



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

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE
UNA MUNICIPALIDAD DE LA REGIÓN
LAMBAYEQUE - 2018**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Silva Vargas Edison Jonathan

Asesor:

Mg. Bocanegra García Miguel Ángel Reynerio

Línea de Investigación:

Gestión y Competitividad

**Pimentel – Perú
2018**

RESUMEN

La calidad de los servicios en las instituciones del sector público, específicamente en las municipalidades, ha sido cuestionada en varias ocasiones y la mayoría de las veces encontramos usuarios insatisfechos con el servicio brindado, debido a una deficiente gestión en la planificación de estrategias que contrarresten dicha satisfacción.

Ante esta realidad se formula el siguiente problema: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Lambayeque - 2018?, es por ello que la presente investigación se titula “Nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Lambayeque - 2018”, la cual tiene como objetivo general Determinar el nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Lambayeque y busca comprobar esta hipótesis El nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Lambayeque depende de diversos criterios como sus expectativas, su fidelización hacia la entidad y la capacidad de respuesta de los trabajadores.

Así mismo la población está conformada por 3020 usuarios, con una muestra de 108, así como también los directivos de una municipalidad de la región Lambayeque. El tipo de investigación es descriptivo-propositiva con un diseño no experimental transversal. Para el tratamiento y análisis de la información se ha utilizado como técnica la encuesta, en base a los ítems de estudio identificados en la operacionalización de variables, procesados a través de los programas SPSS y Microsoft Excel.

Se concluye que los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los mismos, indican que la satisfacción se encuentra en una escala de regular a óptimo, pues se encontró un porcentaje mayoritario de aceptación, conformado por el 34% de usuarios que consideran que el servicio brindado por una municipalidad de la región Lambayeque a veces es óptimo, seguido del 23% que afirma que siempre es así, y del 19% que opina que casi siempre lo es.

Se les recomienda a los directivos de una municipalidad de la región Lambayeque poner mayor interés al estudio de la normatividad y herramientas de gestión, las cuales deben ser profundizadas y compartidas con todos los miembros del municipio; de esta forma se podrá brindar un mejor servicio a los usuarios y, por ende, alcanzar un nivel de satisfacción óptimo.

Palabras clave: satisfacción, usuarios.

ABSTRACT

The quality of services in public sector institutions, specifically in the municipalities, has been questioned on several occasions and most of the time we find users dissatisfied with the service provided, due to a poor management in the planning of strategies that counteract this satisfaction.

Faced with this reality, the following problem is formulated: What is the level of satisfaction of the user of a municipality of the Lambayeque region - 2018 ?, that is why this research is entitled "Level of user satisfaction of a municipality in the region Lambayeque - 2018 ", whose general objective is to determine the level of user satisfaction of a municipality of the Lambayeque region and seeks to verify this hypothesis The level of user satisfaction of a municipality of the Lambayeque region depends on various criteria such as their expectations , its loyalty to the entity and the response capacity of the workers.

Likewise, the population is made up of 3020 users, with a sample of 108, as well as the directors of a municipality of the Lambayeque region. The type of research is descriptive-proactive with a non-experimental transversal design. For the treatment and analysis of the information, the survey has been used as a technique, based on the study items identified in the operationalization of variables, processed through the SPSS and Microsoft Excel programs.

It is concluded that the results obtained in the surveys applied to them, indicate that satisfaction is on a scale of regular to optimal, since a majority percentage of acceptance was found, made up of 34% of users who consider that the service provided for a municipality of the Lambayeque region it is sometimes optimal, followed by 23% who say that it is always the case, and 19% who think it almost always is.

The directors of a municipality of the Lambayego region are recommended to put more emphasis on the study of the regulations and management tools, which should be deepened and shared with all the members of the municipality; In this way it will be possible to provide a better service to the users and, therefore, to reach an optimum level of satisfaction.

Keywords: satisfaction, users.

ÍNDICE

RESUMEN	2
ABSTRACT.....	3
I. INTRODUCCIÓN.....	7
1.1. Problema de investigación.....	7
1.2. Antecedentes	10
1.3. Formulación del problema.....	14
1.4. Aspectos teóricos.....	16
1.4.1. Enfoque de Satisfacción de Usuarios.....	16
1.4.1.1. Definición y características de los usuarios	16
1.4.1.2. Satisfacción de los usuarios y calidad.....	17
1.4.1.3. Los servicios públicos	18
1.4.1.4. Indicadores de satisfacción de Usuarios.....	19
1.4.1.5. Diez dimensiones de la calidad de servicio percibida con referencias al servicio público.....	21
1.5. Objetivos	23
1.6. Hipótesis.....	23
1.7. Justificación.....	23
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	24
2.1. Tipo y diseño de investigación	24
2.2. Población y muestra	25
2.3. Variables	26
2.4. Operacionalización de variables.....	26
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información	29
III. RESULTADOS	29
3.1. Tablas y gráficos.....	29
IV. DISCUSIÓN	50
V. CONCLUSIONES.....	60
VI. REFERENCIAS.....	61
ANEXOS.....	67

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Tiempo de espera de documentos</i>	30
<i>Tabla 2: Tramites entendibles de ejecutar</i>	31
<i>Tabla 3: Trato esmerado de los trabajadores</i>	32
<i>Tabla 4: Buen desempeño de funciones de los trabajadores</i>	33
<i>Tabla 5: Evaluación periódica del servicio</i>	34
<i>Tabla 6: Facilita libro de reclamaciones</i>	35
<i>Tabla 7: Revisión del buzón de sugerencias</i>	36
<i>Tabla 8: Servicio óptimo</i>	37
<i>Tabla 9: Compromiso de los trabajadores</i>	38
<i>Tabla 10: Confianza en los servicios</i>	39
<i>Tabla 11: Recomendaría el municipio</i>	40
<i>Tabla 12: Regresaría al municipio</i>	41
<i>Tabla 13: Tiempo programado de documentos</i>	42
<i>Tabla 14: Guía del personal en tramites</i>	43
<i>Tabla 15: Personal amable y atento</i>	44
<i>Tabla 16: Eficacia de funciones del personal</i>	45
<i>Tabla 17: Reconocimiento y atención rápida de problemas de usuario</i>	46
<i>Tabla 18: Personal calificado para absolver dudas del usuario</i>	47
<i>Tabla 19: Apertura del libro de reclamaciones al usuario</i>	48
<i>Tabla 20: Apertura del buzón de sugerencias al usuario</i>	49

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1 : Tiempo de espera de documentos</i>	30
<i>Figura 2: Tramites entendibles de ejecutar</i>	31
<i>Figura 3: Trato esmerado de los trabajadores</i>	32
<i>Figura 4: Buen desempeño de funciones de los trabajadores</i>	33
<i>Figura 5: Evaluación periódica del servicio</i>	34
<i>Figura 6: Facilita libro de reclamaciones</i>	35
<i>Figura 7: Revisión de buzón de sugerencias</i>	36
<i>Figura 8: servicio óptimo</i>	37
<i>Figura 9: C0mpromiso de los trabajadores</i>	38
<i>Figura 10: Confianza en los servicios</i>	39
<i>Figura 11: Recomendaría el municipio</i>	40
<i>Figura 12: Regresaría al municipio</i>	41
<i>Figura 13: Tiempo programado de documentos</i>	42
<i>Figura 14: Guía del personal en tramites</i>	43
<i>Figura 15: Personal amable y atento</i>	44
<i>Figura 16: Eficacia de funciones del personal</i>	45
<i>Figura 17: Reconocimiento y atención rápida de problemas de usuarios</i>	46
<i>Figura 18: Personal calificado para absolver dudas del usuario</i>	47
<i>Figura 19: Apertura del libro de reclamaciones al usuario</i>	48
<i>Figura 20: Apertura del buzón de sugerencias al usuario</i>	49

I. INTRODUCCIÓN

Las diferentes instituciones públicas como las municipalidades de la región tienen y afrontan un gran problema en cuanto al nivel de la satisfacción de sus usuarios ya que las capacidades de respuesta para solucionar este gran inconveniente y exigente problema los lleva a tener grandes trabas burocráticas llevando a sus usuarios a tener un servicio de poca calidad manifestándose grandes malestares dentro de la misma municipalidad y de la ciudadanía en general

El nivel de la satisfacción de los usuarios siempre ha llevado a los burgomaestres a estar a la vanguardia en cuanto a la capacitación de su personal para brindar una buena atención al público y lograr el nivel de satisfacción óptima que exige los usuarios en una municipalidad, mejorando el trabajo en equipo y el cumplimiento de las metas de la misma municipalidad, logrando establecer vínculos de accesos rápidos a las peticiones y exigencias de diferentes usuarios en las áreas solicitadas.

1.1. Problema de investigación

La modernización de las instituciones, es tan solo uno de los resultados que actualmente se ha dado por el fenómeno de la globalización, en el cual se considera que es básico y fundamental el enfoque a la satisfacción del cliente. Las estructuras Gubernamentales a nivel mundial no escapan a ese movimiento globalizador; sin embargo, por su naturaleza son diferentes en cuanto a la concepción de la satisfacción del cliente. Por ejemplo la fidelización no puede enfocarse bajo un sentido comercial, pues no son clientes comerciales, son ciudadanos de un país que tienen derechos y obligaciones que cumplir; por tanto, demandar un servicio municipal o pagar un impuesto, influye inequívocamente la confianza que tenga el ciudadano en la institución estatal hacia la cual se dirige, en función de hacer efectiva su ciudadanía.

Así pues, diferentes autores han escrito sobre el concepto de satisfacción presentando un abanico de criterios y puntos de vista.

El concepto de Satisfacción tiene su origen desde la década de los años 60 cuando el comportamiento de queja por parte de los usuarios despertó mucha preocupación entre los empresarios e investigadores. (Moliner, 2008, citado por Sifuentes, 2016)

Según (Mayo y Loredo, 2009) definen que la satisfacción es la respuesta de satisfacción del cliente. Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, la satisfacción refleja el cumplimiento de la expectativa; es decir, proporciona una respuesta al acto del consumo del servicio.

Conceptualmente, Lévy y Varela hacen referencia a la satisfacción como “la resultante psicológica de una experiencia de consumo, la que no debe confundirse con la evaluación de la experiencia, sino que debe entenderse como el balance psicológico y retrospectivo de la experiencia del consumo, donde la medida de satisfacción surge de la consistencia en las respuestas a una serie de cuestiones relativas al grado de bienestar que siente una persona por un fenómeno específico de vida, como es un servicio, un producto o una marca concreta”. En este sentido, la satisfacción es entendida como el bienestar resultante de la experiencia del consumo o servicio ofrecido por el municipio. (Levy y Valera, 2006, p. 456, citado por Rojas, 2015, p. 24)

Un cliente satisfecho con un servicio está más dispuesto a volver a usarlo en el futuro y a recomendarlo a otros posibles clientes. (Oliver, 1980) La satisfacción se convierte en un medio para conseguir la implicación del cliente, por lo que no resulta extraño el interés por su predicción. (Rial, Varela, Braña y Levy, 2000)

La satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado. (Martínez, 2003).

“El interés por realizar estudios de usuarios data de las primeras décadas del siglo pasado, es hasta las dos últimas décadas que ha crecido el interés por estudiar la satisfacción de usuarios. Sin embargo, no se ha enfatizado que el sentido ontológico de nuestra disciplina es precisamente cubrir las expectativas que las comunidades de usuarios tienen”. (Hernández, 2011, p. 349)

Taype (2008) en la columna Los modelos de atención al cliente de la Revista Benchmark, manifiesta que detrás de las actuales y numerosas políticas de atención al cliente encuentra que la calidad ha tomado a lo largo de los años un papel prioritario en cuanto a la

gestión del cliente, en gran medida influenciado por el incremento de la competitividad entre las organizaciones y el aumento global de la cultura del cliente. Cualitativamente, la atención al cliente está orientada a mejorar el servicio, entendiendo éste como la actitud que cada uno de nuestros colaboradores tiene con cada cliente. Es extremadamente importante debido a que la actitud del personal es la que percibe el cliente y por la que califica a toda la organización. (Taype, 2008, citado por Chang, 2014)

Según Zambrano (2007) expresa que los indicadores de calidad, miden el nivel de satisfacción de los usuarios o de los clientes, con respecto a un producto. En este caso se aplican encuestas dirigidas a la obtención de dicha información. La medición de calidad para este caso es una relación de tipo externa que viene dada por el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio o de los consumidores de un bien público. La satisfacción se define como la percepción del cliente sobre el grado en que sean cumplido sus necesidades o expectativas establecidas. (ISO, 2008).

Por otro lado, y relacionando la satisfacción del cliente o usuarios, existe un elemento importante para que se pueda dar sinergia y alcanzar los resultados óptimos en cada organización y es la gestión de la misma.

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y una obligación indispensable de la Municipalidad. Esta tarea es una responsabilidad en conjunto tanto de todos los servidores públicos, como de la autoridad máxima de la Municipalidad, toda institución pública tiene un compromiso con la comunidad de brindar servicio de calidad y en un plazo adecuado, esto implica la mejora de las condiciones de atención al público que acude a la Municipalidad. Los trabajadores deben tomar en cuenta que los usuarios son lo más importante de una institución, porque sin ellos no existiría organización, pongamos un ejemplo; de qué pasaría cuando un usuario deja de pagar impuestos, arbitrios municipales y otros, simplemente la Municipalidad estaría en un déficit; es por eso de suma importancia brindar servicios de calidad a los usuarios y satisfacer todas sus expectativas. (Allcahuamán, 2015)

Actualmente en muchas municipalidades u organizaciones del Perú y en el mundo el problema priorizado es el incremento de número de quejas del usuario por el inadecuado servicio que reciben, por lo que “en el año 2013, solo el 41% de los ciudadanos atendidos en

las municipalidades provinciales se encontró satisfecho con el servicio de atención.” CAD (2013, p.1)

Las municipalidades a nivel regional y local están orientadas a la satisfacción de sus clientes y al cumplimiento de su servicio con una atención de calidad y calidez, mejorando el trabajo en equipo y el cumplimiento de las metas de la misma municipalidad, logrando establecer vínculos de accesos rápidos a las peticiones y exigencias de diferentes usuarios en las áreas solicitadas.

El problema priorizado en una Municipalidad es el incremento del número de quejas del usuario por el inadecuado servicio que reciben.

En las municipalidades del Perú los procesos y procedimientos son lentos, esto quizá se deba a la poca capacidad para tomar decisiones, siendo éstas inoportunas, lo que genera retrasos para la emisión de los actos administrativos.

El motivo de la ineficiencia en los procesos y procedimientos probablemente se relacione a la carencia de competencias y al desconocimiento de sus funciones, lo cual genera un elevado nivel de insatisfacción del público cliente.

Se demuestra según los estadísticos de los procedimientos atendidos, no se resuelven en los plazos establecidos en la ley y reglamento debido a la falta de capacidad de resolución de los servidores públicos.

Así mismo, podemos ver a diario ciudadanos que acuden a solicitar sus trámites y no reciben un buen trato, quejándose de los malos servicios que recibieron y que sus demandas no son satisfechas como ellos desean y necesitan. Es por eso presente investigación se centra en conocer a profundidad el nivel de satisfacción los usuarios que acuden a una municipalidad para analizar las causas y los puntos débiles que se deben mejorar, y de esta forma relacionarlos; generando así medidas planificadas que contribuyan a la satisfacción de los ciudadanos contribuyentes y de la ciudadanía en general.

1.2. Antecedentes

A Nivel Internacional:

Según Rojas J. (2015) en su Tesis “Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de Lo

Prado”; define que: “La mayoría de los municipios en Chile, pese a que su principal función radica en satisfacer las necesidades de los habitantes de su comuna, no cuenta con las herramientas que permitan gestionarlas. Las municipalidades de Chile en general no han sido capaces de emplear a la Satisfacción de la gente como una herramienta de gestión para la mejora de sus servicios, principalmente por la falta de estudios al respecto. Es por ello que resulta importante para los municipios contar con herramientas que brinden información relevante acerca del desempeño de sus cometidos, por parte de los propios residentes de la comuna; ya que dichos datos servirían para mejorar su gestión entorno a lo que los habitantes opinan. La idea metodológica consistió en crear constructos cuyas variables observables fuesen reflejo de cada uno de los conceptos que se pretendían medir (también llamados Factores Organizacionales). Para ello, se llevó a cabo la aplicación de 340 encuestas personales, cuyos resultados arrojaron que es el Factor Organizativo y el Factor Humano los que inciden mayormente en la Satisfacción, dejando al margen a la Calidad e Imagen. Los resultados muestran una tendencia respecto a lo que opinan los ciudadanos de la comuna de Lo Prado, lo que permitirá apoyar la gestión en términos de focalizar mejor los recursos para una mejor atención”. (Rojas, 2015, p. 2). De esta investigación se concluye que el factor organizativo y humano influyen en la satisfacción del usuario de la municipalidad, lo cual ayudará en gran medida a comparar la realidad de nuestra investigación y obtener resultados mucho más confiables con medidas correctivas más acorde con nuestra situación problemática.

Chang J. (2014) en su tesis “Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán San Marcos” manifiesta que “La atención al cliente; en este caso el usuario ciudadano, es fundamental pues está orientado a generar la confianza, imagen y el desarrollo de los habitantes que conforman su jurisdicción, promoviendo y cumpliendo con las funciones para lo cual fue concebida. La presente investigación, cuyo enfoque de tipo descriptivo, plantea como objetivo general Identificar cómo es la atención al cliente, en los servicios, de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos. Uno de los objetivos específicos pretende evaluar la satisfacción del usuario de los servicios públicos brindados, en la Municipalidad de Malacatán, San Marcos. Por medio de las herramientas utilizadas para el efecto, se presentan, analizan y se emiten las conclusiones y recomendaciones más importantes donde se indica que, en la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, la atención al cliente carece de lineamientos estratégicos que orienten la conducta, aptitud y actitud de los colaboradores; no se cuenta con la adecuada ambientación de la infraestructura, que

fortalezca la calidad de los servicios prestados, para incrementar la satisfacción de los usuarios. En consecuencia, la mayoría de usuarios, califica la atención que actualmente se le brinda de manera regular; sin embargo, al analizar los aspectos tangibles e intangibles que la conforman, se concluye que es deficiente. Considerando esta conclusión se recomienda a las autoridades de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, diseñar el plan de atención al usuario, con el objeto de fortalecer la calidad de los servicios prestados, elevar la satisfacción del usuario y crear una buena imagen de la comuna”. (Chang, 2014, p. 2). Dicha investigación será útil para el desarrollo de nuestro estudio, pues, las recomendaciones se centran en el diseño de un plan de atención al usuario para mejorar la calidad de los servicios y así, contribuir a la satisfacción de los mismos.

Álvarez, G. (2012), realizó la presente investigación “Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales”. Tesis que fue presentada para optar el Grado de Magister en Sistemas de la Calidad ante la Universidad Nacional Católica Andrés Bello, Caracas; cuyo Objetivo es: “Determinar el grado de satisfacción de los clientes, con respecto a la calidad del servicio ofrecido, en una red de supermercados del Gobierno”, y en el concluye que: “El cliente percibe en cuanto a la dimensión “Políticas”, que éste supera el servicio esperado, debido al surtido amplio de productos ofrecidos que se caracterizan por su gran calidad y de marca conocida. La sección de productos perecederos (frutas, verduras, carnicería, charcutería, pescadería), también se caracteriza por su frescura y calidad, siendo una ventaja competitiva del establecimiento”. (Álvarez, 2012, p. 8). Este aporte fue considerado puesto que el autor expresa que el servicio que reciben los clientes en los supermercados debe ser de calidad para así aumentar el grado de satisfacción del cliente, investigación similar a la que se realizará en una municipalidad.

A Nivel Nacional:

De igual manera, Caballero A. (2016) en su Tesis “Calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016”; describe que: “de acuerdo al objetivo general de la investigación, el cual es determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016, se aplicó una encuesta tipo Likert dirigida hacia los pobladores del distrito; así mismo para el análisis y procesamiento de los resultados se empleó el software estadístico SPSS y Excel, con una muestra de 385 usuarios, Se llegó a determinar que existe relación directa entre las variables, calidad del servicio y la

satisfacción del usuario está en un nivel medio, con el 57.40% de relación, mientras que con un nivel alto solo un 36.62% respectivamente. Por consiguiente, en cuanto a la contratación de la hipótesis planteada, existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016, se afirma que si existe relación directa entre las variables en estudio, empleando la correlación de Spearman, con un nivel de significancia del 5% arroja un valor de 0.906; es decir a mayor calidad del servicio proporcionada por la Municipalidad Distrital de El Porvenir, mayor será la satisfacción hacia el usuario, en cambio si la municipalidad suministrara un servicio de menor calidad, menor será la satisfacción de los mismos. Por lo tanto se concluye que existe relación directa entre las variables estudiadas.”. (Caballero, 2016, p. 10). El aporte de esta investigación se fundamenta en la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad estudiada, siendo el factor calidad un elemento importante dentro de la gestión directiva de un municipio; por lo cual, nos brinda información fidedigna y cercana para el desarrollo de las variables de nuestro estudio.

Velarde, C y Medina, D. (2016), realizó la presente investigación “Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, distrito de Lurigancho, durante el año 2016”; cuyo Objetivo es: “Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del centro de aplicación de Productos Unión, durante el año 2016”, y en el concluye que: “Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente, mediante p valor igual a 0.000 (p valor < 0.05), lo cual se asevera en otros trabajos de investigación de diferentes sectores y países. Asimismo se determinó que la percepción que tienen los clientes respecto a las dimensiones de calidad de servicio se determinó que los elementos con tendencia baja respecto al promedio, en 26,2%, 27,6% y 29,4%, esto de igual manera se determinó en la investigaciones de otros ámbitos como el sector hospitalario, bancario entre otros; en cuanto a las dimensiones capacidad de respuesta y empatía se obtuvo una percepción con tendencia alta respecto al promedio, en un 24,4% y 26,9%, lo cual se relaciona con otras investigaciones donde indican la importancia de estas dimensiones, debido a la sofisticación del cliente en satisfacer cada vez nuevas necesidades”. (Velarde y Medina, 2016, p. 17). El aporte que proporciona este estudio radica en su relación con la variable satisfacción del usuario, la cual está ligada con la calidad del servicio; esto nos ayudará a analizar la causas que origina el nivel de satisfacción en los usuarios de la realidad problemática de estudio.

También Allcahuamán, M. (2015), en su Tesis “Calidad de Servicio y satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015”; cuyo objetivo es “es determinar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha. Este trabajo de investigación está conformado por una población de 2919 usuarios que acuden a la municipalidad con más frecuencia (entre las edades de 25- 44 años), la cual está que viven dentro de Pacucha y son usuarios de la municipalidad para la cual tomaremos una muestra de 339 usuarios. En las encuestas se aplicaron la escala de Likert. A través de nuestra aplicación de las encuestas y la respectiva tabulación de los datos con el programa Spss y el coeficiente de Spearman, determinamos que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Quiere decir que, a buena calidad de servicio, habrá mayor satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha. El diseño de investigación es no experimental, descriptivo correlacional- transeccional, ya que no experimental porque no existe una manipulación activa de alguna variable, transeccional puesto que la recolección de datos se va a realizar en un mismo año y correlacional porque buscamos la relación de calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios”. (Allcahuamán, 2015, p. 8). Esta investigación guarda relación con la nuestra, pues indica que existe una correlación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Pacucha, lo cual nos da una idea de la importancia de brindar un servicio de calidad para tener usuarios más contentos. Esto nos ayuda a profundizar y evaluar este factor dentro de la gestión directiva de la municipalidad en estudio.

Armas L. (2014) en su tesis “Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán – 2012” nos dice que “El presente trabajo de investigación está orientado a determinar la influencia de la calidad de servicio en el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán, para lo cual se formuló la siguiente interrogante: De qué manera la calidad de servicio influye en el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán?. Planteándose como respuesta al problema la siguiente hipótesis: La calidad de servicio influye de manera favorable en el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán. Como material de estudio se consideró a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán (alrededor de 16000); para determinar la muestra se aplicó el muestreo "no probabilístico accidental", cuyos elementos estuvieron conformados por 203 usuarios que utilizaron los servicios en un periodo de 30 días hábiles. Como instrumento de

recolección de información se diseñó una encuesta, cuya estructura estuvo dividida en dos partes. La primera, referida a la calidad de servicio y la segunda, referida a la satisfacción de los usuarios; ambas constituidas por 10 preguntas cada una. Como consecuencia del estudio se pudo llegar a la siguiente conclusión, que la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán no es del todo satisfactoria, y esto se debe al fuerte contenido político en las decisiones que se toman y que no permiten mejorar los servicios que ofrece la Municipalidad”. (Armas, 2014, p. 2). El aporte de esta investigación radica en la relación existente a la toma de decisiones de las autoridades que dirigen el municipio, la cual presenta un elevado contenido e influencia política, lo que conlleva a una insatisfacción de los usuarios que acuden a la casa edil. Las conclusiones de este estudio nos permitirán compararlas y tomar las medidas correctivas acordes a nuestra realidad problemática.

A Nivel Local:

Hemos advertido la desaprobación de algunos usuarios de la Subgerencia de Obras Públicas y Convenios de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, y pretendiendo mejorar la calidad del servicio prestado por dicha área, en la presente investigación no experimental, descriptiva y propositiva luego de plantearnos la interrogante ¿Cuál es la efectividad de las herramientas de gestión para mejorar el servicio al usuario en el área de la Subgerencia de Obras Públicas y Convenios de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?. Se ha concluido que primero se requiere un buen conocimiento de la normativa aplicable por parte del funcionario y servidor municipal y segundo la satisfacción de los usuarios se logrará a través de un plan de mejora de la calidad de servicio”. (Dávila, 2016, p. 5). En

García, N. (2016) en su tesis “Calidad de atención asociada a la Satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de Salud: Minsa – Essalud, Chongoyape – Perú” tuvo como objetivo: Comparar el grado de satisfacción de los usuarios externos asociada a la calidad de atención recibida en los Centros asistenciales de salud MINSA – EsSalud en el distrito de Chongoyape de Lambayeque en Perú durante el periodo 2016. La metodología fue de diseño no experimental, descriptivo, transversal, analítico y cuantitativo. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos la encuesta SERVQUAL modificada, con una confiabilidad de 95%. Población y muestra: las poblaciones fueron de EsSalud fue de 7499 y la de MINSA 11,788 siendo la muestra de cada uno de ellos de 114 personas que incluyó usuarios externos y acompañantes, haciendo un total de 228. Los resultados fueron: EsSalud tuvo un nivel de satisfacción global de

71,7%, siendo la dimensión seguridad la que más nivel de satisfacción alcanzó con 74.3%, en comparación con el sector MINSA que tiene una satisfacción global de 44,6% siendo la dimensión de empatía la que más nivel de satisfacción alcanzó con 51,9%. En todo momento se tuvo en cuenta los criterios de rigor científico y los principios éticos”. (García, 2016, p. 8). El aporte de esta tesis se basa en que la realidad estudiada guarda estrecha relación con la nuestra, pues, se trata también de la satisfacción de usuarios en servicios del estado, la cual, presenta en gran medida las mismas características de estudio que la nuestra.

Maco, N. (2015), realizó la presente investigación “Mejoramiento de la calidad del servicio para incrementar la satisfacción de los usuarios en el área asistencial del C.A.P III “Manuel Manrique Nevado” – Distrito José Leonardo Ortiz – 2014”, cuyo Objetivo es: “Proponer un plan de mejora de calidad de servicio para incrementar la satisfacción de los usuarios en el Área Asistencial del C.A.P. III (Manuel Manrique Nevado)”, y en el concluye que: “Gracias a las estrategias desarrolladas en la propuesta se lograron identificar cuatro y son: Primero; Comunicación: es importante atender tanto las quejas como las sugerencias o reconocimientos. Segundo: Desarrollar una Relación; entre más personal (de persona a persona) sea la interacción y el contacto, más comprendidos e identificados se sentirán. Tercero: Mantén la Integridad, las expectativas de un cliente generarán un efecto positivo en su nivel de satisfacción y cuarto; Obtener Retroalimentación: Cada oportunidad de acercamiento que logremos “aprovechar” se convertirá en una fuente de mayor satisfacción que ayudará a generar lealtad y, por consiguiente, retener a nuestra base de clientes”. (Maco, 2015, p.16).

1.3. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Lambayeque - 2018?

1.4. Aspectos teóricos

1.4.1. Enfoque de Satisfacción de Usuarios

1.4.1.1. Definición y características de los usuarios

Debemos empezar, por definir al usuario. Barky y Hartwick nos dicen que “un usuario se define como una persona que parte de su trabajo regular es usar el sistema de información o la información producida”. (Citado por Medina, García y De la Garza, 2009, p.27). Es decir, la persona que recibe el giro de negocio, el servicio brindado.

El Usuario contemporáneo posee rasgos particulares, generados por el contexto del mundo globalizado, de cambios constantes y avances tecnológicos que han facilitado la vida diaria y acostumbrado a los usuarios a ser exigentes ante los servicios o productos recibidos, pues el mundo globalizado, le brinda un catálogo de mercado abiertos y competencias de productos.

En este sentido “los consumidores modernos esperan una atención de alto nivel y un servicio al cliente de calidad. Pueden comprar online, conseguir productos que les serán entregados en su puerta al día siguiente” (Ministerio de la Presidencia, 2009, p.8).

1.4.1.2. Satisfacción de los usuarios y calidad

Diferentes autores han escrito sobre el concepto de satisfacción presentando un abanico de criterios y puntos de vista. Reyes, S; Mayo, J. y Loredó, N. (2009) definen que la “satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente”. Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, o un producto y servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo”. (p.17). Para estos escritores, la satisfacción refleja el cumplimiento de una expectativa; es decir, proporciona una respuesta al acto del consumo del servicio.

Tal como se señaló, la importancia de la satisfacción de los usuarios en el contexto de este estudio radica en que aquellos individuos satisfechos serán un activo para la organización, debido a que probablemente volverán al lugar en busca de sus trámites o servicios. En vista de ello, la satisfacción no se convierte en un fin en sí mismo para las organizaciones, sino que se configura como un medio para alcanzar otras metas.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del usuario influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo programa. La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del usuario. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

Hablar de satisfacción de los usuarios, es referirse a la medida y percepción que realiza el usuario del servicio, en la medida que lo capte, se sentirá satisfecho, es decir, el camino a ella es la apreciación que hace el usuario de la Calidad. Por eso, la relación recíproca de las dos variables: Calidad y satisfacción.

En el desarrollo de la evaluación de los servicios “se debe tener en cuenta la perspectiva de quienes utilizan los servicios .En el proceso de evaluación que el ciudadano realiza de la calidad de los servicios entra en juego las expectativas de quienes los utilizan” (Ministerio de la Presidencia, 2009, p. 6).

En tal sentido, no considerar las expectativas personales de los usuarios es no querer mejorar nuestro producto o servicio prestado y eso puede ser perjudicial, pues la existencia de la organización se debe a los usuarios. “Inclusive, debería recoger información interna y externa de esta evaluación, es decir, tener una visión holística de todos los grupos de interés de la organización, que no sólo considere la evaluación de los usuarios” (Ministerio de la Presidencia, 2009).

Por eso, Oliver “considera que los clientes necesitan una experiencia previa para determinar si están o no satisfecho”. (Oliver, 1993, citado por Gutiérrez, Vásquez y Cuesta, 2010, p.145) La postura empirista, a posteriori (después de), de la satisfacción mencionada, exige experiencia de la calidad, para determinar la satisfacción en los usuarios, lo cual no sucede con la calidad.

1.4.1.3. Los servicios públicos

Son organizaciones que tienen por finalidad cooperar al bienestar del ciudadano y para lograr sus metas, deben tener buenas prácticas administrativas, fomentar la cultura organizacional y realizar gestión de calidad. Promoviendo nuevas e innovadoras gestiones pública.

Por ende, “De todo lo mencionado se deduce que los gobiernos deben comenzar a trabajar en la gestión de calidad, lo que supone replantear la actuación de las organizaciones alrededor del concepto de satisfacción del cliente” (Gutiérrez, Vásquez y Cuesta, 2010, p. 145).

1.4.1.3.1. Características de los servicios Públicos

Al identificar las características de los servicios públicos, nos referimos a la propuesta de Méndez:

...“Partes de los servicios se prestan en las dependencias municipales (...). - Parte de los servicios municipales no aportan valor añadido al cliente, sino que responden a un imperativo legal (...) - Los prestadores del servicio son, en muchas ocasiones no solo les

técnicos especialistas, sino también todos los que integran el personal de contacto (...) - En la valoración de la prestación de los servicios (muy minusvalorada en el caso de los servicios públicos) aparecen sobre todo aspectos como la personalidad, la puntualidad, la pulcritud, los horarios, la amabilidad” (Méndez, 1996, citado por Gutiérrez, Vázquez y Cuesta (2010, p.142).

Es decir, se observa resultados mínimos y poco esfuerzo por mejorar la atención a los usuarios, se da una ruptura entre la finalidad del servicio del área de la municipalidad y quien atiende al usuario, en el trato, empatía y capacidad de respuesta.

1.4.1.4. Indicadores de satisfacción de Usuarios: Aldana (2011)

1.4.1.4.1. Expectativa

Pertenece al contexto de la competencia de cara a satisfacer las necesidades de los usuarios, es decir, si el servicio no satisface lo que esperaba, el usuario no tendrá un buen juicio del servicio, caso contrario, si el servicio satisface y supera lo que esperaba, entonces su evaluación será positiva.

Tal como lo menciona, Aldana et al. (2011):

"Satisfacción del cliente = percepción (P)/expectativa (E)

La satisfacción del cliente es la evaluación que realiza el cliente y depende de la respuesta a sus necesidades y expectativas. Si al recibir el servicio siente que sus necesidades fueron satisfechas a un nivel superior a lo que esperaba, su evaluación indicará un servicio de alta calidad, pero si, por el contrario, sus necesidades fueron satisfechas a un nivel inferior al que esperaba, evaluará el servicio como de mala calidad”.

“Expectativa (E). Toda experiencia futura genera una expectativa. Todo cliente tiene una expectativa sobre el servicio que adquiere, por las características que el mismo posee”.
“Los factores que influyen en las expectativas de los clientes son:

Percepción (P). Es única en cada persona y está acompañada de aspectos psicológicos en los que juega un gran papel la inteligencia emocional, en la cual se encuentran aspectos de la vida, como perspectiva, espontaneidad, creatividad, habilidades sociales, habilidades emocionales, control de sentimientos, perseverancia, autodisciplina, responsabilidad y empatía. (...)”

“Procesos: se relacionan con el flujo operativo de las actividades, con las personas y con el espacio en el que se desarrollan; su función es agregar valor a los beneficios de los clientes. Los procesos de gerencia del servicio deben ser suficientemente entendibles, por las características del servicio, de tal manera que faciliten su medición y estandarización” (p.267 - 269).

Estas exigencias que realizan los ciudadanos, deben considerarse y para la mejora constante de las organizaciones que brindan servicios públicos.

En este contexto, y atendiendo a los estudios realizados en el ámbito de las municipalidades podemos citar las conclusiones realizados por el FEMP.

La Federación Española de Municipios y Provincias (2003) afirma que “las críticas por la baja calidad de los servicios que presta la Administración son cada día más frecuentes y, por tanto, la necesidad de cambio se hace más apremiante (...) el factor clave para lograr un alto nivel de calidad en el servicio es igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio” (p. 2).

Por eso, la organización que brinda servicio no solo debe aspirar a brindar un servicio adecuado, que los usuarios aceptan pero no quedan satisfechos, deben buscar realizar el servicio pronosticado, que implica adelantarse a los requerimientos de los usuarios, mediante el conocimiento de gustos e intereses en el presente, y llegar al nivel del servicio que el usuario esperaba recibir, y por ende, queda satisfechos y a partir de su percepción recomendarán el servicio.

1.4.1.4.2. Fidelización:

Se refiere a conseguir un cliente fiel, que recurra constantemente y cuando requiera un determinado producto o servicio, no dude en pensar en nosotros. Sabiendo que conseguir un cliente es complicado, se debe saber que perder un cliente o usuario nos debe preocupar, pues más fácil es que nos dejen los usuarios que conseguir uno nuevo. En tal sentido, la fidelización busca mantener al usuario, pues para fidelizarlo, primero se ha conseguido al cliente. Por tanto, la fidelización implica darle ya no un trato masivo, sino personalizado.

“Es necesario ofrecer al mercado algo más, y en estos momentos ese algo más, pasa por individualizar al máximo el trato al cliente y anticiparse a sus deseos y necesidades (...) Estrategias para la fidelización implica: brindar un buen servicio al cliente, brindar servicios

de Post Venta, Mantener contacto con el cliente, buscar un sentimiento de pertenencia, usar incentivos, ofrecer un producto de buena calidad”. (Escuela de Negocios, 2006, p. 6).

1.4.1.4.3. Capacidad de Respuesta:

Para Rojas (2017) nos dice que, como toda organización que brinda servicios su existencia dependerá de su posicionamiento en el mercado, en tal sentido el Estado, a través de las municipalidades manejan una serie de servicios a los ciudadanos, quienes buscan respuestas inmediatas que satisfagan sus expectativas, tal sería el caso de pagar arbitrios, el cual si se pudiera pagar en cualquier municipalidad, los ciudadanos comprobaría la capacidad de respuesta.

CAD (2013) sostiene que: “Este es el caso del Estado, el cual maneja una serie de servicios brindados a los ciudadanos que no pueden ser controlados por más de una entidad. Un claro ejemplo es la tramitación del DNI, el cual no puede obtenerse en otra entidad que no sea RENIEC, o el pago de arbitrios.” (p.1)

En tal sentido, la capacidad de respuesta evita molestias en los usuarios buscando complacencia en el usuario, por ello las municipalidades a través del MOF lograría que los responsables de cada área municipal atiendan los casos con prontitud, previa evaluación de la factibilidad de lo requerido por los ciudadanos.

“Es la agilidad o buena disposición de los empleados al proveer el servicio, capacidad de actuar en situaciones imprevistas, esta parecería ser una de las dimensiones en las que es más difícil alcanzar buenas evaluaciones en un servicio público.” (Revotto, p.26,)

1.4.1.5. Diez dimensiones de la calidad de servicio percibida con referencias al servicio público:

a) Fiabilidad, se refiere al cumplimiento la institución pública, es decir, cumple con lo que promete en su servicio. Esto es referido a la calidad del resultado. “La Fiabilidad se encuentra en el núcleo del servicio, es la razón del ser del mismo. No obstante, no basta que un servicio público tenga fiabilidad, también es importante cómo evalúa el usuario el proceso respectivo” (Revotto, p. 29).

b) Capacidad de Respuesta, se refiere a las respuestas de los empleados ante cualquier situación imprevista, es decir, esas situaciones no planificadas, que se presentan por el contexto o el tipo de comportamiento del cliente. “La capacidad de respuesta se define como

prontitud, agilidad o buena disposición de los empleados al proveer el servicio .Capacidad para actuar en situaciones imprevistas (...). Esta parecería ser una de las dimensiones en las que es más difícil alcanzar buenas evaluaciones en un servicio público” (Revotto, p. 30).

c) Profesionalidad, se refiere al testimonio que dan los empleados a los usuarios, es decir, que manifiestan que conocen sus trabajos y funciones y no dudan ante las solicitudes e inquietudes de sus clientes. “La profesionalidad se define como posesión de las habilidades y el conocimiento requeridos para ejecutar el servicio” (Revotto, p.31).

d) Cortesía, responde a las exigencias de los usuarios, quiénes cada vez son más exigentes y no quieren que durante la atención se les maltrate o no se les tome atención. Somos conscientes, que en las mayorías de instituciones públicas existe un alto índice de personas que se sienten humillados y maltratados. “La cortesía se define como respeto, consideración, y amabilidad del personal en contacto. Obviamente, esto no es algo central en el servicio, ya que de ello no depende generalmente el resultado. ” (Revotto, p. 32).

e) Credibilidad, se define al cuidado de la reputación de las organizaciones de cara a los usuarios, es determinante este punto, pues es una cuestión de mantenerse vigente en el mercado o morir. “La credibilidad se define como veracidad, honestidad, confianza en que se tiene en consideración el interés del usuario” (Revotto, p. 33).

f) Seguridad, se refiere a responder a las posibles situaciones que se pueden presentar mientras se ofrece el servicio, lo cuál puede ser por parte del mismo servicio recibido o de parte de la persona que brinda el servicio. “La seguridad se define como la inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Estos riesgos pueden ser físicos, psíquicos y monetarios o de otra índole” (Revotto, p. 34).

g) Accesibilidad, se entiende como los medios existentes que usan los usuarios para mantenerse en contacto con los servicios públicos. “En el ámbito de varios servicios públicos (...) los horarios de atención no son los suficientes amplios, lo cual conlleva a problemas de accesibilidad” (Revotto, p. 35).

h) La comunicación, es el sistema de información creado para comunicarse con los usuarios en códigos sencillos para que lo entiendan y expresen sus intereses, y se muestre la disponibilidad a escucharles. “Si bien esto ha ido cambiando en los servicio públicos, aún es frecuente encontrarse con instrucciones poco claras, tanto escritas como verbales; así mismo la disposición a escuchar a los usuarios no es una constante especialmente en aquellos

servicios en los cuales los usuarios es de alguna manera dominado por el prestador” (Revotto Dato, p. 36).

i) La comprensión de los usuarios, se enfoca en las estrategias dirigidas a conocer y entender de manera objetiva las necesidades de los usuarios y dar respuestas a ellas. “En el ámbito público se podría a lo menos definir dos planos en que esta dimensión debiera ser considerada: un primer nivel debiera el de los (...) directivos públicos, quienes debieran esforzarse por conocer y entender cada vez mejor los requerimientos de los usuarios de los servicios públicos”(…) “ otro nivel debiera ser aquel del denominado personal en contacto” (Revotto, p. 37).

j) Elementos tangibles, referidos a la percepción que realizan los usuarios de las personas y elementos que forman parte de la organización que brinda los servicios “como todas las evidencias físicas del servicio (...) apariencia del personal, herramientas o equipos para proveer el servicio, representaciones físicas del servicio, etc.” (Revotto, p. 38).

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Lambayeque - 2018.

1.5.2. Objetivos Específicos

- a) Diagnosticar la satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Lambayeque.
- b) Identificar los aspectos determinantes de la insatisfacción del usuario de una municipalidad de la región Lambayeque.
- c) Describir la situación actual sobre el nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Lambayeque y determinar los aspectos críticos.

1.6. Hipótesis

El nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Lambayeque depende de diversos criterios como sus expectativas, su fidelización hacia la entidad y la capacidad de respuesta de los trabajadores.

1.7. Justificación

La presente investigación se justifica por las siguientes razones:

Social: Porque busca mejorar y solucionar los problemas que actualmente presentan las Municipalidades, permitiendo así mejorar el rendimiento percibido desde el punto de vista del usuario, expectativas en el servicio deseado y el nivel de satisfacción.

Técnica: Permitirá evaluar la Municipalidad en la cual contribuirá con la satisfacción de los usuarios, mejorando el rendimiento percibido desde el punto de vista del usuario, expectativas del servicio y el nivel de satisfacción.

Científica: Debido a que en todo momento se utilizarán métodos teóricos, matemáticos y empíricos basados en el método científico, asimismo como al empleo de instrumentos validados desde el punto de vista estadístico, así como también por juicio de expertos, para ello se aplicaran cuestionarios, lo cual permitirá gestionar y priorizar los aspectos a mejorar, aportando así a la técnica, a la ciencia y a la gestión.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptiva, pues se describe la realidad problemática de estudio, es decir, la situación actual de la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la región Lambayeque, determinando los elementos débiles que se deben mejorar. Y es que, en términos metodológicos, este tipo de investigación consiste en indicar todas las características del fenómeno que se estudia. Hernández S. (2006) precisa aún más esto al señalar que desde el punto de vista científico, describir es medir. Esta última definición es importante, por cuanto implica por parte del investigador la capacidad y disposición de evaluar y exponer, en forma detallada, las características del objeto de estudio. Además, estos estudios permiten poner de manifiesto los conocimientos teóricos y metodológicos del autor del estudio, ya que evidencia el nivel cognitivo y operativo de conceptos y categorías relacionados con el tema.

De igual forma, Ñaupas, Novoa y Villagómez (2013) definen que el tipo de investigación descriptiva tiene como objetivo principal recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones, clasificación de los objetos, personas, agentes e instituciones o de los procesos naturales o sociales.

Egg A. (1977) advierte, además, que los estudios formulativos o exploratorios y los estudios descriptivos son los dos niveles en los que habitualmente han de trabajar quienes están preocupados por la acción, puesto que permiten elaborar un marco de estudio a partir del cual se deduce una problemática ulterior, o bien formular un diagnóstico con el fin de conocer carencias esenciales y sugerir una acción posterior.

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental y transversal, porque no es aplicada (se elaboró una propuesta como solución al problema), y además, se recolectaron los datos en un mismo momento, respectivamente. Para esto, Hernández, Fernández y Batista (2006) determinan a los diseños de investigación transaccional o transversal como aquellos donde se recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

En términos estadísticos, población es un conjunto finito o infinito de personas, animales o cosas que presentan características comunes, sobre los cuales se quiere efectuar un estudio determinado. Según Balestrini (1997), se define como cualquier conjunto de elementos de la que se requiere conocer o investigar alguna de sus características.

La población en la presente investigación está conformada por todos los ciudadanos contribuyentes (usuarios) de una municipalidad de la región Lambayeque, los cuales constan de 3020 habitantes.

2.2.2. Muestra

La muestra es un subconjunto de la población, seleccionado de tal forma, que sea representativo de la población en estudio. Según Balestrini (1997) se define como una parte o subconjunto de la población.

Cuando se conoce la población, el tamaño de muestra se obtiene mediante la siguiente fórmula:

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

Donde:

n = es el tamaño de la muestra;

N = es el tamaño de la población

O = es la desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0.5.;

Z = es el valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

E = es el límite aceptable de error maestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

Para el presente estudio se tiene en cuenta una población de 3020 personas y se considerará una confianza del 90% (1.90), y un porcentaje de error del 9% (0,09).

Reemplazamos datos en fórmula:

$$n = \frac{(3020) (0.5)^2 (1.90)^2}{(3020-1) (0.09)^2 + (0.5)^2 (1.90)^2}$$

n = 108 personas.

Entonces la muestra para la presente investigación está conformada por 108 encuestados.

2.3. Variables

- **Dependiente:** nivel de satisfacción de los usuarios

2.4. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	CONCEPTO DE DIMENSIÓN	INDICADOR	ENCUESTA	TÉCNICA / INSTRUMENTO
(V. dependiente) Satisfacción de los usuarios Aldana (2011)	Expectativa	<p>Toda experiencia futura genera una expectativa. Todo cliente tiene una expectativa sobre el servicio que adquiere, por las características que el mismo posee, las cuales responden a sus necesidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Expectativa 	<p>Recibe los documentos solicitados en el tiempo esperado.</p>	<p>Encuesta/Cuestionario aplicado a los usuarios de una municipalidad de la región Lambayeque.</p>
			<ul style="list-style-type: none"> • Percepción 	<p>Los trabajadores de la municipalidad prestan una atención esmerada y buen trato.</p> <p>Los trabajadores de la municipalidad muestran un buen desempeño al realizar sus funciones.</p> <p>El servicio que brinda la municipalidad es óptimo.</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos 	<p>Los procesos para realizar trámites son fáciles de entender y ejecutar.</p> <p>Ud. Cree que el municipio debe evaluar periódicamente el servicio brindado.</p> <p>Considera que el municipio facilita el libro de reclamaciones al usuario.</p> <p>Considera que el municipio debe revisar su buzón de sugerencias.</p>			
Fidelización	<p>Se refiere a conseguir un cliente fiel, que recurra constantemente y cuando requiera un</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza 	<p>Si algún trabajador de la municipalidad se compromete en hacer algo por mí, lo hará.</p>		

		determinado producto o servicio, no dude en pensar en nosotros.		La municipalidad te inspira confianza en los servicios que te brinda.	
			• Recomendación	Recomendarías realizar trámites en este municipio. Regresarías por alguno de los servicios que brinda la municipalidad.	
	Capacidad de respuesta	Es la agilidad o buena disposición de los empleados al proveer el servicio, capacidad de actuar en situaciones imprevistas, esta parecería ser una de las dimensiones en las que es más difícil alcanzar buenas evaluaciones en un servicio público.	• Respuesta inmediata	Recibe los documentos solicitados en el tiempo programado.	
• Resolución de conflictos			El personal de la municipalidad reconoce los problemas de los usuarios y los atiende con rapidez. La municipalidad apertura a los usuarios el libro de reclamaciones La municipalidad apertura el buzón de sugerencias a los usuarios		
• Complacencia			El personal guía de forma entendible en los procesos para realizar trámites. Los trabajadores de la municipalidad se muestran amables y atentos. El personal realiza con eficacia sus funciones, respondiendo a sus necesidades.		

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

2.5.1. Técnicas de recolección de datos

Técnica de Gabinete: Se utilizaron fichas bibliográficas, comentarios textuales, que sirven para estructurar el marco teórico de la investigación.

Técnica de Campo: Se utilizaron herramientas que ayudaron al recojo de información tales como; encuestas, fotografías.

Encuesta: se aplicó a los usuarios que acuden a una municipalidad de la región Lambayeque, para analizar el nivel de satisfacción de ellos.

Fotografías: Con el propósito de obtener información de las áreas a evaluar de una municipalidad de la región Lambayeque.

2.5.2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Este instrumento permite recolectar información de acuerdo a la variable del problema, basado en 20 preguntas dirigidas a conocer el nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Lambayeque, basándonos en la escala de Likert.

Respecto a los procedimientos de análisis de datos, se realizó un análisis cuantitativo, utilizando para el procesamiento de la información el programa SPSS versión 18 y Microsoft Excel 2013; asimismo, los resultados se elaboraron mediante tablas y gráficos estadísticos, con el fin de expresarlos de manera clara y precisa.

Los datos se procesaron y organizaron en base a los ítems indicados en la operacionalización de variables para determinar los puntos críticos y positivos que presenta la empresa y poder tomarlos en cuenta en la elaboración de la propuesta.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y gráficos

Variable Dependiente: Nivel de satisfacción del usuario

ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE UNA MUNICIPALIDAD DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE

Pregunta 1.- ¿Recibe los documentos solicitados en el tiempo esperado?

Tabla 1: Tiempo de espera de documentos

Tiempo de espera de documentos		
	Cantidad	%
Nunca	27	25
Casi Nunca	17	16
A veces	29	27
Casi Siempre	4	3.7
Siempre	31	29

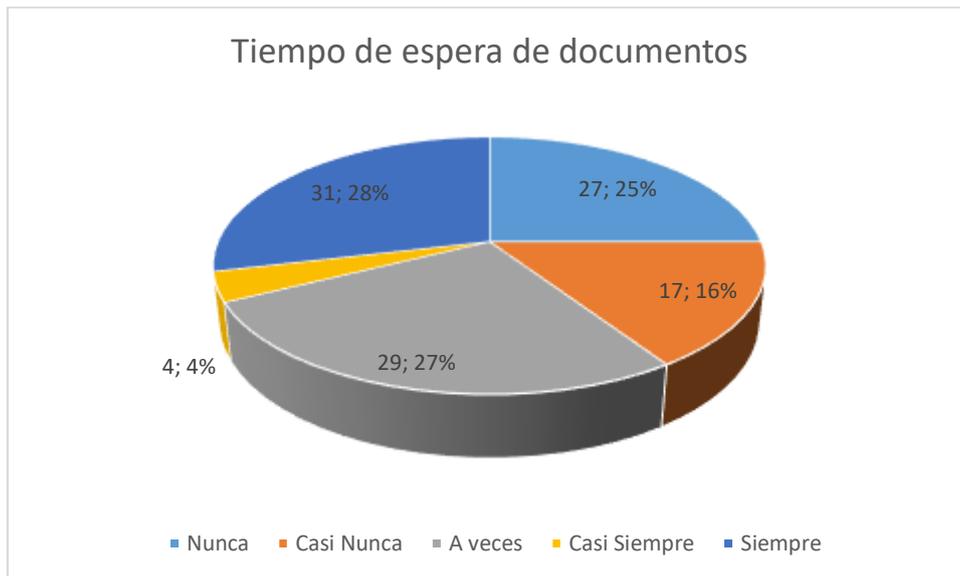


Figura 1 : Tiempo de espera de documentos

De los resultados obtenidos en las encuestas, el 28% manifiesta recibir siempre los documentos solicitados en el tiempo esperado, seguido de un 27% a veces; mientras que el 25% de los usuarios indicaron que nunca.

Pregunta 2.- ¿Los procesos para realizar trámites son fáciles de entender y ejecutar?

Tabla 2: Tramites entendibles de ejecutar

TRÁMITES ENTENDIBLES DE EJECUTAR		
	Cantidad	%
Nunca	12	11
Casi Nunca	23	21
A veces	34	31
Casi Siempre	5	4.6
Siempre	34	31

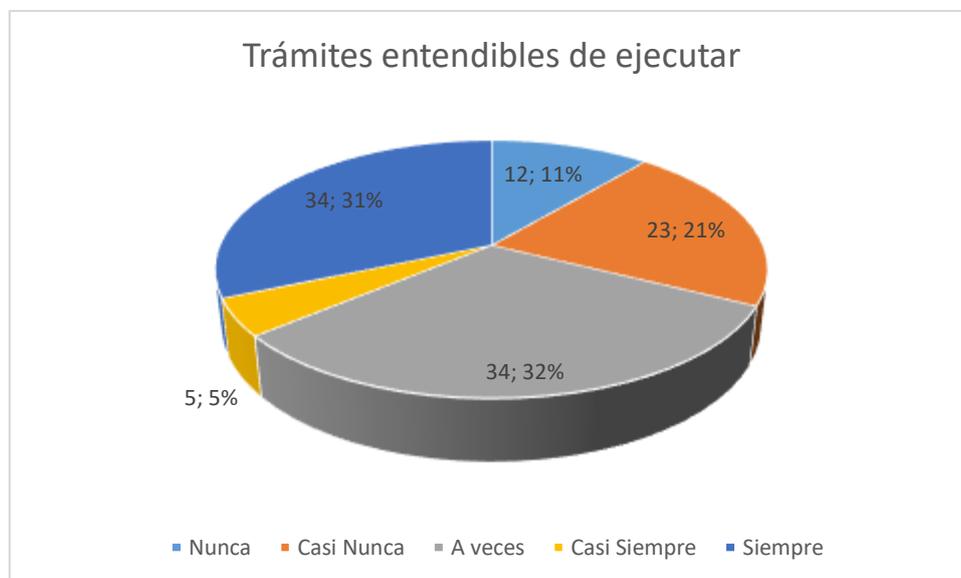


Figura 2: Tramites entendibles de ejecutar

Respectos a si los procesos para realizar los trámites son fáciles de entender y ejecutar, el 32% de los usuarios indicaron que a veces, seguido de un 31% que manifestaron que siempre; sin embargo, el 21% de los encuestados opinan que casi nunca.

Pregunta 3.- ¿Los trabajadores de la municipalidad prestan una atención esmerada y buen trato?

Tabla 3: Trato esmerado de los trabajadores

TRATO ESMERADO DE LOS TRABAJADORES		
	Cantidad	%
Nunca	4	3.7
Casi Nunca	26	24
A veces	43	40
Casi Siempre	9	8.3
Siempre	26	24

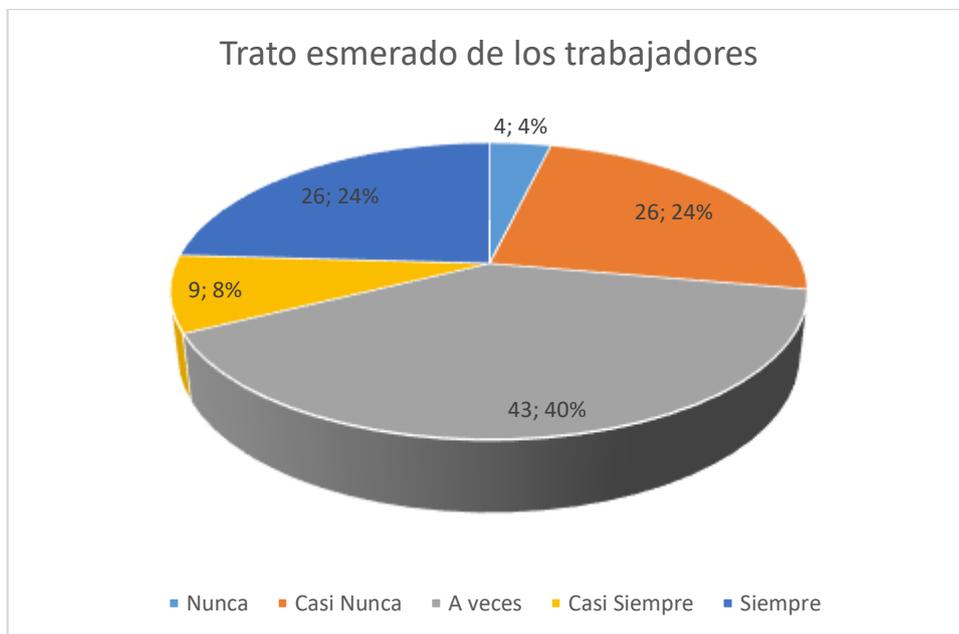


Figura 3: Trato esmerado de los trabajadores

El 40% de los usuarios manifestaron que a veces los trabajadores de la municipalidad prestan una atención esmerada y buen trato; no obstante, el 24% indicó que casi nunca y siempre, en ambos casos.

Pregunta 4.- ¿Los trabajadores de la municipalidad muestran un buen desempeño al realizar sus funciones?

Tabla 4: Buen desempeño de funciones de los trabajadores

BUEN DESEMPEÑO DE FUNCIONES DE LOS TRABAJADORES		
	Cantidad	%
Nunca	4	3.7
Casi Nunca	21	19
A veces	33	31
Casi Siempre	15	14
Siempre	35	32

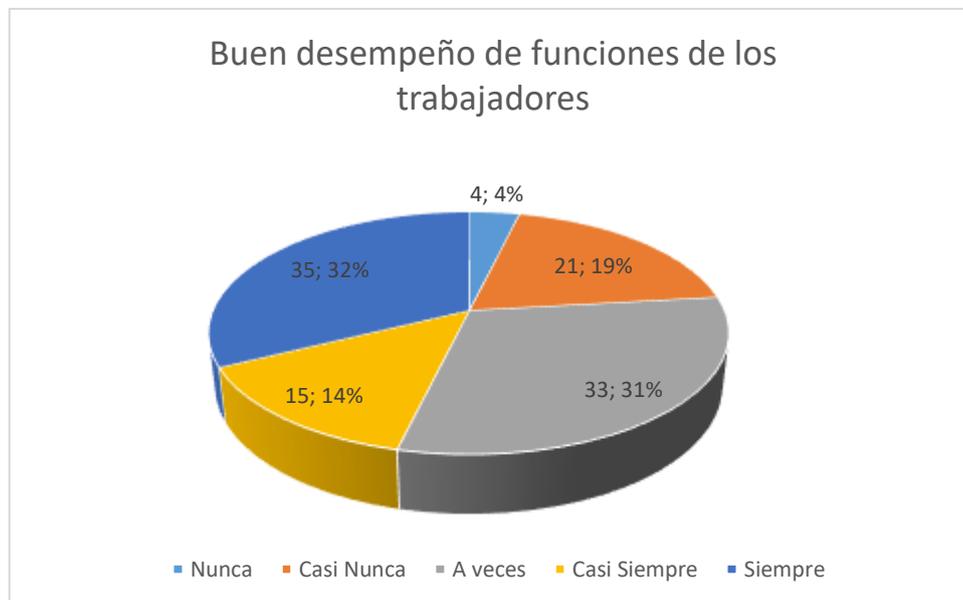


Figura 4: Buen desempeño de funciones de los trabajadores

Según el 32% de los usuarios manifiestan que los trabajadores de la municipalidad siempre muestran un buen desempeño al realizar sus funciones, seguido de un 31% que indicó a veces.

Pregunta 5.- ¿Ud. Cree que el municipio debe evaluar periódicamente el servicio brindado?

Tabla 5: Evaluación periódica del servicio

EVALUACIÓN PERIÓDICA DEL SERVICIO		
	Cantidad	%
Nunca	7	6.5
Casi Nunca	22	20
A veces	33	31
Casi Siempre	15	14
Siempre	31	29

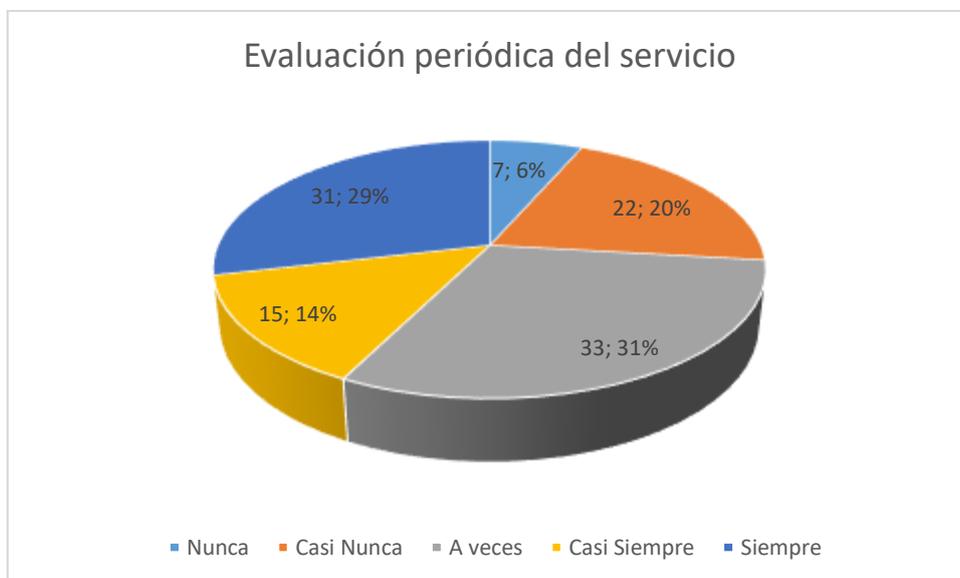


Figura 5: Evaluación periódica del servicio

El 31% de los encuestados indicaron que a veces el municipio debe evaluar periódicamente el servicio brindado, seguido del 29% que opina que siempre debe evaluarse el servicio en la municipalidad.

Pregunta 6.- ¿Considera que el municipio facilita el libro de reclamaciones al usuario?

Tabla 6: Facilita libro de reclamaciones

FACILITA LIBRO DE RECLAMACIONES		
	Cantidad	%
Nunca	16	15
Casi Nunca	23	21
A veces	45	42
Casi Siempre	7	6.5
Siempre	17	16

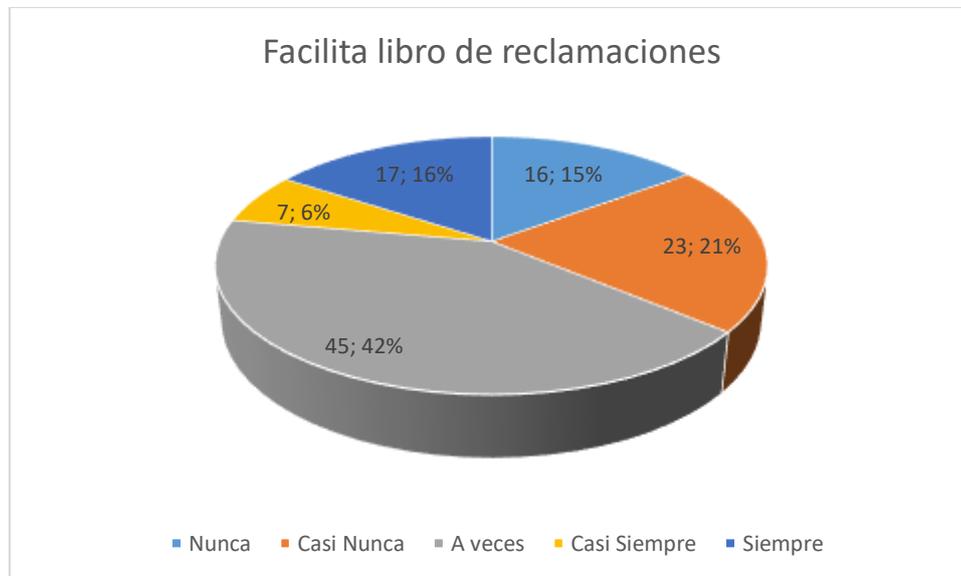


Figura 6: Facilita libro de reclamaciones

Respecto a si considera que el municipio facilita el libro de reclamaciones al usuario, el 42% de los encuestados respondió que a veces; mientras que el 21% dijo que casi nunca.

Pregunta 7.- ¿Considera que el municipio debe revisar su buzón de sugerencias?

Tabla 7: Revisión del buzón de sugerencias

REVISIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS		
	Cantidad	%
Nunca	7	6.5
Casi Nunca	32	30
A veces	33	31
Casi Siempre	13	12
Siempre	23	21



Figura 7: Revisión de buzón de sugerencias

Respecto a si considera que el municipio debe revisar su buzón de sugerencias, el 31% indicó que a veces; mientras que el 30% manifestó que casi nunca.

Pregunta 8.- ¿El servicio que brinda la municipalidad es óptimo?

Tabla 8: Servicio óptimo

SERVICIO ÓPTIMO		
	Cantidad	%
Nunca	5	4.6
Casi Nunca	20	19
A veces	37	34
Casi Siempre	21	19
Siempre	25	23

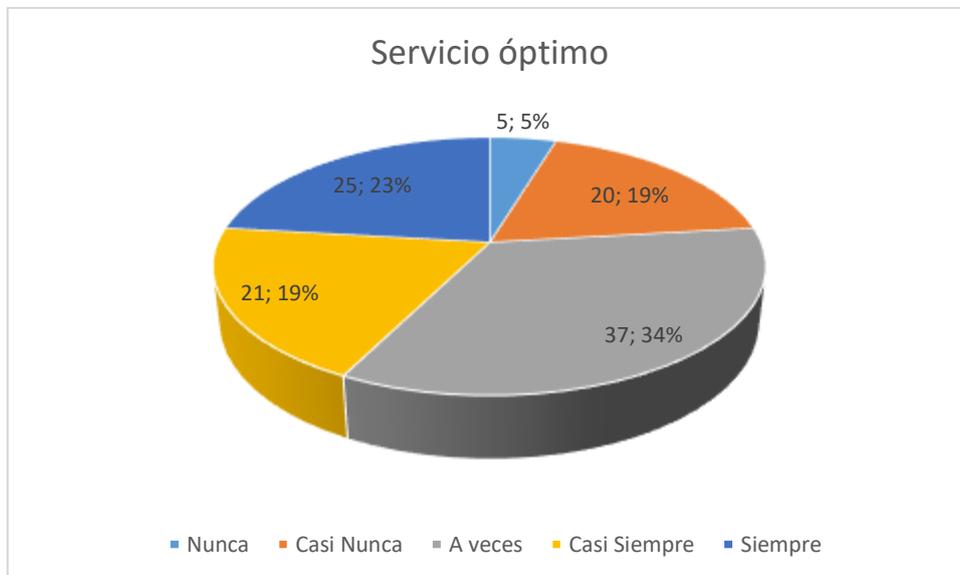


Figura 8: servicio óptimo

El 34% de los usuarios encuestados manifiesta que a veces el servicio que brinda la municipalidad es óptimo; asimismo, el 23% afirma que siempre es así.

Pregunta 9.- ¿Si algún trabajador de la municipalidad se compromete en hacer algo por mí, lo hará?

Tabla 9: Compromiso de los trabajadores

COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES		
	Cantidad	%
Nunca	22	20
Casi Nunca	28	26
A veces	27	25
Casi Siempre	23	21
Siempre	8	7.4

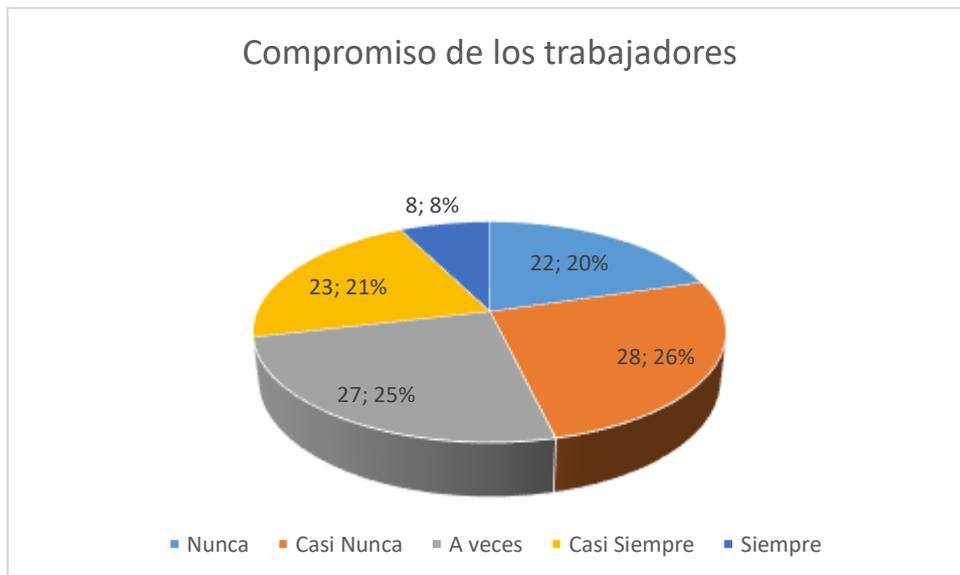


Figura 9: Compromiso de los trabajadores

El 26% de los encuestados manifestaron que casi nunca algún trabajador de la municipalidad que se compromete en hacer algo por mí, lo hace; mientras que el 25% indicó que a veces sí lo hace.

Pregunta 10.- ¿La municipalidad te inspira confianza en los servicios que te brinda?

Tabla 10: Confianza en los servicios

CONFIANZA EN LOS SERVICIOS		
	Cantidad	%
Nunca	9	8.3
Casi Nunca	16	15
A veces	43	40
Casi Siempre	24	22
Siempre	16	15

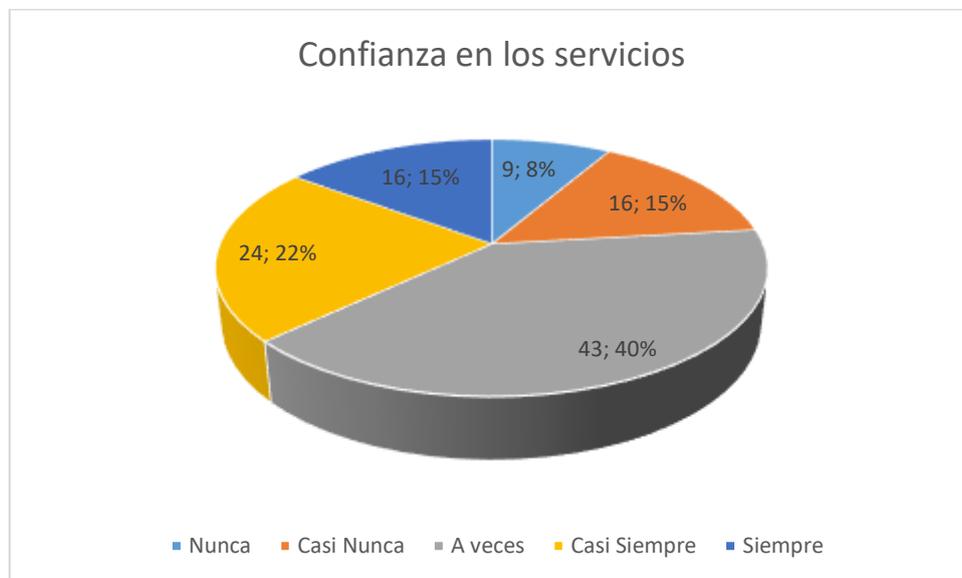


Figura 10: Confianza en los servicios

Respecto a si la municipalidad te inspira confianza en los servicios que brinda, el 40% manifestó que a veces; mientras que el 22% indicó que casi siempre.

Pregunta 11.- ¿Recomendarías realizar trámites en este municipio?

Tabla 11: Recomendaría el municipio

RECOMENDARÍA EL MUNICIPIO		
	Cantidad	%
Nunca	14	13
Casi Nunca	14	13
A veces	40	37
Casi Siempre	32	30
Siempre	8	7.4

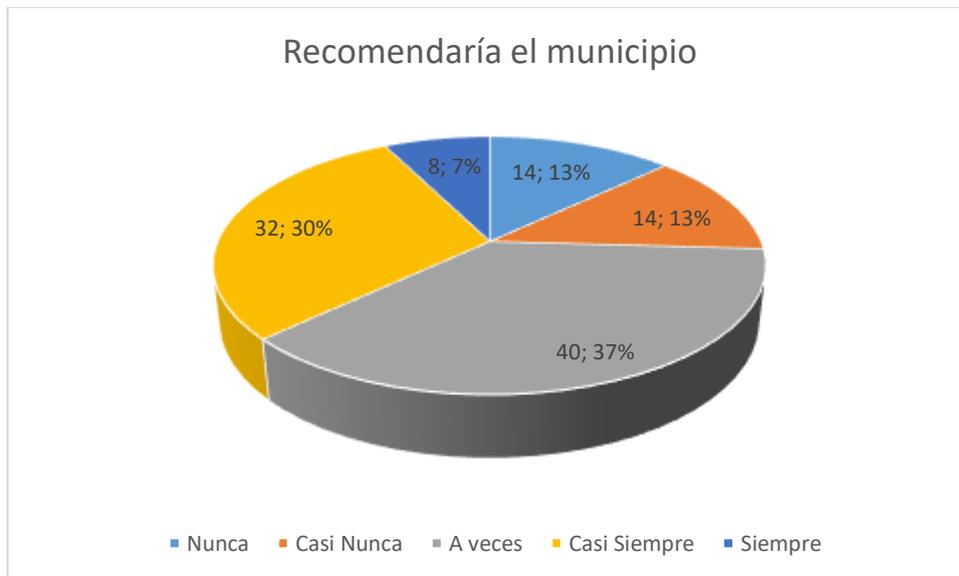


Figura 11: Recomendaría el municipio

El 37% de los usuarios a veces recomendarían realizar trámites en el municipio; mientras que el 30% casi siempre lo recomendaría.

Pregunta 12.- ¿Regresarías por alguno de los servicios que brinda la municipalidad?

Tabla 12: Regresaría al municipio

RREGRESARÍA AL MUNICIPIO		
	Cantidad	%
Nunca	5	4.6
Casi Nunca	14	13
A veces	44	41
Casi Siempre	34	31
Siempre	11	10

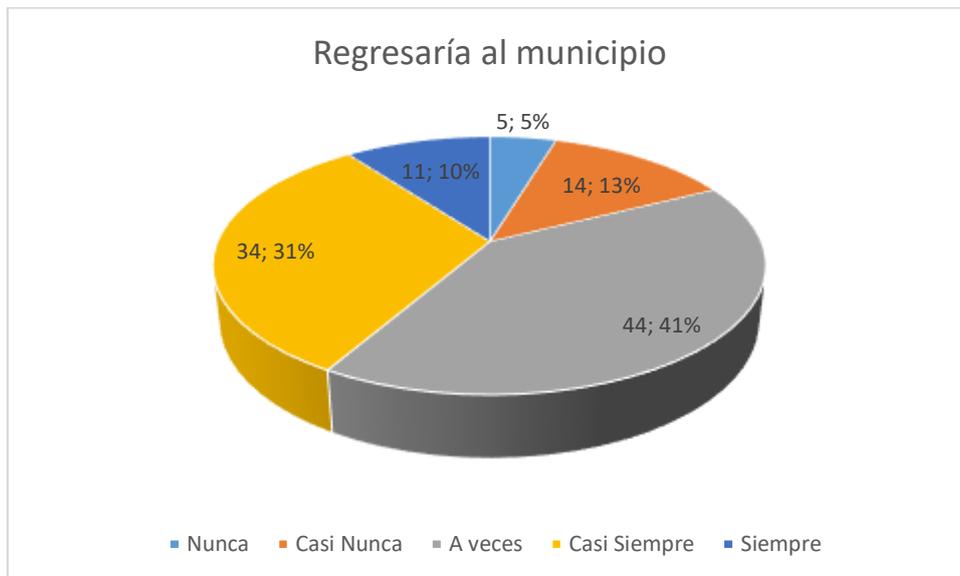


Figura 12: Regresaría al municipio

Asimismo, el 41% de los encuestados afirma que a veces regresaría por los servicios que brinda la municipalidad, seguido de un 31% que indica que casi siempre regresaría.

Pregunta 13.- ¿Recibe los documentos solicitados en el tiempo programado?

Tabla 13: Tiempo programado de documentos

TIEMPO PROGRAMADO DE DOCUMENTOS		
	Cantidad	%
Nunca	10	9.3
Casi Nunca	11	10
A veces	45	42
Casi Siempre	35	32
Siempre	7	6.5

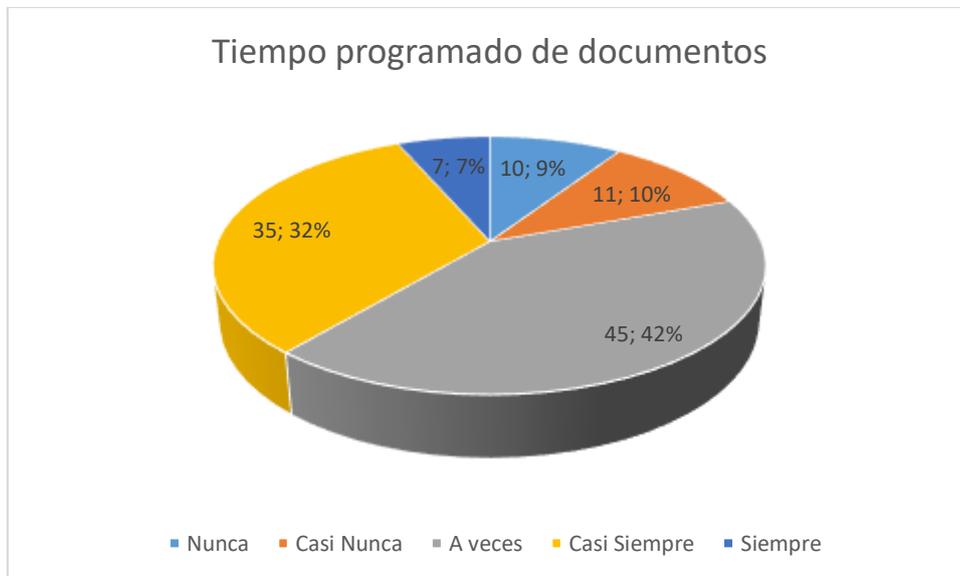


Figura 13: Tiempo programado de documentos

El 42% de los encuestados afirma que a veces recibe los documentos solicitados en el tiempo programado, seguido de un 32% que manifiesta que casi siempre.

Pregunta 14.- ¿El personal guía de forma entendible en los procesos para realizar trámites?

Tabla 14: Guía del personal en tramites

GUÍA DEL PERSONAL EN TRÁMITES		
	Cantidad	%
Nunca	10	9.3
Casi Nunca	21	19
A veces	40	37
Casi Siempre	36	33
Siempre	1	0.9

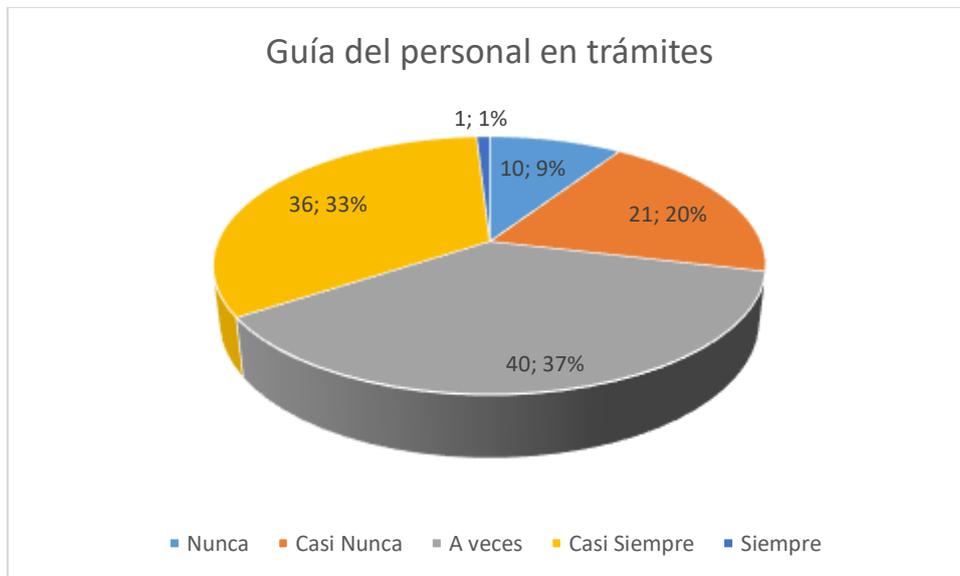


Figura 14: Guía del personal en tramites

El 37% de los usuarios que acuden a la municipalidad manifiestan que a veces el personal guía de forma entendible en los procesos para realizar trámites, seguido del 33% que indica que casi siempre; sin embargo, existe un 20% que opinan que casi nunca.

Pregunta 15.- ¿Los trabajadores de la municipalidad se muestran amables y atentos?

Tabla 15: Personal amable y atento

PERSONAL AMABLE Y ATENTO		
	Cantidad	%
Nunca	10	9.3
Casi Nunca	24	22
A veces	47	44
Casi Siempre	27	25
Siempre	0	0

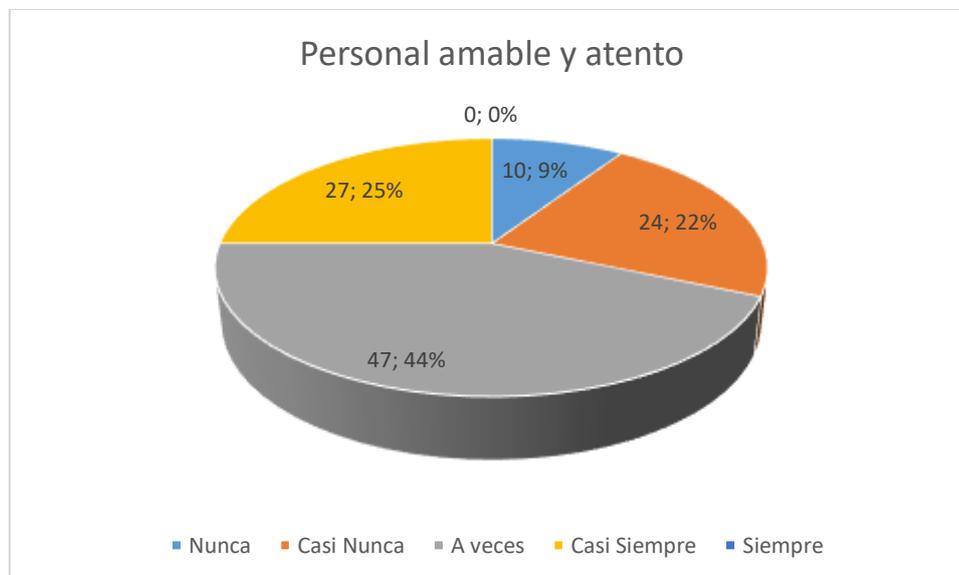


Figura 15: Personal amable y atento

Respecto al trato, el 44% de los encuestados manifestaron que a veces los trabajadores de la municipalidad se muestran amables y atentos, seguido del 25% que indica que casi siempre; no obstante, un considerable 22% opina que casi nunca.

Pregunta 16.- ¿El personal realiza con eficacia sus funciones, respondiendo a sus necesidades?

Tabla 16: Eficacia de funciones del personal

EFICACIA DE FUNCIONES DEL PERSONAL		
	Cantidad	%
Nunca	13	12
Casi Nunca	11	10
A veces	40	37
Casi Siempre	35	32
Siempre	9	8.3

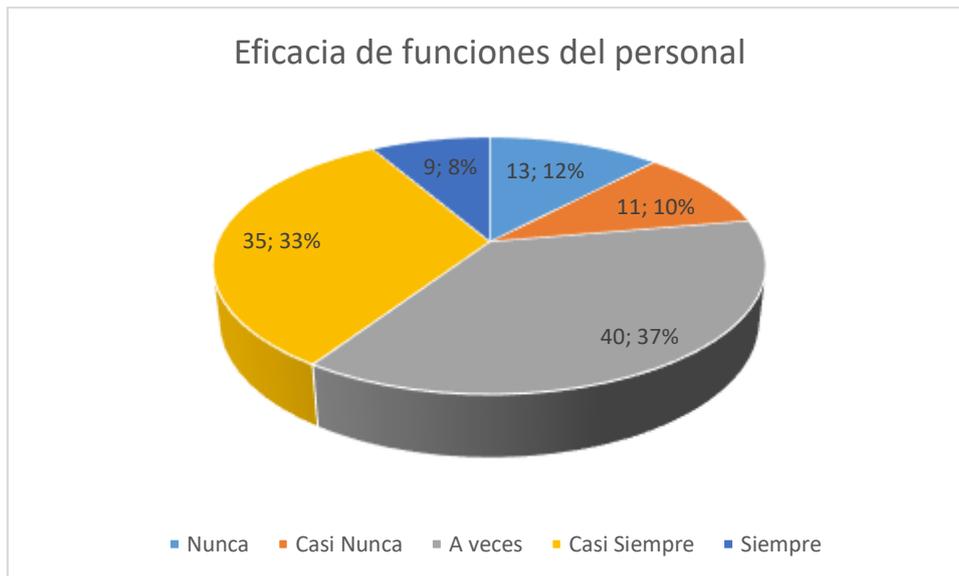


Figura 16: Eficacia de funciones del personal

El 37% de los usuarios de la municipalidad manifiesta que a veces el personal realiza con eficacia sus funciones, respondiendo a sus necesidades, seguido de un 33% que indica que casi siempre.

Pregunta 17.- ¿El personal de la municipalidad reconoce los problemas de los usuarios y los atiende con rapidez?

Tabla 17: Reconocimiento y atención rápida de problemas de usuario

RECONOCIMIENTO Y ATENCIÓN RÁPIDA DE PROBLEMAS DE USUARIOS		
	Cantidad	%
Nunca	11	10
Casi Nunca	18	17
A veces	34	31
Casi Siempre	28	26
Siempre	17	16

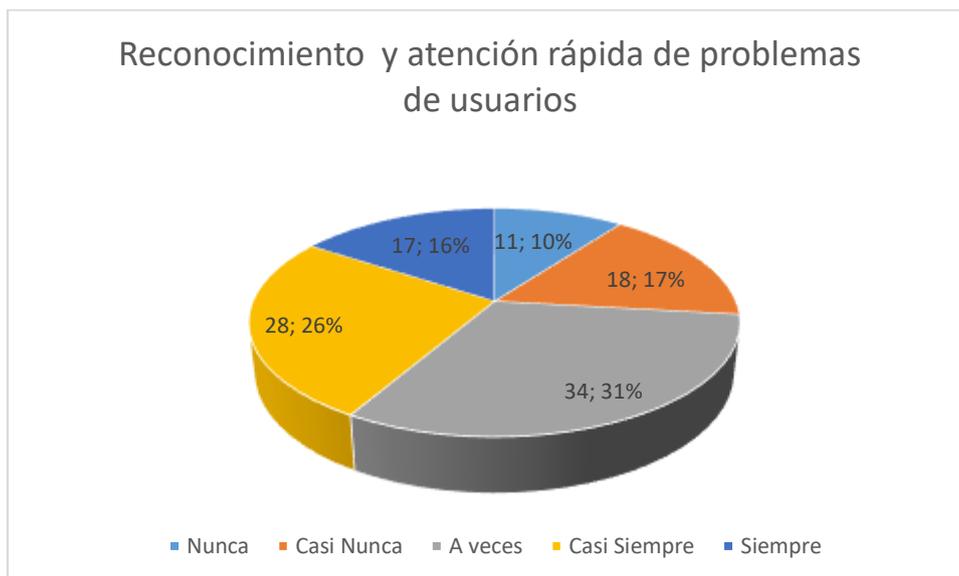


Figura 17: Reconocimiento y atención rápida de problemas de usuarios

Respecto a la rapidez con que atienden los problemas de los usuarios, el 31% indica que a veces el personal de la municipalidad reconoce los problemas y los atiende con rapidez, seguido del 26% que manifiesta que casi siempre.

Pregunta 18.- ¿Los trabajadores del municipio se encuentran calificados para absolver dudas del usuario?

Tabla 18: Personal calificado para absolver dudas del usuario

PERSONAL CALIFICADO PARA ABSOLVER DUDAS DEL USUARIO		
	Cantidad	%
Nunca	21	19
Casi Nunca	31	29
A veces	25	23
Casi Siempre	23	21
Siempre	8	7.4

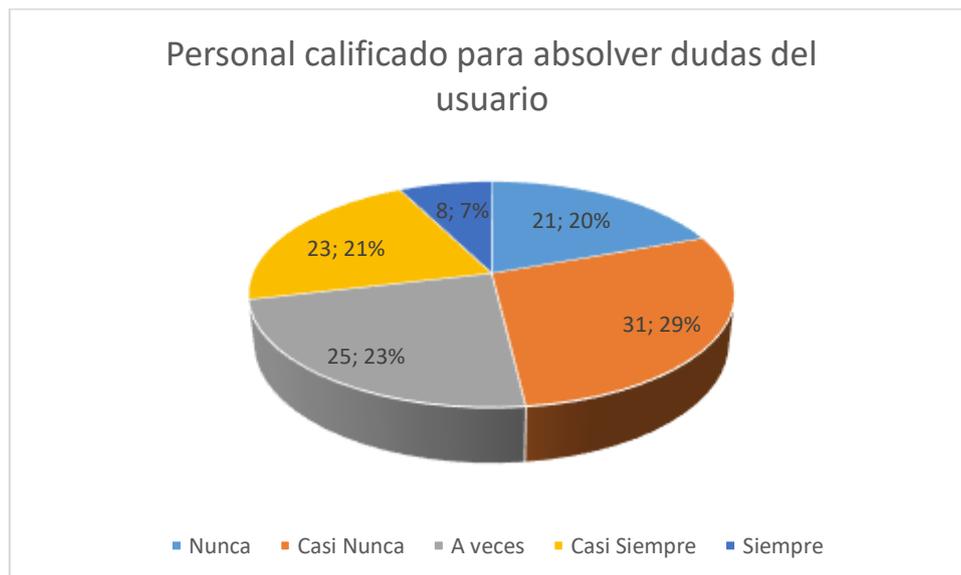


Figura 18: Personal calificado para absolver dudas del usuario

El 29% de los encuestados manifiestan que casi nunca los trabajadores del municipio se encuentran calificados para absolver dudas del usuario; mientras que el 23% y 21% de los usuarios indican que a veces y casi siempre, respectivamente.

Pregunta 19.- ¿La municipalidad apertura a los usuarios el libro de reclamaciones?

Tabla 19: Apertura del libro de reclamaciones al usuario

APERTURA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES AL USUARIO		
	Cantidad	%
Nunca	26	24
Casi Nunca	18	17
A veces	46	43
Casi Siempre	10	9.3
Siempre	8	7.4

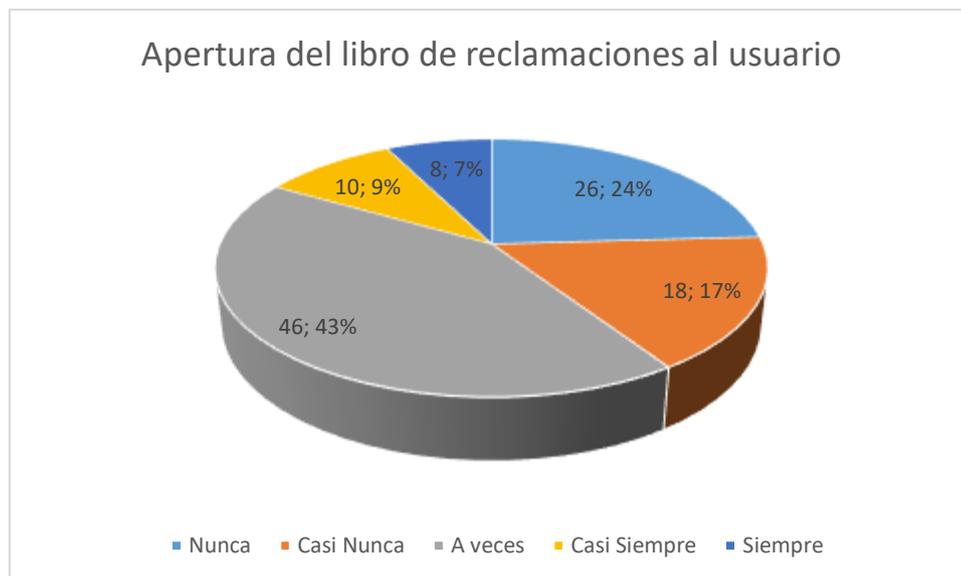


Figura 19: Apertura del libro de reclamaciones al usuario

Respecto al libro de reclamaciones, el 43% de los encuestados afirma que a veces la municipalidad apertura a los usuarios el libro de reclamaciones; mientras que el 24% que indica que nunca lo hace.

Pregunta 20.- ¿La municipalidad apertura el buzón de sugerencias a los usuarios?

Tabla 20: Apertura del buzón de sugerencias al usuario

APERTURA DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS AL USUARIO		
	Cantidad	%
Nunca	20	19
Casi Nunca	12	11
A veces	30	28
Casi Siempre	18	17
Siempre	28	26

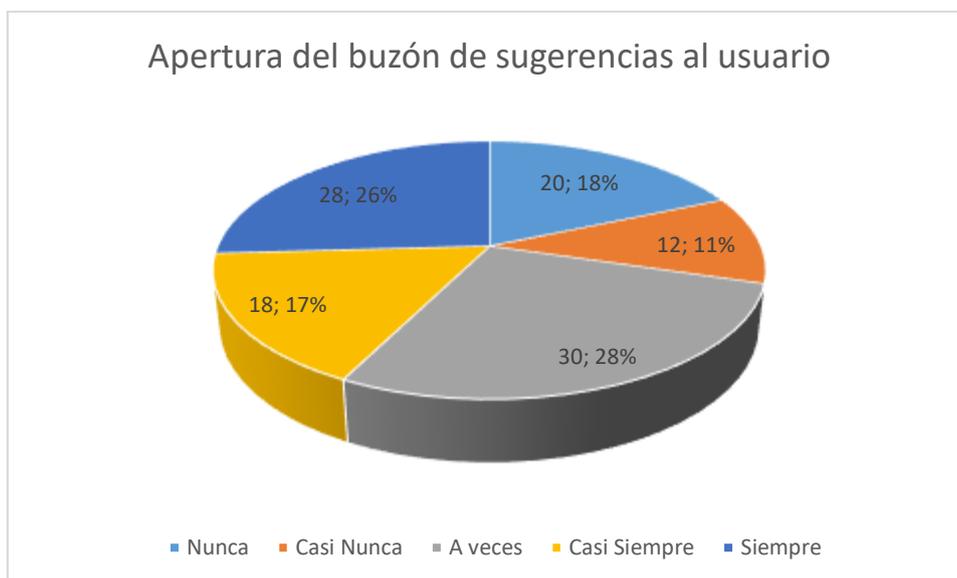


Figura 20: Apertura del buzón de sugerencias al usuario

Respecto al buzón de sugerencias, el 28% de los encuestados afirma que a veces la municipalidad apertura el buzón de sugerencias a los usuarios, seguido del 26% que indica que siempre lo hace.

IV. DISCUSIÓN

En relación a los resultados obtenidos y contrastados con nuestro marco teórico y antecedentes encontrados, y en base a los ítems identificados en la matriz de operacionalización de variables, respondiendo a los objetivos planteados, señalaremos lo siguiente:

Objetivo 01: Diagnosticar la satisfacción del usuario en una municipalidad de la región Lambayeque.

Expectativa: De acuerdo a esta dimensión de estudio, los resultados arrojaron que la expectativa generada por los usuarios que acuden a una municipalidad de la región Lambayeque es cubierta en gran medida por el servicio que presta el mismo; ya que tenemos que la mayoría, comprendida por el 29% y 27% (Ver Tabla 01) de los encuestados, consideran que siempre y a veces reciben los documentos solicitados en el tiempo esperado, respectivamente; sin embargo, un porcentaje menor pero aún considerable indica que nunca los recibe en el tiempo esperado.

Además, la expectativa también se ve de algún modo cubierta al momento de realizar los trámites, ya que la gran mayoría indica que siempre y a veces (31% en ambos casos) los procesos son fáciles de entender y ejecutar; no obstante, aún existe un porcentaje de la población que no está conforme (21%), quienes afirman que casi nunca (Ver Tabla 02). Este es un punto que se debe mejorar para cubrir la satisfacción total de los usuarios.

Asimismo, respecto al servicio y la atención, la gran mayoría de los usuarios están medianamente conformes (Ver Tabla 03), pues el 40% de los encuestados afirma que los trabajadores de una municipalidad de la región Lambayeque brindan una atención esmerada y dan buen trato a los contribuyentes, y el 24% sí manifiestan totalmente su conformidad siempre; sin embargo, un porcentaje menor 24% no se encuentran conformes, indicando que casi nunca. De igual forma, los usuarios se muestran en gran medida conformes con el desempeño de los trabajadores, ya que el 32% y 31% (Ver Tabla 04) indica que los trabajadores de la municipalidad siempre y a veces muestran un buen desempeño al realizar sus funciones, respectivamente; no obstante, un considerable 19% afirma que casi nunca, siendo un reducido pero significativo porcentaje de los usuarios no satisfechos. Así pues, vemos que la satisfacción en este aspecto está de cierta forma cubierta, pero aún hay puntos por mejorar que se tratarán en nuestra propuesta. Sobre esto, la Federación Española de Municipios y Provincias (2003) afirma que “las críticas por la baja calidad de los servicios

que presta la Administración son cada día más frecuentes y, por tanto, la necesidad de cambio se hace más apremiante (...) el factor clave para lograr un alto nivel de calidad en el servicio es igualar o superar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio” (p. 2).

Con respecto a la evaluación del servicio, los usuarios consideran que no cubre del todo su expectativa (Ver Tabla 05), pues indicaron el 29% y 31% que a veces y siempre una municipalidad de la región Lambayeque debe evaluar periódicamente el servicio brindado, y solo un porcentaje menor (20%) considera que casi nunca deben hacerlo. Sin embargo, al momento de preguntarles sobre el libro de reclamaciones (Ver Tabla 06), el 42% de los usuarios afirma que a veces el municipio lo facilita, mientras que otro porcentaje menor (21%) indica que casi nunca lo hacen. Lo mismo ocurre con el buzón de sugerencias (Ver Tabla 07), el 31% de los usuarios considera que el municipio a veces debe revisar su buzón de sugerencias, pero un 30% afirma que casi nunca, seguido de un porcentaje considerable (21%) que manifiesta que siempre debe hacerlo. Al respecto, podemos ver que, de acuerdo al servicio brindado, una municipalidad de la región Lambayeque no cubre al máximo las expectativas y, por ende, la satisfacción plena de los usuarios, pues consideran, en su gran mayoría, que es necesario mejorar en la evaluación del mismo, atendiendo el libro de reclamaciones y el buzón de sugerencias para poder tomarlas en cuenta y responder a la necesidades de los contribuyentes.

Por eso, la organización que brinda servicio no solo debe aspirar a brindar un servicio adecuado, que los usuarios aceptan pero no quedan satisfechos, deben buscar realizar el servicio pronosticado, que implica adelantarse a los requerimientos de los usuarios, mediante el conocimiento de gustos e intereses en el presente, y llegar al nivel del servicio que el usuario esperaba recibir, y por ende, queda satisfechos y a partir de su percepción recomendarán el servicio.

Y para terminar con este punto de las expectativas, en líneas generales, la mayoría de los usuarios consideran que el servicio que brinda una municipalidad de la región Lambayeque a veces (34%) y siempre (23%) es óptimo (Ver Tabla 08), teniendo una demanda aún por satisfacer que, si bien es cierto, existe un porcentaje de la población contribuyente satisfecha con el servicio, también tenemos un porcentaje que falta cubrir al 100%, y es allí donde la propuesta entra a tallar para, de esta forma, aumentar la satisfacción de la demanda de usuarios. Al respecto, Aldana (2011) nos dice que las expectativas

pertenecen al contexto de la competencia de cara a satisfacer las necesidades de los usuarios, es decir, si el servicio no satisface lo que esperaba, el usuario no tendrá un buen juicio del servicio, caso contrario, si el servicio satisface y supera lo que esperaba, entonces su evaluación será positiva.

Fidelización: Respecto a esta dimensión tenemos que la gran mayoría de los usuarios que acuden a una municipalidad desconfía en el compromiso de los trabajadores, pues indicaron que casi nunca y nunca (26% y 20%, respectivamente) los trabajadores se comprometen en hacer algo por ellos y lo realizan; sin embargo, existe un 25% y 21% que manifiestan que a veces y casi siempre, respectivamente. (Ver Tabla 09). Este es un aspecto que hay que mejorar considerablemente y que consideraremos en nuestra propuesta.

De igual forma, siguiendo con el tema de confianza, el 40% de los encuestados afirma que en una municipalidad a veces le inspira confianza con respecto a los servicios que brinda; no obstante, existe un considerable 22% que indica que casi siempre confía. (Ver Tabla 10). De esto, podemos ver que la confianza en cuanto a los servicios sí mayor, siendo un punto a favor que ayuda a la satisfacción de los mismos, sin embargo, aún hay trabajo por hacer para llegar a un nivel óptimo de confianza.

Respecto a la recomendación, la gran mayoría (37% y 30) recomendaría a veces y casi siempre realizar trámites en este municipio, respectivamente. (Ver Tabla 11). Aquí también podemos ver un nivel de satisfacción adecuado, pero que aún no llega a lo óptimo.

Así mismo, en el caso de retorno, el 41% y 31% regresaría a veces y casi siempre por alguno de los servicios que brinda una municipalidad (Ver Tabla 12); lo cual indica que existe un porcentaje entre regular y óptimo de fidelización que, sin embargo, como en el caso anterior, no llega a los niveles esperados de satisfacción. En tal sentido, la fidelización busca mantener al usuario, pues para fidelizarlo, primero se ha conseguido al cliente. Por tanto, la fidelización implica darle ya no un trato masivo, sino personalizado; para ello deben seguirse estrategias correctas que permitan alcanzar dicho objetivo. En este caso, nuestra propuesta está encaminada a lo que nos dice este autor: “Estrategias para la fidelización implica: brindar un buen servicio al cliente, brindar servicios de Post Venta, Mantener contacto con el cliente, buscar un sentimiento de pertenencia, usar incentivos, ofrecer un producto de buena calidad”. (Escuela de Negocios, 2006, p. 6). En base a esto, la propuesta

debe ir enfocada en utilizar dichas estrategias que permitan contribuir en gran medida a alcanzar un nivel óptimo de satisfacción en los usuarios de una municipalidad.

Capacidad de respuesta: Respecto a esta dimensión, el 42% de los usuarios indican que a veces recibe los documentos solicitados en el tiempo programado, mientras que un considerable 32% opina que casi siempre (Ver Tabla 13); lo cual indica que hay un porcentaje mayor de la población que se encuentra satisfecha de regular a óptimo en este aspecto. Esto se corrobora en los resultados del primer ítem de la dimensión de expectativa, teniendo un significativo porcentaje de aceptación por parte de los usuarios. En este punto, podemos ver que la satisfacción, en base a la capacidad de respuesta, es aceptable, mas no llega a los niveles óptimos esperados, que es lo que la propuesta apunta a lograr.

De igual forma, en el caso de los procesos, el 37% de los usuarios afirman que a veces el personal de una municipalidad de la región Lambayeque guía de forma entendible en los procesos para realizar trámites, seguido del 33% de encuestados que opinan que casi siempre lo hace (Ver Tabla 14); lo cual coincide con el porcentaje de aceptación alcanzado en el segundo ítem de la dimensión de expectativa. Aquí también nos podemos dar cuenta que se cubre en la misma proporción tanto la expectativa de los usuarios acerca del servicio como el servicio mismo que reciben.

En cuanto al trato, la mayoría de los usuarios afirman que a veces los trabajadores de una municipalidad se muestran amables y atentos, representado por el 44%, mientras que un 25% opina que casi siempre se muestran así. (Ver Tabla 15). De esto, podemos ver que existe concordancia con la expectativa generada por ellos, ya que en los resultados obtenidos en el ítem de dicha dimensión, los usuarios coinciden con sus respuestas en casi el mismo porcentaje. Así, pues, nos damos cuenta que en este punto también coincide tanto la expectativa como el mismo servicio que reciben los usuarios.

De acuerdo a los resultados arrojados respecto a la eficacia de funciones (Ver Tabla 16), el 37% de los encuestados afirman que a veces el personal realiza con eficacia sus funciones, respondiendo a sus necesidades, seguido de un 32% que opina que casi siempre lo hace; lo cual es corroborado con el nivel de expectativa alcanzado, ya que en el ítem de dicha dimensión, se obtuvo casi el mismo porcentaje de aceptación. Por tanto, respecto al desempeño de las funciones, el personal posee un nivel de regular a óptimo, el cual debe ser mejorado en la propuesta.

Así mismo, respecto a la rapidez con que atienden la problemática de los usuarios (Ver Tabla 17), el 32% y 26% afirman que a veces y casi siempre el personal de una municipalidad reconoce los problemas de los usuarios y los atiende con rapidez, respectivamente. Y es que, según el 23% y 21% indica que a veces y casi siempre los trabajadores del municipio se encuentran calificados para absolver dudas del usuario; sin embargo, el 29% opina que casi nunca (Ver Tabla 18). De esto, podemos concluir que si bien es cierto, el desempeño del personal tiene un porcentaje de regular a óptimo de aceptación, aún existe un porcentaje de usuarios que no están satisfechos, y esto se puede ver reflejado en el ítem anterior, en el cual un considerable grupo de encuestados piensa que el personal no está lo suficientemente calificado; identificando así, una debilidad que debemos resolver y mejorar en nuestra propuesta planteada.

Y es que, Revotto nos dice que la capacidad de respuesta hace referencia a “la agilidad o buena disposición de los empleados al proveer el servicio, capacidad de actuar en situaciones imprevistas, esta parecería ser una de las dimensiones en las que es más difícil alcanzar buenas evaluaciones en un servicio público.” (Revotto, p.26,). Es por eso que, como ya lo mencionamos, la propuesta debe estar enfocada en poner énfasis a este punto, para que la organización pueda alcanzar mejores evaluaciones, traducido en un elevado nivel de satisfacción.

Por otro lado, con respecto al libro de reclamaciones y al buzón de sugerencias, el 43% y 28%, respectivamente (Ver Tabla 19 y 20), considera que a veces una municipalidad de la región Lambayeque los apertura a los usuarios; siendo el buzón de sugerencias un poco más accesible, según el 26% de los encuestados que opina que siempre lo hacen. De esta forma vemos que debe haber una mayor apertura para recibir tanto las quejas o reclamos, como las recomendaciones de los usuarios; siendo este aspecto muy importante para brindar una mejor calidad de servicio y, por ende, alcanzar un nivel óptimo de satisfacción del usuario.

En tal sentido, la capacidad de respuesta evita molestias en los usuarios buscando complacencia en el usuario, por ello las municipalidades a través del MOF lograría que los responsables de cada área municipal atiendan los casos con prontitud, previa evaluación de la factibilidad de lo requerido por los ciudadanos.

Por tal razón, Rojas (2017) nos dice que, como toda organización que brinda servicios su existencia dependerá de su posicionamiento en el mercado, en tal sentido el Estado, a

través de las municipalidades manejan una serie de servicios a los ciudadanos, quienes buscan respuestas inmediatas que satisfagan sus expectativas, tal sería el caso de pagar arbitrios, el cual si se pudiera pagar en cualquier municipalidad, los ciudadanos comprobarían la capacidad de respuesta.

En resumen, de acuerdo a los resultados obtenidos en la variable de satisfacción del usuario, podemos concluir que coincide con lo expuesto por Rojas (2015) en su tesis “Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de Lo Prado”, donde concluye que “el Factor Organizativo (calidad en términos de agilidad en los procesos y tiempos de espera) y el Factor Humano (calidad en términos de la atención por parte del funcionamiento) los que inciden mayormente en la Satisfacción, dejando al margen a la Calidad e Imagen”. (Rojas, 2015, p. 2). Por tanto, como ya lo hemos mencionado a lo largo de la discusión, se pondrá énfasis en esos dos aspectos indispensables para alcanzar altos niveles de aceptación y satisfacción.

De igual manera, Caballero A. (2016) en su Tesis “Calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016”; nos dice que “a mayor calidad del servicio proporcionada por la Municipalidad Distrital de El Porvenir, mayor será la satisfacción hacia el usuario, en cambio si la municipalidad suministrara un servicio de menor calidad, menor será la satisfacción de los mismos. Por lo tanto se concluye que existe relación directa entre las variables estudiadas.”. (Caballero, 2016, p. 10).

Objetivo 02: Identificar los aspectos determinantes de la insatisfacción del usuario en una municipalidad de la región Lambayeque.

Luego de un análisis exhaustivo de las dimensiones que componen la variable de satisfacción, tenemos que existe nivel regular de aceptación, acercándose en algunos casos al nivel óptimo, pero con un porcentaje medianamente aceptable. Esto se asemeja mucho a lo encontrado por Chang J. (2014) en su tesis “Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán San Marcos” quien nos dice que “La atención al cliente; en este caso el usuario ciudadano, es fundamental pues está orientado a generar la confianza, imagen y el desarrollo de los habitantes que conforman su jurisdicción, promoviendo y cumpliendo con las funciones para lo cual fue concebida”; y en donde concluyó que “la mayoría de

usuarios califica la atención que actualmente se le brinda de manera regular; sin embargo, al analizar los aspectos tangibles e intangibles que la conforman, se concluye que es deficiente. Considerando esta conclusión se recomienda a las autoridades de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, diseñar el plan de atención al usuario, con el objeto de fortalecer la calidad de los servicios presados, elevar la satisfacción del usuario y crear una buena imagen de la comuna”. (Chang, 2014, p. 2).

Sin embargo, dentro de los aspectos determinantes de insatisfacción de los usuarios de una Municipalidad. Encontramos la atención del personal, la evaluación al mismo, la apertura tanto del libro de reclamaciones como del buzón de sugerencias, el compromiso del personal, y trabajadores calificados para absolver dudas del usuario. Respecto a ello, Maco, N. (2015), en su tesis “Mejoramiento de la calidad del servicio para incrementar la satisfacción de los usuarios en el área asistencial del C.A.P III “Manuel Manrique Nevado” – Distrito José Leonardo Ortiz – 2014” concluye lo siguiente: “Primero; Comunicación: es importante atender tanto las quejas como las sugerencias o reconocimientos. Segundo: Desarrollar una Relación; entre más personal (de persona a persona) sea la interacción y el contacto, más comprendidos e identificados se sentirán. Tercero: Mantén la Integridad, las expectativas de un cliente generarán un efecto positivo en su nivel de satisfacción y cuarto; Obtener Retroalimentación: Cada oportunidad de acercamiento que logremos “aprovechar” se convertirá en una fuente de mayor satisfacción que ayudará a generar lealtad y, por consiguiente, retener a nuestra base de clientes”. (Maco, 2015, p.16). Por tanto, tomaremos como referencia dichas conclusiones para plasmarlas en la elaboración de nuestra propuesta.

Diversos autores afirman que constituye el éxito de toda empresa el lograr que sus empleados sientan que los objetivos de ésta se alinean con sus propios objetivos personales, capaces de satisfacer sus necesidades y llenar sus expectativas. Sin embargo debe entenderse que el concepto de motivación varía de acuerdo a la persona y a factores sociales y culturales.

Así, existen muchas técnicas para promover la motivación laboral, pero deberán observarse factores como la edad, idiosincrasia, nivel social y cultural del individuo para identificar cuáles son las más efectivas de acuerdo al caso en particular. Estas técnicas y estrategias de motivación deben ser consideradas en la propuesta planteada.

De igual forma, respecto a la comunicación, en el caso de la interna se maneja solo a través de memorándums, mientras que en la externa se utilizan notas de prensa, comunicados

y cualquier otro documento que este suscrito por el alcalde. Así mismo, las herramientas de comunicación que utilizan son masivas como la radio, prensa y televisión, así como virtuales como el portal web institucional y las redes sociales (Facebook). Además, las actividades de Imagen Institucional que utilizan son las publicaciones en la web y el fan page, así como en emisoras locales. Sin embargo, las municipalidades de no cuenta con un Plan de Comunicación que contemple todas las herramientas y estrategias que debe tener en consideración para el buen proceso comunicativo de la institución.

La comunicación interna es aquella que se da entre los miembros de una organización, y está muy ligada a la motivación de los empleados. Se trata de la forma en la que se establece la interacción entre los empleados de la misma o de diferentes jerarquías, por lo que es importante incluirla en la estrategia de comunicaciones de la empresa. Y es que la mayoría de conflictos en el ámbito laboral son provocados por una mala comunicación: tareas que no han sido bien definidas, falta de información o interferencias o fallos en los canales de comunicación. Así pues, Gonzales R. (2017) en su tesis “La Comunicación Organizacional y su incidencia en la Gestión Directiva en la Municipalidad Provincial de Huánuco 2017”, concluyó que, con un nivel de significancia del 5%, existe una incidencia directa entre la comunicación organizacional interna y la gestión directiva de la Municipalidad Provincial de Huánuco en el año 2017. Asimismo se determinó que el nivel de comunicación organizacional interna en promedio está situado en una escala valorativa de regular, de igual manera la gestión directiva dentro de la Municipalidad Provincial de Huánuco”. (González, 2017, p. 4). Es por eso que la propuesta también debe estar direccionada a establecer un buen canal de comunicación interno para manejar un mismo idioma entre los miembros de la municipalidad, compartiendo unos mismos objetivos y principios, para así contribuir a la calidad de servicio y, por ende, a la satisfacción de los usuarios.

En cuanto a la autonomía para la toma de decisiones, en una municipalidad de la persona encargada de decidir es el alcalde: Alden Padilla Díaz, y su accionar se basa en las facultades que le confiere el artículo 20 de la ley orgánica de las municipalidades número 27972. Asimismo, la supervisión del cumplimiento de las decisiones tomadas y su curso progresivo lo realizan mediante el seguimiento del diagrama GANT (cronograma de actividades), el cual es elaborado por la gerencia municipal. De igual forma, según el directivo, afirma que casi siempre el personal acepta y cumple con sus sugerencias y recomendaciones, así como también casi en su totalidad es respetado por el mismo. De esto,

Armas (2014) en su tesis “Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán – 2012” nos dice que “como consecuencia del estudio se pudo llegar a la siguiente conclusión, que la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán no es del todo satisfactoria, y esto se debe al fuerte contenido político en las decisiones que se toman y que no permiten mejorar los servicios que ofrece la Municipalidad”. (Armas, 2014, p. 2). Podemos darnos cuenta que el factor político influye en la toma de decisiones y, por ende, en la calidad del servicio brindado a los usuarios.

Respecto a la calidad total del servicio, según el directivo, nos menciona que se determina la ejecución de los trámites y los tiempos de espera, a través de lo establecido en el Texto único de Procedimientos Administrativos (TUPAC). Asimismo, respecto al acompañamiento y guía en los procesos para lograr los objetivos trazados, solo se les ha brindado una capacitación mediante diplomados en procesos administrativos y gestión pública. Además, como parte de la metodología de trabajo empleada, utilizan directivas y normatividad vigente por cada puesto de trabajo. Por lo que podemos ver, sí cuentan con herramientas que ayudan a mejorar la calidad total del servicio, sin embargo, no es suficiente para alcanzar mayores niveles de satisfacción, por lo mismo que existe aún un porcentaje considerable de la demanda que no logramos satisfacer en su totalidad. Los autores mencionan que este es un enfoque de gestión, difundido a nivel mundial, que tiene por objetivo mejorar el desempeño operacional de las organizaciones, brindando un enfoque sistémico para mejorar continuamente las actividades operativas, de tal forma que la empresa cumpla cada vez mejor con los requerimientos del cliente.

Por otro lado, en cuanto a la mejora continua, tenemos que la municipalidad realiza diplomados para capacitar a su personal, además de una evaluación esporádica al mismo. Asimismo, respecto a la evaluación y supervisión de los trabajadores, se ha realizado una evaluación de gestión para resultados de desarrollo (GPRD), la cual la ejecutan de forma anual. Por lo que vemos en este punto tampoco es suficiente como para medir el desempeño de sus colaboradores y traducirlo en actividades de capacitación. Y es que las organizaciones deben analizar la efectividad de los procesos utilizados de manera tal que existe alguna desviación pueda corregirse o mejorarse, hasta llegar a ejercer un liderazgo. Es así que la mejora continua es un proceso que pretende mejorar los servicios, productos y procesos de una empresa u organización mediante una actitud general, el cual configura la base para

asegurar la estabilización de los circuitos y una continuada detección de errores o áreas de mejora.

Por consiguiente, luego de analizar a profundidad las dimensiones que conforman la tenemos que, si bien es cierto, una municipalidad se vale de las herramientas de Gestión que proporciona el Estado, éstas no son profundizadas ni compartidas por todos los miembros, por lo que no se logra con eficacia el cumplimiento de los objetivos planteados y, por ende, no contribuye a satisfacer las necesidades de los usuarios contribuyentes. Y es que Dávila J. (2016) en su tesis “Efectividad de las herramientas de gestión para mejorar el Servicio al Usuario en el área de la Sub Gerencia de obras públicas y convenios de la Municipalidad Provincial De Chiclayo” manifiesta que “las Municipalidades cuentan con un marco normativo y administrativo en el desarrollo de su gestión garantizando a la población una correcta prestación de los servicios públicos; para ello deben utilizarse correctamente las herramientas de gestión, las cuales contienen actividades, estrategias y técnicas idóneas que proyectan a la comunidad la imagen de un gobierno eficiente”. Por lo que en dicha investigación se estudiaron “las diferentes herramientas de gestión, llámense Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley Orgánica de Municipalidades, Reglamento Interno del Consejo Municipal, Reglamento de Organización y Funciones, Manual de Organización y Funciones, Cuadro de Asignación de Personal, Texto Único de Procedimientos Administrativos, Plan Operativo Institucional, Plan Estratégico Institucional, Reglamento Interno de Control y Permanencia de Personal, Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, etc.”; y en el que se concluyó que “primero se requiere un buen conocimiento de la normativa aplicable por parte del funcionario y servidor municipal y segundo la satisfacción de los usuarios se logrará a través de un plan de mejora de la calidad de servicio”. (Dávila, 2016, p. 5).

Por último, podemos concluir que la calidad del servicio brindado por una municipalidad contribuye de manera significativa en la satisfacción de los usuarios. Tal como lo mencionan Velarde, C y Medina, D. (2016), quienes realizaron la tesis “Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, distrito de Lurigancho, durante el año 2016”, en donde demuestran que “existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente, mediante p valor igual a 0.000 (p valor < 0.05), lo cual se asevera en otros trabajos de investigación de diferentes sectores y países. (Velarde y Medina, 2016, p. 17). También hace referencia sobre

ello Allecachuamán, M. (2015), en su Tesis “Calidad de Servicio y satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015”, donde determinan que “existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Quiere decir que, a buena calidad de servicio, habrá mayor satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha”. (Allecachuamán, 2015, p. 8).

Por tal razón, la presente investigación busca elevar el nivel de satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la región Lambayeque.

V. CONCLUSIONES :

Luego de un análisis profundo de la variable dependiente satisfacción del usuario, los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los mismos, indican que la satisfacción se encuentra en una escala de regular a óptimo, pues se encontró un porcentaje mayoritario de aceptación, conformado por el 34% de usuarios que consideran que el servicio brindado por una municipalidad de la región Lambayeque a veces es óptimo, seguido del 23% que afirma que siempre es así, y del 19% que opina que casi siempre lo es.

Dentro de los aspectos de insatisfacción más relevantes que identificaron los usuarios de una municipalidad de la región Lambayeque, se encontró la falta de evaluación del servicio en y la poca apertura del libro de reclamaciones y buzón de sugerencias; pues, respecto al primero, se encontró que el 31%, 29% y 14% considera que a veces, siempre y casi siempre, se debe evaluar periódicamente el servicio brindado, respectivamente; en cuanto al segundo, el 42% de los usuarios afirma que a veces se les facilita el libro de reclamaciones, mientras que el 31% y 30% afirma que a veces y casi nunca, respectivamente, revisan el buzón de sugerencias.

VI. REFERENCIAS

- ACENECER Cano, Yeiny. "Liderazgo y Motivación". Tesis (Título de licenciada en Psicología Industrial / Organizacional). Quetzaltenango, Universidad Rafael Landívar, 2015, 08 p.
- ACOSTA, M. (1981). Teoría general de la concesión. Revista archivo de derecho público y ciencias de la administración. Vol .11 Venezuela.
- AGUINAGA, A. F. y Gastelo, J. R. (2013). Estrategias para la mejora de la gestión en Epsel Lambayeque (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú), 24 p.
- ALBERT, I. (1999). Gestión, productos y servicios de las agencias de viajes. Madrid: Ramón Areces.
- ALDANA, L. (2011). Administración por la calidad (1 ed.). Cundinamarca, Colombia: Universidad de La Sabana, Alfaomega.
- ALFARO, R (2012). "Satisfacción Laboral y su Relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades". Tesis (Grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas). Lima, Politécnica Universidad Católica del Perú, 24 p.
- ALLCCAHUAMÁN Inca, Miker. "Calidad de Servicio y satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015". Tesis (Título de Licenciado en Administración de Empresas). Andahuaylas, Universidad Nacional José María Arguedas, 2015, 17 - 21 p.
- ÁLVAREZ Castro, Gelsi María. "Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales". Tesis (Grado de Magister en Sistemas de la Calidad). Caracas, Universidad Nacional Católica Andrés Bello, 2012, 08, 36 p.
- ÁLVAREZ. (2007) Modelo de gestión directiva para la pequeña y mediana empresa.
- ALVILA Hernández, Gildardo Guadalupe. "Satisfacción del usuario en relación con la atención recibida por el médico familiar en la unidad de medicina familiar N°.16 Infonavit, La estancia, Colima". Tesis (Especialista en Medicina Familiar). Colima, Universidad de Colima, 2007, 18p.
- ARMAS, L. (2014). Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán – 2012. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú. Pág. 2.

- AZNARAN Meregildo, María Elena. "Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de El Porvenir". Tesis (Bachiller en Ciencia Económicas). Trujillo, Universidad Nacional de Trujillo, 2016, 10p.
- BALAREZO Toro, Byron David. "La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive". Tesis (Título de Ingeniero de Empresas). Ambato, Universidad Técnica de Ambato, 2014, 43 p.
- BELTRÁN Miranda, Sorangela. "La gestión directiva: un concepto construido desde las comprensiones de los directivos docentes de las escuelas públicas bogotanas. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. Disponible en: <http://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/245/1140>
- BERRY Torres, José. "Expectativas del servicio deseado". Artículo (Documentación de las Ciencias de la Investigación). México, Universidad de investigación Bibliotecológicas, 2010, 09 p. ISSN: 0209-4209.
- CABALLERO Noriega, Andres. (2016) "Calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016". Universidad César Vallejo. La Libertad. 10 p.
- CAD (2013) Atención al ciudadano en municipalidades provinciales 2013. Boletín CAD N° 156 (Ciudadanos al día).
- CAMPOS Encalada, Segundo Fernando y LOZA Chávez, Pedro Manolo. "Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa". Tesis (Título de Licenciado en la Especialidad de Bibliotecología). Ibarra, Universidad Técnica del Norte, 2011, 18 p
- CASASSUS, J. (2002) cambios paradigmáticos en educación. San pablo: revista brasileira de educación.
- CHANG Figueroa, Juan José. "Atención al Cliente en los Servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos". Tesis (Título de Licenciado en Administración de Empresas). Quetzaltenango, Universidad Rafael Landívar, 2011, 24 p.
- CHAPARRO. (2012) Liderazgo transformacional en las estrategias de gestión en el equipo directivo de Unitrópico a propósito de las mejoras institucionales. Línea de Investigación en Liderazgo y Gestión Bogotá.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. Editorial: Mcgraw-hill 2007, 8ª edición. Páginas 45- 59.
- CIVERA Satorres, Manuel. "Análisis de la Relación entre calidad y satisfacción en el Ámbito hospitalario en función del modelo de Gestión Establecido". Tesis (Grado de Doctor

- en Administración de Empresas y Marketing). Castellón de la Plana, Universidad Jaume, 2008, 71 p.
- DAFT, R. (2005) Teoría y diseño organizacional. 8ª edición. Editorial Thomson México.
- DÁVILA, J. (2016). Efectividad de las herramientas de gestión para mejorar el Servicio al Usuario en el área de la Sub Gerencia de obras públicas y convenios de la Municipalidad Provincial De Chiclayo. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo – Perú. Pág. 5.
- DIEZ, M. (1956) el acto administrativo ed. Bibliográfica argentina. P.73
- ESCUELA de Negocios, EOI- Profesores de Marketing estratégico (2006). Fidelización de Negocios. Lima, Perú: MBA
- FEDERACIÓN Española de Municipios y Provincias (2003). Procesos de mejora Continua. Valladolid, España: FEMP.
- FERNÁNDEZ, M. (1999). Diccionario de recursos humanos: Organización y dirección. Madrid: Díaz de Santos.
- GARCÍA Garrido, Liz Caro. “Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del banco Ripley S.A. – Agencia Mall Aventura Plaza, Trujillo, Año 2011”. Tesis (Título de Economista). Trujillo, Universidad de Nacional de Trujillo, 2011, 27 p.
- GARCÍA Ruesta, Meysi Vanessa. “Medición de la Satisfacción del clima en una empresa de Retail”. Tesis (Título de licenciada en Administración de Empresas). Piura, Universidad de Piura, 2011, 10 p.
- GARCÍA, Rodolfo y Gálvez, Norma. “Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de Salud: MINSA – ESSALUD, Chongoyape - Perú”. Tesis (Título de licenciado en Administración de Empresas). Lambayeque, Universidad Señor de Sipán, 2011, 9 p.
- GONZALES Ocaña, Karyn María. “Trabajo en Equipo y Satisfacción Laboral”. Tesis (Título de Licenciada en Psicología). Quetzaltenango, Universidad Rafael Landívar, 2015, 07 p.
- GONZÁLEZ M; Gutiérrez, J. (2005). Método gráfico para la evaluación de la calidad microbiológica de las aguas recreativas, Centro Habana, CIP 10300, Cuba.
- GONZÁLEZ. (2000) Evaluación y gestión de la calidad educativa, un enfoque metodológico. Ediciones Aljibe. Málaga, España. <http://repository.javeriana.edu.co/bitstream/10554/1434/1/MateusFerroSmith2011>.
- GUTIÉRREZ, P; Vasquéz, J; y Cuesta, P; (2010). “Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los

- ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad”. Ed. Innovar. Vol.20, p.145.
- HERNÁNDEZ Muñoz, Mónica Cristina. “Propuesta del Modelo de Gestión del conocimiento para la Gerencia de Gestión documental y centro de servicios compartidos del grupo Bancolombia en Medellín”. Tesis (Título de Especialista en Gerencia de Servicios de Información). Medellín, Universidad de Antioquia, 2010, 42 p.
- HERNÁNDEZ Salazar, Patricia. “La importancia de la Satisfacción del usuario”. Investigación (Documentación de las Ciencias de la Investigación). México, Universidad de investigación Bibliotecológicas, 2011, 350 p. ISSN: 0210-4210.
- LAMATA, F. (1998). Manual de administración y gestión sanitaria. Madrid: Díaz Santos. Lima, Perú.
- LÓPEZ de Gelviz, Nilsa Joany. “Un enfoque pluriparadigmatico para la competitividad inspirada en la innovación de las Pymes en la Postmodernidad”. Tesis (Grado de Doctor en Economía). Venezuela, Universidad Central de Venezuela, 2009, 23 p.
- LÓPEZ Guttama, Fernando. “Modelo de Liderazgo Situacional para directivos de las Empresas Publicas de Ecuador: Aplicabilidad e Impacto en la Gestión”. Tesis (Grado de Magister en Administración de Empresas). Guayaquil, Universidad Politécnica Salesiana, 2012, 23 p.
- MACO Macalopú, Nancy. “Mejoramiento de la calidad del servicio para incrementar la satisfacción de los usuarios en el área asistencial del C.A.P III “Manuel Manrique Nevado” – Distrito José Leonardo Ortiz – 2014”. Tesis (Título de Licenciada en Administración Pública). Chiclayo, Universidad Señor de Sipán, 2015, 16p.
- MARTÍNEZ, C. (2006) el método de estudio de caso.estrategia metodológica de la investigación científica. Pensamiento y gestión nº 20.
- MARTINEZ, F. (2003). Satisfacción de los usuarios en los Centros de salud de Trinidad y Bogotá. [En Linea] Revista de salud pública. Disponible en: [Http:// bus.s.d.cu/revista/enf/vol17201/enf11201.htm](http://bus.s.d.cu/revista/enf/vol17201/enf11201.htm). [2011, 2 de Noviembre].
- MEDINA, J; García,E; y De la Garza. (2009). “Influencia de los factores de implementación en la calidad de los sistemas de información para la satisfacción de los usuarios”. Gestión de tecnología y sistemas de información, 2009, Vol.6, p. 27
- MILLONES Zagal, Paulo. “Medición y control del Nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado”. Tesis (Título de Ingeniero Industrial y de Sistemas). Piura, Universidad de Piura, 2009, 10p.
- MINISTERIO de la Presidencia- Gobierno de España (2009). Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos (2 ed.). Madrid, España: Agencia de Evaluación y Calidad.

- MOYA Gómez, María Gabriela. "Modelo de servicio de atención al cliente con apoyo tecnológico". Tesis (Título de Ingeniero en Información y Control de Gestión). Chile, Universidad de Chile, 2004, 24 p.
- MURGA, Oscar. (2014). "Las habilidades blandas en la gestión directiva". Gerente General de Synergia Perú, Asesores en Gestión Humana. Perú. Disponible en: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/articulos/las-habilidades-blandas-en-la-gestion-directiva/>
- PERALTA Montecinos, Jennifer. "Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio". Tesis (Título de Licenciado en Administración de Empresas). Chile, Universidad de Tarapacá, 2006, 05 p.
- PÉREZ Gorostegui, E. y Oteo Ochoa, L. A. (2006). Función directiva y recursos humanos en Sanidad. Madrid: Díaz de Santos.
- PINO Jordán, Ricardo Miguel. "La relación entre el sector Industrial y el tamaño de empresa con las prácticas de la calidad total y el desempeño organizacional". Tesis (Grado de Doctor en Administración Estratégicas de Empresas). Lima, Pontificia Universidad Católica del Perú, 2008, 15 p.
- QUINN, R. (2005). Maestría en gestión de organizaciones. Madrid: Díaz Santos.
- QUISPE Vargas, Edgar. "Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015". Tesis (Título de Licenciado en Administración de Empresas). Andahuaylas, Universidad Nacional José María Arguedas, 2015, 16p.
- REVOTTO, R (s/f) "Apunte docente La calidad del servicio percibida en el sector público Pontificia Universidad Católica de Valparaíso".
- ROJAS Pinto, Julio Eduardo. "Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de Lo Prado". Tesis (Grado de Magister en Gestión y Políticas Públicas). Santiago de Chile, Universidad de Chile, 2015, 02 p.
- ROJAS Pinto, Julio Eduardo. "Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de Lo Prado". Tesis (Grado de Magister en Gestión y Políticas Públicas). Santiago de Chile, Universidad de Chile, 2015, 08 p.
- SALGUEIRO, A. (2001). Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando. Editorial Díaz de Santos. Madrid España, 2.001. Páginas 24 – 30.

- SÁNCHEZ, Florencia Cecilia. "Estrés Laboral, Satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico entre trabajadores de una Industria Cerealera". Tesis (Título de Licenciada en Psicología). Argentina, Universidad Abierta Interamericana, 2011, 36 p.
- SENGE, P. (1990). La quinta Disciplina. El arte y la práctica de las organizaciones que aprenden. New York Doubleday.
- SERRA, A. (1979) derecho administrativo, T.L. 9ª ed. Porrúa. México p.226.
- SIFUENTES, O. (2016), "Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo" Universidad Nacional de Trujillo, Escuela de Postgrado, Trujillo – Perú. Pág. 28.
- SUM Mazariegos, Monica Ivette. "Motivación y Desempeño Laboral". Tesis (Título de Licenciada en Psicología Industrial). Quetzaltenango, Universidad Rafael Landívar, 2015, 04 p.
- VELARDE Mamani, Camila Winy y MEDINA Gutiérrez, Daniel Jhonatan. "Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, distrito de Lurigancho, durante el año 2016". Tesis (Título de Licenciado en Administración de Empresas). Lima, Universidad Peruana Unión, 2016, 17p.
- YARTO Chavez, Manuel Antonio. "Modelo de Mejora Continua en la Productividad de Empresas de Cartón Corrugado del Área Metropolitana de la Ciudad de México". Tesis (Grado de Doctor en Ciencias con Especialidad en Ciencias Administrativas). México, Universidad Politécnico Nacional, 2010, 45 p.

ANEXOS

ANEXO 01

DECLARACIÓN JURADA DEL AUTOR



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

Silva Vargas Edison Jonathan

Apellidos y nombres

47098892

DNI N°

2142811860

Código N°

Distancia - Virtual

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:
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE UNA MUNICIPALIDAD DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE - 2018.

La misma que presento para optar el grado de:

Bachiller en Administración

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

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

Silva Vargas Edison Jonathan

D.N.I. 47098892.



ANEXO 02

FORMATO N° T1



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

Pimentel, 30 de junio del 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

El suscrito:

Silva Vargas Edison Jonathan, con DNI: 47098892.

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

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE UNA MUNICIPALIDAD DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE - 2018

presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el grado de bachiller, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la EAP 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.

Silva Vargas Edison Jonathan

D.N.I. 47098892.



ANEXO 03

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS APLICADAS A LOS USUARIOS DE UNA MUNICIPALIDAD

Instrucciones: Estimado ciudadano invito a Ud. a contestar los enunciados sobre la atención brindada a los usuarios en una municipalidad de la región Lambayeque.

Lea cada ítem y marque la opción que refleja su satisfacción del servicio prestado en dicha municipalidad.

Nº	ÍTEMS	Nunca	Casi Nunca	A veces	Siempre	Casi Siempre
SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
<u>Expectativa</u>						
1	¿Recibe los documentos solicitados en el tiempo esperado?					
2	¿Los procesos para realizar trámites son fáciles de entender y ejecutar?					
3	¿Los trabajadores de la municipalidad prestan una atención esmerada y buen trato?					
4	¿Los trabajadores de la municipalidad muestran un buen desempeño al realizar sus funciones?					
5	¿Ud. Cree que el municipio debe evaluar periódicamente el servicio brindado?					
6	¿Considera que el municipio facilita el libro de reclamaciones al usuario?					
7	¿Considera que el municipio debe revisar su buzón de sugerencias?					
8	¿El servicio que brinda la municipalidad es óptimo?					
<u>Fidelización</u>						
9	¿Si algún trabajador de la municipalidad se compromete en hacer algo por mí, lo hará?					
10						

11	¿La municipalidad te inspira confianza en los servicios que te brinda?					
12	¿Recomendarías realizar trámites en este municipio? ¿Regresarías por alguno de los servicios que brinda la municipalidad?					
<u>Capacidad de Respuesta</u>						
13	¿Recibe los documentos solicitados en el tiempo programado?					
14	¿El personal guía de forma entendible en los procesos para realizar trámites?					
15	¿Los trabajadores de la municipalidad se muestran amables y atentos?					
16	¿El personal realiza con eficacia sus funciones, respondiendo a sus necesidades?					
17	¿El personal de la municipalidad reconoce los problemas de los usuarios y los atiende con rapidez?					
18	¿Los trabajadores del municipio se encuentran calificados para absolver dudas del usuario?					
19	¿La municipalidad apertura a los usuarios el libro de reclamaciones?					
20	¿La municipalidad apertura el buzón de sugerencias a los usuarios?					

ANEXO 04

FOTOS DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

Foto 01: Encuestando a la usuaria de una municipalidad de la región Lambayeque



Foto 02: Encuestando al usuario de una municipalidad de la región Lambayeque



