p> <p>La institución cuenta con procesos de enseñanza aprendizaje que permiten evaluar la eficiencia de los colaboradores.</p>	Cuestionario	Escala de Likert: Totalmente de Acuerdo (1) , De Acuerdo (2). Indiferente (3), Desacuerdo (4) , Totalmente en Desacuerdo (5).
	HACER	<p>Los colaboradores de la institución contribuyen al logro de los objetivos de calidad de servicio al usuario de la institución</p> <p>Los colaboradores aportan ideas que permiten innovar los procesos de atención a los usuarios</p> <p>La institución cuenta con métodos que permiten la medición del desempeño individual y grupal de los colaboradores</p> <p>La institución brinda reconocimientos al personal por brindar calidad de servicio al usuario.</p>		

La institución cuenta con mecanismos y sistemas que permiten conocer las expectativas y necesidades de los usuarios

La institución cuenta con mecanismo y sistemas que permiten conocer la satisfacción de los usuarios.

La institución cuenta con estándares específicos que permiten evaluar el servicio que brinda el personal que se encuentra en contacto con los clientes.

El desempeño de las personas que se encuentran en contacto con los usuarios se revisa frecuentemente con el fin de medir el desempeño de las personas.

VERIFICAR

Conozco los indicadores que permiten la verificación del desempeño de las personas que se encuentran en contacto con los usuarios.

Los procesos y actividades de atención al usuario son verificados con el fin de incrementar la calidad de servicio al usuario

Los procesos de la institución garantizan el logro de la calidad de servicio al usuario

Fuente: elaboración propia

Tabla 2*Operacionalización de la variable dependiente*

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE DEPENDIENTE					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	UNIDADES	
Calidad en la Atención al Público	FIABILIDAD	El personal que labora en la municipalidad tiene todas las precauciones necesarias brindar un servicio confiable.	Encuesta Servqual	Escala de Likert: Totalmente de Acuerdo (1), De Acuerdo (2), Indiferente (3), Desacuerdo (4), Totalmente en Desacuerdo (5).	
		El personal de tiene conocimiento de las normativas a la información y datos de carácter personal de los usuarios.			
	TANGIBLES	Las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Callayuc son cómodas			
		Las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Callayuc son limpias y se encuentran ordenas para la atención al público			
		Las instalaciones de la Municipalidad cuentan con una distribución de áreas que permiten una adecuada atención al cliente.			
		Las instalaciones de la Municipalidad cuenta con mobiliario moderno que permite una adecuada atención al cliente.			
		Las áreas de atención al cliente son fáciles de encontrar y se encuentran debidamente identificadas			
		El personal de la Municipalidad se encuentra debidamente identificado y uniformado.			
		EMPATIA			El personal de la Municipalidad muestra cortesía cuando me atiende al público
					El personal de la Municipalidad se identifica y saluda al momento de iniciar la atención al público.
El personal de la Municipalidad muestra siempre orientación en interés por ayudar al público					
		El personal de la Municipalidad se expresa correctamente dejándose entender.			

	El personal de la Municipalidad se preocupa por atender al público
	Me siento seguro dentro de las instalaciones de la Municipalidad
SEGURIDAD	Realizar trámites en la Municipalidad es seguro
	La Municipalidad se preocupa por brindar seguridad al público
	El tiempo de espera para realizar trámites en la Municipalidad es el adecuado
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Los procesos de atención al público ofrecen rapidez en el servicio
	En general puedo afirmar que la Municipalidad atiende rápido al público

Fuente: elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos fue la encuesta. Fidias (2006) define a la encuesta como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (p. 72).

Instrumentos de recolección de datos:

El instrumento de recolección de datos que se utilizó en la presente investigación fue el cuestionario.

Fidias (2006) indica que “el cuestionario es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrativo porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador” (p. 74).

La variable atención al modelo administrativo está compuesta por 04 dimensiones (planear, hacer, verificar, actuar), constituido por 23 ítems. La variable dependiente Calidad en atención al público está organizado por cuatro dimensiones: tangibles, empatía, seguridad, capacidad de respuesta, además constituido por 19 ítems.

2.5. Fiabilidad del instrumento

2.6. Procedimientos de análisis de datos

La investigación se realizó mediante una encuesta basada en un cuestionario en formato de la escala de Likert.

Sánchez (1998) decreta que la escala de Likert también llamada método de evaluaciones sumarias denominada por Rensis Likert en el año 1932, es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación, principalmente en ciencias sociales. Al responder a una

pregunta de un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración basado en un elemento, ítem, reactivo o pregunta. A continuación, se muestra la elaboración de la Escala de Likert:

Para recolectar los datos se seguirán los siguientes pasos:

Paso 1: selección de la población y muestra, en este caso se procedió a seleccionar los trabajadores de la municipalidad que serán encuestados y a los pobladores que hacen uso de los servicios que brinda la institución, la aplicación del instrumento se realizó a los trabajadores en un día laborable, y al poblador se realizó los días domingos por ser un día que se Mercado y hay más frecuencia de personas así obtener una información confiable y necesaria para la investigación

Paso 2: Elección de las técnicas e instrumentos seleccionar un programa de análisis; se empleará el programa estadístico vs. 20 (SPSS) y Microsoft Excel 2013 para la tabulación y obtención de tablas y gráficos como resultado de la aplicación del instrumento de recolección de datos a la muestra en estudio.

Paso 3: Evaluar la fiabilidad y validez del instrumento de medición el cual consiste en calcular la fiabilidad empleada en el método del alfa de crombach.

Paso 4: Verificación y tabulación de la información. Consiste en explorar los datos; luego de aplicar el instrumento a la muestra se ejecutará el programa de análisis respectivo (SPSS 20), se exportará los datos extraídos del programa SPSS a un formato Excel para obtener los gráficos respectivos.

Paso 5: Interpretación de la información que se obtendrán de la aplicación del instrumento de recolección de datos.

2.6. Criterios éticos

Noreña, Alcaraz, Rojas & Rebolledo (2012) proponen los siguientes aspectos éticos a considerar.

El consentimiento informado. Los individuos de la muestra, debe consentir la integración de ellos durante el desarrollo de la investigación. En todo momento los investigadores deben obtener el consentimiento de los elementos de la muestra para obtener información.

La confidencialidad. Se refiere al anonimato en la identidad de las personas participantes en el estudio, también se refiere a mantener de manera anónima los datos brindados por las personas.

Manejo de riesgos: Se refiere a mantener a los elementos de las pruebas en ambientes seguros para que no sufran riesgos en la investigación.

2.7. Criterios científicos

Credibilidad

Los resultados son creíbles debido a los procedimientos de análisis de datos

Transferibilidad

La información sirve como soporte de mejora para otras investigaciones relacionadas.

Consistencia

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.

**CAPÍTULO III:
RESULTADOS**

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Presentación de tablas y figuras

Tabla 3

Los trabajadores de la municipalidad encuestados, pertenecen al sexo

Validos	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	4	40%
Masculino	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad del Distrito de Callayuc, Provincia de Cutervo, departamento de Cajamarca

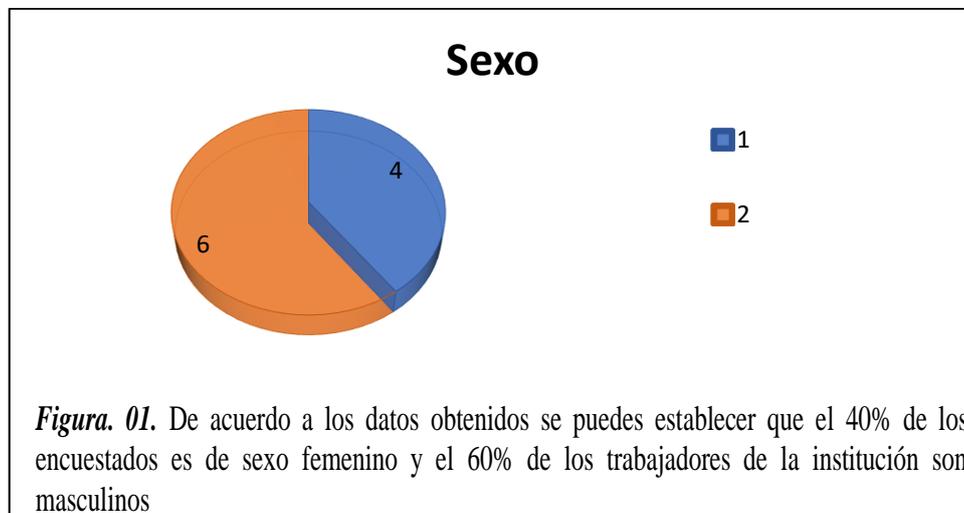


Tabla 4

Trabajadores de la municipalidad distrital de Callayuc, según áreas

Validos	Frecuencia	Porcentaje
Abastecimientos	1	10%
Administración	1	10%
Almacén	2	20%
Didur	3	30%
Recursos humanos	2	20%
Secretaria administración	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad del Distrito de Callayuc, Provincia de Cutervo, departamento de Cajamarca

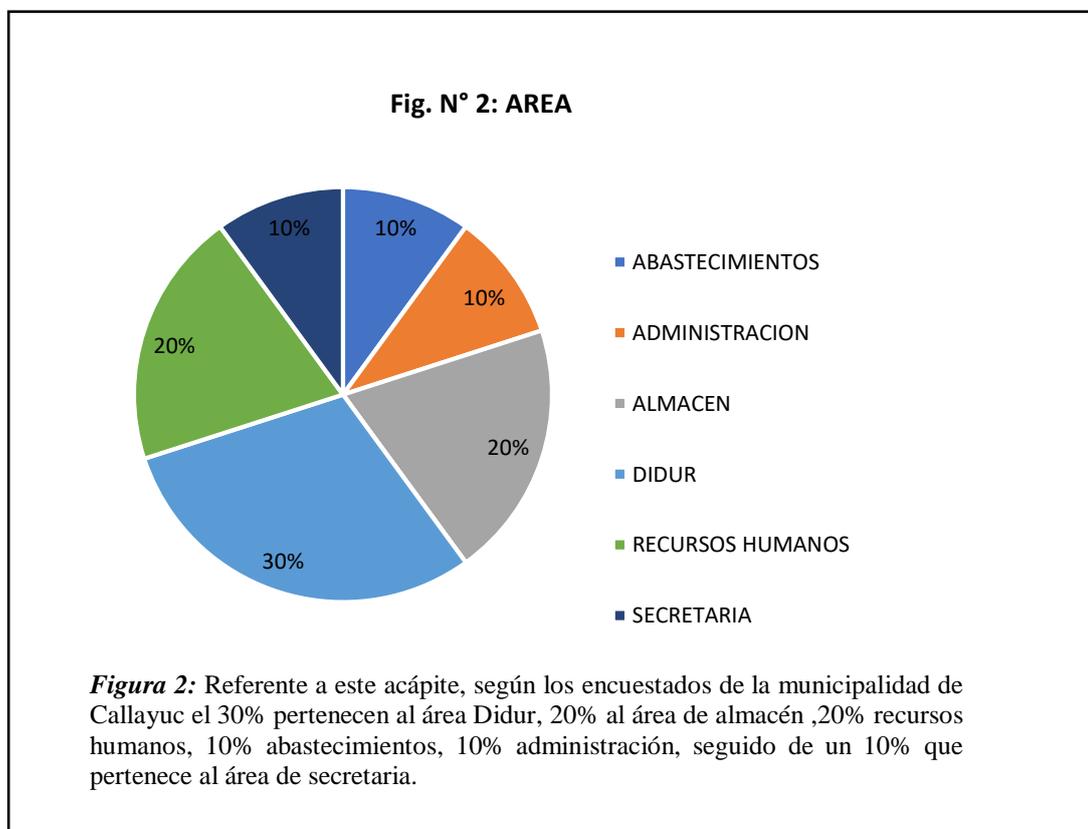


Tabla 5

Conozco la misión, visión y valores de la institución.

Validos	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	40%
Desacuerdo	1	10%
Indiferente	2	20%
Totalmente de acuerdo	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad del Distrito de Callayuc, Provincia de Cutervo, departamento de Cajamarca

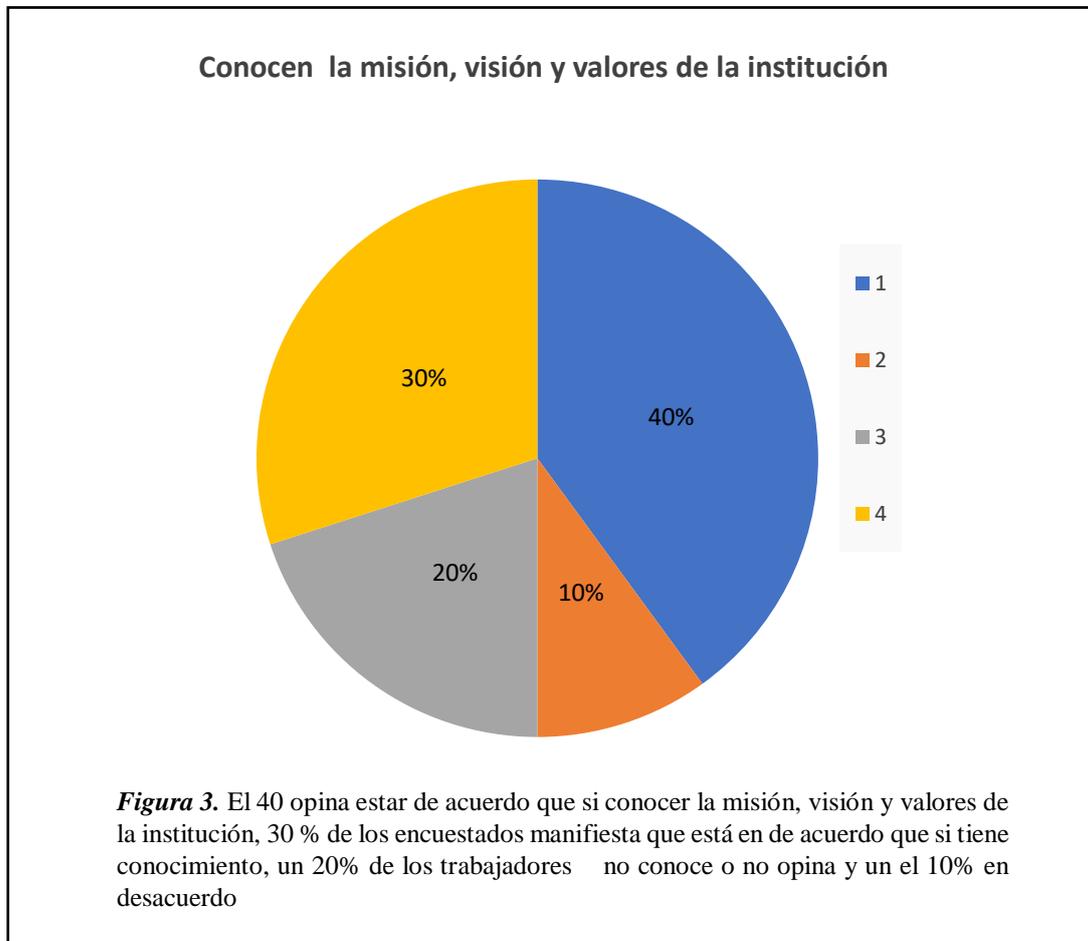


Tabla 6

El personal, usuarios y proveedores participan en la elaboración del plan estratégico de la institución

Valores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	40
Desacuerdo	2	20
Indiferente	1	10
Totalmente de acuerdo	2	20
Totalmente en desacuerdo	1	10
Total	10	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad del Distrito de Callayuc, Provincia de Cutervo, departamento de Cajamarca

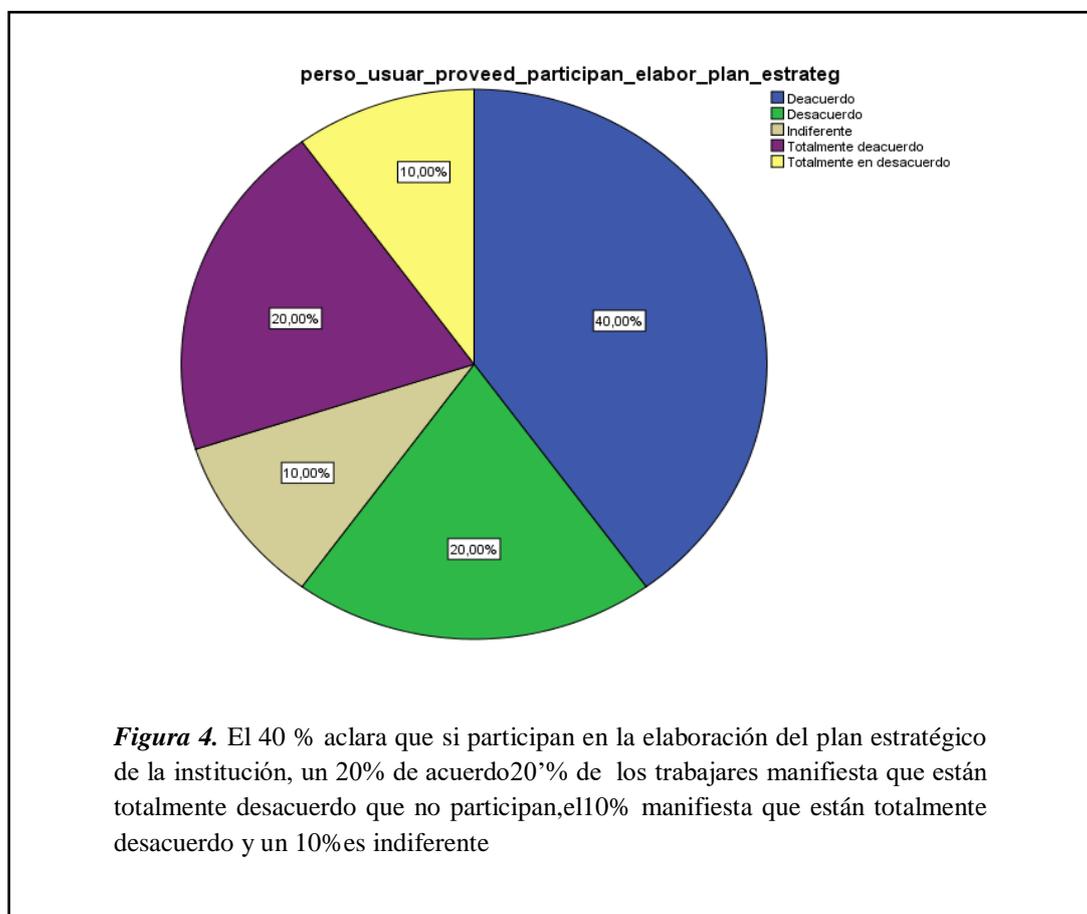


Tabla 7

Conozco los objetivos y metas en materia de mejoras de los servicios a los usuarios de la institución.

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	4	40
Desacuerdo	2	20
Indiferente	2	20
Totalmente de acuerdo	2	20
Total	10	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc-provincia de Cutervo - departamento de Cajamarca.

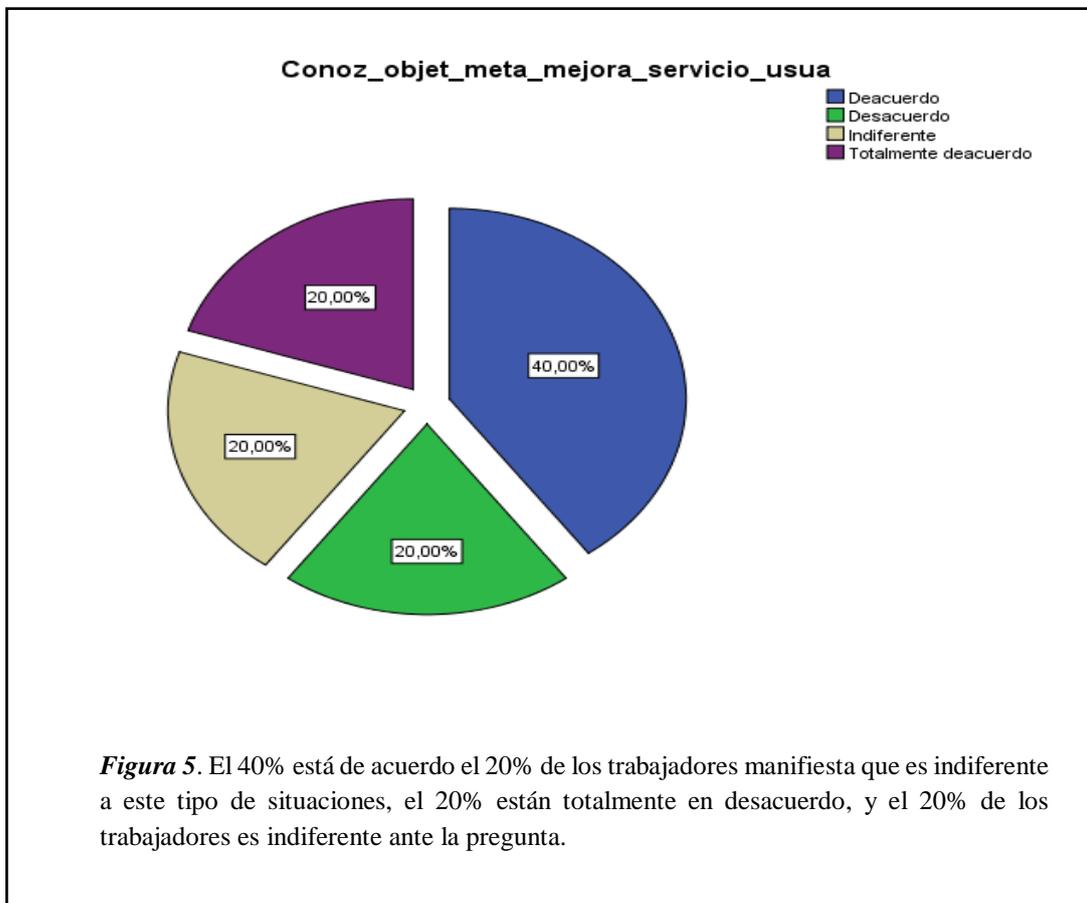


Tabla 8

Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, manifiesta que Los planes, objetivos y metas se traducen en programas, proyectos y acciones concretas para cada unidad o departamento de la institución.

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	5	50
Desacuerdo	2	20
Indiferente	1	10
Totalmente desacuerdo	1	10
Totalmente en desacuerdo	1	10
Total	10	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc- Cutervo – Cajamarca

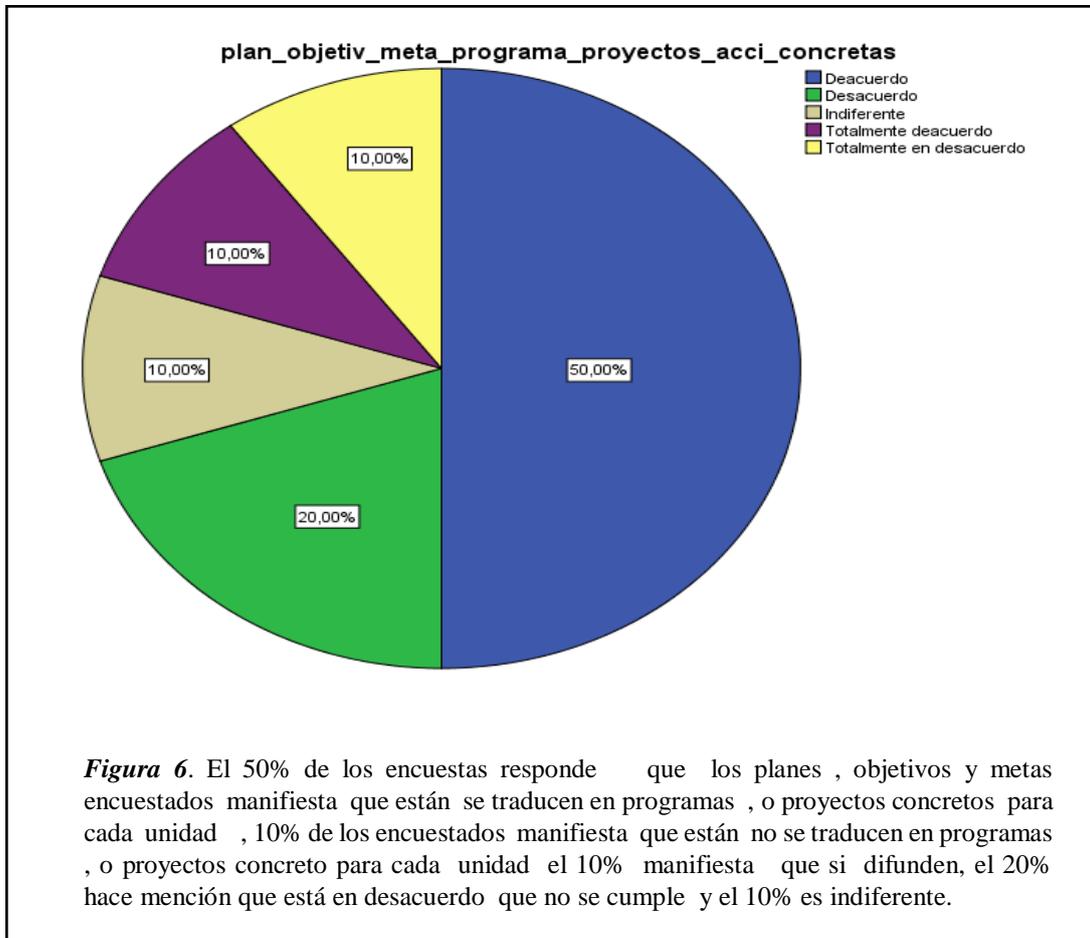


Tabla 9

Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, manifiesta que Los planes, objetivos, metas y programas, se difunden a todo el personal de la institución de manera que todos pueden participar y contribuir con la calidad de atención al usuario de la institución

Valores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	3	30
Desacuerdo	2	20
Indiferente	1	10
Totalmente de acuerdo	3	30
Totalmente en desacuerdo	1	10
Total	10	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad del Distrito de Callayuc, Provincia de Cutervo, departamento de Cajamarca

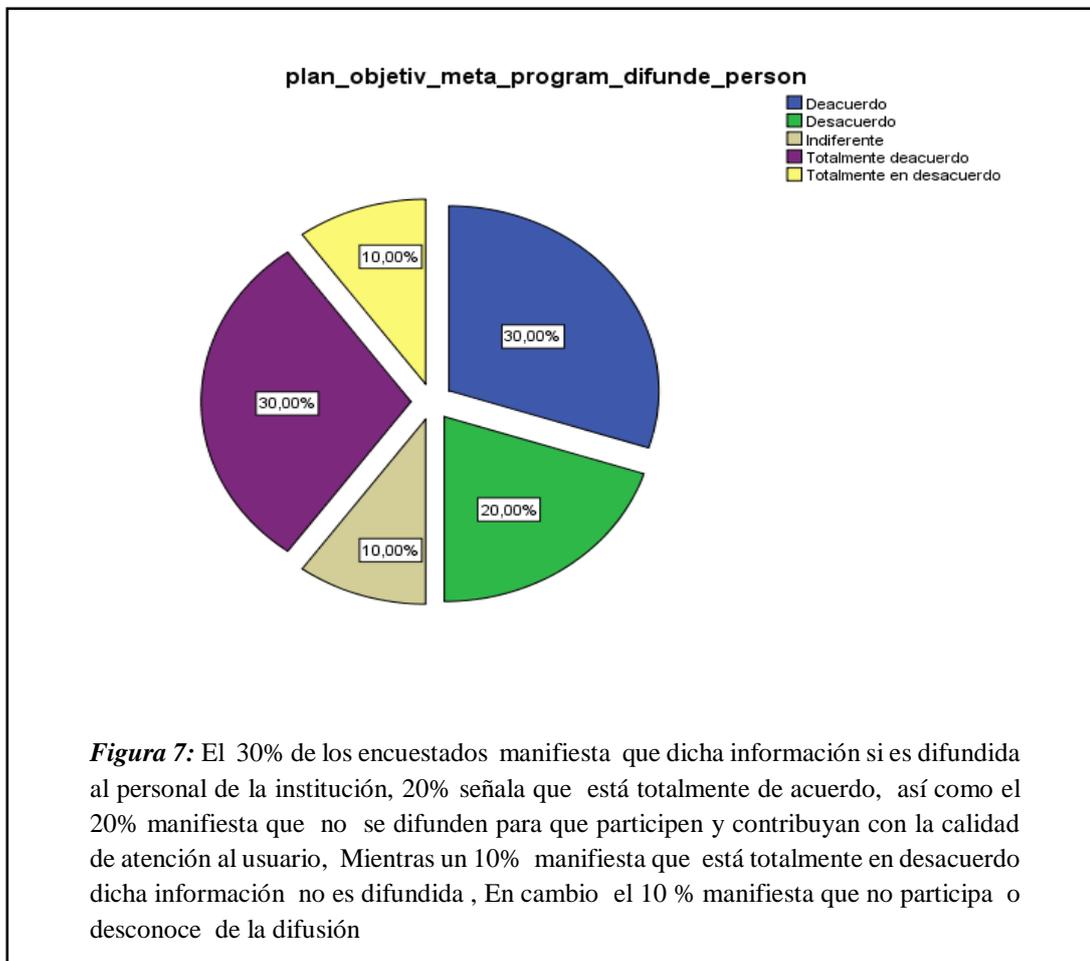


Tabla 10

El plan operativo de la institución indica el mecanismo para la evaluación y mejora continúa de los procesos de atención al usuario de la municipalidad.

Valores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	40
Desacuerdo	2	20
Indiferente	1	10
Totalmente de acuerdo	2	20
Totalmente en desacuerdo	1	10
Total	10	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

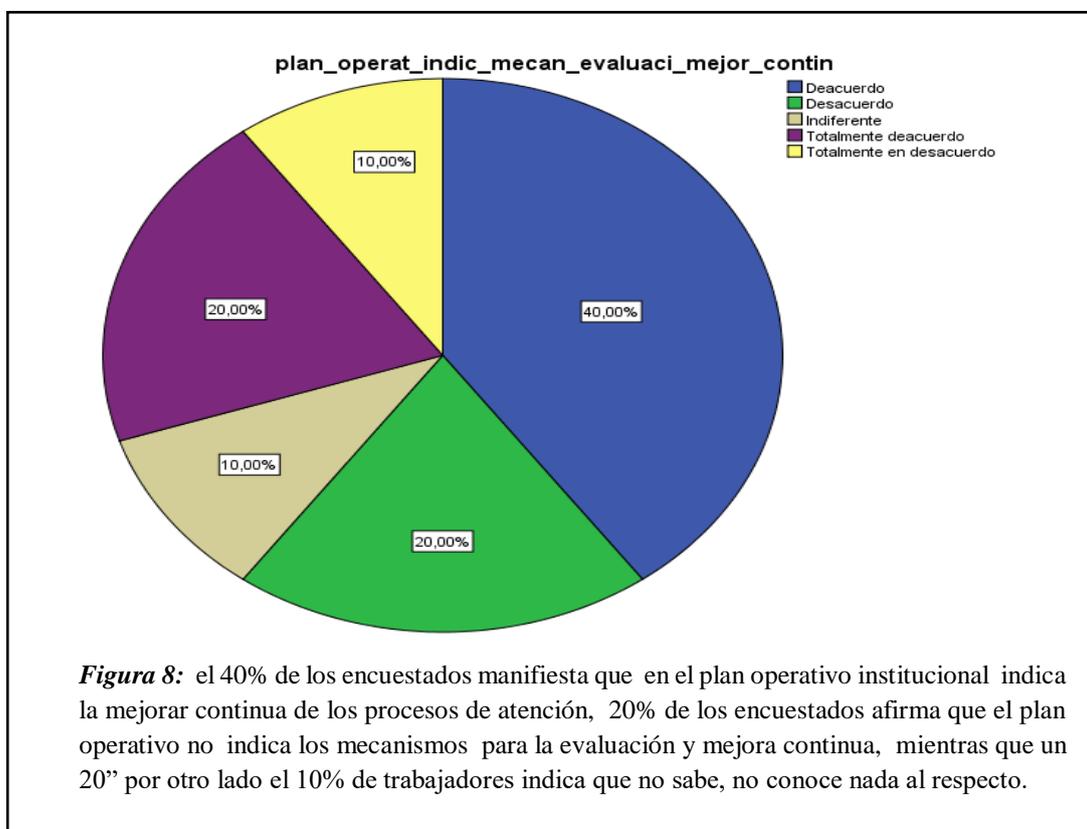


Tabla 11

Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, manifiesta que la institución cuenta con procesos y sistemas planificados para detectar las necesidades de capacitación de los colaboradores

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	80
De acuerdo	2	20
Total	10	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

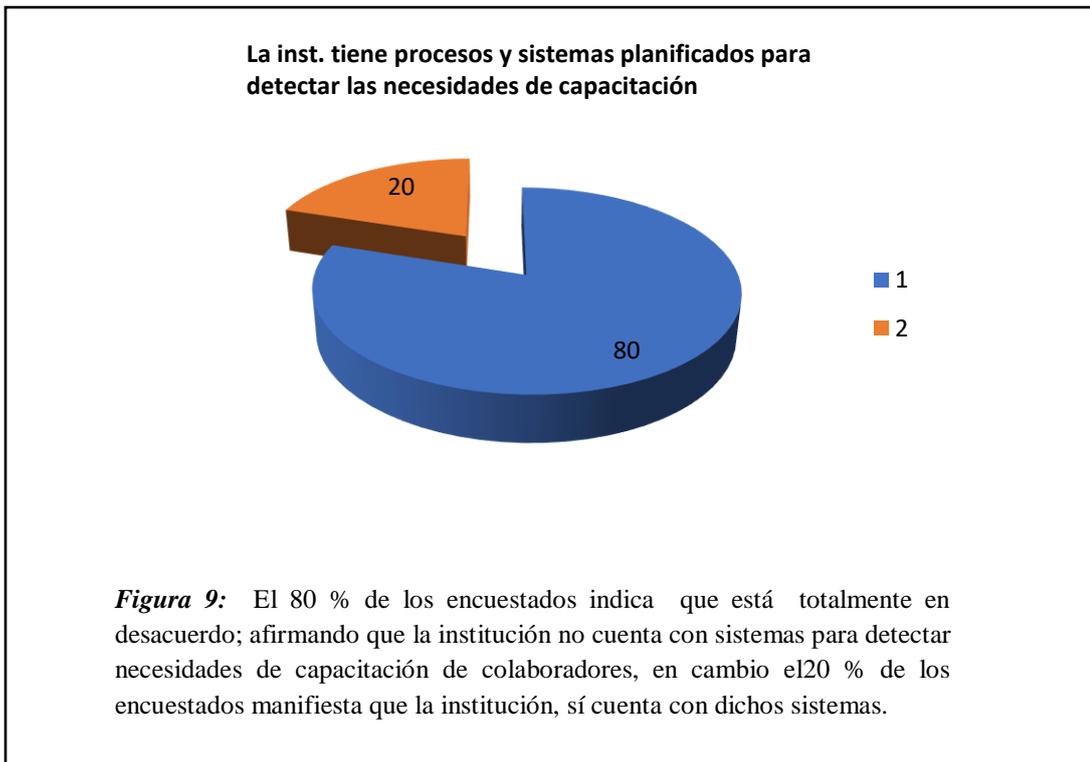


Tabla 12

Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc manifiesta que la institución cuenta con procesos de enseñanza aprendizaje que permiten evaluar la eficiencia de los colaboradores.

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de desacuerdo	7	70
Indiferente	1	10
De Acuerdo	2	20
Total	10	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

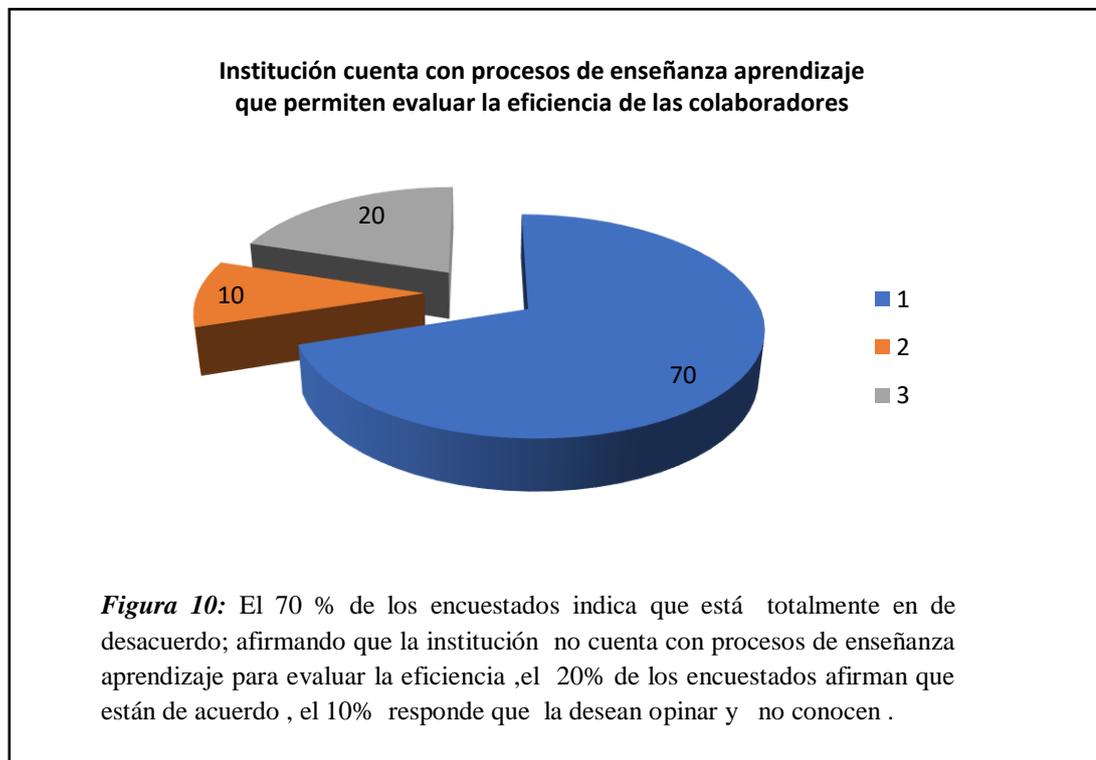


Tabla 13

Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, manifiesta que contribuyen al logro de los objetivos de calidad de servicio al usuario de la institución

Valores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	6	60
Desacuerdo	1	10
Indiferente	1	10
Totalmente de acuerdo	1	10
Totalmente en desacuerdo	1	10
Total	10	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

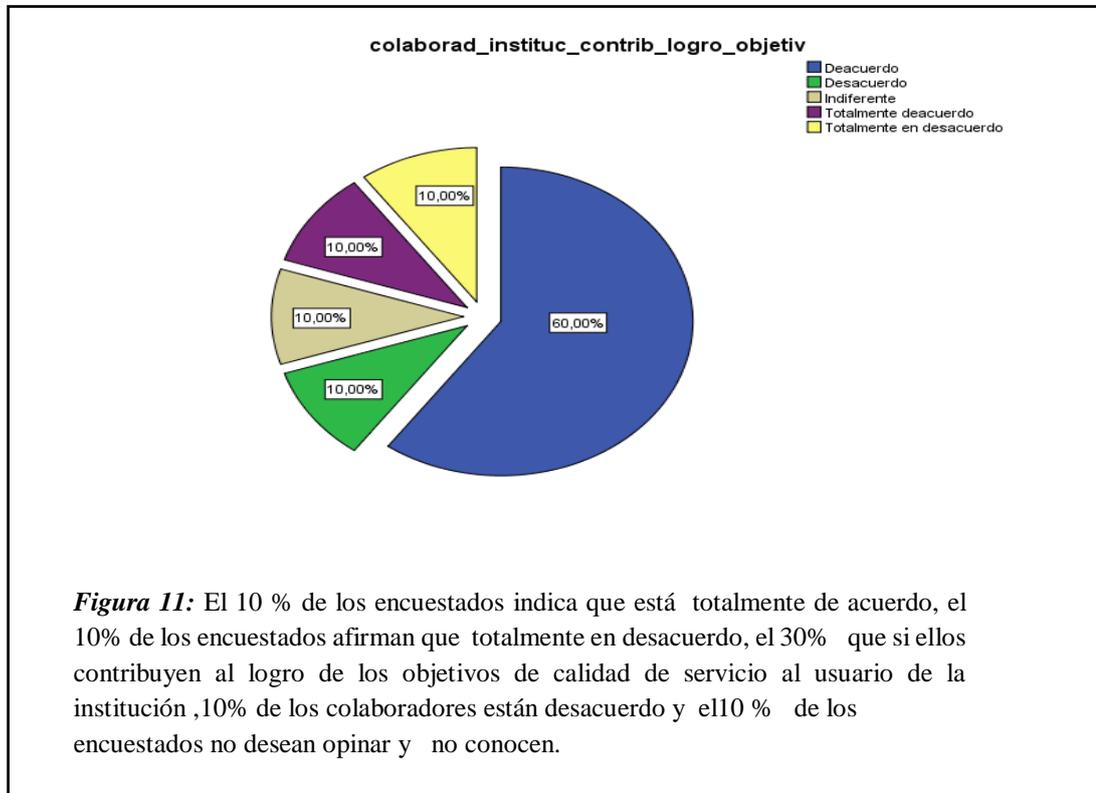


Tabla 14

Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, Los colaboradores aportan ideas que permiten innovar los procesos de atención a los usuarios

Valores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	5	50
Desacuerdo	2	20
Totalmente de acuerdo	2	20
Totalmente en desacuerdo	1	10
Total	10	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

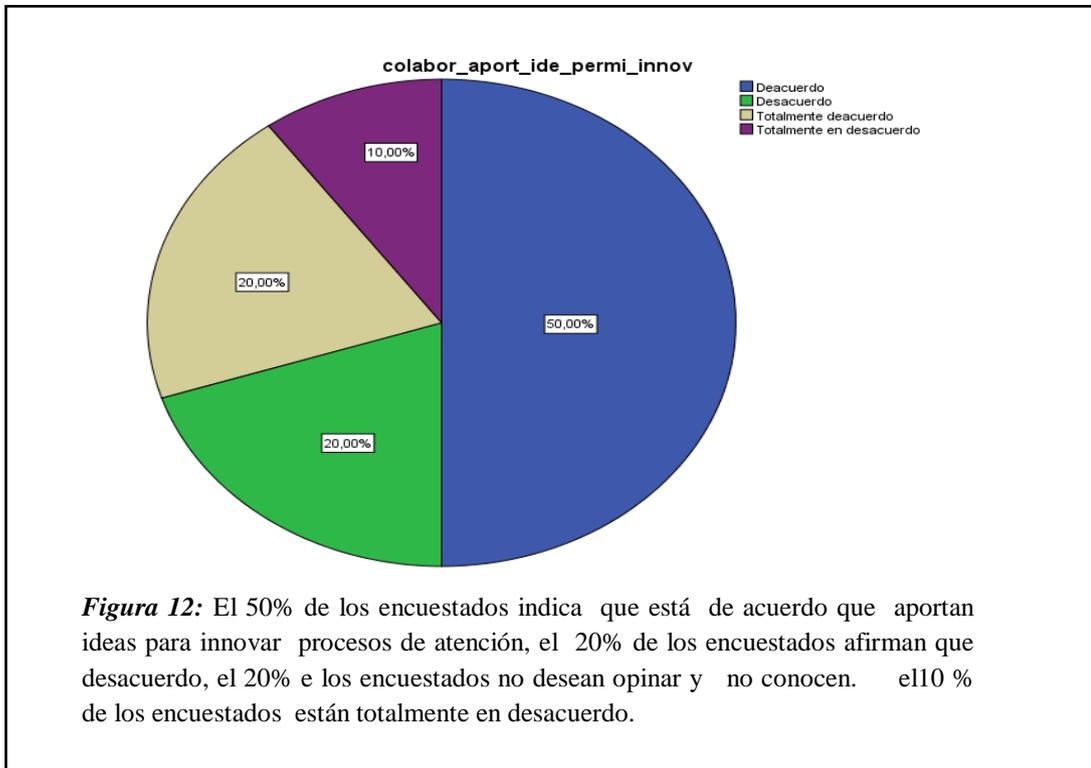


Tabla 15

Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, La institución cuenta con métodos que permiten la medición del desempeño individual y grupal de los colaboradores

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	80
Indiferente	2	20
Total	10	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

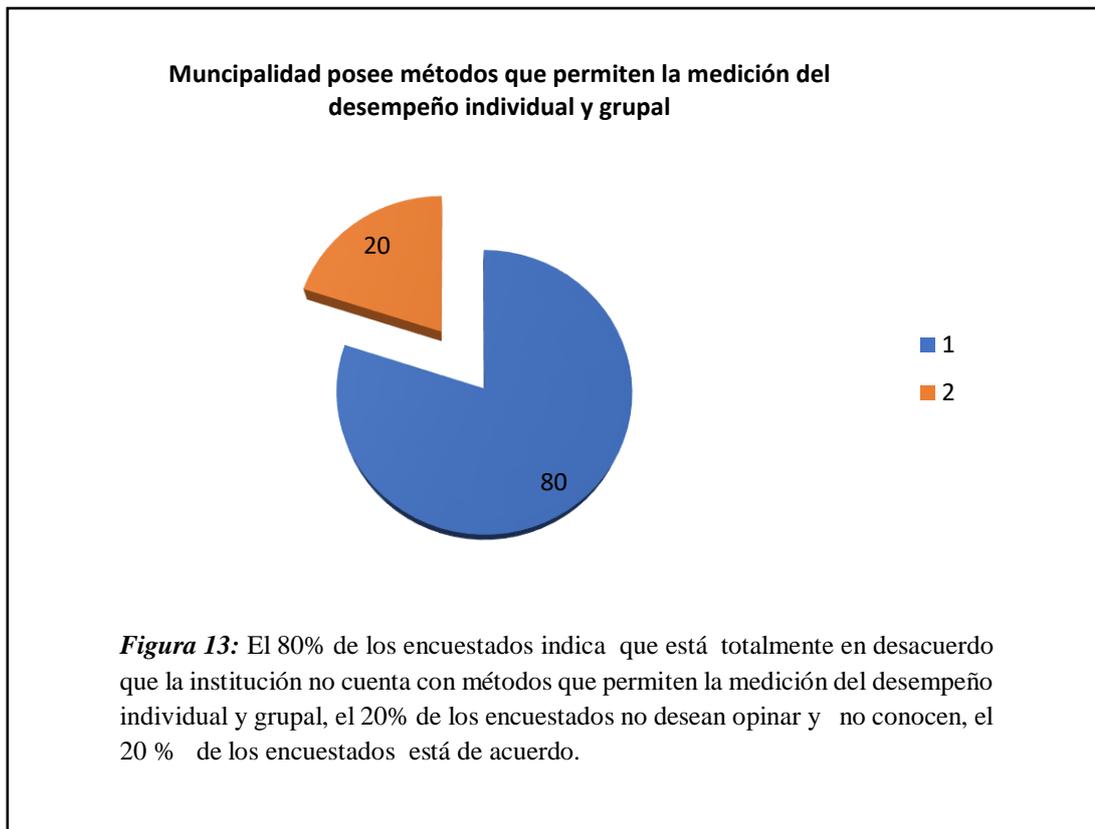


Tabla 16

Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, la institución brinda reconocimientos al personal por brindar calidad de servicio al usuario.

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	2	20
Totalmente de desacuerdo	8	80
Total	10	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

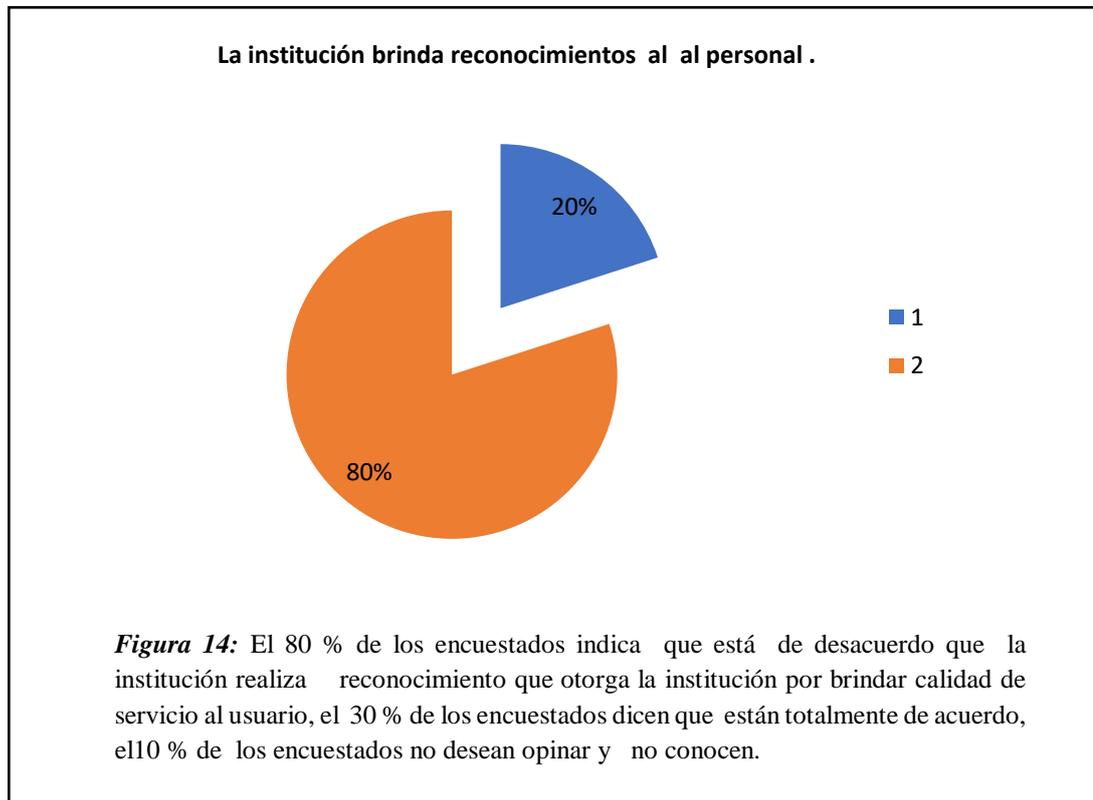


Tabla 17

Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, La institución cuenta con mecanismos y sistemas que permiten conocer las expectativas y necesidades de los usuarios.

	Frecuencia	%
De acuerdo	4	40
Desacuerdo	1	10
Indiferente	2	20
Totalmente de acuerdo	2	20
Totalmente en desacuerdo	1	10
Total	10	100,0

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

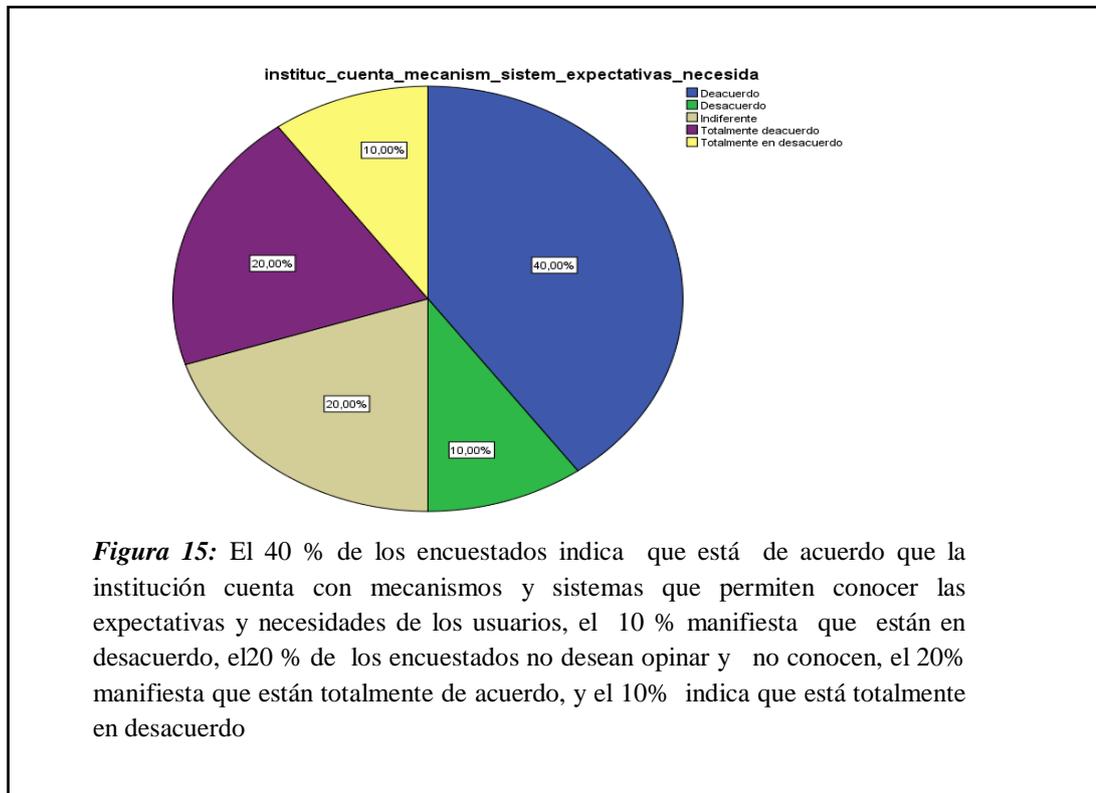


Tabla 18

Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, la institución cuenta con mecanismo y sistemas que permiten conocer la satisfacción de los usuarios.

	Frecuencia	%
De acuerdo	1	10
Desacuerdo	9	90
Total	10	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

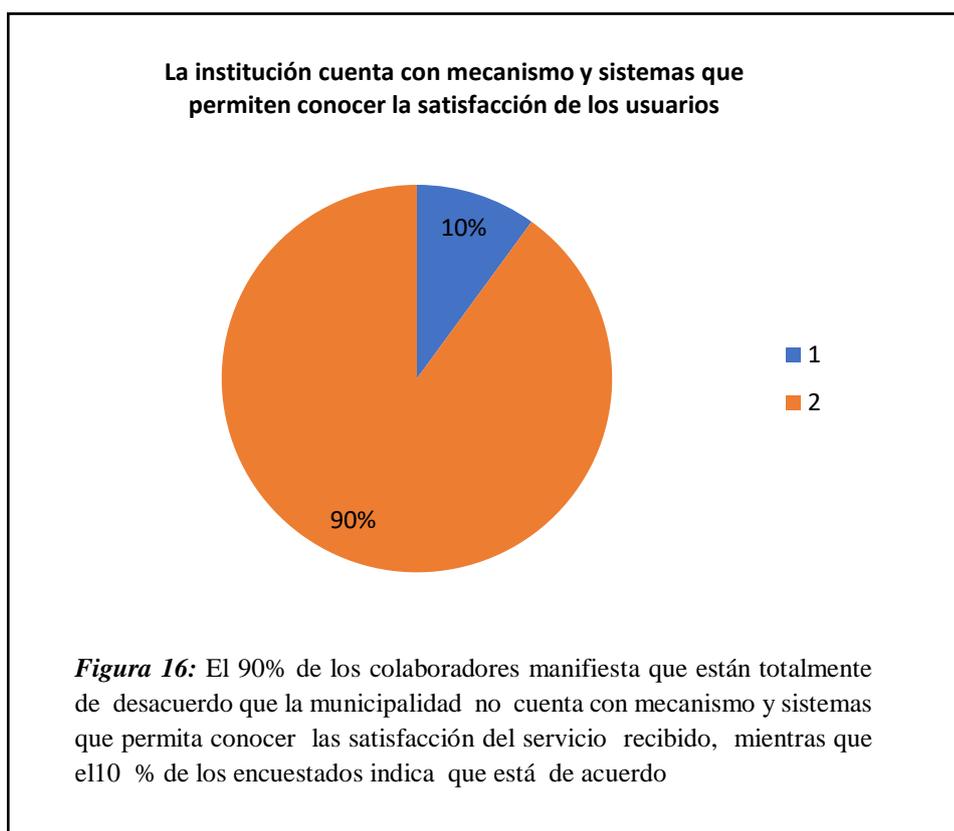


Tabla 19

Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, La institución cuenta con estándares específicos que permiten evaluar el servicio que brinda el personal que se encuentra en contacto con los clientes.

	Frecuencia	%
De acuerdo	5	50
Desacuerdo	3	30
Indiferente	1	10
Totalmente de acuerdo	1	10
Total	10	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

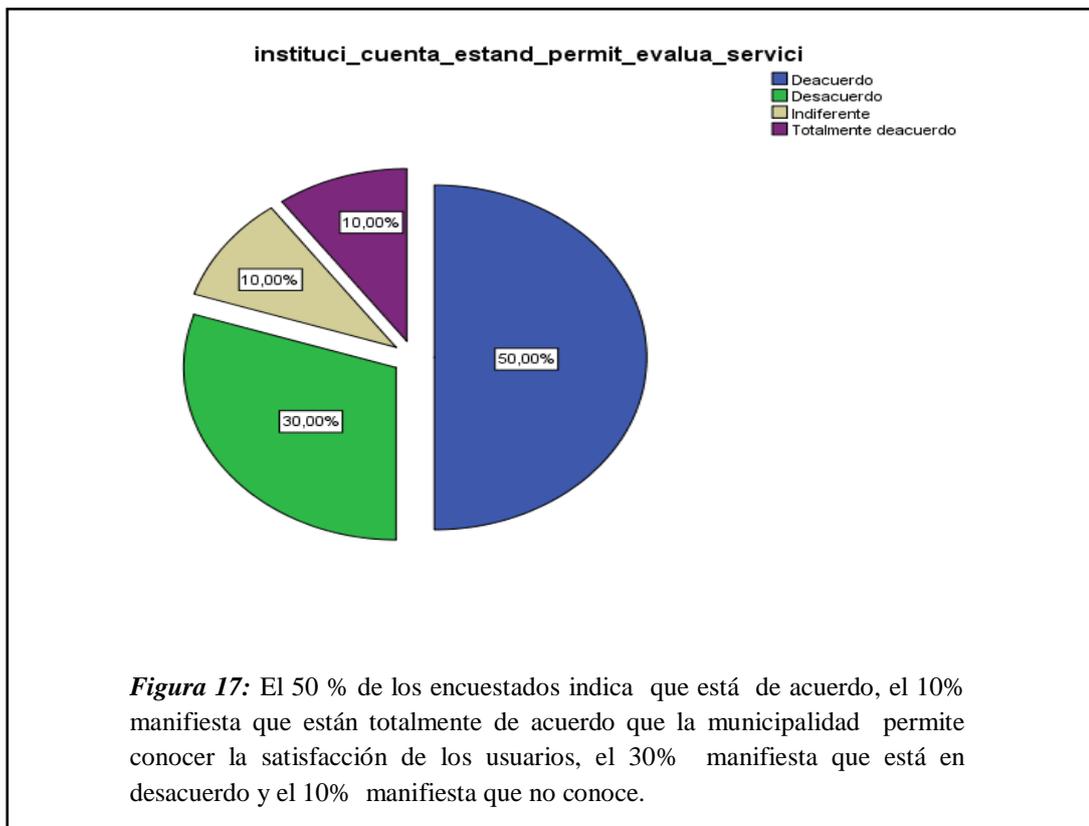


Tabla 20

Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, La institución realiza evalúa frecuentemente al personal que se encuentran en contacto con los usuarios con el fin de medir el desempeño

	Frecuencia	%
De acuerdo	2	20
Desacuerdo	1	10
Totalmente en desacuerdo	7	70
Total	10	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

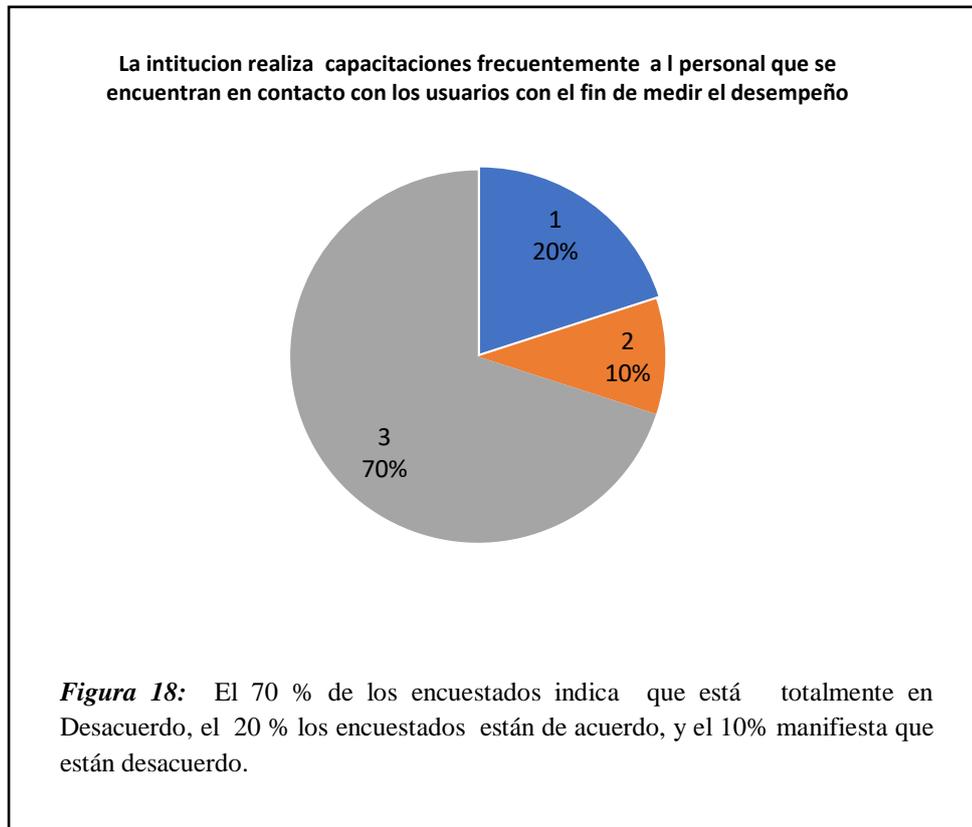


Tabla 21

Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, Conozco los indicadores que permiten la verificación del desempeño de las personas que se encuentran en contacto con los usuarios.

	Frecuencia	%
De acuerdo	4	40
Desacuerdo	1	10
Totalmente de acuerdo	5	50
Total	10	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

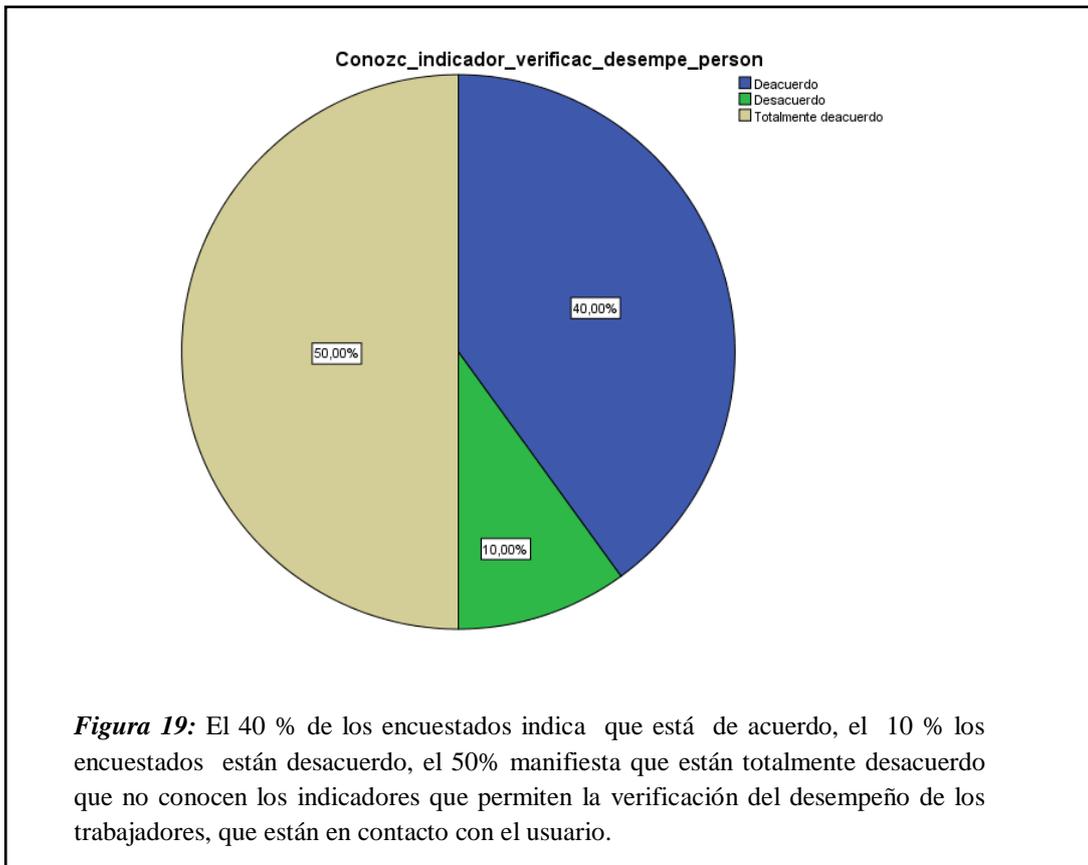


Tabla 22

Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, Los procesos y actividades de atención al usuario son verificados con el fin de incrementar la calidad de servicio al usuario

	Frecuencia	%
De acuerdo	4	40
Desacuerdo	1	10
Indiferente	2	20
Totalmente de acuerdo	3	30
Total	10	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

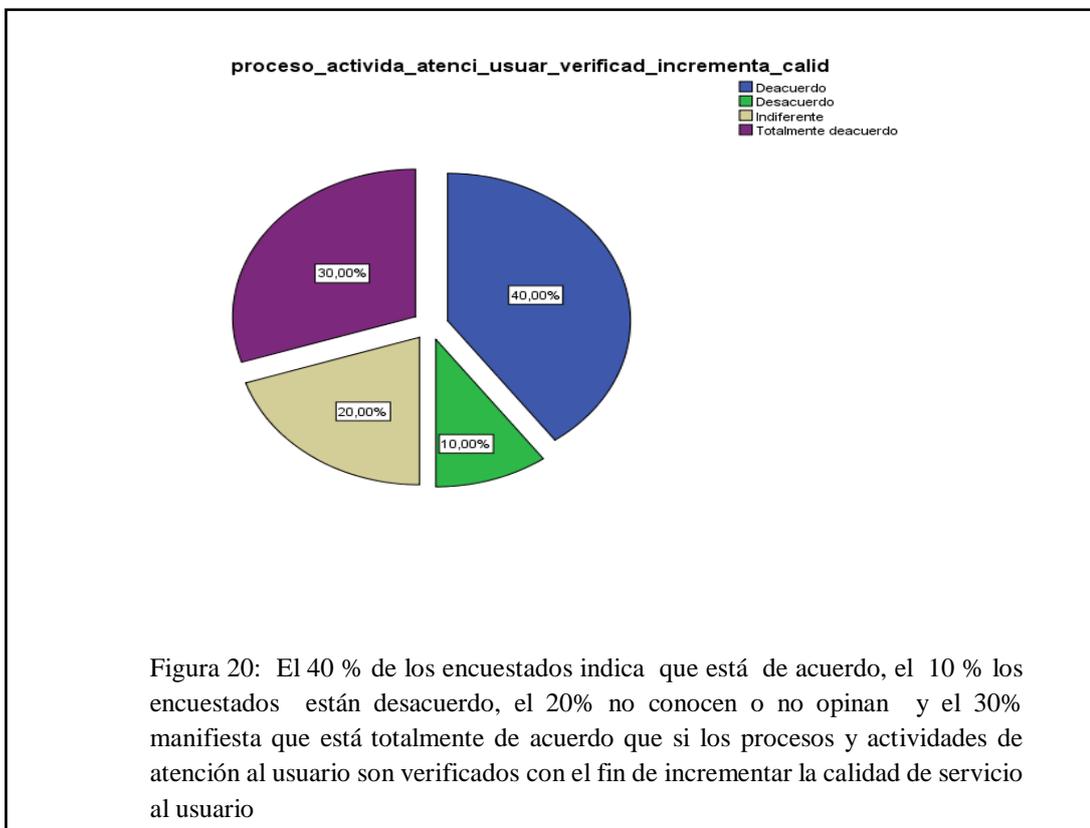


Figura 20: El 40 % de los encuestados indica que está de acuerdo, el 10 % los encuestados están desacuerdo, el 20% no conocen o no opinan y el 30% manifiesta que está totalmente de acuerdo que si los procesos y actividades de atención al usuario son verificados con el fin de incrementar la calidad de servicio al usuario

Tabla 23

Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc manifiesta que los procesos de la institución garantizan el logro de la calidad de servicio al usuario

	Frecuencia	%
De acuerdo	5	50
Indiferente	2	20
Totalmente de acuerdo	2	20
Totalmente en desacuerdo	1	10
Total	10	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

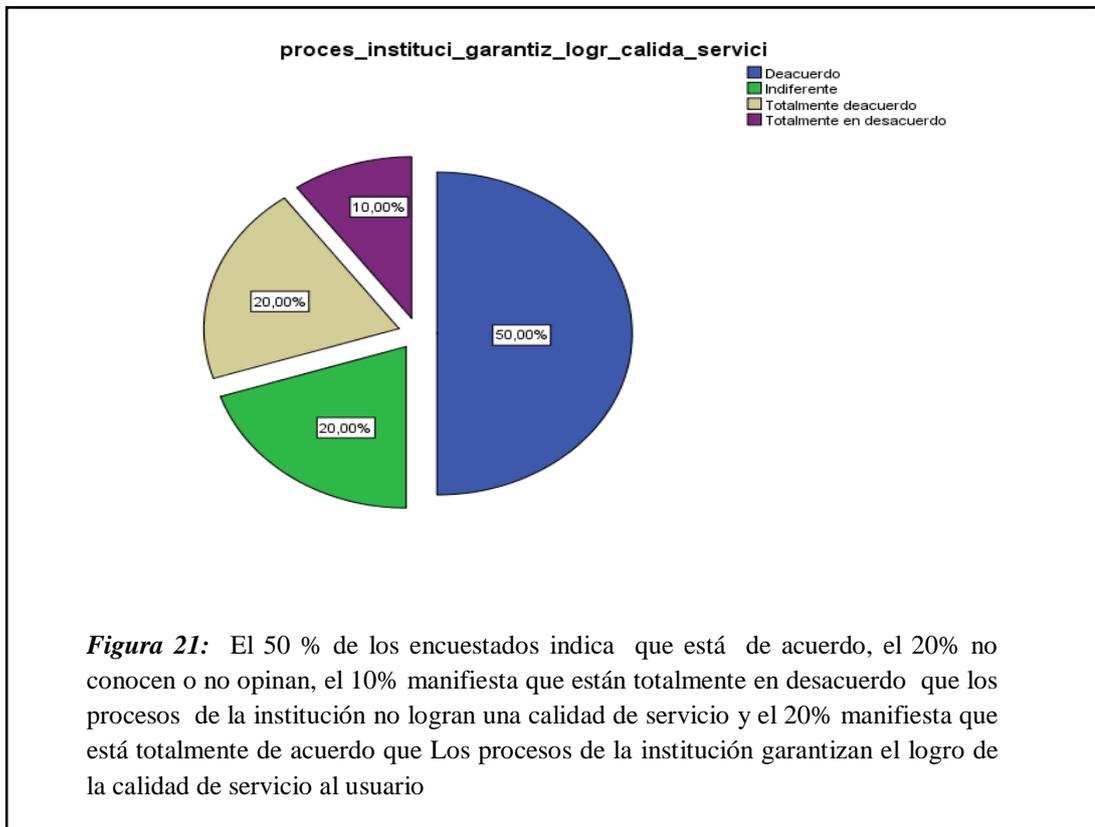


Tabla 24

Los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, articula actividades de retroalimentación con el fin de mejorar las debilidades del servicio al usuario

	Frecuencia	%
De acuerdo	5	50
Totalmente de acuerdo	3	30
Totalmente en desacuerdo	2	20
Total	10	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

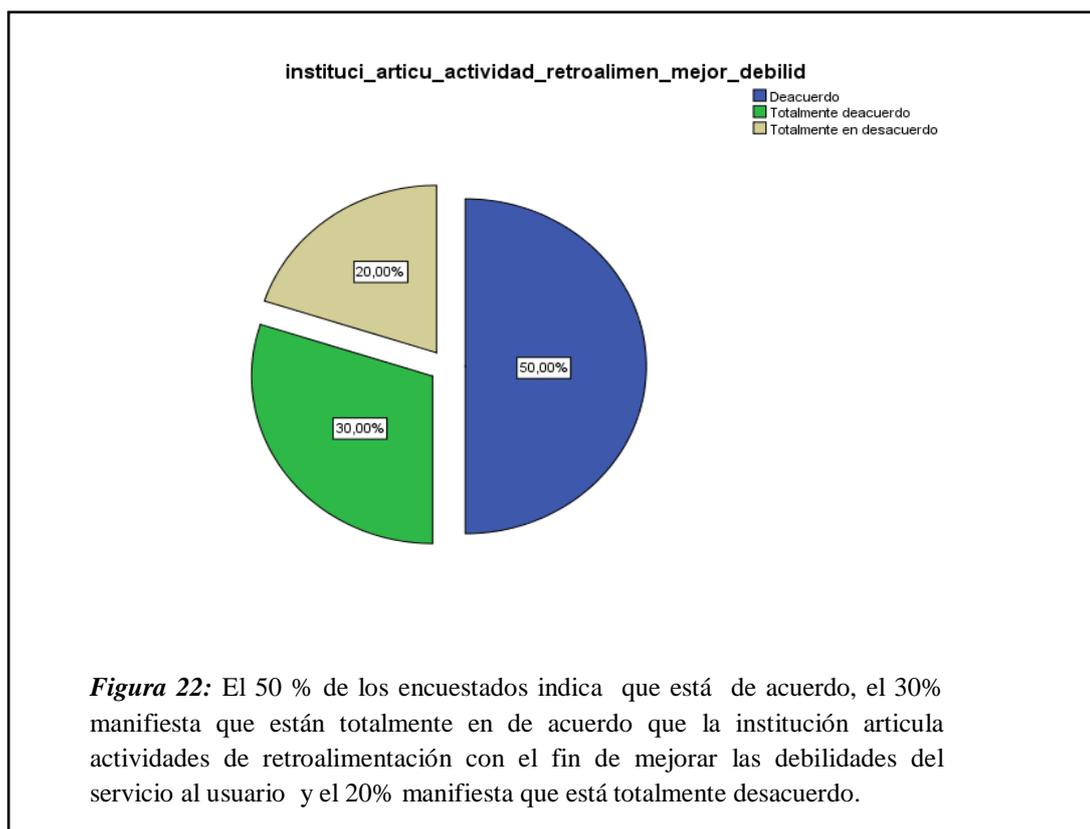


Tabla 25

Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, La institución articula actividades que permiten difundir la información de desempeño de las diferentes áreas de la institución

	Frecuencia	%
De acuerdo	4	40
Desacuerdo	2	20
Indiferente	1	10
Totalmente de acuerdo	3	30
Total	10	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

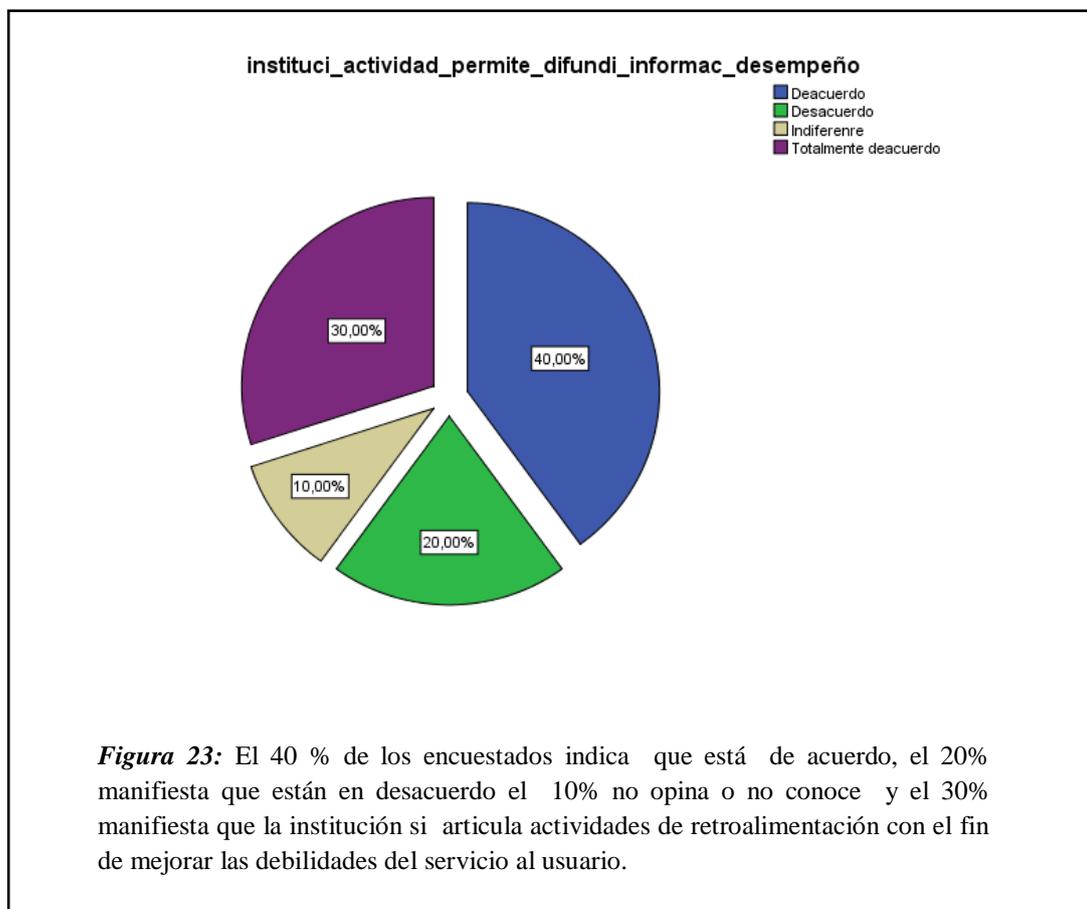


Figura 23: El 40 % de los encuestados indica que está de acuerdo, el 20% manifiesta que están en desacuerdo el 10% no opina o no conoce y el 30% manifiesta que la institución si articula actividades de retroalimentación con el fin de mejorar las debilidades del servicio al usuario.

Tabla 26

Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, La institución se compromete con el fortalecimiento de las debilidades de las áreas de la institución

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	1	10
Indiferente	1	10
Totalmente de acuerdo	6	60
Totalmente en desacuerdo	2	20
Total	10	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

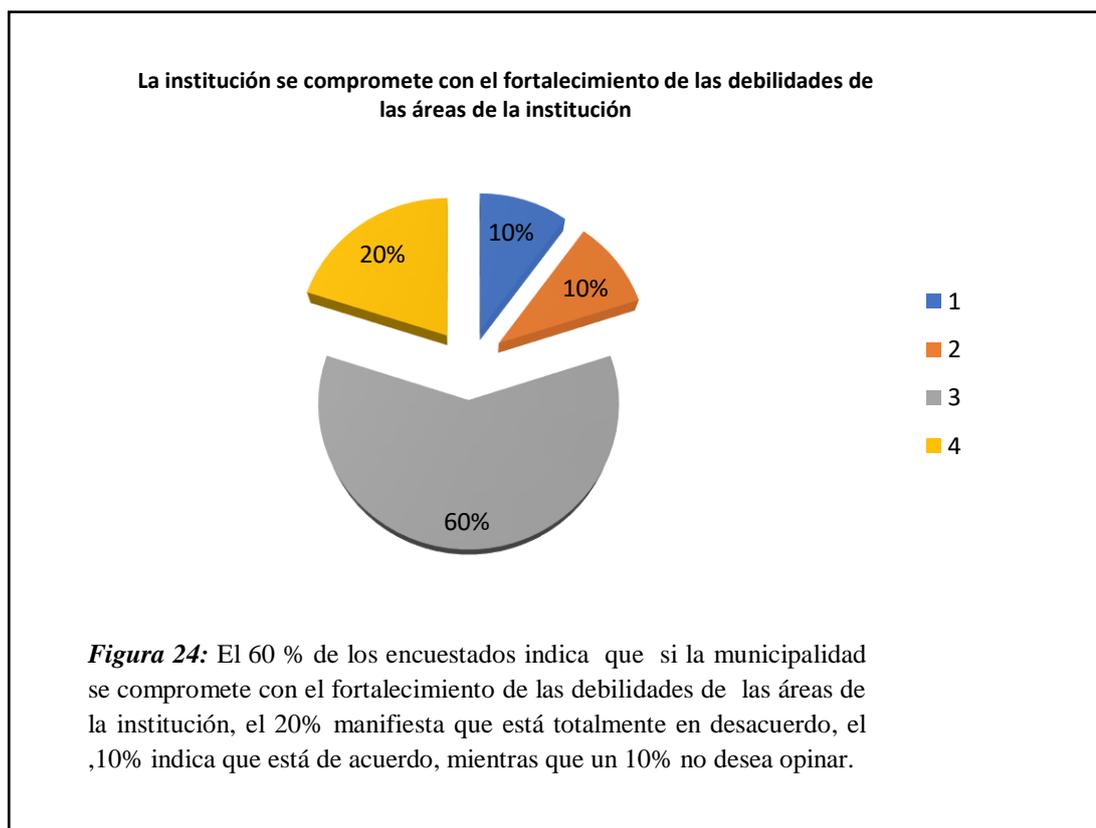


Tabla 27

Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Callayuc, La institución articula actividades que permiten analizar los principales factores que afectan la satisfacción del usuario.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	40
Totalmente en desacuerdo	6	60
Total	10	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

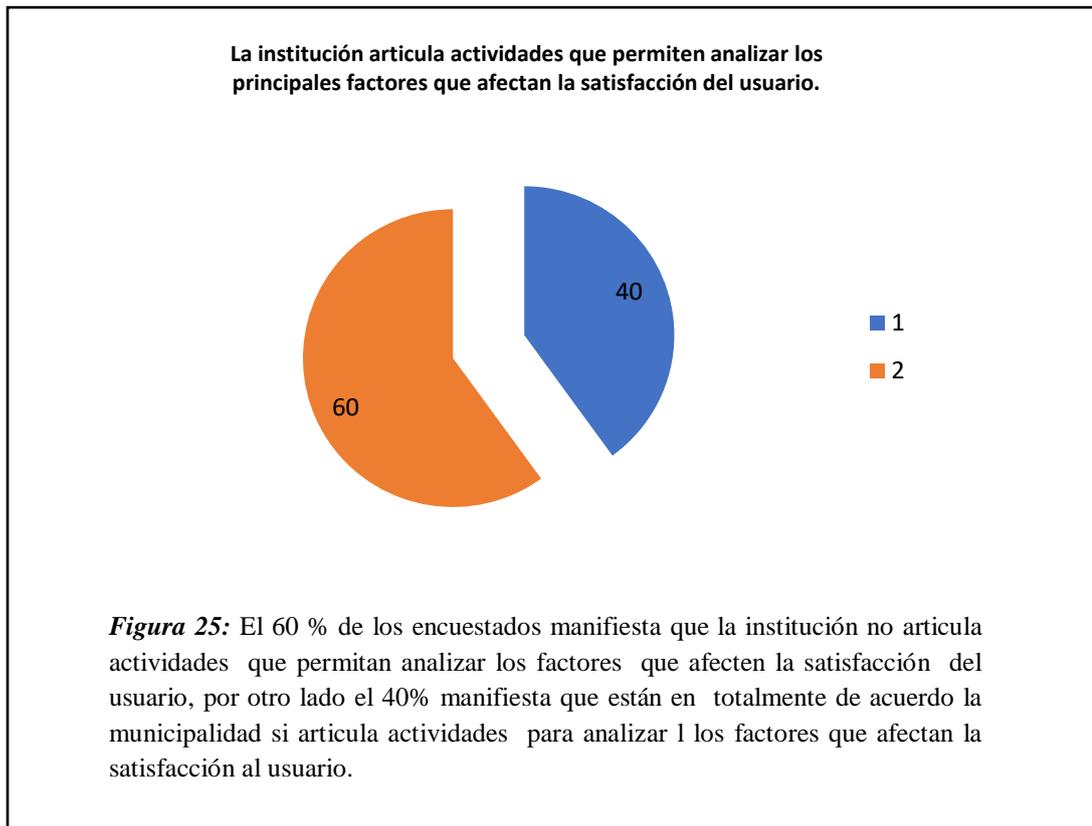


Tabla 28

Colaboradores encuestados son de sexo femenino y masculino

	Frecuencia	%
FEMENINO	150	41,2
MASCULINO	214	58,8
Total	364	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

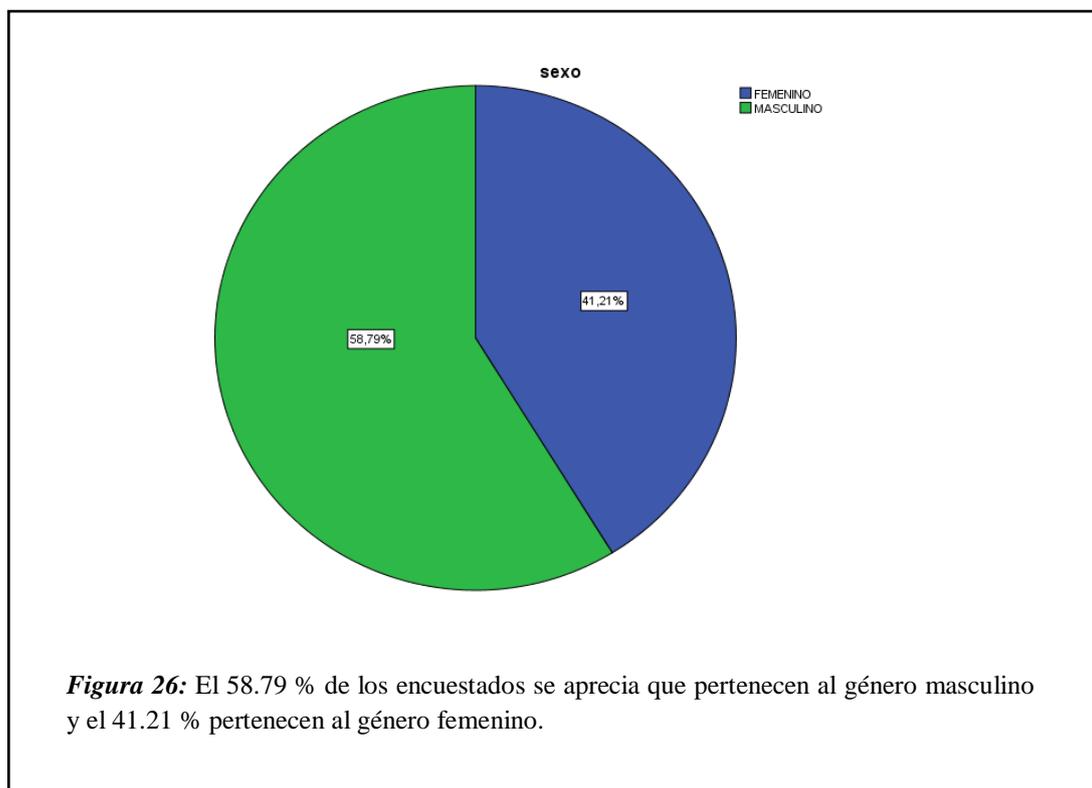


Tabla 29

Los Colaboradores encuestados comprenden una edad de 18 años a 60 años

	Frecuencia	%
18-30	52	14.3
31-40	137	37,6
41-50	113	31
51-60	62	17
Total	364	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

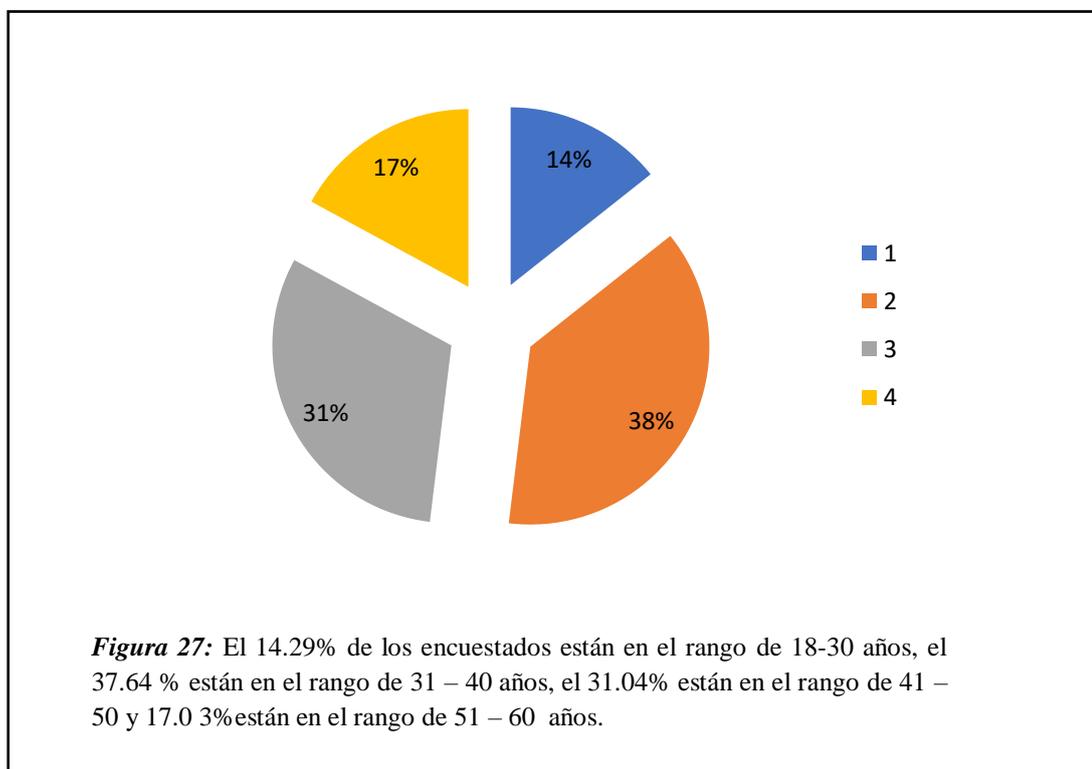


Tabla 30

Porcentaje de los usuarios del Distrito de Callayuc, que manifiestan que las instalaciones de la Municipalidad son Cómicas

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	82	22,5
De acuerdo	95	26,1
Indiferente	27	7,4
Desacuerdo	101	27,7
Totalmente en desacuerdo	59	16,2
Total	364	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

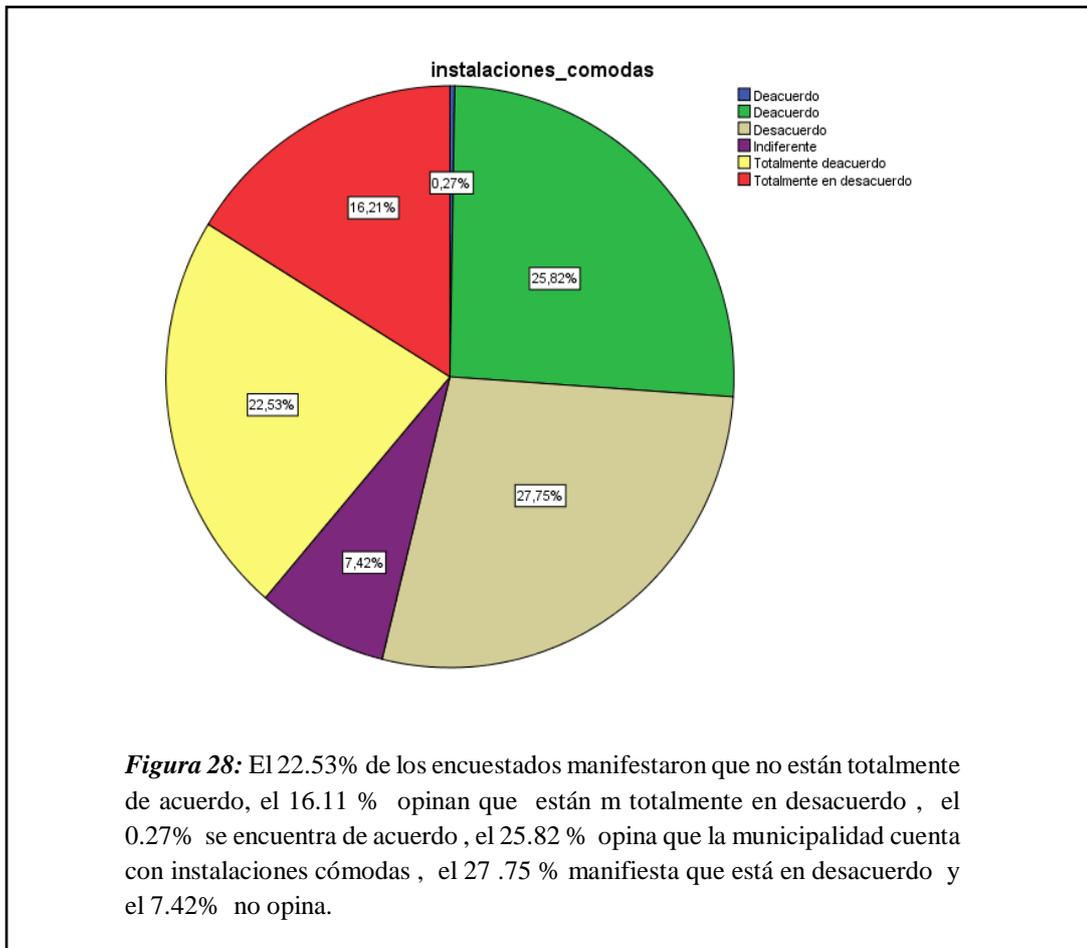


Tabla 31

Porcentaje de los usuarios del Distrito de Callayuc, que manifiestan que las instalaciones de la Municipalidad son limpias y se encuentran ordenadas para la atención al público.

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	115	31,6
De acuerdo	152	41,8
Indiferente	20	5,5
Desacuerdo	49	13,5
Totalmente en desacuerdo	28	7,7
Total	364	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

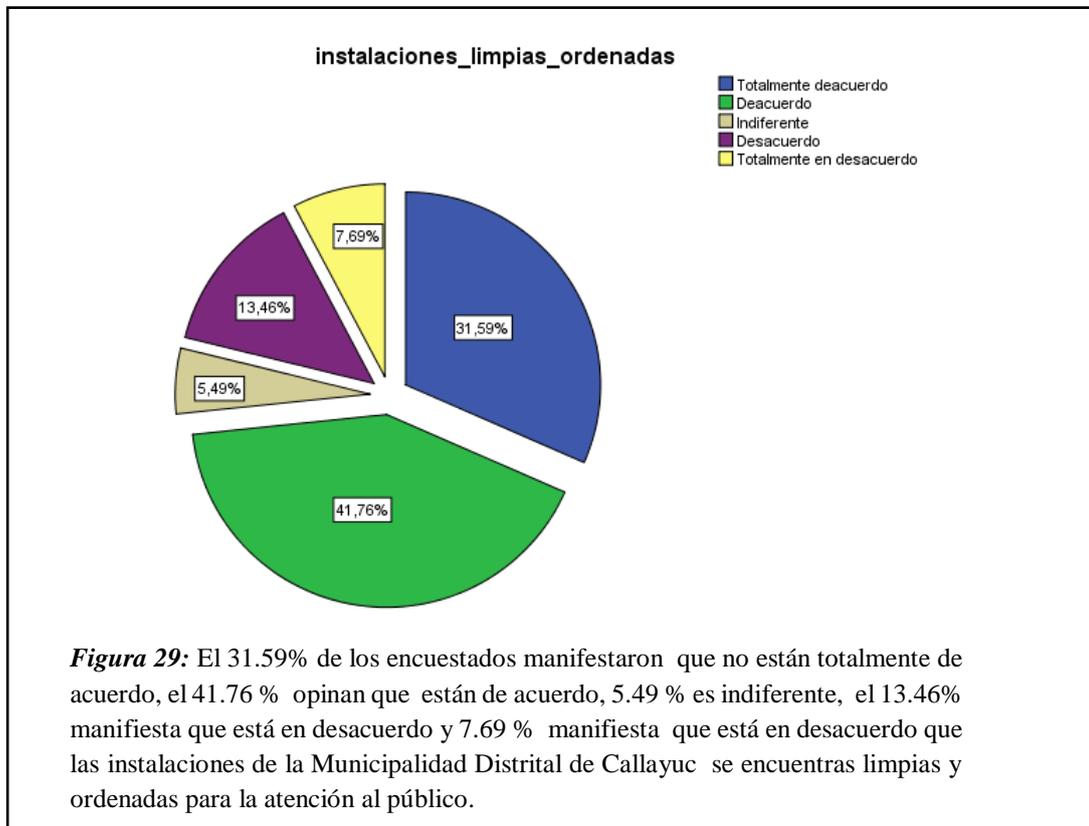


Tabla 32

Porcentaje de los usuarios del Distrito de Callayuc, que manifiestan que las instalaciones de las Municipalidad tienen una distribución adecuada de áreas que permite una adecuada atención.

	Frecuencia	%
Totalmente desacuerdo	133	36,5
Desacuerdo	163	44,8
Indiferente	12	3,3
Desacuerdo	38	10,4
Totalmente en desacuerdo	18	4,9
Total	364	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

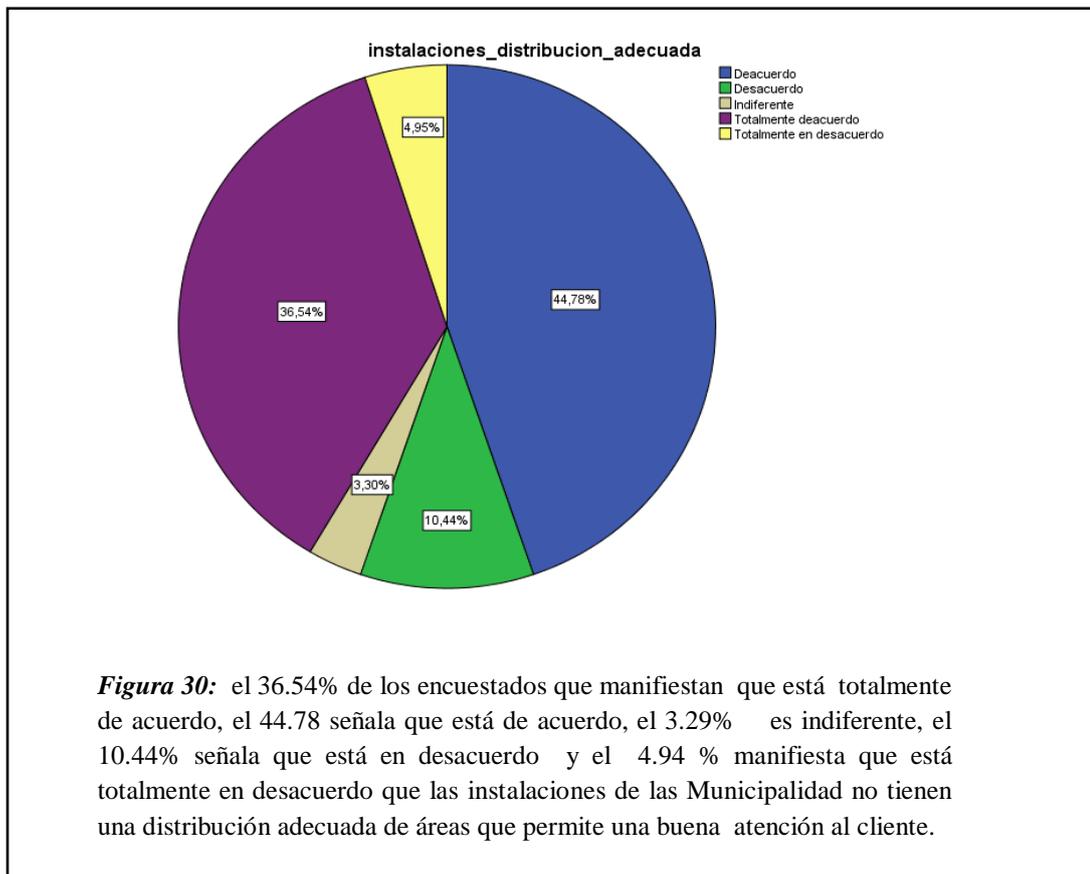


Tabla 33

Porcentaje de los usuarios del Distrito de Callayuc, que manifiestan que la Municipalidad cuenta con mobiliario moderno que permite una adecuada atención.

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	38	10,4
De acuerdo	119	32,7
Indiferente	13	3,6
Desacuerdo	151	41,5
Totalmente en desacuerdo	43	11,8
Total	364	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

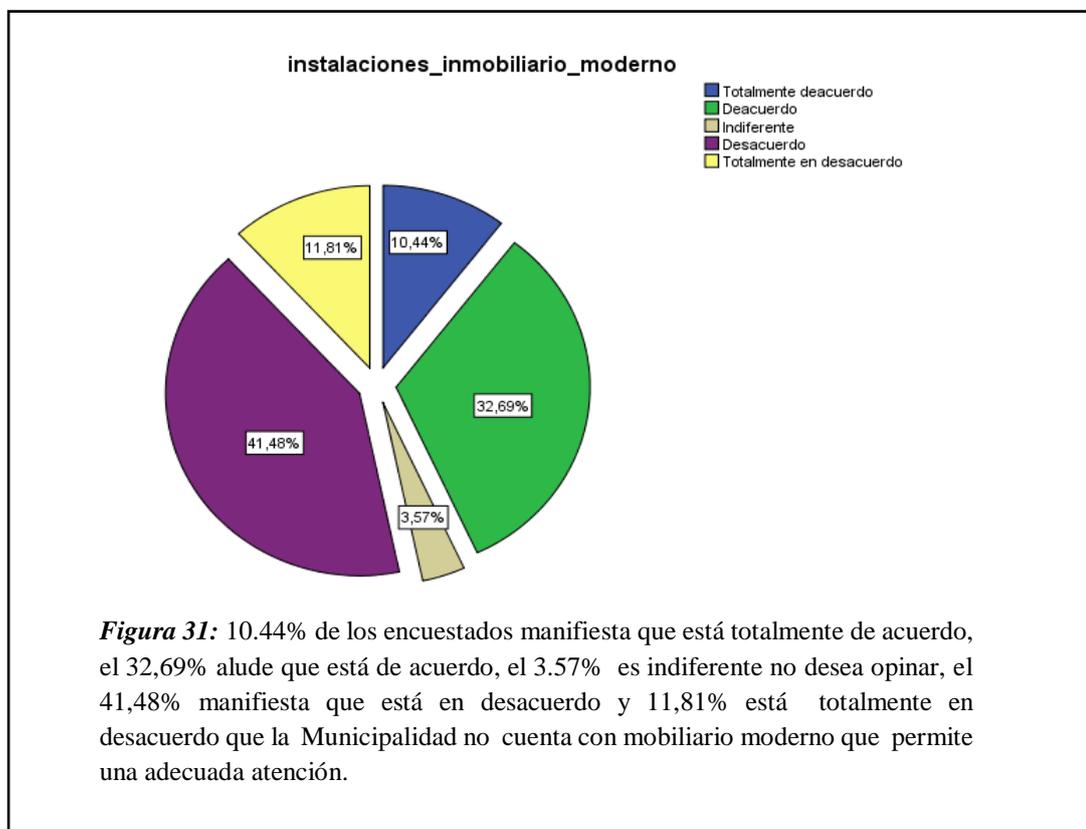


Tabla 34

Porcentaje de los usuarios de la municipalidad de Callayuc, que manifiestan que las áreas de atención al cliente son fáciles de encontrar y se encuentran debidamente identificadas.

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	160	44
De acuerdo	95	26,1
Indiferente	10	2,7
Desacuerdo	72	19,8
Totalmente en desacuerdo	27	7,4
Total	364	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

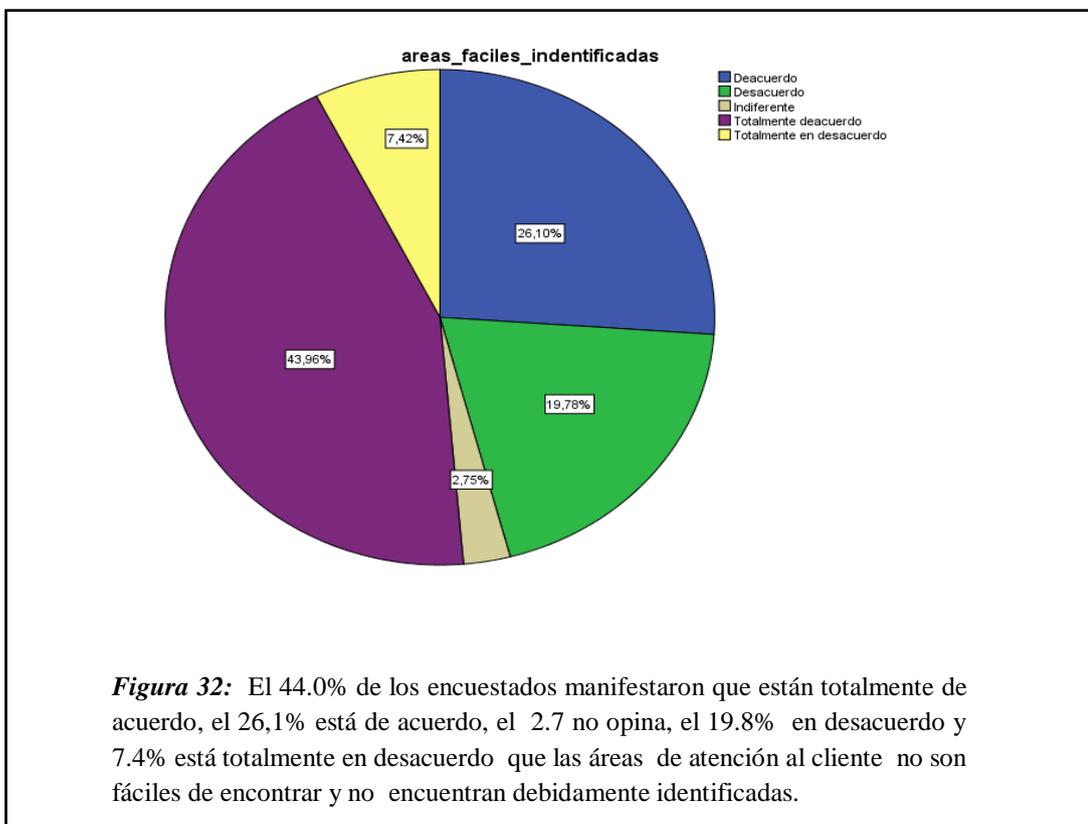


Tabla 35

Porcentaje de los usuarios de la municipalidad de Callayuc, que manifiestan que el personal de la municipalidad se encuentra debidamente identificado y uniformado.

	Frecuencia	%
De acuerdo	1	,3
Indiferente	12	3,3
Desacuerdo	275	75,5
Totalmente en desacuerdo	76	20,9
Total	364	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

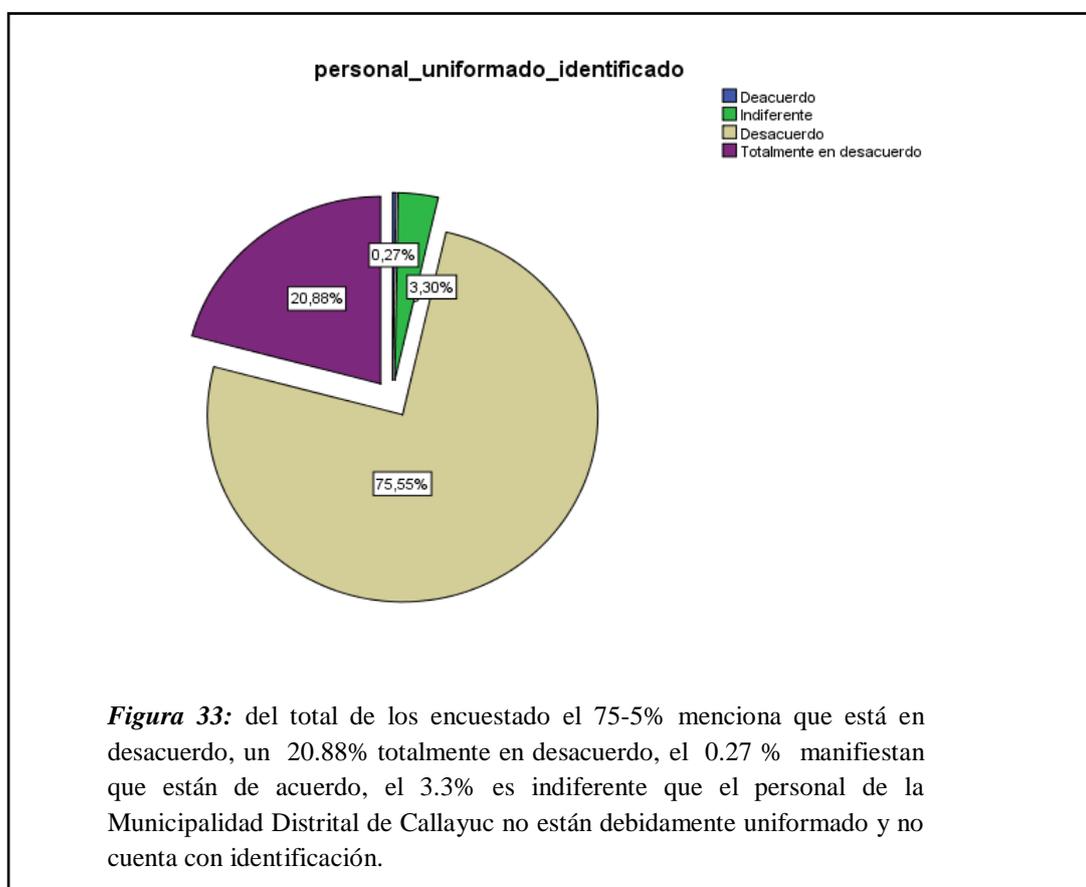


Tabla 36

Porcentaje de los usuarios de la municipalidad de Callayuc, que manifiestan que el personal de la municipalidad muestra cortesía cuando atiende al público.

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	76	20,9
De acuerdo	84	23,1
Indiferente	36	9,9
6	143	39,3
Totalmente en desacuerdo	25	6,9
Total	364	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

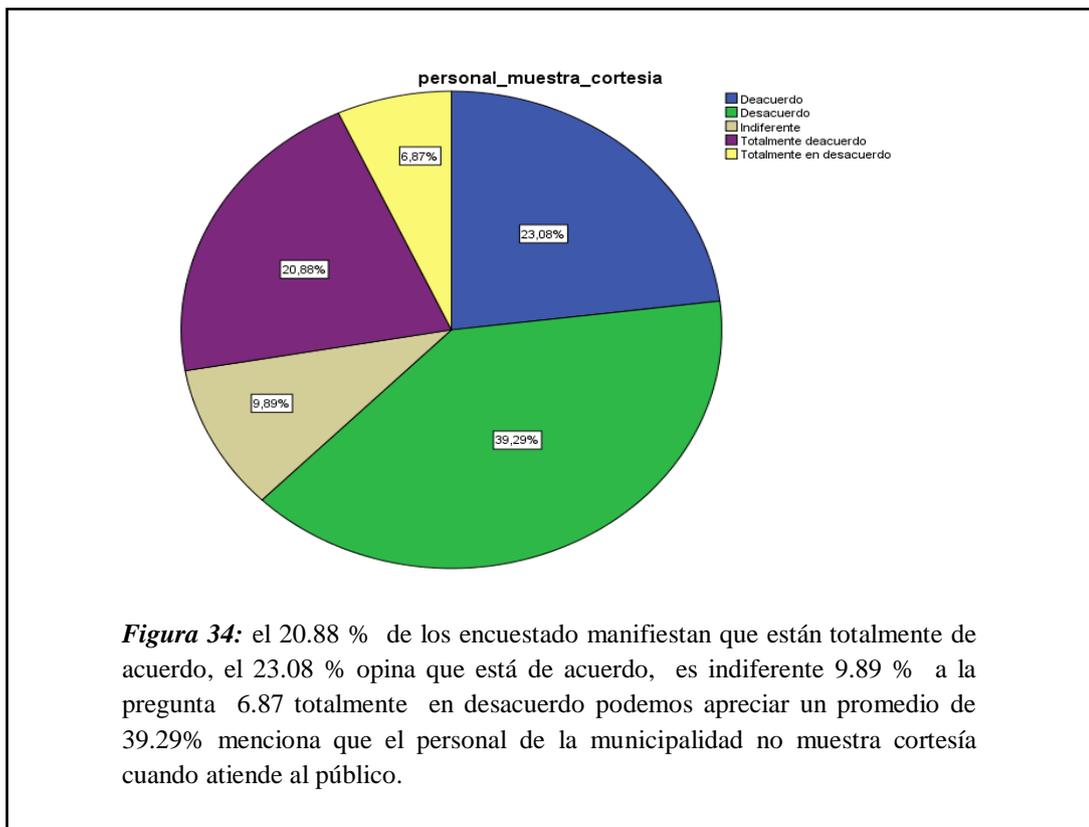


Tabla 37

Porcentaje de los usuarios de la municipalidad de Callayuc, que manifiestan que el personal de la municipalidad se identifica y saluda antes de iniciar la atención al público.

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	64	17,6
De acuerdo	193	53,0
Indiferente	25	6,9
Desacuerdo	63	17,3
Totalmente en desacuerdo	19	5,2
Total	364	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

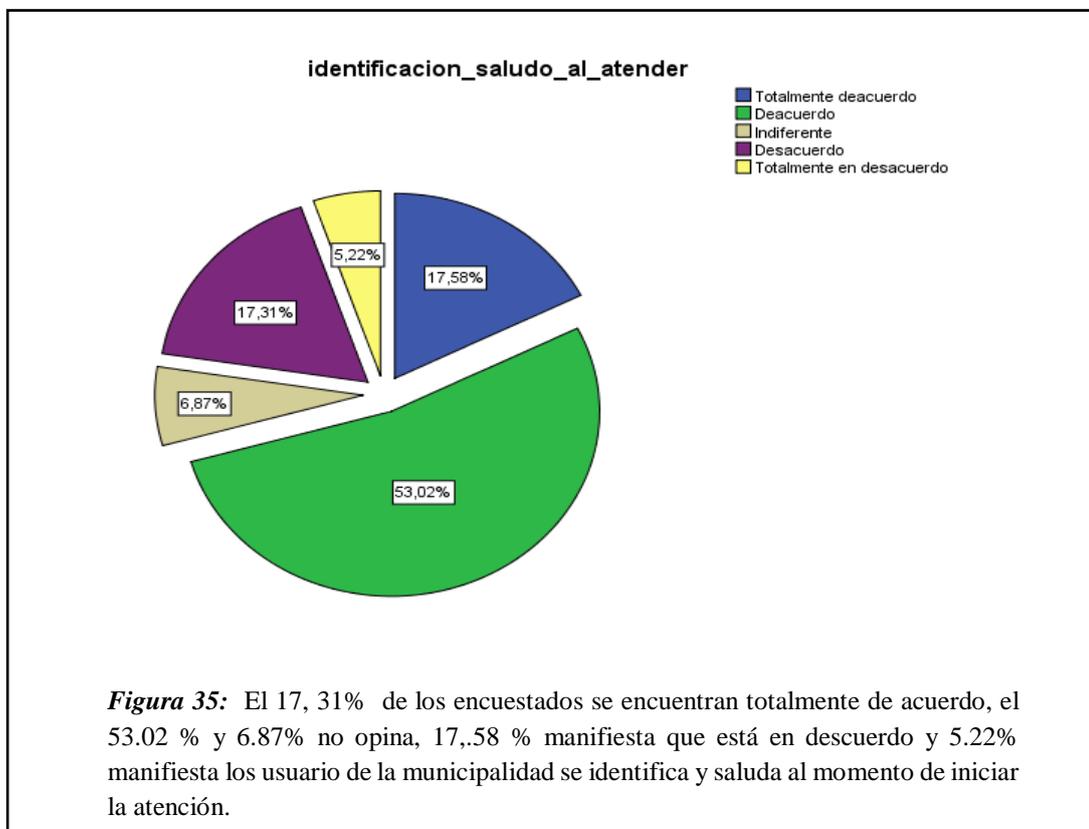


Tabla 38

Porcentaje de los usuarios de la municipalidad de Callayuc, que manifiestan que el personal de municipalidad muestra siempre orientación e interés por ayudar al público.

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	108	29,7
De acuerdo	78	21,4
Indiferente	10	2,7
Desacuerdo	115	31,6
Totalmente en desacuerdo	53	14,6
Total	364	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

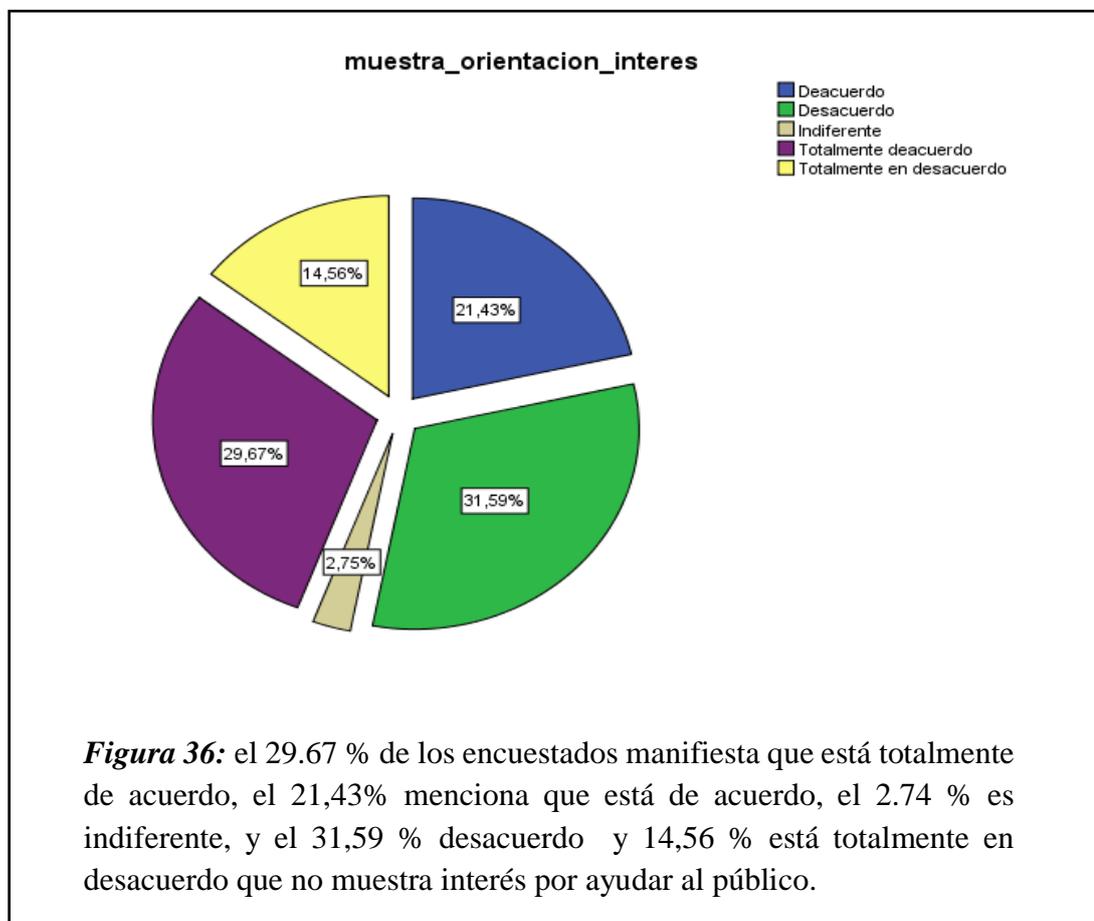


Tabla 39

Porcentaje de los usuarios de la municipalidad de Callayuc, que manifiestan que el personal de la Municipalidad se expresa correctamente dejándose entender.

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	62	17,0
De acuerdo	88	24,2
Indiferente	44	12,1
Desacuerdo	130	35,7
Totalmente en desacuerdo	40	11,0
Total	364	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

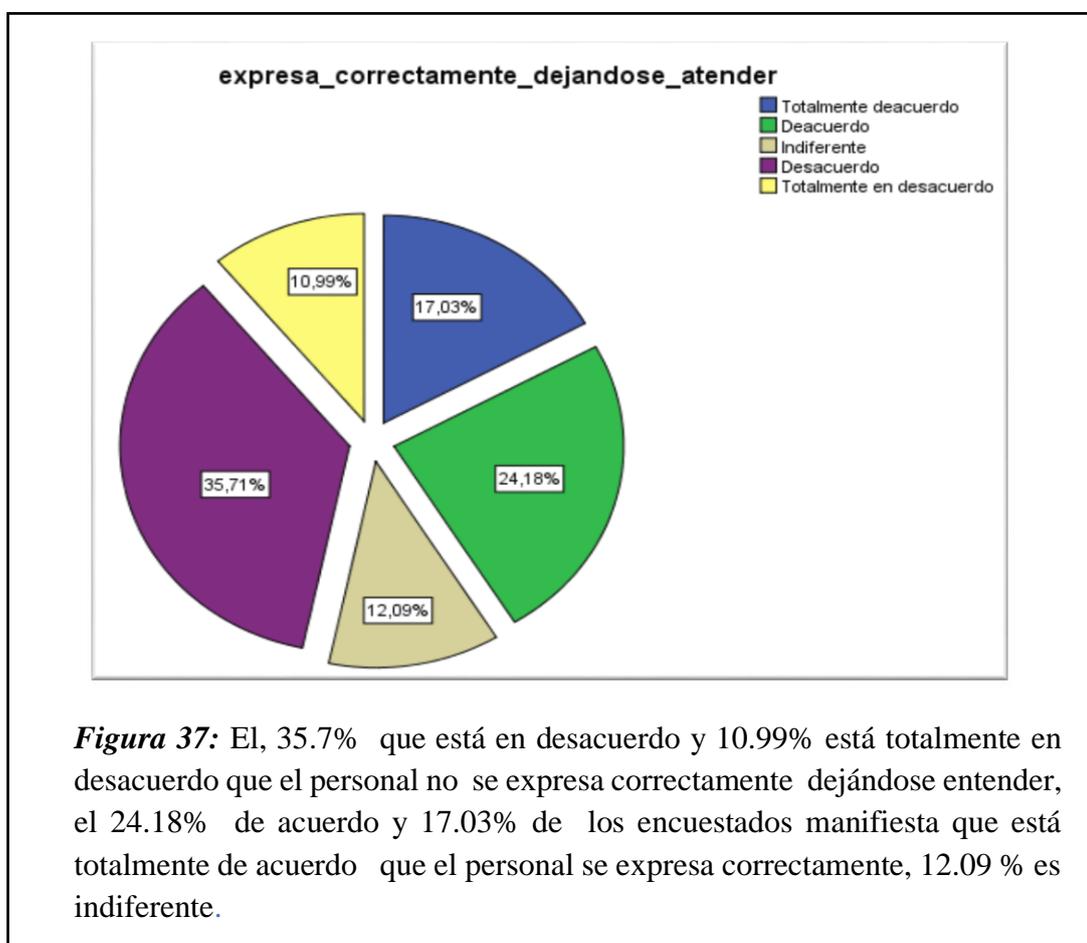


Tabla 40

Porcentaje de los usuarios de la municipalidad de Callayuc, que si el personal de la municipalidad se preocupa por atender al público.

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	30	8,2
De acuerdo	99	27,2
Indiferente	37	10,2
Desacuerdo	128	35,2
Totalmente en desacuerdo	70	19,2
Total	364	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

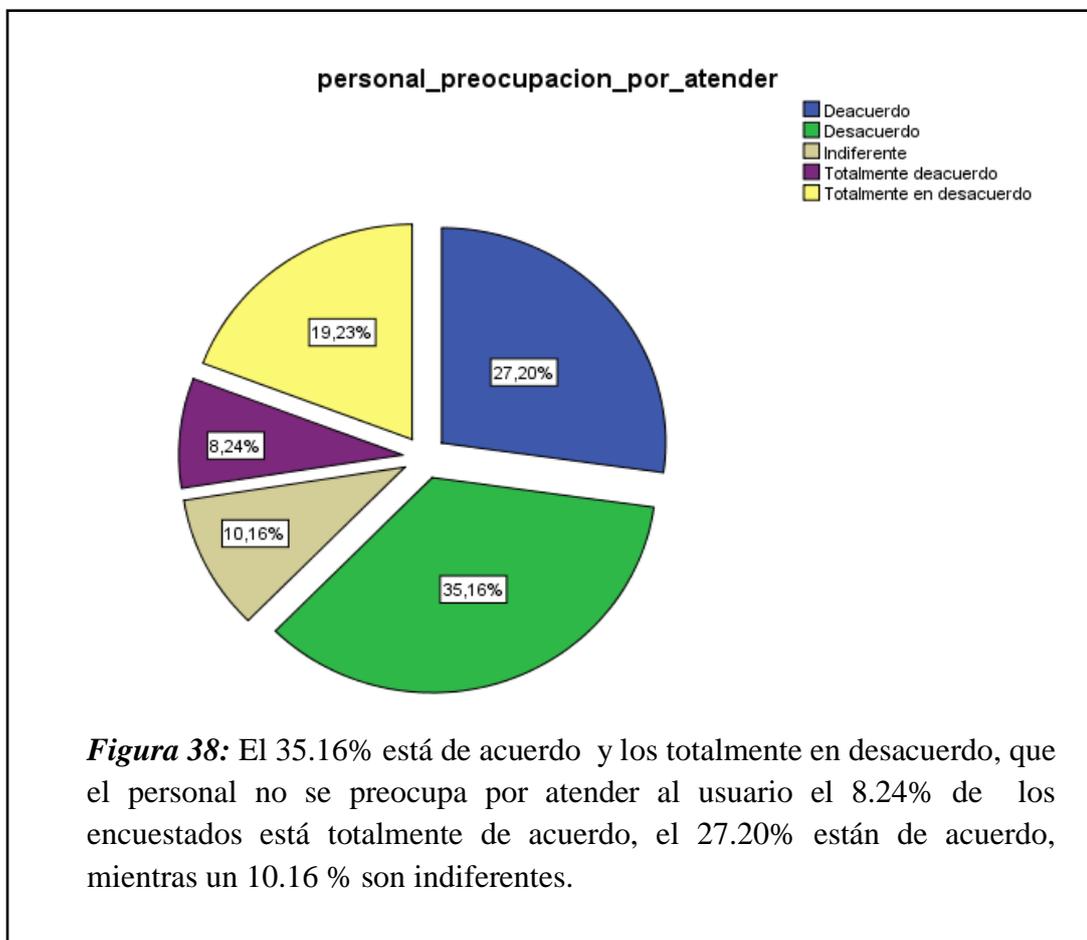


Tabla 41

Porcentaje de los usuarios de la municipalidad de Callayuc, opinan si se sienten seguros dentro de las instalaciones de la Municipalidad.

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	23	6,3
De acuerdo	48	13,2
Indiferente	16	4,4
Desacuerdo	181	49,7
Totalmente en desacuerdo	96	26,4
Total	364	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

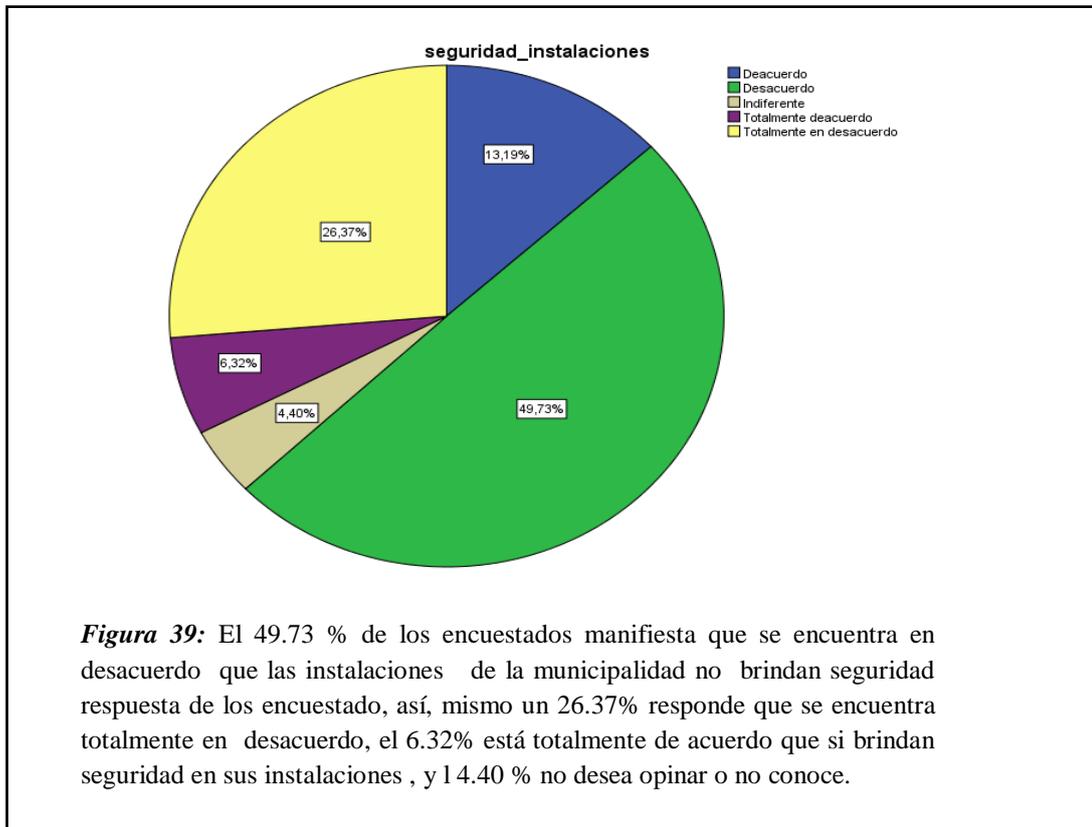


Tabla 42

Porcentaje de los usuarios de la municipalidad de Callayuc, opinan si se sienten seguros para hacer tramites seguros

	Porcentaje	%
Totalmente de acuerdo	1,1	1,1
De acuerdo	12,1	12,1
Indiferente	9,6	9,6
Desacuerdo	50,0	50,0
Totalmente en desacuerdo	27,2	27,2
Total	100,0	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

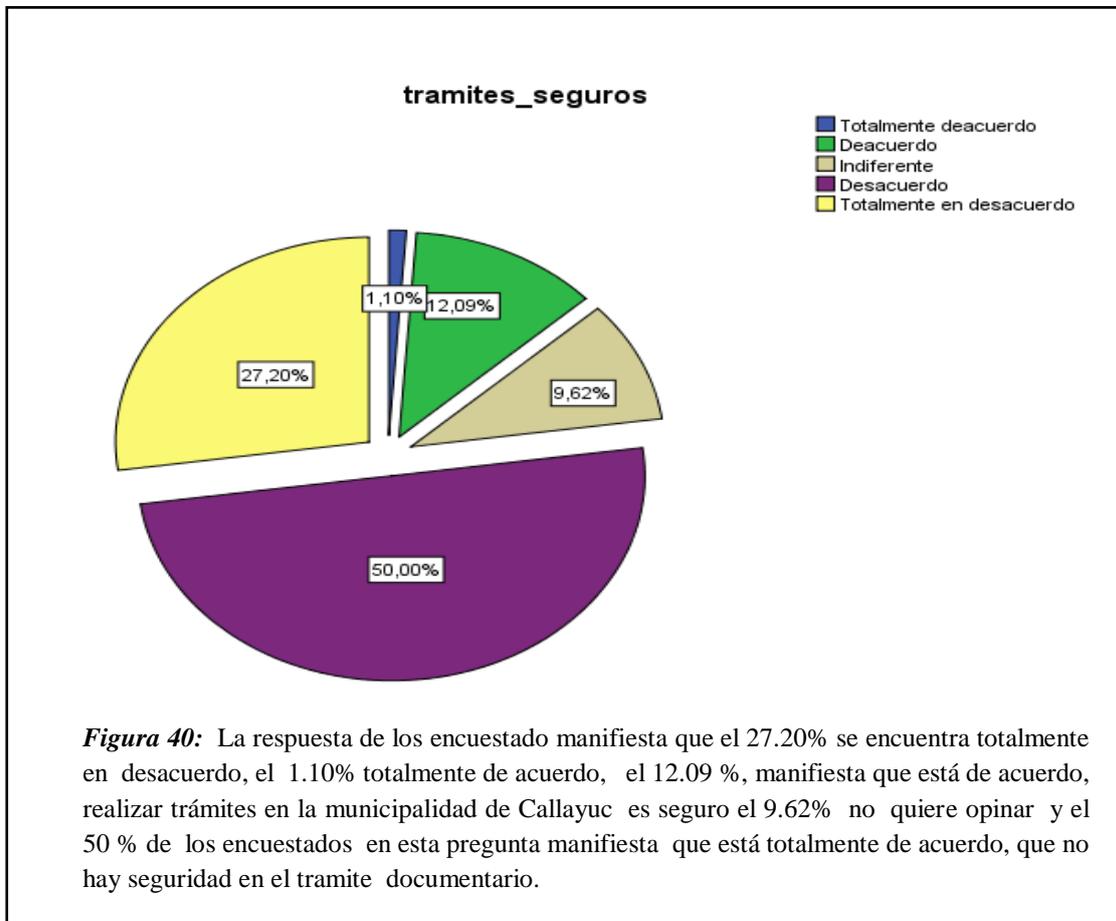


Tabla 43

Porcentaje de los usuarios de la municipalidad de Callayuc, opinan La Municipalidad se preocupa por brindar seguridad al público.

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	68	18,7
De acuerdo	93	25,5
Indiferente	28	7,7
Desacuerdo	156	42,9
Totalmente en desacuerdo	19	5,2
Total	364	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

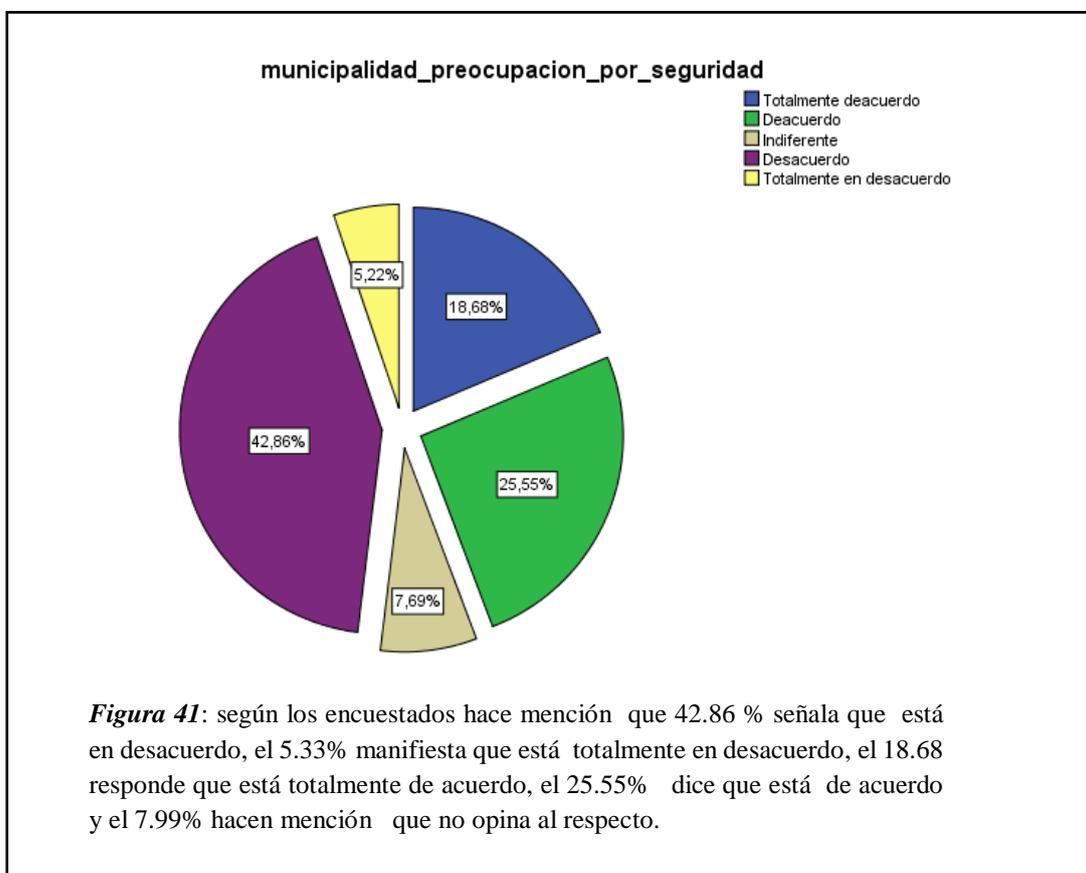


Tabla 44

porcentaje de los diferentes usuarios que opinan que el tiempo de espera para realizar trámites es el adecuado.

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	24	6,6
De acuerdo	69	19,0
Indiferente	11	3,0
Desacuerdo	150	41,2
Totalmente en desacuerdo	110	30,2
Total	364	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

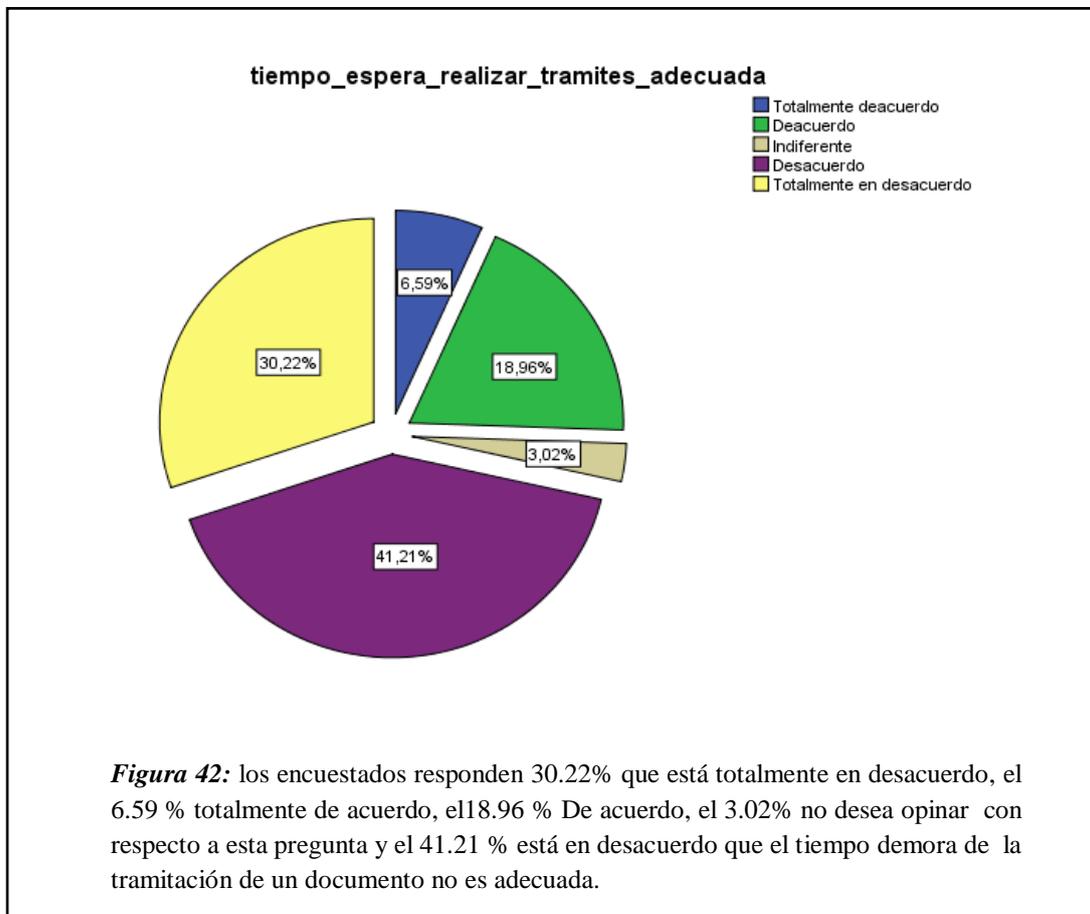


Tabla 45

Porcentaje de los diferentes usuarios que, manifiestan que los procesos de atención al público ofrecen rapidez en el servicio.

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	10	2,7
De acuerdo	64	17,6
Indiferente	2	,5
Desacuerdo	163	44,8
Totalmente en desacuerdo	125	34,3
Total	364	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

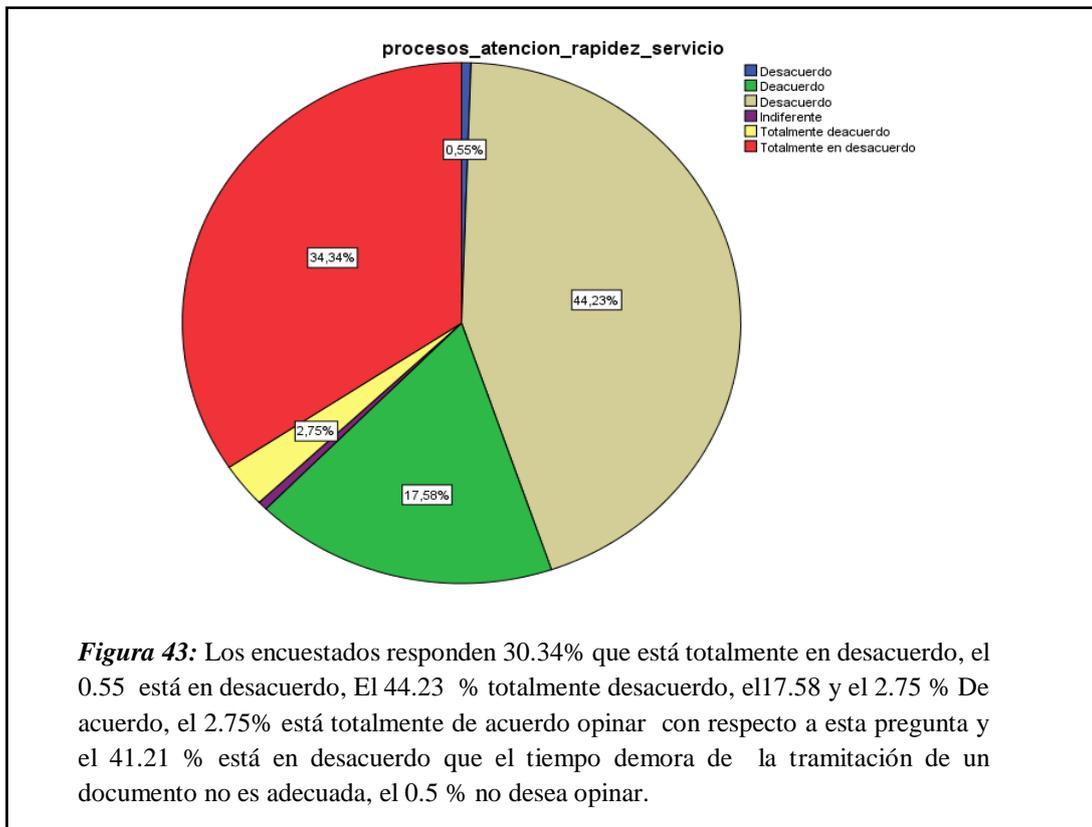


Tabla 46

Porcentaje de los diferentes usuarios que, manifiestan que los procesos de atención al público ofrecen rapidez en el servicio.

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	3	,8
De acuerdo	129	35,4
Indiferente	33	9,1
Desacuerdo	192	52,7
Totalmente en desacuerdo	7	1,9
Total	364	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

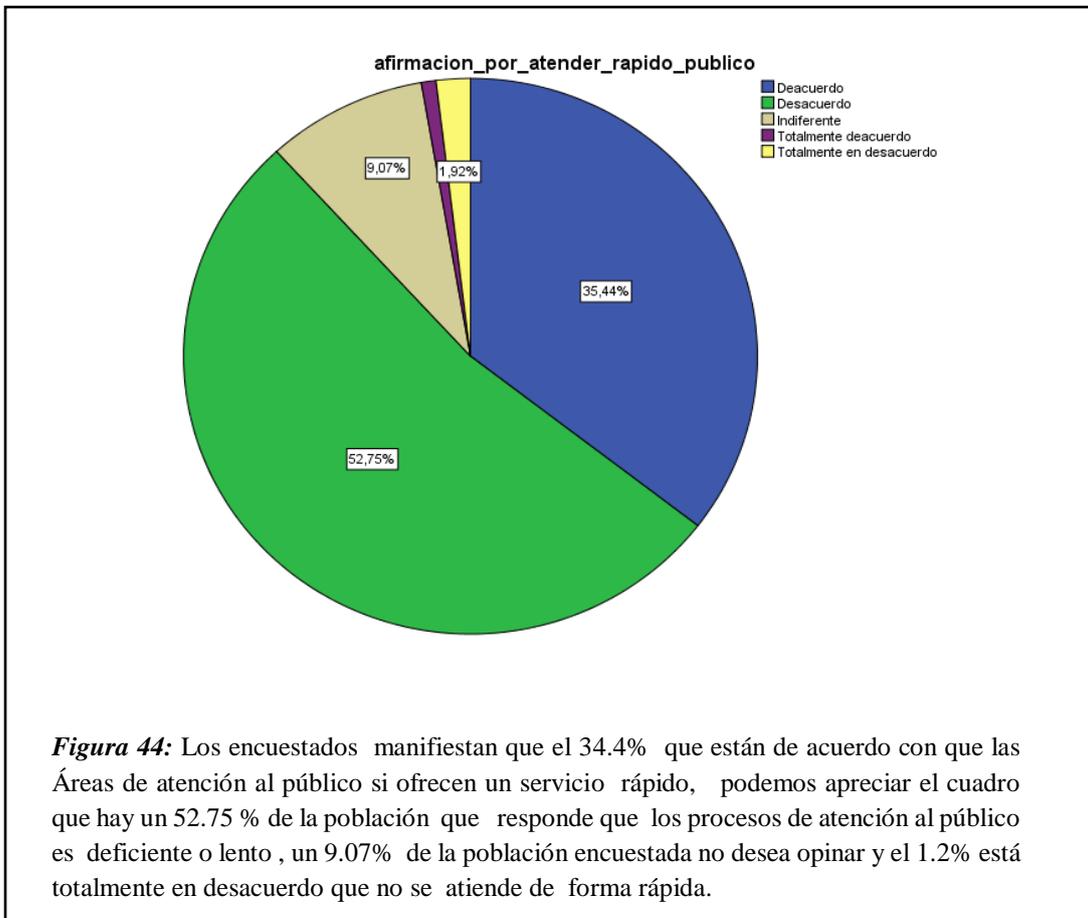


Tabla 47

Porcentaje de los colaboradores o usuarios encuestados, manifiesta que el personal toma todas las precauciones necesarias de seguridad en el trámite documentario.

	Frecuencia	%
De acuerdo	187	51,4
Desacuerdo	133	36,5
Indiferente	26	7,1
Totalmente de acuerdo	15	4,1
Totalmente en desacuerdo	3	,8
Total	364	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

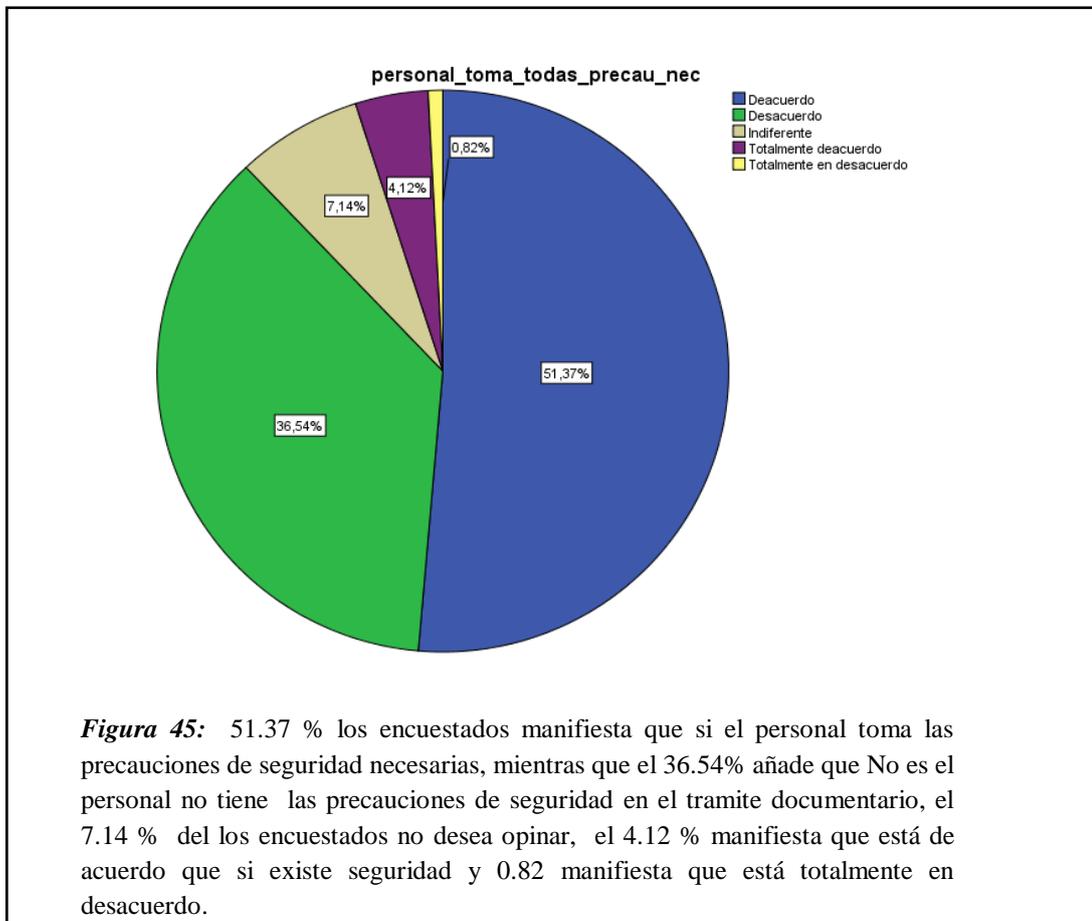


Tabla 48

El porcentaje de los usuarios encuestados manifiesta que la información que proporciona el trabajador municipalidad Distrital de Callayuc es Fiable.

	Frecuencia	%
De acuerdo	165	45,3
Desacuerdo	114	31,3
Indiferente	21	5,8
Totalmente de acuerdo	46	12,6
Totalmente en desacuerdo	18	4,9
Total	364	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

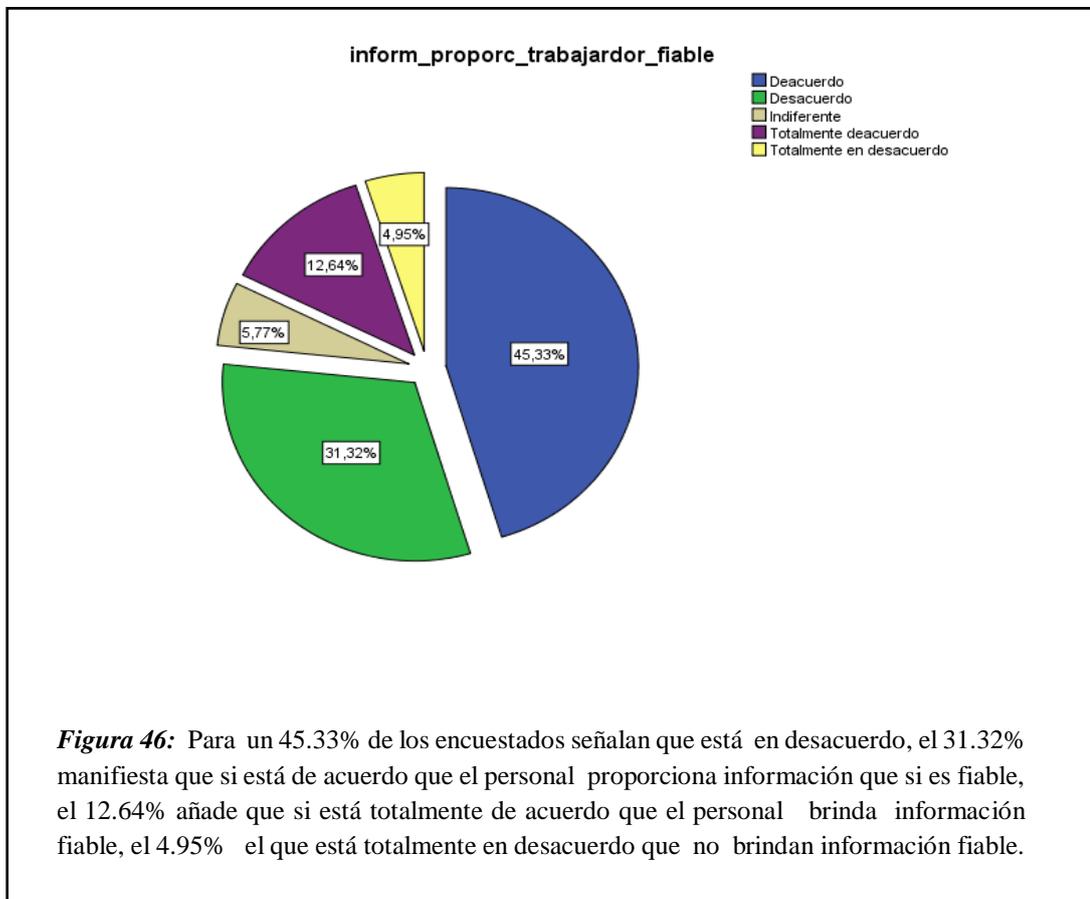


Tabla 49

Dimensión Planear de la calidad total

	Frecuencia	%
De acuerdo	24	40
Desacuerdo	11	18
Indiferente	8	13
Totalmente de acuerdo	13	22
Totalmente en desacuerdo	4	7
Total	60	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

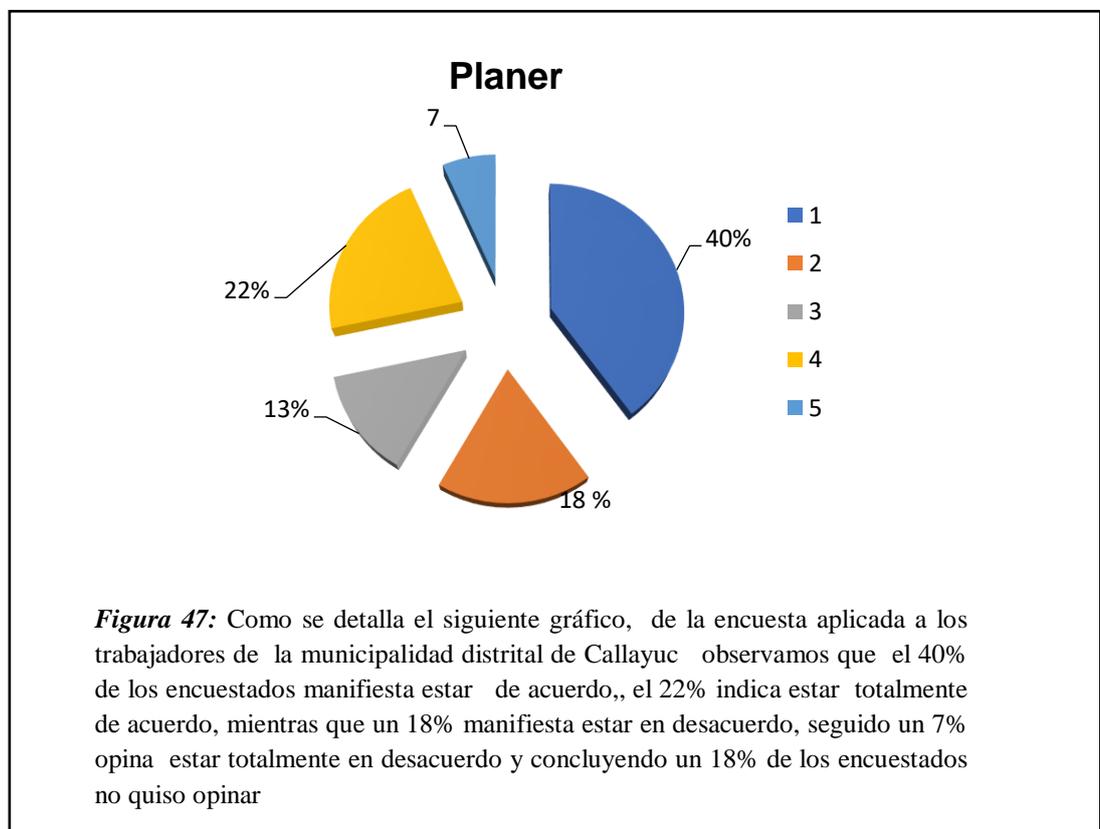


Tabla 50

Dimensión Hacer de la calidad total

	frecuencia	%
De acuerdo	25	28
Desacuerdo	14	16
Indiferente	9	10
Totalmente de acuerdo	10	11
Totalmente en desacuerdo	32	36
Total	90	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

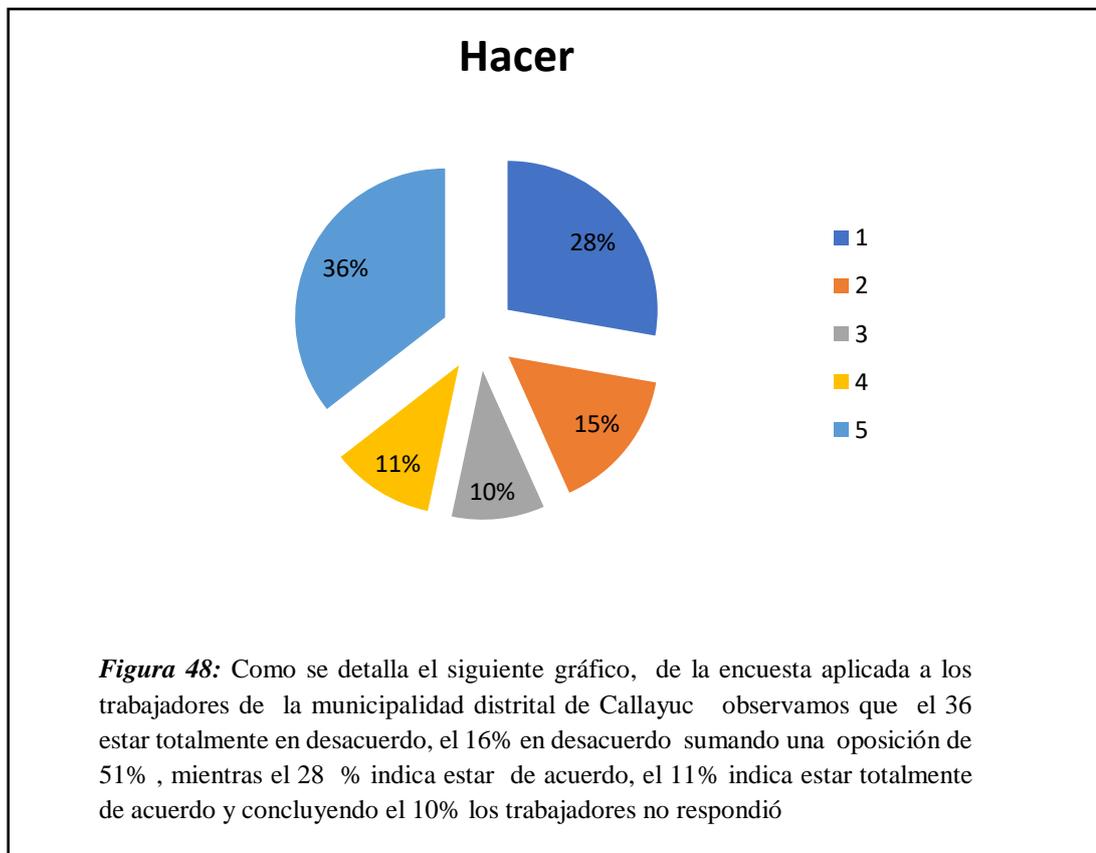


Tabla 51

Dimensión verificar

	Frecuencia	%
De acuerdo	19	47,5
Desacuerdo	2	5,0
Indiferente	4	10,0
Totalmente de acuerdo	13	32,5
Totalmente en desacuerdo	2	5,0
Total	40	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

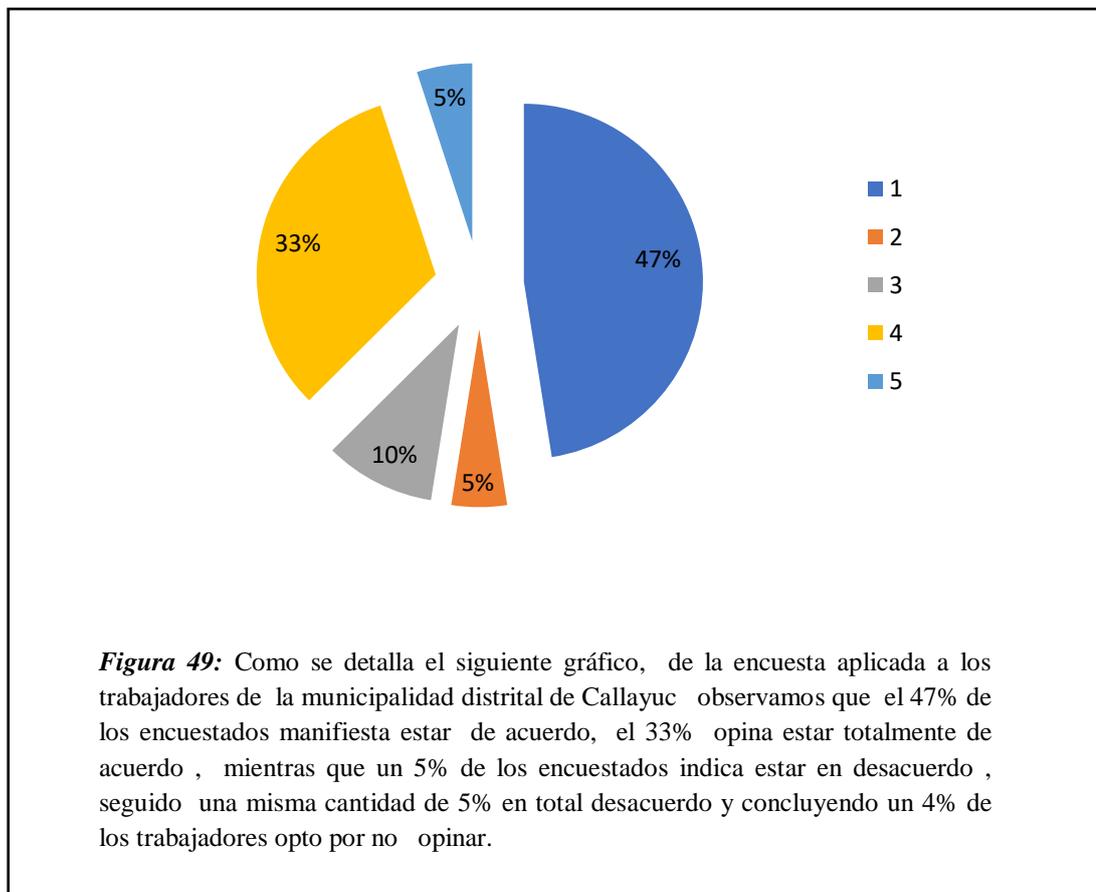


Tabla 52

Dimensión actuar

	frecuencia	%
De acuerdo	15	50
Desacuerdo	2	7
Indiferente	2	7
Totalmente de acuerdo	8	27
Totalmente en desacuerdo	3	10
Total	30	100

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo – Cajamarca

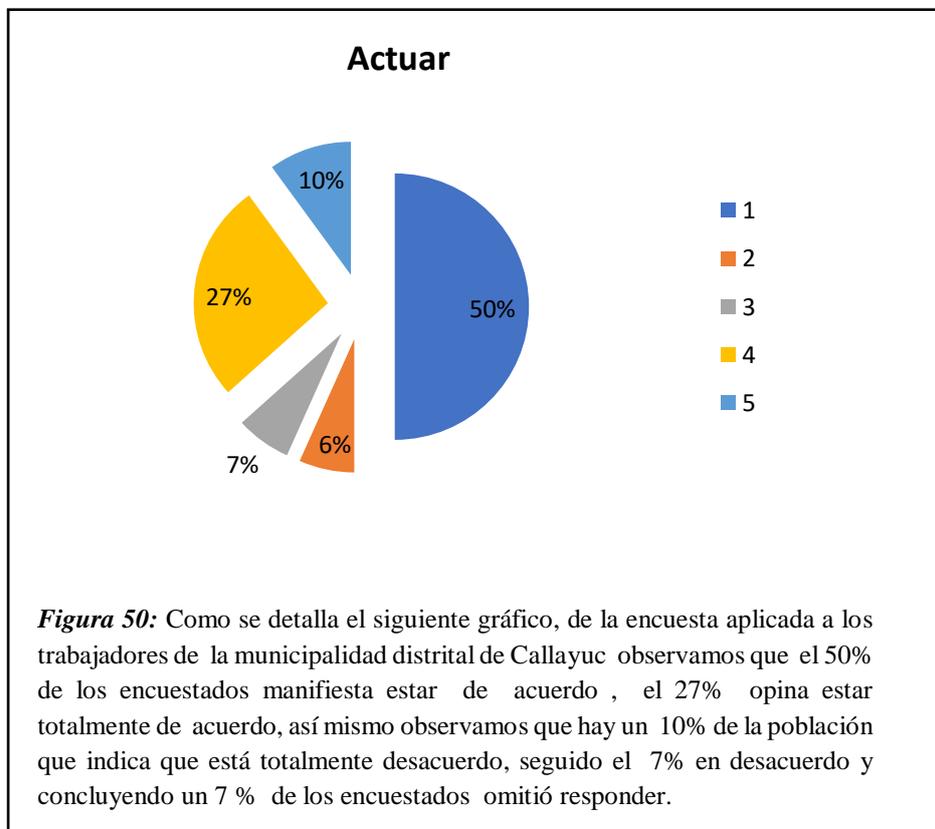


Tabla 53*Dimensión Tangible*

ITEM	TANGIBLE	%
Totalmente de acuerdo	528	24%
De acuerdo	625	29%
Indiferente	94	4%
Desacuerdo	686	31%
Totalmente en desacuerdo	251	11%
TOTAL	2,184	100%

Fuente: Datos obtenidos de encuesta realizada a usuarios de la Municipalidad Distrital de Callayuc-Provincia de Cutervo, departamento de Cajamarca

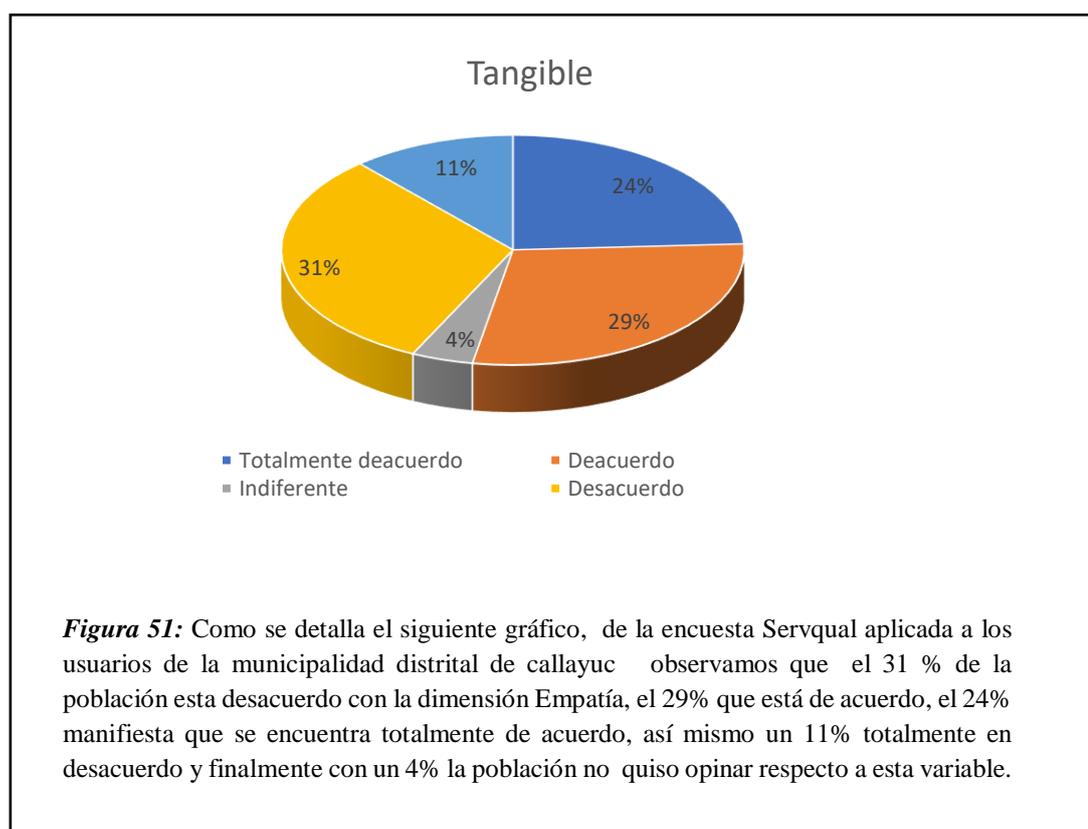


Tabla 54

Dimensión empatía

ITEM	EMPATIA	%
Totalmente de acuerdo	310	21
De acuerdo	443	30
Indiferente	115	8
Desacuerdo	451	31
Totalmente en desacuerdo	137	9
TOTAL	1456	100

Fuente: Datos obtenidos de encuesta realizada a usuarios de la Municipalidad Distrital de Callayuc-Provincia de Cutervo, departamento de Cajamarca

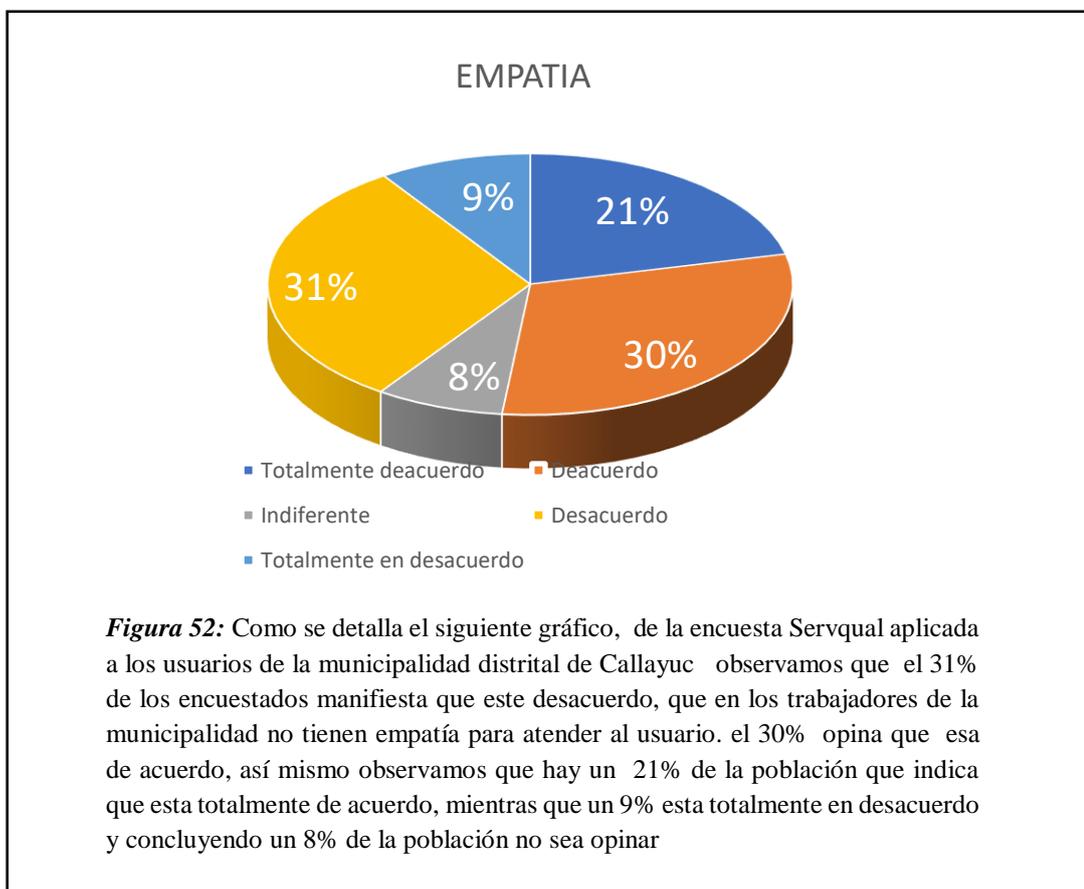


Tabla 55

Dimensión seguridad

ITEM	SEGURIDAD	%
Totalmente de acuerdo	125	9%
De acuerdo	284	20%
Indiferente	116	8%
Desacuerdo	647	44%
Totalmente en desacuerdo	284	20%
TOTAL	1,456	100%

Fuente: Datos obtenidos de encuesta realizada a usuarios de la Municipalidad Distrital de Callayuc- Provincia de Cutervo, departamento de Cajamarca

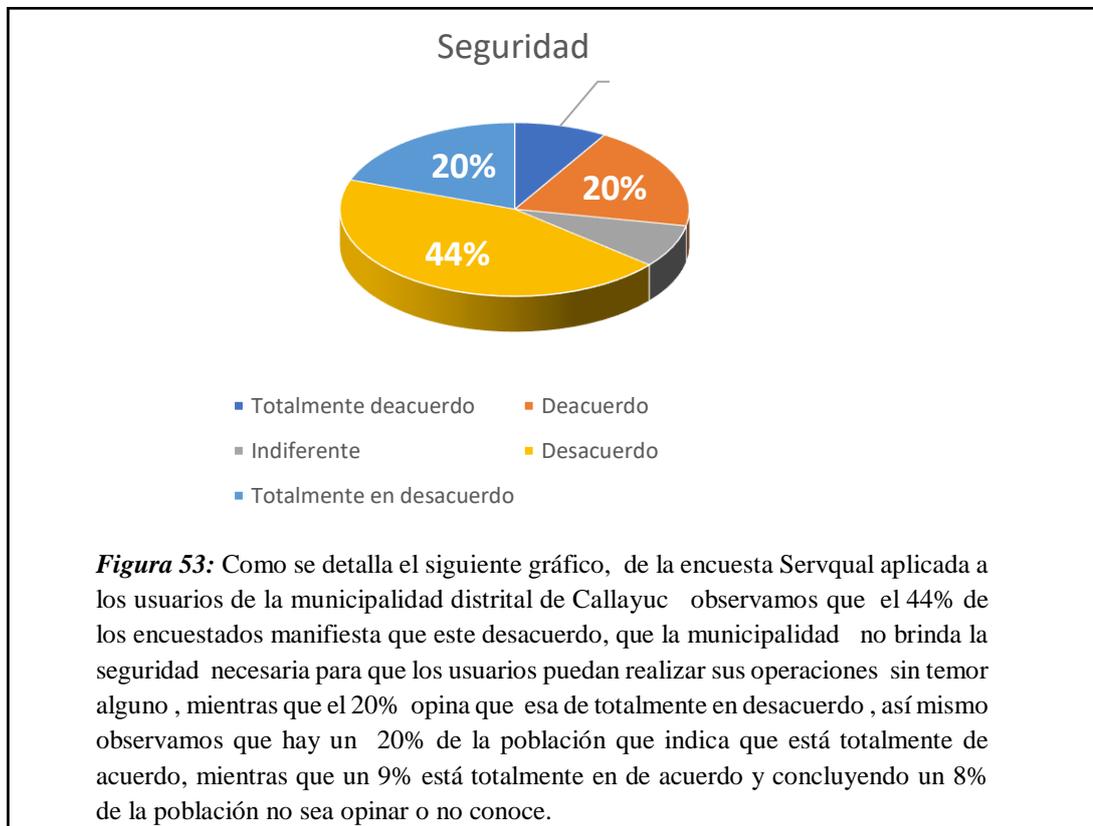


Tabla 56*Dimensión capacidad de respuesta*

ITEM	CAPACIDAD DE RESPUESTA	%
Totalmente de acuerdo	37	3%
De acuerdo	260	23%
Indiferente	46	4%
Desacuerdo	503	45%
Totalmente en desacuerdo	284	25%
TOTAL	1,130	100%

Fuente: Datos obtenidos de encuesta realizada a usuarios de la Municipalidad Distrital de Callayuc-
Provincia de Cutervo, departamento de Cajamarca

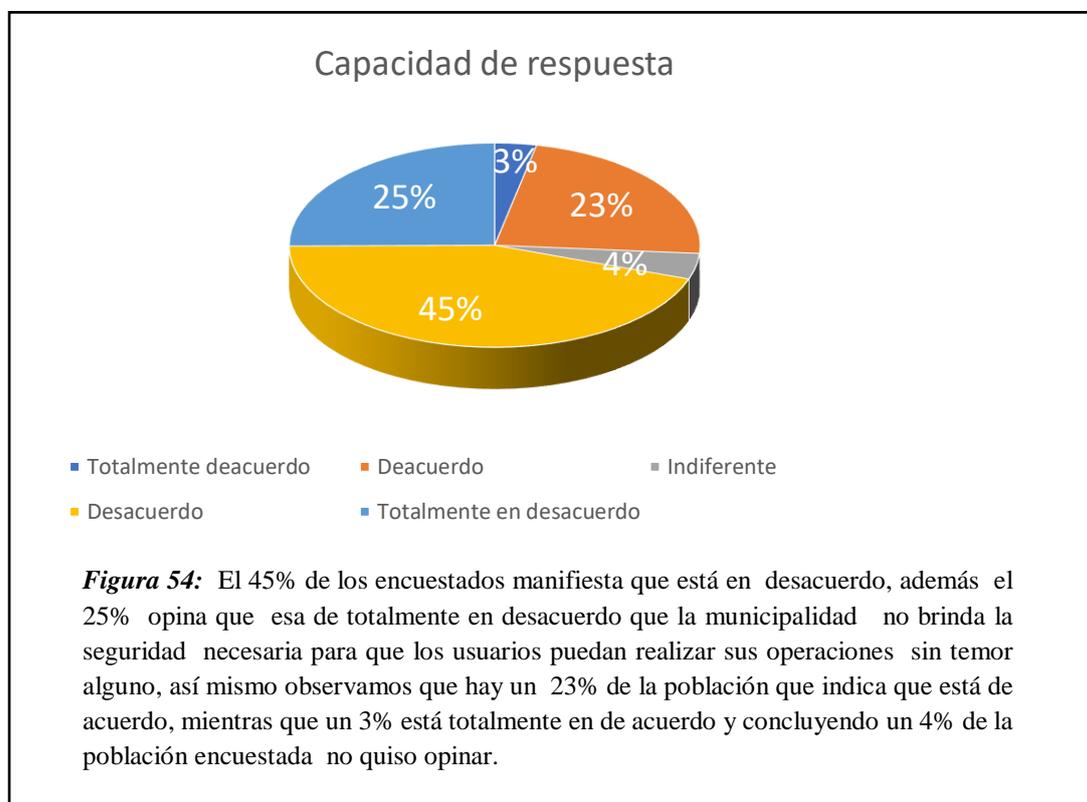


Tabla 57

Dimensión fiabilidad

ITEM	FIABILIDAD	%
Totalmente de acuerdo	61	8%
De acuerdo	352	48%
Indiferente	47	6%
Desacuerdo	247	34%
Totalmente en desacuerdo	21	3%
TOTAL	728	100%

Fuente: Datos obtenidos de encuesta realizada a usuarios de la Municipalidad Distrital de Callayuc-Provincia de Cutervo, departamento de Cajamarca

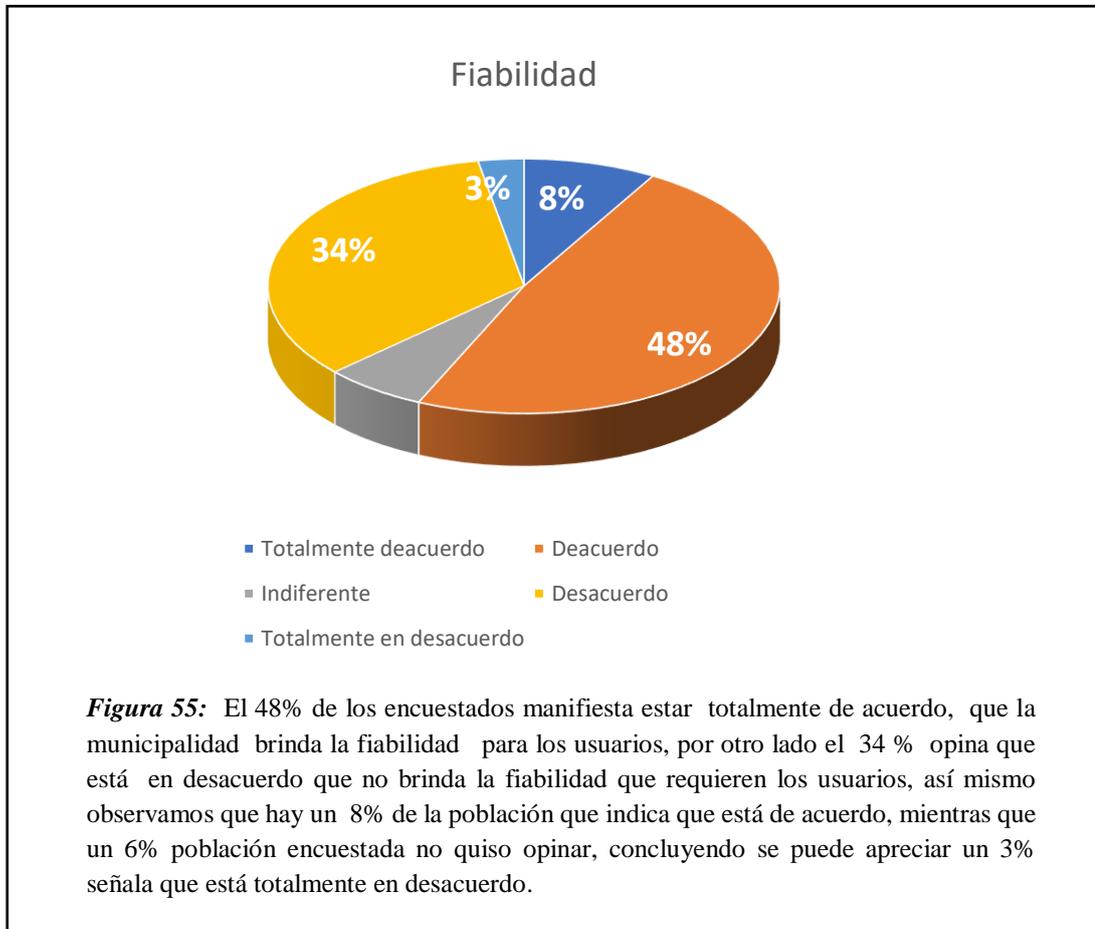


Tabla 58

Nivel de servicio de la Municipalidad Distrital de Callayuc

	Frecuencia	%
De acuerdo	73	32
Desacuerdo	29	13
Indiferente	23	10
Totalmente de acuerdo	44	19
Totalmente en desacuerdo	61	27
Total	230	100

Fuente: Datos obtenidos de encuesta realizada a usuarios de la Municipalidad Distrital de Callayuc-Provincia de Cutervo, departamento de Cajamarca

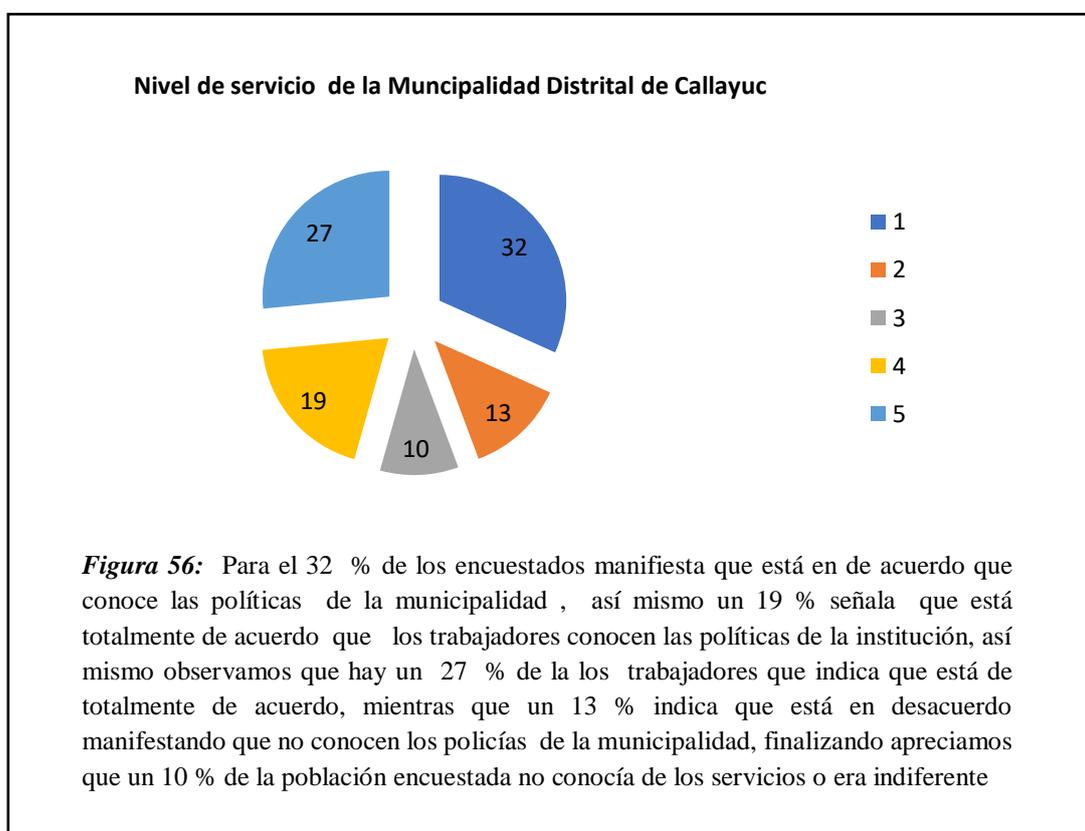
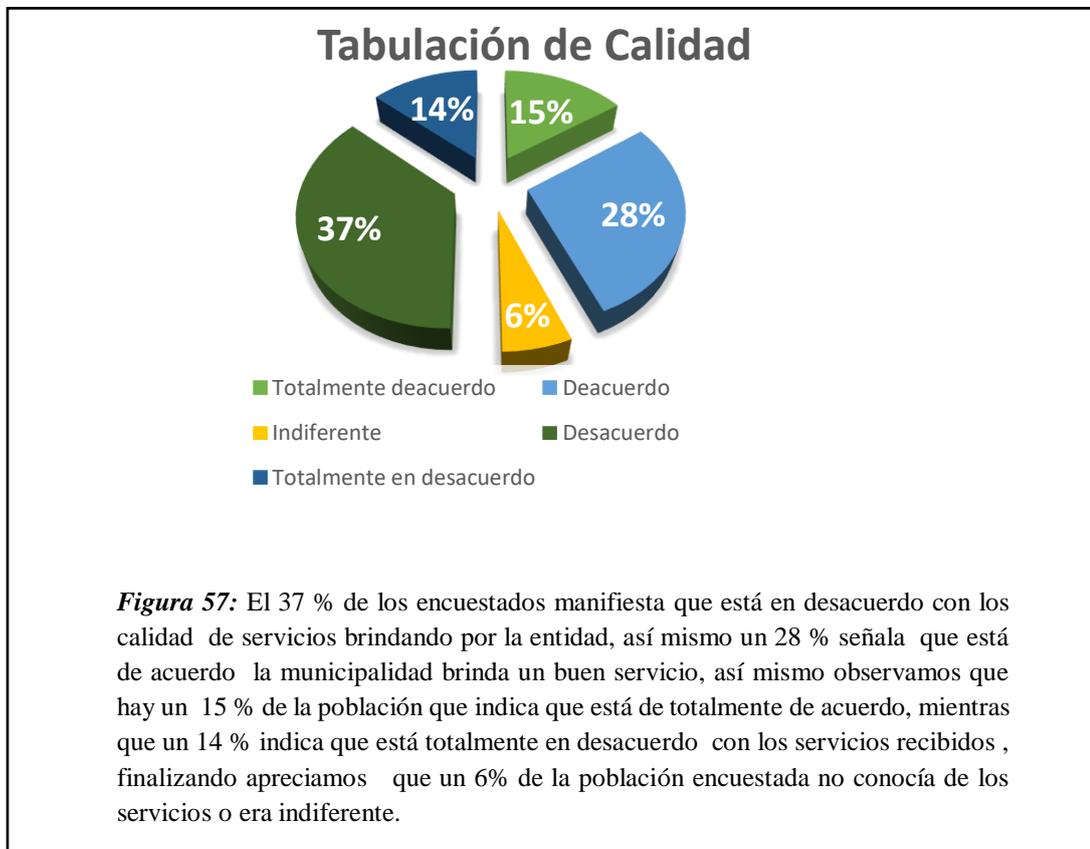


Tabla 59

grado de satisfacción de calidad de la atención

ITEM	TABULACION	
	DE CALIDAD	%
Totalmente de acuerdo	1061	15%
De acuerdo	1966	28%
Indiferente	418	6%
Desacuerdo	2536	37%
Totalmente en desacuerdo	935	14%
TOTAL	6,916	100%

Fuente: Datos obtenidos de encuesta realizada a usuarios de la Municipalidad Distrital de Callayuc-Provincia de Cutervo, departamento de Cajamarca



3.2. Discusión de resultados

De los hallazgos encontrados aplicada a los trabajadores de la municipalidad distrital de Callayuc en la dimensión planear observamos que el 40% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo que si participan en Planeamiento estratégico .Planeamiento operativo que la institución brinda , el 22% indica estar totalmente de acuerdo, sumando una total de 62% de aceptación, mientras que un 18% manifiesta estar en desacuerdo, seguido un 7% opina estar totalmente en desacuerdo , en total con la oposición de 25 % y concluyendo un 18% de los encuestados no quiso opinar

Del total de total de entrevistados respecto a la dimensión Hacer observamos que el 36 estar totalmente en desacuerdo, el 16% en desacuerdo sumando una oposición de 51% que la institución no brinda , Educación y capacitación de las personas, Involucramiento ,Reconocimiento al desempeño, Enfoque en el usuario, Satisfacción del usuario, Estándares de servicio , mientras el 28 % indica estar de acuerdo, el 11% indica estar totalmente de acuerdo con una sumatoria 39%, y concluyendo el 10% los trabajadores no respondió

Del total de los encuestados trabajadores de la municipalidad distrital de Callayuc en la dimensión verificar observamos que el 47% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo, el 33% opina estar totalmente de acuerdo, en total un 80% que la municipalidad Verificación de procesos de atención a los usuarios, Verificación del desempeño de las personas que se encuentran en contacto con los usuarios, mientras que un 5% de los encuestados indica estar en desacuerdo, seguido una misma cantidad de 5% en total desacuerdo , sumando oposición de 10% de los encuestado y concluyendo un 4% de los trabajadores opto por no opinar

Con respecto a la dimensión Actuar observamos que el 50% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo , el 27% opina estar totalmente de acuerdo, con un 77% que la Municipalidad se preocupa , por delinear los procesos de atención al usuario, mientras que el 10% indica que está totalmente desacuerdo, seguido el 7% en desacuerdo, son una sumatoria de 14% y concluyendo un 7 % de los encuestados omitió responder

De los hallazgos encontrados del presente trabajo de investigación se pudo determinar forma global, que el servicio percibido por los usuarios de la municipalidad, en la dimensión Tangible un 29% desacuerdo considera que la municipalidad no posee el equipamiento, las instalaciones limpias, distribución de Áreas, y el personal debidamente uniformado e identificado y 24% totalmente con una aprobación de 53 % de la población que si está de acuerdo y mientras que 31 % en desacuerdo respecto a que considera que la municipalidad no posee el equipamiento, las instalaciones limpias, distribución de Áreas, seguido con un 11% que está en total desacuerdo sumando un total de oposición un 42% , mientras que un 11% de los encuestados no conocía o no quería opinar

Del total entrevistado de la dimensión Empatía 30% se muestra de acuerdo, seguido un 21% totalmente de acuerdo con una aprobación exacta de 41% que hace referencia que en el personal de la institución muestra valores y ética profesional necesaria para brindar un servicio de calidad de atención al público, mientras que 31% de la población indica que está en desacuerdo, seguido un 9% manifiesta que está totalmente en desacuerdo siendo un total en la oposición un 40% y un 8 fue indiferente ante las preguntas planteadas.

Del total entrevistados referente al acápite de la dimensión Seguridad interna y externa que la municipalidad brinda el 44 % se mostró en desacuerdo, seguido un totalmente en desacuerdo un 20% con un total de negatividad de 64 % de la población no está de acuerdo con la seguridad que brinda la municipalidad, Asimismo un 20% de la población indica que está de acuerdo, el 9 % manifiesta que se encuentra totalmente de acuerdo a la seguridad, con una aprobación de un 29 % de entrevistados que manifiestan que están conformes con la seguridad que imparte la institución y 8 % de la población no quiso opinar .

Del total entrevistados referente la dimensión Capacidad de Respuesta, el 45% se encuentran en desacuerdo, 25% manifiesta que está totalmente en desacuerdo que el personal de la municipalidad no muestra la eficiencia en los procesos de atención al usuario, sumando una insatisfacción de 70% de la población no está de acuerdo respecto a la capacidad de respuesta de los trabajadores tiene con la parte usuaria, mientras que un 23 % está de acuerdo, seguido de 3% que está totalmente de acuerdo, con una aprobación de un 26% de la población y un 4 % de la población fue indiferente

En cuanto a la fiabilidad que la municipalidad brinda los encuestados respondieron el 48% manifiesta que está de acuerdo, un 8% totalmente de acuerdo, con una aprobación 56% de la población encuestada menciona que la municipalidad muestra la fiabilidad por ende la confidencialidad que requieren los usuarios para hacer sus trámites y servicios, mientras que el 34% se mostró en desacuerdo, seguido el 3% totalmente en desacuerdo con una contrariedad de 37% que la población responde que en la Municipalidad Distrital de Callayuc no se brinda la fiabilidad necesaria para realizar las operaciones y finalizando el 6% de la población encuestada es indiferente.

Analizando el grado de conocimiento de las políticas que los trabajadores de la Municipalidad tienen es el 32% de los encuestados manifiesta que tiene el conocimiento de las políticas de la institución, así mismo un 19% señala que está de acuerdo con un total de 51% de negatividad que la institución tiene conocimiento de las políticas que tiene la institución, así mismo observamos que hay un 127% de la población que indica que está de totalmente de acuerdo, mientras que un 14% indica que está totalmente en desacuerdo

Para el 32% de los encuestados manifiesta que está en de acuerdo que conoce las políticas de la municipalidad, así mismo un 19% señala que está totalmente de acuerdo que los trabajadores conocen las políticas de la institución, así mismo observamos que hay un 27% de la los trabajadores que indica que está de totalmente de acuerdo, mientras que un 13% indica que está en desacuerdo manifestando que no conocen los policías de la municipalidad, finalizando apreciamos que un 10% de la población encuestada era indiferente.

Analizando la calidad total de los servicios de atención percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Callayuc podemos decir que un 28% está de acuerdo, 15% totalmente de acuerdo, sumando 43% de la población está de acuerdo con los calidad atención en los servicios brindados por la institución, mientras que un 37% en desacuerdo, sumando con un 14% que está completamente en desacuerdo hacen un total de 51% de la población general encuestada manifiesta que está insatisfecho con la calidad de atención que recibe por parte de la institución y finalmente 6% la población encuestada es indiferente

3.3. Propuesta de investigación

“PROPUESTA DE UN MODELO ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALLAYUC, PROVINCIA DE CUTERVO, DEPARTAMENTO DE CAJAMARCA”

3.3.1. Introducción

En este Capítulo se presenta la propuesta de un Modelo Administrativo basado en el círculo de Deming, para mejorar la calidad en atención al público a fin de que se convierta en una herramienta administrativa que pueda ser utilizada para mejorar el desempeño laboral de los empleados administrativos, de la Municipalidad del Distrital de Callayuc.

Es notable la necesidad existente en la referida Municipalidad, de contar con personal calificado para poder ofrecer un mejor servicio que satisfaga las necesidades de los usuarios. La implementación de la propuesta contribuirá a perfeccionar las habilidades particulares de cada uno de los empleados, permitiendo potenciarlas para el cumplimiento de los objetivos de la institución.

La puesta en práctica de este Modelo servirá como herramienta básica para los encargados del área de recursos humanos; a través de él se podrá identificar las necesidades de capacitación, sistemas de evaluación, herramientas para desarrollar a los trabajadores de la Institución.

Para poder brindar una mejor atención al usuario es necesario contar con el personal idóneo para cada puesto y que se identifique con los objetivos de la institución y este comprometido con estos, por lo cual este proceso servirá para cumplir con esos objetivos institucionales de gobierno de Turno.

3.3.2. Resumen Ejecutivo

Respeto a los resultados obtenidos, se demuestra a los trabajadores y a los usuarios a las cuales se les aplicó las encuestas, muestran un déficit de conocimientos con respecto a las políticas que tiene la municipalidad orientado a la calidad de atención al público, lo cual se ha propuesto invertir en profesionales externos para incrementar el nivel de motivación al personal de la municipalidad Distrital de Callayuc.

El presente diseño comprende en elaborar una propuesta donde se implementarán programas de capacitaciones por profesionales expertos en relaciones personales por tanto conocimiento explícito en capacitaciones y sensibilización, mesas de trabajo a en temas de motivación, El personal de atención al cliente como el tema más específico el Personal de contacto.

Por intermedio de estas capacitaciones el objetivo principal es incrementar el nivel de competencias en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Callayuc.

3.3.3. Objetivo de la propuesta

Objetivo General

Elaborar la propuesta de un modelo administrativo para incrementar el nivel de calidad en la atención al público en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca.

Importancia y beneficios de la propuesta

Contribuye a mejorar la calidad de atención al público

De acuerdo con las conclusiones establecidas en la investigación se evidencia la necesidad de contar con programas de desarrollo orientados a motivar y capacitar los empleados de la Municipalidad del Distrito de Callayuc del Departamento de Cajamarca siendo esta la principal importancia que motiva a la preparación de la propuesta siguiente buscando dar solución a la problemática de con especial énfasis en la calidad y atención a los clientes.

Los beneficios que se esperan alcanzar con la aplicación de la propuesta se presentan a continuación:

Para la Municipalidad

Por lo tanto, el presente estudio se considera una herramienta clave para que la municipalidad mejore su forma de calidad en la atención al público, implementando mejoras a los procesos de cada unidad. Cumpliendo con los procedimientos, políticas y actividades en los tiempos establecidos. Todos los procesos que internamente se realicen deberán ir enfocados a cumplir con la finalidad principal de estas instituciones que es "servir" al público

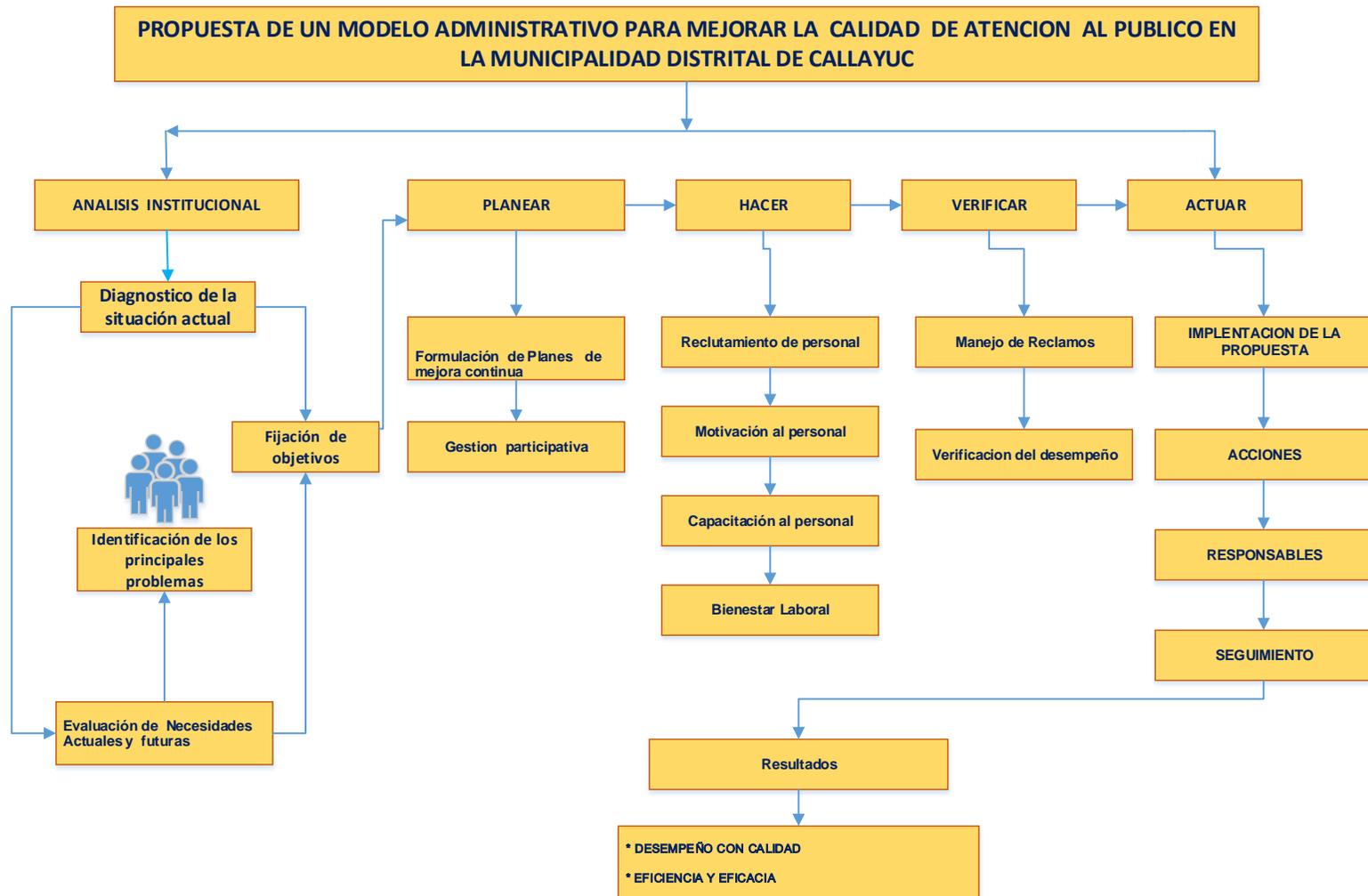
Para los Empleados

Es importante para los empleados, porque un modelo administrativo ayudará a potenciar todas las habilidades y destrezas que poseen, promoviendo un espíritu de servicio, propicio para el descubrimiento de nuevas habilidades aplicables en los puestos de trabajo, facilitando la rotación y oportunidades del personal para puestos de mayor jerarquía dentro de la organización, con mayor responsabilidad y un nivel de motivación aceptable que permita el desempeño eficiente y eficaz de las funciones de trabajo, con el correspondiente aprovechamiento de la experiencia propia de la institución.

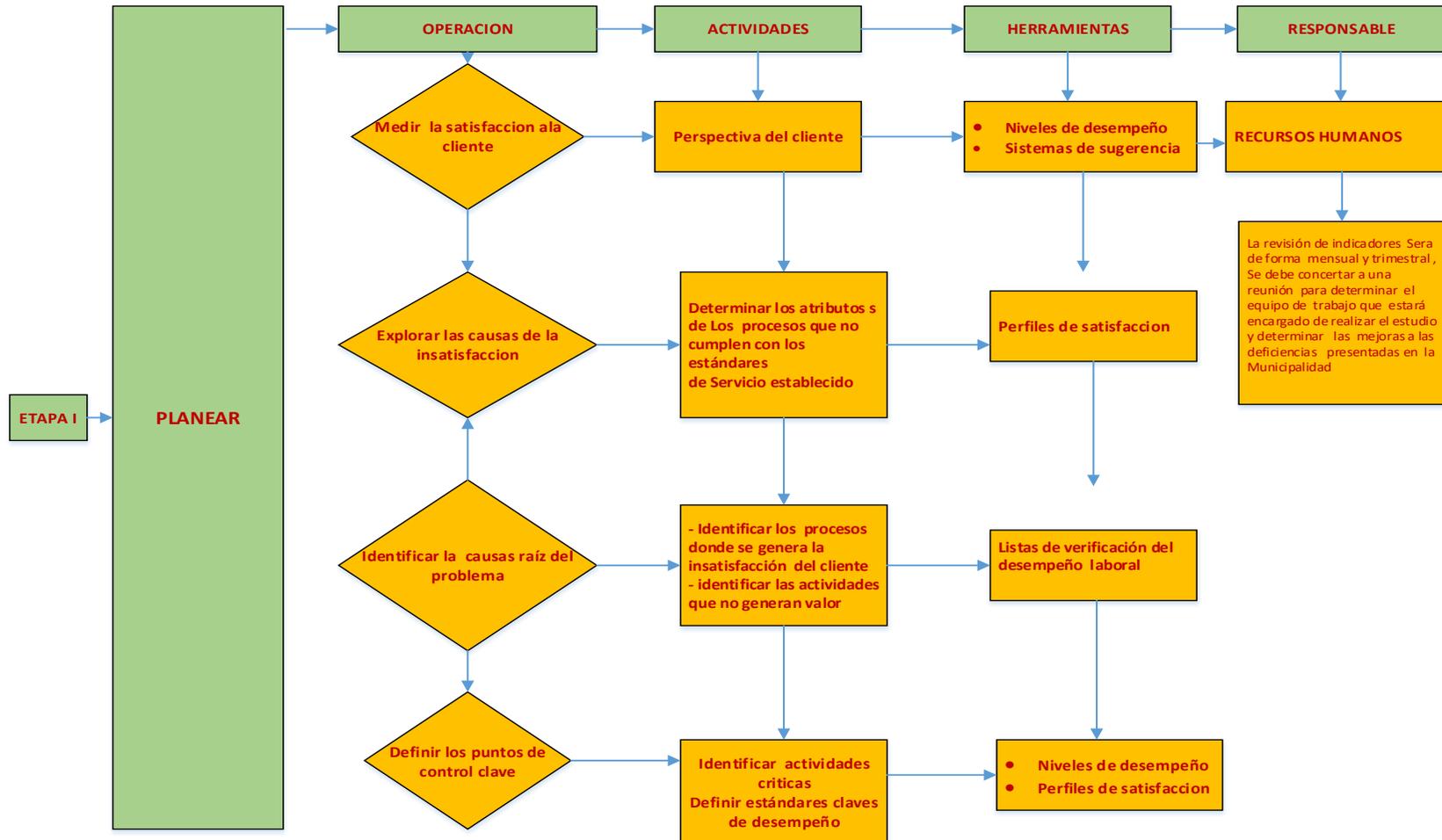
Para la población

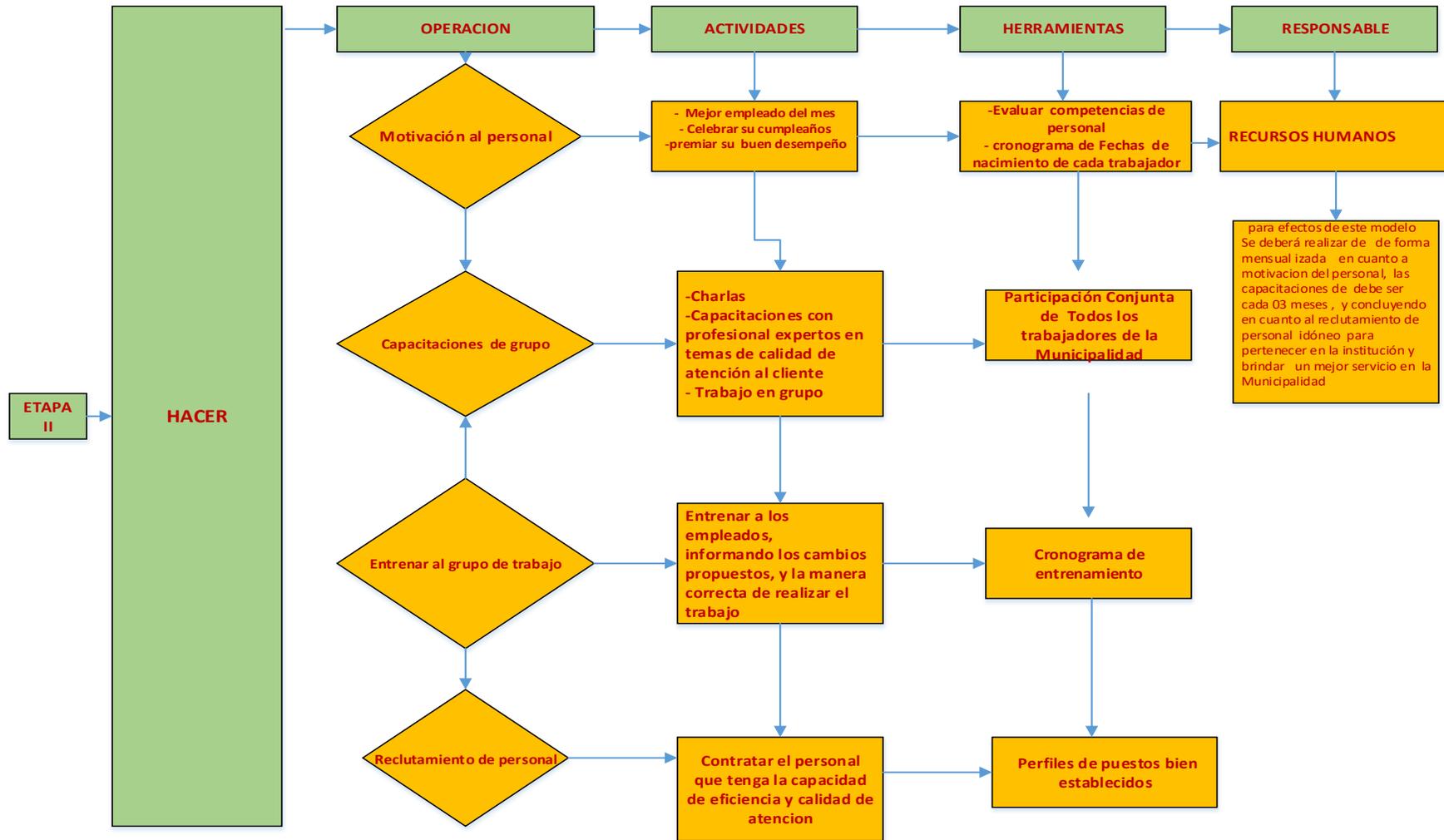
Con la aplicación de la propuesta de Modelo Administrativo dirigida a mejorar cuantiosamente la calidad de atención al público a, se facilitará el acceso y la atención de los usuarios que ofrecen las municipalidad, con un mayor nivel de calidad, efectividad y puntualidad, reduciendo los tiempos de respuestas para el usuario demostrando eficiencia y eficacia en la atención.

Diseño Teórico

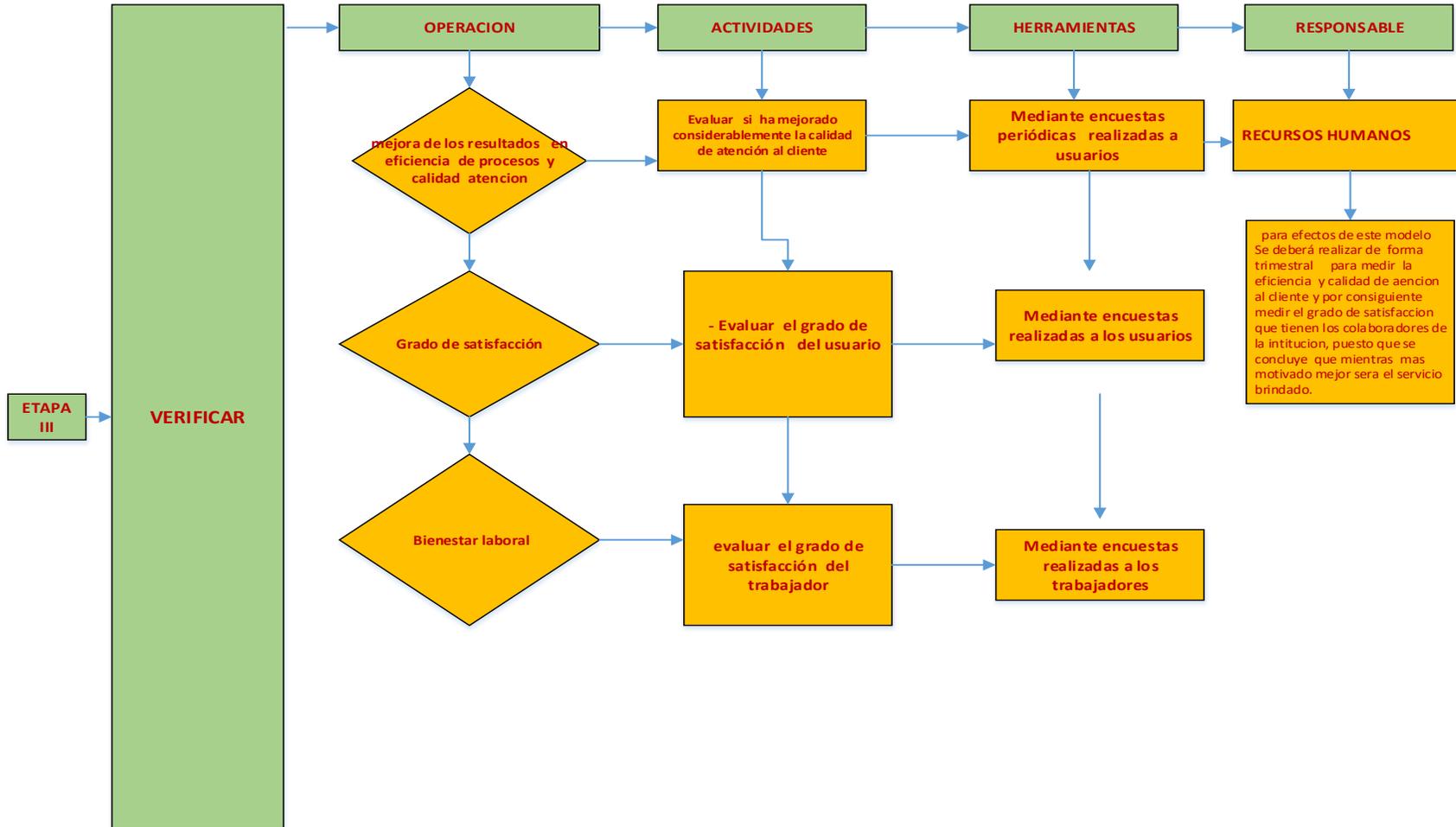


PROPUESTA DE UN MODELO ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALLAYUC EN LA PROVINCIA DE CUTERVO- REGION CAJAMARCA

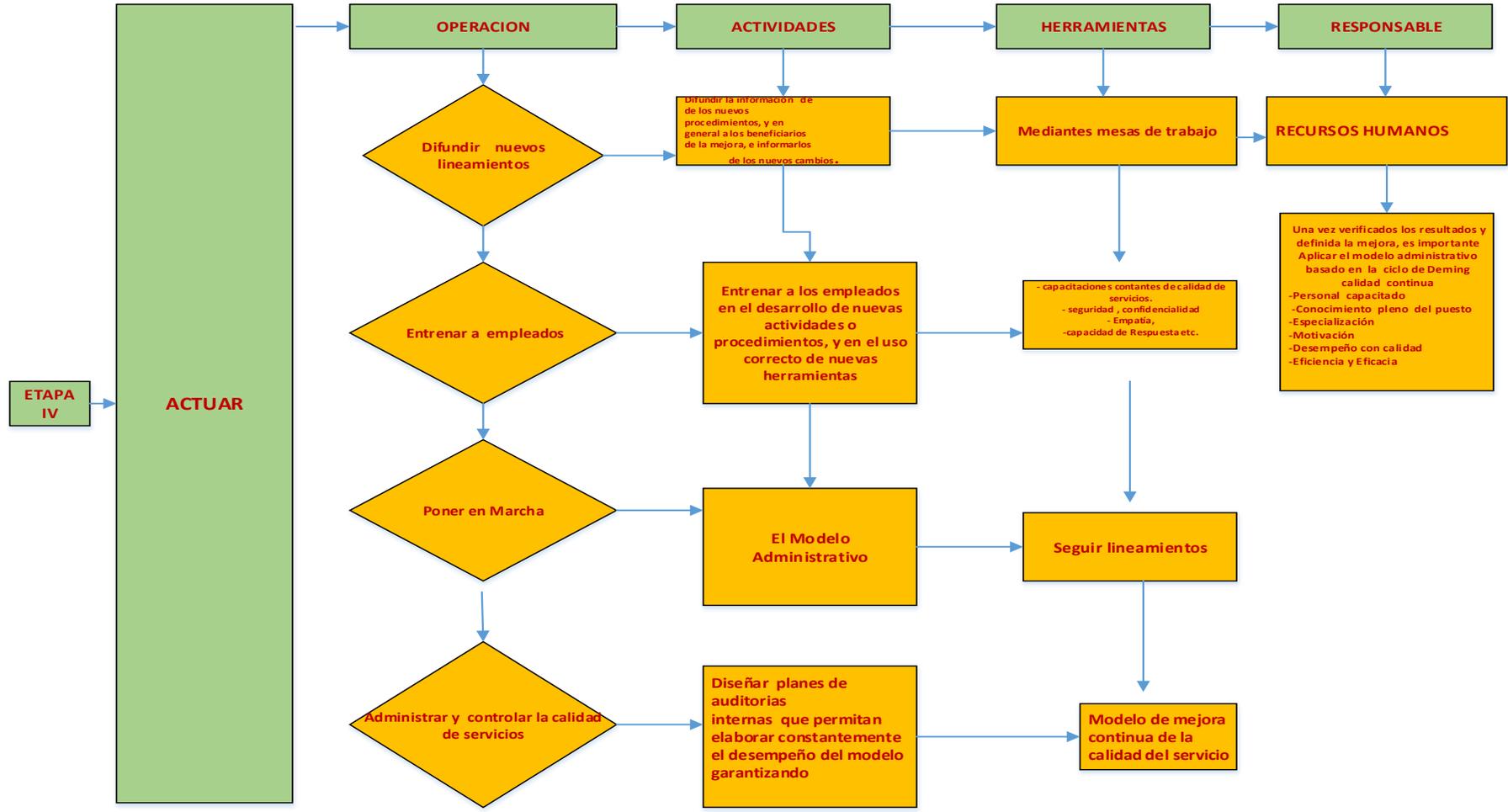




PROPUESTA DE UN MODELO ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALLAYUC EN LA PROVINCIA DE CUTERVO- REGION CAJAMARCA



PROPUESTA DE UN MODELO ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALLAYUC EN LA PROVINCIA DE CUTERVO- REGION CAJAMARCA



Fundamento teórico

El modelo propuesto sustenta lo siguiente:

El personal de atención al cliente denominado así, porque son los que entran en contacto directo con el público y son muy importantes, porque sus acciones influyen de un modo muy significativo, en la percepción del servicio que le ofrecemos que el cliente tiene de nuestros servicios, ellos son la primera cara visible de la institución y por eso deben mostrar cordialidad y amabilidad razón de ser de la institución, tiene que tener amplio conocimiento de sus funciones. Su satisfacción a producir un mejor ambiente laboral, para que sus actividades.

El paso siguiente que se debe tomar en cuenta es medir el grado de satisfacción al cliente, pues en esta investigación se concluyó que existe un bajo grado de capacidad de respuesta por parte de la entidad, por la mala atención recibida, son más las quejas que las alabanzas, lo cierto es que la atención al público está a cargo de funcionarios sobrepasados de tareas o de empleados desmotivados.

A veces como cliente sentimos que tenemos que decir por favor que nos atienda, vemos solucionando problemas, más de la familia que de la institución o empleados concentrados en otras cuestiones más atractivas que nosotros.

Y como institución es nuestra misión es satisfacer la necesidad de los clientes, para eso tenemos que tenerlas bien identificadas las necesidades y satisfacerlas.

Entonces que se tome medidas necesarias preocuparse y ocuparse por deleitar a sus clientes para observar cambios de mejora.

Diagnóstico de la situación actual

El análisis FODA es una de las herramientas esenciales que provee insumos necesarios para un proceso de planeación estratégica y que ayuda en la gestión administrativa de las empresas.

Se elaborará el diagnóstico realizando el análisis FODA, analizar el funcionamiento y la satisfacción del trabajador.

Que por principio administrativo es fundamental para el desarrollo de estrategias.

Fase 1

Formulación de planes

Identificar qué somos en la actualidad.

Identificar lo que deseamos ser en el futuro.

Identificar lo que el distrito quiere de nosotros

Conocer los factores internos y externos que determinarán nuestro Plan Estratégico.

Definir las acciones que nos permitirán cumplir con las metas propuestas.

Definir los recursos necesarios.

Establecer indicadores de gestión para el seguimiento del plan.

Gestión participativa

Creación de un comité de gestión participativa para realizar mesas de trabajo con los trabajadores para que aportan e influyen sobre las decisiones que afectan a la organización.

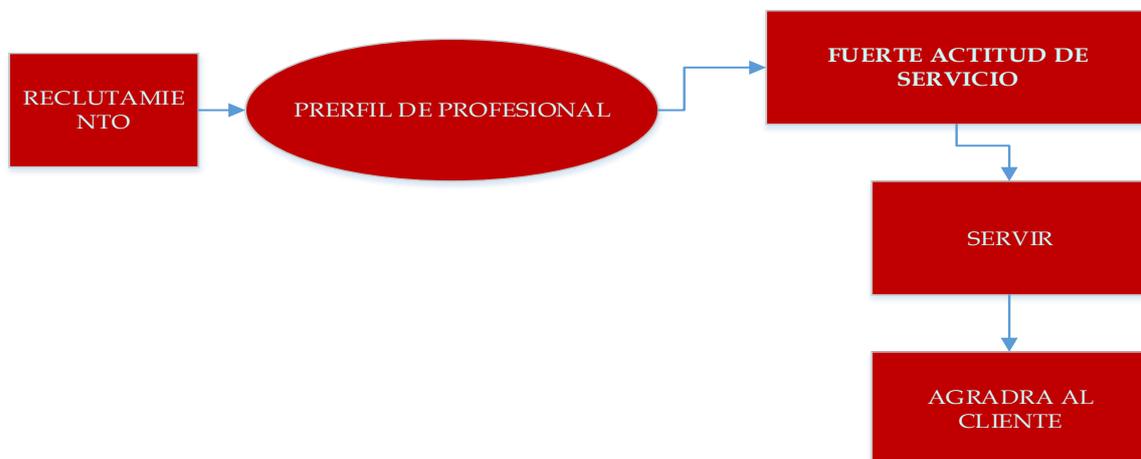
Fomente la creatividad, las nuevas ideas, la iniciativa. Para tal fin se propone aplicar un cuestionario para identificar los factores de motivación.

En las que cada miembro del personal tiene el mismo peso en el proceso de toma de decisiones.

Fase II

Reclutamiento de personal

Es en esencia un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar. Para ser eficaz, el reclutamiento debe atraer una cantidad de candidatos suficientes para abastecer de modo adecuado el proceso de selección. (Chiavenato, Idalberto)



Motivación

La motivación se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados.

Para motivar al personal se formula acciones que ayuden a mejorar el grado de satisfacción al trabajador.

Empleado del mes

Festejar su día de cumpleaños

Felicitar sus logros, mediante un viaje placentero para Él y para darle valor agregado nada mejor que acompañado de su familia

Reconocer logros

Capacitación

El trabajo de investigación ha permitido comprobar la existencia del problema que la municipalidad no se preocupa por brindar un buen servicio de atención al público, por ende es necesario e indispensable las capacitaciones para el trabajador, que es el quien da la primera cara al público y depende que tan capacitado y motivado esté para brindar un buen servicio.

Por eso el modelo se basa en la capacitación para ello se requiere de profesionales expertos en temas de capacitación y motivación para empleados del sector público para generar, compromiso, y calidad en los trabajadores de la institución.

El propósito de la contratación a todo el personal de la institución y sean capaces, no sólo de acumular conocimientos, sino, de saber transmitir esos conocimientos y especialmente de aplicarlos con una finalidad laboral concreta, para de este modo puedan proporcionar un valor superior a los usuarios y de tal forma mejorar la satisfacción del público.

Mediante

Seminarios

Talleres

Mesas de trabajo

Bienestar laboral

Si quieres que tu empleado trate bien a tu cliente, trátalo primero como un cliente interno”, pues si tenemos un empleado motivado que tenga la satisfacción con la institución tiene que tener bienestar laboral mediante.

Implementar todos recursos necesarios que incrementen la eficiencia de su labor, mediante el equipamiento oportuno y necesario bienes que ayude a mejorar las actividades del trabajador.

También un Contrato de trabajos: Donde el trabajador va a laborar sin incertidumbre de en cualquier momento sea destituido por la institución, donde pueda obtener beneficios como seguro de salud para él y para su familia.

Fase III

Manejo de reclamos

Se recomienda que el libro este en una en la oficina de recursos humanos, Se realizara a través del libro de reclamaciones que todas las organizaciones deben de cumplir por ley, este no ayudara para observar el grado de satisfacciones que tienen el público y el personal.

Verificación

Instalación de buzón de sugerencias:

Se implementara un buzón de sugerencias y me manera semanal se extraerá las sugerencias y se debatirá en las mesas de grupo, para determinar causas, y las soluciones del caso

Fase IV

Implementación de la propuesta

Todo el personal de la municipalidad, Alcalde, trabajadores en general, debe estar comprometido a cumplir los siguientes lineamientos de la siguiente propuesta, ya que ayudara significativamente a mejorar primeramente el mejorar el compromiso, capacitación al personal para conseguir un buen desempeño en sus funciones, brindado un servicio con calidad al público en general.

Acciones

Cumplir con los lineamientos que brinda el modelo administrativo basado en la mejora continua del círculo de Deming.

Dar a conocer al personal por medio de imágenes audiovisuales, boletines informativos o revistas los avances y logros de la empresa para que se sientan más relacionados e identificados con ella.

Responsables

Los responsables de la ejecución de la propuesta del modelo será primeramente El alcalde porque el dependerá de Él, brinda la aceptación (buena Pro), a nuestro modelo administrativo.

Aceptar: Convocara a Reunión con sus Regidores y comunicar el modelo administrativo que se pondrá en marcha

Designar: como responsable directo a la Gerencia de Recursos Humanos, para aplicar modelo Administrativo y cumplir con los lineamientos.

Trabajadores: Aplicar el modelo administrativo para mejorar la calidad de atención al público.

Seguimiento

La gerencia de Imagen institucional será la encargada del seguimiento de la aplicación del modelo administrativo, para medir el grado de satisfacción del cliente, se realizará mediante encuestas y serán evaluadas para determinar qué fase no se está cumpliendo a cabalidad.

Resultados

Alcalde, Regidores, Trabajadores de la Institución, comprometidos a brindar un servicio de calidad al público.

Trabajadores de la institución motivados y capacitados

Fomentar la eficiencia y eficacia en la calidad de atención al público.

3.3.4. Resumen financiero

PRESUPUESTO DE PROPUESTA						
DESCRIPCION	COSTO /DIA	FRECUENCIA	CANTIDAD	TOTAL ANUAL	COSTO / UNIDAD	COSTO TOTAL ANUALIZADO
Contrato de capacitador especialista						
Profesional especialista en capacitación	500	mes	2	24	500	24000
adquisición de servicios						
Adquisición de premios para colaboradores eficientes		mes	1	12	100	1200
presupuesto de viajes para colaboradores		Trimestral	1	4	2000	8000
computadoras portátiles		cantidad	6	6	2000	12000
impresoras multifuncionales		cantidad	6	6	500	3000
Mobiliario						
sillas		Unidad	50	50	20	1000
escritorios		unidad	10	10	250	2500
Vestuario		año	1	1	5000	5000
Papelería en general						
Lapiceros		cajas	5	5	10	50
Plumones		Unidad	10	10	50	500
Pizarra		unidad	10	10	5	50
Motas		unidad	10	10	3	30
Papel bond A4		millar	10	10	20	200
Adquisición de premios para colaboradores eficientes		vez- mes	12	12	100	1200
Refrigerios para capacitaciones						
Galletas		caja	20	20	12	240
gaseosas		caja	20	20	15	300
frugos en Tetra parck		caja	20	20	29	580
Refrigerios para mesas de trabajo						
Galletas		caja	15	15	12	180
frugos en Tetra parck		caja	15	15	29	435
TOTAL						60465

CAPÍTULO IV:
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

El estudio demostró que en la Municipalidad Distrital de Callayuc, en calidad total de atención al cliente el 37% desacuerdo y totalmente desacuerdo 14% con un total de 51% deficiencia, el usuario concluyendo que el usuario no está satisfecho con la calidad de atención recibida por la institución generando esta situación en un mal servicio municipal, consecuentemente una mala imagen institucional.

El estudio permitió concluir que la calidad total que brinda la municipalidad, el público usuario no tiene la seguridad dentro de las instalaciones de la institución, afirmando que el 64% de los usuarios no tienen la capacidad de concitar credibilidad y confianza.

Que las instalaciones, condiciones de ambientes, equipos, personal y materiales indican que la municipalidad no tiene las instalaciones adecuadas, el equipamiento necesario, el personal no se encuentra uniformado y debidamente identificado, aludimos a estas respuestas porque se demuestra que un 42% de la población señala que está en desacuerdo.

El estudio permitió concluir que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Callayuc no tienen empatía para atender al usuario, que el personal no muestra la cortesía y demostrando escaso interés al momento de iniciar la atención con el usuario, determinado esta negatividad con un 40% que la población manifiesta su desacuerdo.

La investigación permitió concluir que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Callayuc no tienen empatía para atender al usuario, que el personal no muestra la cortesía y demostrando escaso interés al momento de iniciar la atención con el usuario, determinado esta negatividad con un 40% que la población manifiesta su desacuerdo.

Los usuarios de la municipalidad distrital de Callayuc mostraron una percepción negativa con la capacidad de respuesta, que los procesos de trámites son deficientes, existiendo demoras en la atención de la documentación requerida.

La investigación permite concluir que existe un 56% de los usuarios que están satisfechos que los trabajadores tienen la habilidad para realizar el servicio de modo fiable.

Del estudio se pudo determinar resultados de la dimensión hecha en la municipalidad Distrital de Callayuc, con los indicadores educación y capacitación, involucramiento, reconocimiento al desempeño, enfoque en el usuario, satisfacción, estándares de servicio se concluye que el 36% está totalmente en desacuerdo, el 16% en desacuerdo con un total 52% indican que la municipalidad no cuenta con mecanismos y sistemas que permitan brindar, verificar la, satisfacción al usuario y motivar a los trabajadores de la institución.

Concluyendo que un servicio deficiente genera un mal servicio municipal, consecuentemente una mala imagen institucional, para revertir estas acciones, se presenta esta propuesta que cumple con las características que debe tener una atención de calidad para el desarrollo organizacional de una municipalidad, que en el caso de esta investigación es para la Municipalidad Distrital de Callayuc, el mismo que nos permitirá que la institución municipal sea más competitiva y brinde un mejor servicio a los usuarios.

4.2. Recomendaciones

Tomando en cuenta las conclusiones expuestas se recomienda:

En primer lugar se recomienda realizar un diagnóstico que permita evaluar la situación actual, en que se encuentra la municipalidad distrital de Callayuc y precisar los objetivos misión, visión del gobierno en gestión en turno, como los lineamientos principales deben ser orientados y encaminados a mejorar sustancialmente las necesidades y expectativas del público, esto a su vez dará como resultado aquellas variables tanto internas como externas que de alguna forma puedan incidir sobre sus principales áreas de gestión.

Se recomienda que la municipalidad a cargo del Alcalde distrital designe funciones específicas a al área de recursos humanos realice de forma periódica capacitaciones permanentes al personal de la institución, crear lineamiento para realizar mediciones de la percepción del usuario, mediante encuestas, para medir el la calidad de servicio que la municipalidad brinda, ya que los resultados que obtengan, les permitirá conocer su nivel de mejora continua a generando resultados de buena Gestión Municipal

Se recomendando adquirir implementar bienes inmuebles, para mejorar la eficiencia del personal, que el personal se encuentre debidamente identificado y uniformado, para brindar una buena imagen institucional

Se recomienda definir los puntos claves de la insatisfacción para mitigarlos entrenando al grupo de trabajo con reuniones concertadas y comunicación efectiva que permita a todos y cada uno de sus miembros conocer y sentirse parte de la organización.

Deberán conocer también los objetivos que tiene la institución de ésta para así orientar y motivar de forma trimestral a sus miembros de la institución para que trabajen de manera armónica.

Se recomienda para el reclutamiento del personal, el perfil del puesto concreto, para su posterior contratación, que cumplan con los requisitos planteados en los términos de referencia que planteara la institución.

A cada departamento que se administre y evalúe efectivamente con cada una de sus actividades al tomar en cuenta el aporte que ofrece el proceso de mejoramiento.

Se recomienda poner en marcha esta propuesta que cumple con las características que debe tener una atención de calidad para el desarrollo organizacional de una Municipalidad Distrital de Callayuc, el mismo que nos permitirá que la institución municipal sea más competitiva y brinde un mejor servicio, para que todos estén orientados a un solo fin mejorar la gestión municipal.

**CAPÍTULO V:
REFERENCIAS**

CAPÍTULO V: REFERENCIAS

- Abad, M. y Pincay, D. (2014). *Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*. (Tesis de licenciatura). Universidad Politécnica Salesiana. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>
- Balestrini, M. (1997). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Venezuela: BL Consultores Asociados.
- Basantes, S. (2014). *Modelo de Gestión Administrativa y la calidad de servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7318/1/149%20o.e..pdf>
- Calero, J. (2016). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALERO_MORA_JANETH_DEL_PILAR_GESTION_CALIDAD_HUARAL.pdf?sequence=1
- Chávez, J. (2001). *Apuntes para una metodología de la investigación educativa*. México
- Carrasco, S. (2012). *Atención al cliente en el proceso comercial*. Madrid: Paraninfo.
- Castañeda, Y. y Vásquez, J. (2016). *La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*. (Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3957/1/TESIS-FINAL.pdf>
- Cevallos. (2013). *Investigación Diagnóstica Propositiva*. Ecuador.
- Chiavenato, I. (2010). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: MCGRAW-HILL/ÍNTER AMERICAN A EDITORES, S.A. DE C.V.
- Crosby, P. H. (1987) *La calidad no cuesta, el arte de cerciorase de la calidad*, editorial CECSA, México

- Coronel, C. (2016). *Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el centro Comercial Mega Plaza Lima*. (Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2707/1/CAROLINA-SOLEDAD-CORONEL-ARCE%20TESIS.pdf>
- Deming, W. (1989) *Calidad productividad y competitividad, la salida de la crisis*, editorial, Díaz de Santos S.A Madrid
- Espinoza, K. (2016). *Satisfacción del cliente externo sobre la calidad de atención en la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán*. (Tesis de maestría). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2411/1/TESIS%20ADM%20Y%20MKT%20-%20CINTHY%20ESPINOZA.pdf>
- El comercio (11 de marzo del 2015). *Descubre a las empresas premiadas por su atención al cliente*. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/peru/descubre-empresas-premiadas-atencion-cliente-186579>
- Ena, B. y Delgado, S. (2008). *Administración y Finanzas*. Editorial Paraninfo. Mexico
- Ferrando, S. M. y Granero, C. J. (2008). *Calidad total: Modelo EFQM de excelencia* (2a ed.). España. FC Editorial.
- Fidias G., A. (2006). *El proyecto de Investigación - Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Editorial Episteme C.A.
- Garza, E., Badii, M., Abreu, J. (2008). Mejoramiento de la calidad de servicios mediante el modelo de las discrepancias entre las expectativas de los clientes y las percepciones de la empresa. *Daena: International Journal of Good Conscience. Volumen 1*. Pags. 64.
- Gestión (23 de enero del 2014). *El Perú reúne las condiciones para ofrecer la mejor atención al cliente de América latina*. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/peru-reune-condiciones-ofrecer-mejor-atencion-cliente-america-latina-289>
- Gil, C. (2016). *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1255/gil_zc.pdf?sequence=1
- Heras, I., Arana, G., Camisón, C., Casadesús, M., Martiarena, A. (2008). Gestión de la calidad y competitividad de las empresas de la CAPV. Instituto Vasco de Competitividad. *Publicaciones de la Universidad de Deusto*. Vasco. España.

- Hidalgo, J. (2015). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del Gadm Canton Babahoyo. (Tesis de licenciatura)*. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TUBADM009-2015.pdf>
- Hoffman, D. y Bateson, J. (2002). *Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: Edición Mac Graw – Hill.
- Ishikawa, K. (1994). *Introducción al control de calidad, Ed. Díaz de Santos S.A, Madrid*.
- Juran, J. (1990) *Juran y el liderazgo para la calidad un manual para directivos, Edición Díaz d santos S.A., Madrid*
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Investigación del Comportamiento*. México.
- Kotler, P. (2000). *Dirección de Marketing*. (10ª edición). México. Pearson Educación.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de marketing*, (14º Edición). México: Pearson Educación.
- Koontz, Wehrich, & Cannice. (2007). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (file:///C:/Users/Ethel/Desktop/Administraci%C3%B3n-14ed-Harold-Koontz-Wehrich-y-Cannice%20(1).pdf ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Martínez, O. (2010). *Evaluación de la Calidad del Servicio Turístico en las Empresas de Alojamiento del Balneario Las Peñitas – Poneloya, León – Nicaragua*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. León. Nicaragua.
- Martínez, E. (2014). *Calidad de atención al cliente en las agencias de Chiclayo para una entidad de Microfinanzas. (Tesis de licenciatura)*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/633/1/TL_Martinez_Reluz_EmilyCeleste.pdf
- Martínez, R. (2013). *Relación entre calidad y productividad en las Pymes del sector Servicios*. Publicaciones de Ciencias y Tecnología,
- Molina, C. (2013). *Estudio Anual de los proveedores de servicios de atención al cliente en canales no presenciales*. Publicado en revista IZO. España.
- Muñoz, A. (2013). *Gestión, Control y Auditoría de Sistemas de Calidad. Módulo 1: Calidad, Conceptos, Herramientas y técnicas*. Universidad Nacional de Educación a Distancia.

España. Disponible http://www2.uned.es/experto-gestion-calidad-y-certificacion-empresas/EJEMPLO_TEXTO_M1.pdf

- Noreña, Alcaraz, Rojas, & Rebolledo. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*.
- Paredes, M. (2016). *La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. (Tesis de licenciatura)*. Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3101/5/Paredes_S_nchez_Mar_a_Elena_d_el_Pilar.pdf
- Parasuraman, A., Zeithaml, A. & Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid. ESIC Editorial.
- Pazmiño, A. y Flor, C. (2008). *Diseño de un modelo para la determinación de la satisfacción del cliente para el mejoramiento de las operaciones internas de la empresa Papeles S.A (tesis de pregrado)*. Universidad San Francisco de Quito. Ecuador.
- Perú21 (5 de Julio del 2014). *¿Tu negocio esta jalado en atención al cliente?* Recuperado de: <https://peru21.pe/emprendedores/negocio-jalado-atencion-cliente-170328>
- Pintado, M. y Rodríguez, A. (2014). *Propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente en la empresa de Servicios Chan Chan S.A. en la ciudad de Trujillo. (Tesis de licenciatura)*. Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/348/1/PINTADO_MIRIAN_PROPUESTA_SERVICIO_CLIENTE.pdf
- Quimi, R. (2016). *Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público de correos del Ecuador. (Tesis de licenciatura)*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Recuperado de: <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3254/1/UPSE-TAP-2015-0061.pdf>
- Reyes, T. (2015). *Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros La Maná. (Tesis de licenciatura)*. Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Rivas, P. y Quiroz, I. (2015). *La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registro Públicos de Lima. (Tesis de licenciatura)*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6397/Rivas_FPJ-Quiroz_GIHT.pdf?sequence=6

- Roque, J. (2016). *Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la mype comercial San Martín*. (Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/2708/TESIS%20ARNOLD%20ROQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, C. (2001). *Gestión de la calidad del servicio*. México. Limusa.
- Sánchez (2014). *Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el Restaurant Mar Picante*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ_MARIA_ATENCION_CLIENTE_CALIDAD_SERVICIO.pdf
- San Miguel, E. (2011). *Gestión de la calidad y marketing en los centros residenciales para personas mayores*. (Tesis doctoral). Universidad del país de Vasco. San Sebastián. España.
- Seclén, A. (2016). *Calidad en el servicio al cliente de la aerolínea Lan, en la ciudad de Chiclayo*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/732/1/TL_Seclen_Deza_Andre.pdf
- Tamayo. (2003). *El proceso de la Investigación Científica*. Mexico: Limusa S.A.
- Tirado, K. (2014). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio Químico Farmacéutico de la Libertad*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1015/tiradovega_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vargas, M y Aldana, L. (2007). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*. (1° Edición). Colombia. ECOE Ediciones.
- Vargas, S. G. (2006). *Introducción a la teoría económica: Un enfoque latinoamericano*. s.l.: Rústica.
- Vela, R. y Zavaleta, L. (2014). *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus, mall de la ciudad de Trujillo*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/349/1/VELA_RAFAEL_CALIDAD_SERVICIO_CLIENTE_VENTAS.pdf

Zeithamal, V. & Bitner, M. (1991). *Calidad total en la gestión de servicios: Como lograr el equilibrio entre las percepciones y expectativas de los consumidores*. México: Edición Mac Graw – Hill.

ANEXOS

Matriz de consistencia

OBJETIVOS	PROBLEMA	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
General	General	General				
Elaborar la propuesta de un modelo administrativo para incrementar el nivel de calidad en la atención al público en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de	¿Cómo incrementar el nivel de calidad de la atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca?	La propuesta de elaboración un modelo administrativo incrementará el nivel de la calidad en la atención al público en la municipalidad distrital de Callayuc	Modelo Administrativo - calidad Total (círculo Deming)	PLANEAR	Planeamiento o estratégico	Conozco la misión, visión y valores de la institución
ESPECIFICOS					El personal, usuarios y proveedores participan en la elaboración del plan estratégico de la institución	
Identificar los factores que influyen las políticas del modelo administrativo de la Municipalidad					Conozco los objetivos y metas en materia de mejoras de los servicios a los usuarios de la institución.	
Diagnosticar el nivel actual de la calidad en la atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de					Los planes, objetivos y metas se traducen en programas, proyectos y acciones concretas para cada unidad o departamento de la institución	
Identificar los factores que influyen en la calidad de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de					Los planes, objetivos, metas y programas, se difunden a todo el personal de la institución de manera que todos pueden participar y contribuir con la calidad de atención al usuario de la institución.	
Identificar las características que debe tener el modelo administrativo para incrementar el nivel de calidad de la atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de				Planeamiento operativo	El plan operativo de la institución indica el mecanismo para la evaluación y mejora continua de los procesos de atención al usuario de la municipalidad.	
ALCANCE	DISEÑO					
La Investigación está diseñada de manera no experimental – propositiva.	Dónde: M: Muestra O: Observación P: Propuesta T1: Tiempo T2: Tiempo de Proyección de la Propuesta de Solución (P): Re: Resultados					
				HACER	Educación y capacitación de las personas La institución cuenta con procesos de enseñanza aprendizaje que permiten evaluar la eficiencia de los colaboradores. Involucramiento Los colaboradores de la institución contribuyen al logro de los objetivos de calidad de servicio al usuario de la institución Los colaboradores aportan ideas que permiten innovar los procesos de atención a los usuarios Reconocimiento al desempeño La institución cuenta con métodos que permiten la medición del desempeño individual y grupal de los colaboradores Conozco los tipos y cantidad de reconocimiento que otorga la institución por brindar calidad de servicio al usuario. Enfoque en el usuario La institución cuenta con mecanismos y sistemas que permiten conocer las expectativas y necesidades de los usuarios Satisfacción del usuario La institución cuenta con mecanismo y sistemas que permiten conocer la satisfacción de los usuarios. Estándares de servicio La institución cuenta con estándares específicos que permiten evaluar el servicio que brinda el personal que se encuentra en contacto con los clientes.	
				VERIFICAR	Verificación del desempeño de las personas La institución evalúa frecuentemente al personal que se encuentran en contacto con los usuarios con el fin de medir el desempeño Conozco los indicadores que permiten la verificación del desempeño de las personas que se encuentran en contacto con los usuarios. Verificación de procesos de atención a los usuarios Los procesos y actividades de atención al usuario son verificados con el fin de incrementar la calidad de servicio al usuario Los procesos de la institución garantizan el logro de la calidad de servicio al usuario.	
				ACTUAR	Mejora continua La institución articula actividades de retroalimentación con el fin de mejorar las debilidades del servicio al usuario La institución articula actividades que permiten difundir la información de desempeño de las diferentes áreas de la institución La institución se compromete con el fortalecimiento de las debilidades de las áreas de la institución Satisfacción del usuario La institución articula actividades que permiten analizar los principales factores que afectan la satisfacción del usuario.	
				FIABILIDAD	El personal que labora en la municipalidad tiene todas las precauciones necesarias brindar un servicio confiable El personal de tiene conocimiento de las normativas a la información y datos de carácter personal de los usuarios	
				Tangibles	condiciones de ambientes Las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Callayuc son limpias y se encuentran ordenadas para la atención al público Las instalaciones de la Municipalidad cuenta con una distribución de áreas que permiten una adecuada atención al cliente. Las instalaciones de la Municipalidad cuenta con mobiliario moderno que permite una adecuada atención al cliente. Las áreas de atención al cliente son fáciles de encontrar y se encuentran debidamente identificadas El personal de la Municipalidad se encuentra debidamente identificado y uniformado	
				Empatía	Valores de ética profesional El personal de la Municipalidad muestra cortesía cuando me atiende al público El personal de la Municipalidad se identifica y saluda al momento de iniciar la atención al público. El personal de la Municipalidad muestra siempre orientación en interés por ayudar al público El personal de la Municipalidad se expresa correctamente dejándose entender. El personal de la Municipalidad se preocupa por atender al público	
				seguridad	Seguridad Interna y Externa Me siento seguro dentro de las instalaciones de la Municipalidad Realizar trámites en la Municipalidad es seguro La Municipalidad se preocupa por brindar seguridad al público	
				capacidad de respuesta	Eficiencia en procesos El tiempo de espera para realizar trámites en la Municipalidad es el adecuado Los procesos de atención al público ofrecen rapidez en el servicio En general puedo afirmar que la Municipalidad atiende rápido al público	
		POBLACION		MUESTRA	La recolección de datos se realizara mediante la encuesta y cuestionario debidamente validada por diferentes expertos, basada en un cuestionario con medición en escala de Likert, de 1 a 5.	
		La población es un porcentaje total de la población de	La población muestral de 364 habitantes del Distrito y 10 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Callayuc.			

Fuente: Elaboración Propia

Instrumentos de Medición: Anexo 02

PROPUESTA DE UN MODELO ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALLAYUC, PROVINCIA DE CUTERVO, DEPARTAMENTO DE CAJAMARCA”

ENCUESTA SERVQUAL

El objetivo de esta encuesta es analizar la calidad de atención brindada al público y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Callayuc.

Solicitamos y a la vez agradecemos su participación al contestar esta encuesta, el cual tiene como finalidad apoyar nuestra investigación de tesis de la carrera de Administración de la Universidad Señor de Sipán, sobre una propuesta de modelo administrativo para mejorar la calidad en la atención al público.

Datos generales sexo: H () M: () Edad : ()

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO						
TA	A	I	D	TD						
1	2	3	4	5						
N°	INTERROGANTES				Criterios de evaluación					
	TA	A	I	D	TD					
1	Las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Callayuc son cómodas									
2	Las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Callayuc son limpias y se encuentran ordenadas para la atención al público									
3	Las instalaciones de la Municipalidad cuenta con una distribución de áreas que permiten una adecuada atención al cliente.									
4	Las instalaciones de la Municipalidad cuenta con mobiliario moderno que permite una adecuada atención al cliente.									
5	Las áreas de atención al cliente son fáciles de encontrar y se encuentran debidamente identificadas.									
6	El personal de la Municipalidad se encuentra debidamente identificado y uniformado									
7	El personal de la Municipalidad muestra cortesía cuando me atiende al público									
8	El personal de la Municipalidad se identifica y saluda al momento de iniciar la atención al público.									
9	El personal de la Municipalidad muestra siempre orientación e interés por ayudar al público									
10	El personal de la Municipalidad se expresa correctamente dejándose entender.									
11	El personal de la Municipalidad se preocupa por atender al público									
12	Me siento seguro dentro de las instalaciones de la Municipalidad									
13	Realizar trámites en la Municipalidad es seguro									
14	La Municipalidad se preocupa por brindar seguridad al público									
15	El tiempo de espera para realizar trámites en la Municipalidad es el adecuado									
16	Los procesos de atención al público ofrecen rapidez en el servicio									
17	En general puedo afirmar que la Municipalidad atiende rápido al público									

Instrumento de Medición: Anexo 02

PROPUESTA DE UN MODELO ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALLAYUC, PROVINCIA DE CUTERVO, DEPARTAMENTO DE CAJAMARCA'

CUESTIONARIO

El objetivo de este cuestionario es medir el desempeño laboral de los trabajadores en cuanto a la calidad de atención que brinda la Municipalidad Distrital de Callayuc.

Solicitamos y a la vez agradecemos su participación al contestar esta encuesta, el cual tiene como finalidad apoyar nuestra investigación de tesis de la carrera de Administración de la Universidad Señor de Sipan, sobre una propuesta de modelo administrativo para mejorar la calidad en la atención al público.

Datos generales sexo: H () M: () Área:

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO		
TA	A	I	D	TD		
1	2	3	4	5		
N°	INTERROGANTES	Criterios de evaluación				
		TA	A	I	D	TD
1	Conozco la misión, visión y valores de la institución					
2	El personal, usuarios y proveedores participan en la elaboración del plan estratégico de la institución					
3	Conozco los objetivos y metas en materia de mejoras de los servicios a los usuarios de la institución.					
4	Los planes, objetivos y metas se traducen en programas, proyectos y acciones concretas para cada unidad o departamento de la institución					
5	Los planes, objetivos, metas y programas, se difunden a todo el personal de la institución de manera que todos pueden participar y contribuir con la calidad de atención al usuario de la institución.					
6	El plan operativo de la institución indica los mecanismos para la evaluación y mejora continua de los procesos de atención al usuario de la municipalidad.					
7	La institución cuenta con procesos y sistemas planificados para detectar las necesidades de capacitación de los colaboradores					
8	La institución cuenta con procesos de enseñanza aprendizaje que permiten evaluar la eficiencia de los colaboradores.					
9	Los colaboradores de la institución contribuyen al logro de los objetivos de calidad de servicio al usuario de la institución					
10	Los colaboradores aportan ideas que permiten innovar los procesos de atención a los usuarios					
11	La institución cuenta con métodos que permiten la medición del desempeño individual y grupal de los colaboradores					
12	La institución brinda reconocimientos al personal por brindar calidad de servicio al usuario.					

13	La institución cuenta con mecanismos y sistemas que permiten conocer las expectativas y necesidades de los usuarios					
14	La institución cuenta con mecanismo y sistemas que permiten conocer la satisfacción de los usuarios.					
15	La institución cuenta con estándares específicos que permiten evaluar el servicio que brinda el personal que se encuentra en contacto con los clientes.					
16	El desempeño de las personas que se encuentran en contacto con los usuarios se revisa frecuentemente con el fin de medir el desempeño de las personas.					
17	Conozco los indicadores que permiten la verificación del desempeño de las personas que se encuentran en contacto con los usuarios.					
18	Los procesos y actividades de atención al usuario son verificados con el fin de incrementar la calidad de servicio al usuario					
19	Los procesos de la institución garantizan el logro de la calidad de servicio al usuario					
20	La institución articula actividades de retroalimentación con el fin de mejorar las debilidades del servicio al usuario					
21	La institución articula actividades que permiten difundir la información de desempeño de las diferentes áreas de la institución.					
22	La institución se compromete con el fortalecimiento de las debilidades de las áreas de la institución					
23	La institución articula actividades que permiten analizar los principales factores que afectan la satisfacción del usuario.					

Formato T1.



FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 14 de Noviembre del 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:

ALARCON FERNANDEZ ERLA, con DNI: 45535897.

En mí calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado:

PROPUESTA DE UN MODELO ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALLAYUC, PROVINCIA DE CUTERVO, DEPARTAMENTO DE CAJAMARCA, presentado y aprobado en el año 2015 como requisito para optar el Título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Académica Profesional de Administración, por medio del presente escrito autorizo 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 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.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 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
ALARCON FERNANDEZ ERLA	45535897	

Acta de Originalidad de Informe de Investigación



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Yo, CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS, Coordinadora de Grados y Títulos de la EAP de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1240-FACEM-USS-2014, presentada por la egresada **ALARCÓN FERNÁNDEZ ERLA**, autora de la investigación titulada: **PROPUESTA DE UN MODELO ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALLAYUC, PROVINCIA DE CUTERVO, DEPARTAMENTO DE CAJAMARCA**, puedo constar que la misma tiene un índice de similitud de 3 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

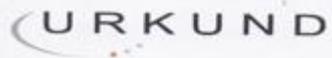
Por lo que concluyo que la investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de URKUND en la USS, para el año 2017.

Pimentel, 26 de Febrero de 2018

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Carla Arleen Anastacio Vallejos', written over a horizontal line.

Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619

Reporte Urkund



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Alarcon Fernandez Erla.docx (D34578704)
Submitted: 1/11/2018 4:47:00 PM
Submitted By: awilliam@crece.uss.edu.pe
Significance: 3 %

Sources included in the report:

Rubio-Valladares_Deysi_AV-Parafraseado.docx (D32980134)
Nevalo Barboza & Nuñez Perales.docx (D33466923)
LEONELA Y YENNY PRESENTAR.doc (D10239729)
OCHOA ZAMBRANO & VEGA COSTA.docx (D34578705)
MYRIAM ALEXANDRA VARGAS JIMENEZ.pdf (D11378311)
TESIS ELVIRA FINAL 29diciembre2015urko.docx (D16898668)

Instances where selected sources appear:

37

Autorización de Empresa para realizar la Investigación



MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE CALLAYUC PROVINCIA CUTERVO - REGION CAJAMARCA



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

Callayuc, 15 de Mayo del 2014

Carta N° 008-2014-MDC/A

A:

Señor

Mg. Juan Rafael Vilela Huaman
Director de la EAP de Administración USS

De mi especial consideración hago llegar mi cordial saludo y manifestarle que mediante respuesta a la Referencia Oficio N° 00005-2014/EAPA/FACEM/USS, se realiza la aceptación para realizar los estudios de investigación de Tesis "**Propuesta de Un Modelo Administrativo Para Mejorar la Calidad en la Atención al Público en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca**" por la Srta. Erla Alarcón Fernández, identificada con DNI, N° 45535897, estudiante de su la carrera de Administración, donde se le brindara todas las facilidades para contribuir con el desarrollo de la investigación que ayudara considerablemente a nuestra representada.

Sin otro particular me despido de Usted, no sin antes mencionarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRICTAL CALLAYUC
Lc. Oscar Méndez Vilches
ALCALDE

Declaración Jurada



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

Alarcón Fernández Erla		
Apellidos y nombres		
45535897	2110818964	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

Trabajo de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

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

Propuesta de un Modelo Administrativo Para Mejorar la Calidad en la Atención al Público en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento De Cajamarca"

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 determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.


Alarcón Fernández Erla
DNI N° 46404675



Validación de expertos de instrumentos de Medición.



INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MBA Carlos Angulo Conzaes
PROFESIÓN	Licenciado en Administración	
ESPECIALIDAD	OTH - Finanzas - Planes de Negocio	
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	22 años	
CARGO	DTC	
PROPUESTA DE UN MODELO ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALLAYUC, PROVINCIA DE CUTERVO, DEPARTAMENTO DE CAJAMARCA*		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	ALARCON FERNANDEZ ERLA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Elaborar la propuesta de un modelo administrativo para incrementar el nivel de calidad en la atención al público en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca.	
	ESPECÍFICOS	
	<ul style="list-style-type: none"> -Identificar los factores que influyen las políticas del modelo administrativo de la Municipalidad distrital de Callayuc. -Diagnosticar el nivel actual de la calidad en la atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca. -Identificar los factores que influyen en la calidad de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca. -Identificar las características que debe tener el modelo administrativo para incrementar el nivel de calidad de la atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca. 	

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 23 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
---	--

INSTITUCIONES FINANCIERAS

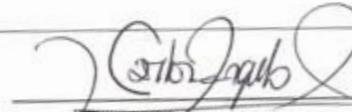
<p>1.-¿ Conozco la misión, visión y valores de la institución? a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2.-¿ El personal, usuarios y proveedores participan en la elaboración del plan estratégico de la institución ? a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3.-¿ Conozco los objetivos y metas en materia de mejoras de los servicios a los usuarios de la institución? a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;">N</p>
<p>4.-¿ Los planes, objetivos y metas se traducen en programas, proyectos y acciones concretas para cada unidad o departamento de la institución? a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5.-¿ Los planes, objetivos, metas y programas, se difunden a todo el personal de la institución de manera que todos pueden participar y contribuir con la calidad de atención al usuario de la institución? a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6.-¿ El plan operativo de la institución indica los mecanismos para la evaluación y mejora continua</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

de los procesos de atención al usuario de la municipalidad? a) TA b) A c) l d) D. e) TD	_____
7.-¿ La institución cuenta con procesos y sistemas planificados para detectar las necesidades de capacitación de los colaboradores? a) TA b) A c) l d) D. e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8.-¿ La institución cuenta con procesos de enseñanza aprendizaje que permiten evaluar la eficiencia de los colaboradores? a) TA b) A c) l d) D. e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9.-¿ Los colaboradores de la institución contribuyen al logro de los objetivos de calidad de servicio al usuario de la institución? a) TA b) A c) l d) D. e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10.-¿ Los colaboradores aportan ideas que permiten innovar los procesos de atención a los usuarios? a) TA b) A c) l d) D. e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11.-¿ La institución cuenta con métodos que permiten la medición del desempeño individual y grupal de los colaboradores? a) TA b) A c) l d) D. e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12.-¿ La institución brinda reconocimientos al personal por brindar calidad de servicio al usuario? a) TA b) A c) l d) D. e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13.-¿ La institución cuenta con mecanismos y sistemas que permiten conocer las expectativas y necesidades de los usuarios? a) TA b) A c) l d) D. e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14.-¿ La institución cuenta con mecanismo y sistemas que permiten conocer la satisfacción de los usuarios? a) TA b) A c) l d) D. e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>15.-¿ La institución cuenta con estándares específicos que permiten evaluar el servicio que brinda el personal que se encuentra en contacto con los clientes.?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16.-¿ El desempeño de las personas que se encuentran en contacto con los usuarios se revisa frecuentemente con el fin de medir el desempeño de las personas.?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17.-¿ Conozco los indicadores que permiten la verificación del desempeño de las personas que se encuentran en contacto con los usuarios.?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18.-¿ Los procesos y actividades de atención al usuario son verificados con el fin de incrementar la calidad de servicio al usuario?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19.-¿ Los procesos de la institución garantizan el logro de la calidad de servicio al usuario?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20.-¿ La institución articula actividades de retroalimentación con el fin de mejorar las debilidades del servicio al usuario?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21.-¿ La institución articula actividades que permiten difundir la información de desempeño de las diferentes áreas de la institución?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>22.-¿ La institución se compromete con el fortalecimiento de las debilidades de las áreas de la</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

institución? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	_____ _____ _____
23.-¿ La institución articula actividades que permiten analizar los principales factores que afectan la satisfacción del usuario? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>23</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 INEY EXPERTO
 MBA Carlos Antonio Angulo Corcuera
 Magister en Administración de Negocios
 Licenciado en Administración
 CLAD. N° 18480

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Bordaberry José García Yococa</i>
	PROFESIÓN	<i>Doc. Administración</i>
	ESPECIALIDAD	<i>H6 Gestión Pública Municipal</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	<i>11 años</i>
	CARGO	<i>Docente en la Profesión Administración</i>
PROPUESTA DE UN MODELO ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALLAYUC, PROVINCIA DE CUTERVO, DEPARTAMENTO DE CAJAMARCA*		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	ALARCON FERNANDEZ ERLA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA SERVQUAL	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Elaborar la propuesta de un modelo administrativo para incrementar el nivel de calidad en la atención al público en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca.	
	ESPECIFICOS	
	-Identificar los factores que influyen las políticas del modelo administrativo de la Municipalidad distrital de Callayuc. -Diagnosticar el nivel actual de la calidad en la atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca. -Identificar los factores que influyen en la calidad de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca. -Identificar las características que debe tener el modelo administrativo para incrementar el nivel de calidad de la atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca.	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 17 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará	

	la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
INSTITUCIONES FINANCIERAS	
1.-¿ Las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Callayuc son cómodas? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2.-¿ Las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Callayuc son limpias y se encuentran ordenas para la atención al público? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3.-¿ Las instalaciones de la Municipalidad cuenta con una distribución de áreas que permiten una adecuada atención al cliente? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4.-¿ Las instalaciones de la Municipalidad cuenta con mobiliario moderno que permite una adecuada atención al cliente? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5.-¿ Las áreas de atención al cliente son fáciles de encontrar y se encuentran debidamente identificadas? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6.-¿ El personal de la Municipalidad se encuentra debidamente identificado y uniformado? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7.-¿ El personal de la Municipalidad muestra cortesía cuando me atiende al público? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8.-¿ El personal de la Municipalidad se identifica y	TA(/) TD()

<p>saluda al momento de iniciar la atención al público.?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9.-¿ El personal de la Municipalidad muestra siempre orientación e interés por ayudar al público?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10.-¿ El personal de la Municipalidad se expresa correctamente dejándose entender.?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11.-¿ El personal de la Municipalidad se preocupa por atender al público?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12.-¿ Me siento seguro dentro de las instalaciones de la Municipalidad?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13.-¿ Realizar trámites en la Municipalidad es seguro?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14.-¿ La Municipalidad se preocupa por brindar seguridad al público?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15.-¿ El tiempo de espera para realizar trámites en la Municipalidad es el adecuado ?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16.-¿ Los procesos de atención al público ofrecen rapidez en el servicio?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

a) TA b) A c) I d) D. e) TD	_____
17.-¿ En general puedo afirmar que la Municipalidad atiende rápido al público?	TA(/) TD()
a) TA b) A c) I d) D. e) TD	SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> 77 </u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



 JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Abraham José Parra Yovato</i>
	PROFESIÓN	<i>dir. Administración</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Mg. Gastón Valuto Heróldo</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	<i>11 años</i>
	CARGO	<i>Docente en Administración</i>
PROPUESTA DE UN MODELO ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALLAYUC, PROVINCIA DE CUTERVO, DEPARTAMENTO DE CAJAMARCA*		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	ALARCON FERNANDEZ ERLA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Elaborar la propuesta de un modelo administrativo para incrementar el nivel de calidad en la atención al público en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca.	
	ESPECÍFICOS	
	I-identificar los factores que influyen las políticas del modelo administrativo de la Municipalidad distrital de Callayuc.	
	-Diagnosticar el nivel actual de la calidad en la atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca.	
	-Identificar los factores que influyen en la calidad de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca.	
	-Identificar las características que debe tener el modelo administrativo para incrementar el nivel de calidad de la atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca.	

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 23 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
INSTITUCIONES FINANCIERAS	
1.-¿ Conozco la misión, visión y valores de la institución? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2.-¿ El personal, usuarios y proveedores participan en la elaboración del plan estratégico de la institución ? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3.-¿ Conozco los objetivos y metas en materia de mejoras de los servicios a los usuarios de la institución? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4.-¿ Los planes, objetivos y metas se traducen en programas, proyectos y acciones concretas para cada unidad o departamento de la institución? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5.-¿ Los planes, objetivos, metas y programas, se difunden a todo el personal de la institución de manera que todos pueden participar y contribuir con la calidad de atención al usuario de la institución? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6.-¿ El plan operativo de la institución indica los mecanismos para la evaluación y mejora continua	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____

de los procesos de atención al usuario de la municipalidad? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	_____
7.-¿ La institución cuenta con procesos y sistemas planificados para detectar las necesidades de capacitación de los colaboradores? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8.-¿ La institución cuenta con procesos de enseñanza aprendizaje que permiten evaluar la eficiencia de los colaboradores? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9.-¿ Los colaboradores de la institución contribuyen al logro de los objetivos de calidad de servicio al usuario de la institución? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10.-¿ Los colaboradores aportan ideas que permiten innovar los procesos de atención a los usuarios? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11.-¿ La institución cuenta con métodos que permiten la medición del desempeño individual y grupal de los colaboradores? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12.-¿ La institución brinda reconocimientos al personal por brindar calidad de servicio al usuario? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13.-¿ La institución cuenta con mecanismos y sistemas que permiten conocer las expectativas y necesidades de los usuarios? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14.-¿ La institución cuenta con mecanismo y sistemas que permiten conocer la satisfacción de los usuarios? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>15.-¿ La institución cuenta con estándares específicos que permiten evaluar el servicio que brinda el personal que se encuentra en contacto con los clientes.?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16.-¿ El desempeño de las personas que se encuentran en contacto con los usuarios se revisa frecuentemente con el fin de medir el desempeño de las personas.?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17.-¿ Conozco los indicadores que permiten la verificación del desempeño de las personas que se encuentran en contacto con los usuarios.?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18.-¿ Los procesos y actividades de atención al usuario son verificados con el fin de incrementar la calidad de servicio al usuario?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19.-¿ Los procesos de la institución garantizan el logro de la calidad de servicio al usuario?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20.-¿ La institución articula actividades de retroalimentación con el fin de mejorar las debilidades del servicio al usuario?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21.-¿ La institución articula actividades que permiten difundir la información de desempeño de las diferentes áreas de la institución?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>22.-¿ La institución se compromete con el fortalecimiento de las debilidades de las áreas de la</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

institución? a) TA b) A c) l d) D. e) TD	_____ _____ _____
23.-¿ La institución articula actividades que permiten analizar los principales factores que afectan la satisfacción del usuario? a) TA b) A c) l d) D. e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>23</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



 JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MBA Carlos Antonio Angulo Corcuera
PROFESIÓN	Licenciado en Administración	
ESPECIALIDAD	GTH - Finanzas - Planes de Negocio	
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	22 años	
CARGO	DTC	
PROPUESTA DE UN MODELO ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALLAYUC, PROVINCIA DE CUTERVO, DEPARTAMENTO DE CAJAMARCA*		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	ALARCON FERNANDEZ ERLA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA SERVQUAL	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Elaborar la propuesta de un modelo administrativo para incrementar el nivel de calidad en la atención al público en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca.	
	ESPECÍFICOS	
	<ul style="list-style-type: none"> -Identificar los factores que influyen las políticas del modelo administrativo de la Municipalidad distrital de Callayuc. -Diagnosticar el nivel actual de la calidad en la atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca. -Identificar los factores que influyen en la calidad de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca. -Identificar las características que debe tener el modelo administrativo para incrementar el nivel de calidad de la atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 17 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará	

la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

INSTITUCIONES FINANCIERAS

<p>1.-¿ Las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Callayuc son cómodas?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2.-¿ Las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Callayuc son limpias y se encuentran ordenas para la atención al público?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3.-¿ Las instalaciones de la Municipalidad cuenta con una distribución de áreas que permiten una adecuada atención al cliente?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4.-¿ Las instalaciones de la Municipalidad cuenta con mobiliario moderno que permite una adecuada atención al cliente.?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5.-¿ Las áreas de atención al cliente son fáciles de encontrar y se encuentran debidamente identificadas.?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6.-¿ El personal de la Municipalidad se encuentra debidamente identificado y uniformado?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7.-¿ El personal de la Municipalidad muestra cortesía cuando me atiende al público?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8.-¿ El personal de la Municipalidad se identifica y</p>	<p>TA(✓) TD()</p>

<p>saluda al momento de iniciar la atención al público.?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9.-¿ El personal de la Municipalidad muestra siempre orientación e interés por ayudar al público?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10.-¿ El personal de la Municipalidad se expresa correctamente dejándose entender.?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11.-¿ El personal de la Municipalidad se preocupa por atender al público?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12.-¿ Me siento seguro dentro de las instalaciones de la Municipalidad?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13.-¿ Realizar trámites en la Municipalidad es seguro?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14.-¿ La Municipalidad se preocupa por brindar seguridad al público?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15.-¿ El tiempo de espera para realizar trámites en la Municipalidad es el adecuado ?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16.-¿ Los procesos de atención al público ofrecen rapidez en el servicio?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

a) TA b) A c) I d) D. e) TD	_____
17.-¿ En general puedo afirmar que la Municipalidad atiende rápido al público?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
a) TA b) A c) I d) D. e) TD	SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>17</u> N° TD <u>-</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

Carlos Angulo

JUEZ EXPERTO
MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Sandra Mary Guarino
	PROFESIÓN	Lic. en Administración
	ESPECIALIDAD	Mg. en Gestión de Recursos Humanos
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 años
	CARGO	Docente
PROPUESTA DE UN MODELO ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALLAYUC, PROVINCIA DE CUTERVO, DEPARTAMENTO DE CAJAMARCA*		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	ALARCON FERNANDEZ ERLA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Elaborar la propuesta de un modelo administrativo para incrementar el nivel de calidad en la atención al público en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca.	
	ESPECIFICOS	
	<ul style="list-style-type: none"> -Identificar los factores que influyen las políticas del modelo administrativo de la Municipalidad distrital de Callayuc. -Diagnosticar el nivel actual de la calidad en la atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca. -Identificar los factores que influyen en la calidad de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca. -Identificar las características que debe tener el modelo administrativo para incrementar el nivel de calidad de la atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca. 	

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO

El instrumento consta de 23 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

INSTITUCIONES FINANCIERAS

<p>1.-¿ Conozco la misión, visión y valores de la institución? a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2.-¿ El personal, usuarios y proveedores participan en la elaboración del plan estratégico de la institución? a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3.-¿ Conozco los objetivos y metas en materia de mejoras de los servicios a los usuarios de la institución? a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>N</p>
<p>4.-¿ Los planes, objetivos y metas se traducen en programas, proyectos y acciones concretas para cada unidad o departamento de la institución? a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5.-¿ Los planes, objetivos, metas y programas, se difunden a todo el personal de la institución de manera que todos pueden participar y contribuir con la calidad de atención al usuario de la institución? a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6.-¿ El plan operativo de la institución indica los mecanismos para la evaluación y mejora continua</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

de los procesos de atención al usuario de la municipalidad? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	_____
7.-¿ La institución cuenta con procesos y sistemas planificados para detectar las necesidades de capacitación de los colaboradores? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8.-¿ La institución cuenta con procesos de enseñanza aprendizaje que permiten evaluar la eficiencia de los colaboradores? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9.-¿ Los colaboradores de la institución contribuyen al logro de los objetivos de calidad de servicio al usuario de la institución? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10.-¿ Los colaboradores aportan ideas que permiten innovar los procesos de atención a los usuarios? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11.-¿ La institución cuenta con métodos que permiten la medición del desempeño individual y grupal de los colaboradores? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12.-¿ La institución brinda reconocimientos al personal por brindar calidad de servicio al usuario? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13.-¿ La institución cuenta con mecanismos y sistemas que permiten conocer las expectativas y necesidades de los usuarios? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14.-¿ La institución cuenta con mecanismo y sistemas que permiten conocer la satisfacción de los usuarios? a) TA b) A c) I d) D. e) TD	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>15.-¿ La institución cuenta con estándares específicos que permiten evaluar el servicio que brinda el personal que se encuentra en contacto con los clientes? a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>16.-¿ El desempeño de las personas que se encuentran en contacto con los usuarios se revisa frecuentemente con el fin de medir el desempeño de las personas? a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>17.-¿ Conozco los indicadores que permiten la verificación del desempeño de las personas que se encuentran en contacto con los usuarios? a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>18.-¿ Los procesos y actividades de atención al usuario son verificados con el fin de incrementar la calidad de servicio al usuario? a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>19.-¿ Los procesos de la institución garantizan el logro de la calidad de servicio al usuario? a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>20.-¿ La institución articula actividades de retroalimentación con el fin de mejorar las debilidades del servicio al usuario? a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>21.-¿ La institución articula actividades que permiten difundir la información de desempeño de las diferentes áreas de la institución? a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>22.-¿ La institución se compromete con el fortalecimiento de las debilidades de las áreas de la</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

institución? a) TA b) A c) l d) D. e) TD	_____ _____ _____
23.-¿ La institución articula actividades que permiten analizar los principales factores que afectan la satisfacción del usuario? a) TA b) A c) l d) D. e) TD	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>23</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	_____
3. OBSERVACIONES	_____

Sando Mejía

JUEZ - EXPERTO

DNI 16658540

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Sandra Mary Guarino
PROFESIÓN		Lic. Administración
ESPECIALIDAD		Mg. Gestión del Talento Humano
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		10 años
CARGO		Docente tiempo completo
PROPUESTA DE UN MODELO ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALLAYUC, PROVINCIA DE CUTERVO, DEPARTAMENTO DE CAJAMARCA*		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	ALARCON FERNANDEZ ERLA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA SERVQUAL	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Elaborar la propuesta de un modelo administrativo para incrementar el nivel de calidad en la atención al público en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca.	
	ESPECÍFICOS -Identificar los factores que influyen las políticas del modelo administrativo de la Municipalidad distrital de Callayuc. -Diagnosticar el nivel actual de la calidad en la atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca. -Identificar los factores que influyen en la calidad de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca. -Identificar las características que debe tener el modelo administrativo para incrementar el nivel de calidad de la atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Callayuc, Provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 17 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará	

la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

INSTITUCIONES FINANCIERAS	
<p>1.-¿ Las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Callayuc son cómodas?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2.-¿ Las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Callayuc son limpias y se encuentran ordenas para la atención al público?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3.-¿ Las instalaciones de la Municipalidad cuenta con una distribución de áreas que permiten una adecuada atención al cliente?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4.-¿ Las instalaciones de la Municipalidad cuenta con mobiliario moderno que permite una adecuada atención al cliente.?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5.-¿ Las áreas de atención al cliente son fáciles de encontrar y se encuentran debidamente identificadas.?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6.-¿ El personal de la Municipalidad se encuentra debidamente identificado y uniformado?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7.-¿ El personal de la Municipalidad muestra cortesía cuando me atiende al público?</p> <p>a) TA b) A c) I d) D. e) TD</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8.-¿ El personal de la Municipalidad se identifica y</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p>

<p>saluda al momento de iniciar la atención al público..?</p> <p>a) TA b) A c) l d) D. e) TD</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9.-¿ El personal de la Municipalidad muestra siempre orientación e interés por ayudar al público?</p> <p>a) TA b) A c) l d) D. e) TD</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10.-¿ El personal de la Municipalidad se expresa correctamente dejándose entender.?</p> <p>a) TA b) A c) l d) D. e) TD</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11.-¿ El personal de la Municipalidad se preocupa por atender al público?</p> <p>a) TA b) A c) l d) D. e) TD</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12.-¿ Me siento seguro dentro de las instalaciones de la Municipalidad?</p> <p>a) TA b) A c) l d) D. e) TD</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13.-¿ Realizar trámites en la Municipalidad es seguro?</p> <p>a) TA b) A c) l d) D. e) TD</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14.-¿ La Municipalidad se preocupa por brindar seguridad al público?</p> <p>a) TA b) A c) l d) D. e) TD</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15.-¿ El tiempo de espera para realizar trámites en la Municipalidad es el adecuado ?</p> <p>a) TA b) A c) l d) D. e) TD</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16.-¿ Los procesos de atención al público ofrecen rapidez en el servicio?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

a) TA b) A c) I d) D. e) TD	_____
17.-¿ En general puedo afirmar que la Municipalidad atiende rápido al público?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)
a) TA b) A c) I d) D. e) TD	SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>17</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 JUEZ - EXPERTO
 DNI 16658540

Evidencia Fotográfica



Fig. 01 Ing. Responsable del Área Didur de la Municipalidad Distrital de Callayuc, respondiendo a la encuesta de Medición de calidad, realizado el día 10-08-2014.



Fig. 02. Realizando encuesta Servqual a la población, para determinar la calidad de atención al cliente, realizado el día 13-08-2014



Fig. 03. Realizando encuestas en el centro poblado el Cumbe del Distrito de Callayuc, un sector más poblado del Distrito, realizado el día 16-08-2014.

ANEXO N° 02

ANÁLISIS DE FIALIDAD

```
contrib_logro_objetiv colabor_aport_ide_permi_innov_instituc_cuent_metod_permit_medici_desem
Conozc_tip_cantida_reconocimie_brind_calidad_instituc_cuenta_mecanism_sistem_expectativas_necesida_instituc_cuenta_mecanism_sistem_sati
sf_instituci_cuenta_estand_permit_evalua_servici_desempe_person_encuentra_contac_usuari
Conozc_indicador_verificac_desempe_person_proceso_activida_atenci_usuar_verificad_incrementa_calid_proces_instituci_garantiz_logr_calid
a_servici_instituci_articu_actividad_retroalimen_mejor_debilid_instituci_actividad_permite_difundi_informac_desempeño
instituc_comprom_fortalecimie_debilid_area_instituci_actividad_permit_analiza_factor_afecta_satisfacci
/SCALE('MODELO ADMINISTRATIVO') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

➔ Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos1] G:\TODO\TABULACION A 10 PERSONAS.sav

Escala: MODELO ADMINISTRATIVO

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,627	23

RELIABILITY

```
/VARIABLES=instalaciones_comodas_instalaciones_limpias_ordenadas_instalaciones_distribucion_adeuada_instalaciones_inmobiliario_moder
no_areas_faciles_indenticadas_personal_uniformado_identificado_personal_muestra_cortesia
identificacion_saludo_al_atender_muestra_orientacion_interes_expresa_correctamente_dejandose_atender_personal_preocupacion_por_atender
seguridad_instalaciones_tramites_seguros_municipalidad_preocupacion_por_seguridad
tiempo_espera_realizar_tramites_adeuada_procesos_atencion_rapidez_servicio_afirmacion_por_atender_rapido_publico
/SCALE('CALIDAD EN EL SERVICIO') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

➔ Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos0]

Escala: CALIDAD EN EL SERVICIO

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	364	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	364	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	17

