



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TESIS

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SERVIDOR
CIVIL EN EL MARCO DE LA LEY N°30057, COMO
ESTRATEGIA DE GESTION PARA MEJORAR LA
CALIDAD DEL SERVICIO EN SU PUESTO DE
TRABAJO DE LA MUNICIPALIDAD DE LA
PROVINCIAL DE SANTA CRUZ, REGION
CAJAMARCA, 2017.**

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

Autor:

**Bach. Mendoza Huaman, Rocio Del Pilar
Bach. Terrones Hernández, Juber Wagner**

Asesor:

Mg. Villanueva Calderón Juan Amílcar

**Línea de investigación
Gestión empresarial y emprendimiento**

**Pimentel-Perú
2020**

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SERVIDOR CIVIL EL MARCO DE LA LEY N°30057, COMO ESTRATEGIA DE GESTION PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE SANTA CRUZ, DEPARTAMENTO DE CAJAMARCA, 2017.

Aprobación de la Tesis

Mg. Dios Castillo, Christian Abraham
Asesor metodólogo

Mg. Villanueva Calderon Juan Amilcar
Asesor especialista

Mg. Reyes Reyes Carla Angélica
Presidente del jurado

Mg. Mego Nuñez Onésimo
Secretario del jurado

Mg. Villanueva Calderón Juan
Amilcar
Vocal del jurado

DEDICATORIA

A mis padres por haberme formado con valores y espíritu de superación, muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este trabajo, formándome con valores y amor, que me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

Rocio del Pilar

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy, muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este trabajo, formándome con valores y amor, que me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos

Juber Wagner

AGRADECIMIENTO

Eternamente Agradecida a ésta Gloriosa casa de Estudios, por haberme acogido en sus aulas y permitir formar parte de ésta gran Familia estudiantil.

A Los Docentes, por las enseñanzas que nos han brindado.

A mi Asesor, por su apoyo en la participación de mi Tesis, a Usted mi agradecimiento

Rocio del Pilar.

Eternamente Agradecido a ésta Gloriosa casa de Estudios, por haberme acogido en sus aulas y permitir formar parte de ésta gran Familia estudiantil.

A Los Docentes, por las enseñanzas que nos han brindado.

A mi Asesor, por su ayuda y apoyo en el desarrollo de la Tesis, a Usted mi agradecimiento

Juber Wagner

INDICE DE CONTENIDOS

Tabla de contenido

AGRADECIMIENTO	IV
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	13
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	13
1.2. TRABAJOS RELACIONADOS CON ESTE ESTUDIO	15
1.3. TEORÍAS VINCULADAS AL TEMA DE ESTUDIO.....	18
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	38
1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO	38
1.6. HIPÓTESIS	40
1.7. OBJETIVOS.....	40
CAPÍTULO II: MATERIAL Y METODO	44
2.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
2.3. VARIABLES OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE	47
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	48
2.6. CRITERIOS ÉTICOS	51
2.7. CRITERIOS DE RIGOR CIENTÍFICO	52
CAPÍTULO III: RESULTADOS	54
3.1. TABLAS Y FIGURAS	54
3.2. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	75
3.3. APORTE CIENTÍFICO.....	79
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	84
4.1. CONCLUSIONES	84
4.2. RECOMENDACIONES.....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
ANEXOS	87

INDICE DE TABLAS

TABLA 1 POBLACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	45
TABLA 2 MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	47
TABLA 3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	47
TABLA 4 EQUIVALENCIAS	54
TABLA 5 ASPECTOS TANGIBLES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA CRUZ-CAJAMARCA.....	55
TABLA 6 FIABILIDAD DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA CRUZ-CAJAMARCA.....	59
TABLA 7 CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA CRUZ-CAJAMARCA.....	64
TABLA 8 SEGURIDAD DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA CRUZ-CAJAMARCA.....	68
TABLA 9 EMPATÍA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA CRUZ-CAJAMARCA.....	72
TABLA 10 PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO O SERVIDOR DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA CRUZ	76

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO O SERVIDOR DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTA CRUZ.....	56
FIGURA 2 FIABILIDAD DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA CRUZ, REGIÓN CAJAMARCA	60
FIGURA 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA CRUZ, REGIÓN CAJAMARCA.....	65
FIGURA 4 SEGURIDAD EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO OFRECIDO POR LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTA CRUZ, REGIÓN CAJAMARCA	69
FIGURA 5 EMPATÍA O ATENCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA CRUZ, REGIÓN CAJAMARCA	73
FIGURA 6 RESUMEN	76

RESUMEN

Este estudio tuvo por objetivo primordial elaborar una propuesta de gestión basada en la evaluación del desempeño del servidor civil en el contexto de la Ley N° 30057, a efectos de optimizar la condición de atención respecto del servicio brindado al usuario. Esta propuesta se desarrolló en la Municipalidad de la provincia de Santa Cruz, departamento de Cajamarca en el año 2017.

Por otro lado, el diseño de investigación fue descriptivo – propositivo. La parte de la población seleccionada estuvo integrada por 68 empleados, determinada por estratos conforme las áreas del Gobierno Regional, a quienes se le aplicó el instrumento denominado SERVQUAL, con la finalidad de estimar las condiciones de atención brindadas al cliente. Los aspectos valorados fueron los siguientes: componentes concretos, confiabilidad, capacidad de respuesta, convicción y compenetración.

En ese sentido, como resultados se obtuvieron que: El 47,7% de los clientes internos o servidores que fueron encuestados, asumen encontrarse extremadamente insatisfechos e insatisfechos con el servicio; en consecuencia, se concluye que la percepción de los clientes, a través de los encuentros de servicios personales, está en función a la atención brindada al usuario. Esta atención presenta muchas carencias, como: Ausencia de ambientes físicos que prodiguen confort, falta de mobiliario y equipos modernos que pudieran constituirse en el soporte de un servicio rápido y en donde el usuario encuentre la respuesta a las necesidades que lo llevaron a buscar dicho servicio.

Palabras claves: *evaluación, desempeño, condición de atención, servicio, usuario.*

ABSTRACT

The main objective of this study was to prepare a management proposal based on the evaluation of the performance of the civil servant in the context of Law No. 30057, in order to optimize the condition of attention regarding the service provided to the user. This proposal was developed in the Municipality of the province of Santa Cruz, department of Cajamarca in 2017.

On the other hand, the research design was descriptive - propositive. The part of the selected population was made up of 68 employees, determined by strata according to the Regional Government areas, to whom the instrument called SERVQUAL was applied, in order to estimate the conditions of attention provided to the client. The aspects assessed were the following: concrete components, reliability, responsiveness, conviction and rapport.

In that sense, the results obtained were that: 47.7% of the internal clients or servers that were surveyed assume that they are extremely dissatisfied and dissatisfied with the service; Consequently, it is concluded that the perception of customers, through personal service meetings, is a function of the service provided to the user. This attention has many shortcomings, such as: Absence of physical environments that provide comfort, lack of modern furniture and equipment that could become the support of a fast service and where the user finds the answer to the needs that led him to seek such service

Keywords: *evaluation, performance, attention condition, service, user.*

INTRODUCCIÓN

La investigación sobre el servicio que se le brinda a un cliente, no es un tema nuevo dentro de las organizaciones, sino muy por el contrario, se trata de una de las características fundamentales que necesariamente se debe observar en cada una de las entidades públicas, teniendo en cuenta que, siempre los usuarios son quienes exigen un buen trato y la mejor atención al tramitar o gestionar un bien o servicio, la condición más adecuada para efectuar ello, períodos comprensibles, valores, y constantes cambios a efectos de evidenciar una optimización en los elementos existentes. Frente a ello, diversas Organizaciones se han visto en la faena de adoptar innumerables alternativas a fin de proveer cada una de las ya conocidas exigencias de los usuarios (ITSON, 2013).

Siendo ello así, la condición de atención respecto del servicio brindado al usuario, debe sostenerse o ampararse en preceptos y tratamientos legales que integran la participación de toda la institución. En Perú, se desarrolló una reforma muy significativa, la cual había sido esperada por casi 20 años, la misma que se encuentra contenida en la Ley del Servicio Civil - Ley N°30057, promulgada en el año 2013. Esta Ley busca fomentar el crecimiento de los individuos que conforman una determinada organización, a fin de brindar óptimos servicios a sus usuarios, en donde se advertirán mejores categorías tanto de eficiencia como de eficacia. (De la Ley SERVIR: Diario Oficial “El Peruano”).

Actualmente, en nuestra patria se ha preocupado por promover la toma de conciencia en el servidor público, dado que en muchos municipios aún se respira un aire de desasosiego e insatisfacción en los usuarios, debido a viejos paradigmas que conservan los servidores públicos.

En la Municipalidad de Santa Cruz, región Cajamarca, muchos servidores públicos o colaboradores del ente municipal, no solo se han manifestado en contra de la Ley Servir,

sino que se oponen a las evaluaciones apoyados por un Sindicato de servidores que tiene un discurso que califica a dicha ley como un atentado a sus derechos y mostrando su disconformidad con las capacitaciones y evaluaciones, que solo buscan optimizar el rendimiento de los servidores, a fin que estos ofrezcan un servicio idóneo a los ciudadanos (Art. 10 Ley 30057).

Es por ello que, esta investigación es un llamado a la conciencia de los servidores públicos de esta organización, teniendo como objetivo diseñar una propuesta de gestión basada en la evaluación del rendimiento de los servidores en el contexto de la Ley del Servicio Civil - Ley N° 30057, a fin de optimizar la atención que se les ofrece a los usuarios en la Municipalidad de Santa Cruz en el año 2017.

En ese sentido, este estudio presenta la siguiente estructura: El Capítulo 1, se centró en el problema de investigación a nivel internacional, nacional, regional e institucional; así como, los trabajos previos que guardan relación con las variables objeto de estudio, la formulación del fenómeno problemático, el enfoque, justificación, limitaciones y los fines de esta investigación. El Capítulo 2, comprende el marco teórico que a su vez comprende el estado del arte, las teorías y la conceptualización básica de las variables. El Capítulo 3, está constituido por la parte metodológica como tipo y diseño de investigación; así como la operacionalización de las variables y la ejecución del instrumento de recolección de datos. En el capítulo 4, se presenta el análisis y la discusión de los resultados. En el capítulo 5, se presenta la propuesta de investigación. El capítulo 6, en el que finalmente se exponen las conclusiones y sugerencias de los investigadores, para luego mostrar las referencias bibliográficas y los anexos de este estudio. LOS AUTORES

CAPÍTULO I
INTRODUCCION

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

La competencia por captar y fidelizar las prioridades de los clientes, en el entorno privado es feroz. Sin embargo, es la única forma de asegurar que cada empresa busque ofrecer un mejor servicio y marcar la diferencia de sus pares, y es que solo a través de este proceso podrá asegurar que sus negocios sean rentables y le puedan asegurar también buenas utilidades. Otra es en el sector público, este se mueve en un entorno sin competencia. No hay lugar a dudas que por este lado está la causa del estancamiento en la condición en la que se brindan los servicios en diversas entidades públicas.

Siendo ello así, es usual que, los monopolios no caen bien a nadie, aquí y en cualquier lugar del mundo, aunque, existen contextos en los cuales la existencia del monopolio es normal, por no decir natural. Este es el caso del Estado, (Gobierno nacional, regional o local) el cual maneja una serie de servicios brindados a los ciudadanos que no pueden ser controlados por más de una entidad, como, por ejemplo, en el caso peruano, tramitar tu DNI, registrar tu propiedad, pagar tus arbitrios, etc. Entonces, qué posibilidades de mejora habría en la atención al ciudadano en una situación donde no hay quien haga la competencia. Sin embargo, en estos últimos tiempos, se avizora el interés de las entidades públicas de introducir innovadoramente formas de “salir de la caja” y modernizar humana y tecnológicamente sus recursos para optimizar la atención que se le ofrece al usuario.

Este fenómeno no es nuevo, teniendo en cuenta que, en el último período del Siglo XXI, se han suscitado iniciativas de innovación en el sector público, como es el caso de países europeos como norteamericanos, en los cuales se ha establecido una educación innovativa respecto a la gestión que se maneja en gobiernos locales, la misma que ha

sido impulsada en los municipios y respaldada por el Gobierno nacional, la que además es permanentemente difundida a partir de la conceptualización del término. (Morales, Oswaldo y Otros 2014), que carecen aún de una sistematización académica y operativa que pudiera servir para optar por su replicabilidad.

La modernización e innovación de los gobiernos locales de América Latina conforma una concurrencia significativa de conocimientos, experiencias y aprendizajes aún dispersos, focalizados y escasamente difundidos a pesar de su gran riqueza y diversidad, consecuencia del camino del cambio y la globalización que ha afectado positivamente la capacidad de los sistemas públicos y en ella la eficiencia de muchos gobiernos locales. Un análisis de tal experiencia no es tan sencillo por su complejidad, sin embargo, si es posible saber cómo se aplican estas propuestas innovadoras, más aún si países como México, Chile o Argentina han tenido éxito en la aplicación de esta práctica, como lo indican Cabrero y Carrera (2008).

Obvio que hay el interés por mejorar la administración pública aquí y allá y consecuentemente mejorar el servicio al usuario es universal, sin embargo, como ya se señalaba su complejidad, los cambios difieren entre un país y otro, de una región a otra; no obstante, merece destacar los esfuerzos de muchos Estados para contar con una administración que alcance a los gobernados o usuarios un servicio eficaz y eficiente (OCDE. 2006)

En el Perú, se ha desarrollado la Ley del Servicio Civil - Ley N° 30057, promulgada en el año 2013, que constituye una reforma muy significativa, cuya finalidad es que las entidades públicas puedan optimizar sus categorías de atención, las mismas que deben ser idóneas, a fin que el servicio brindado sea de la mejor calidad posible (De la Ley SERVIR: Diario Oficial “El Peruano”).

En ese orden de ideas, cabe precisar que, en Perú al Año 2017 se le denominó “Año del Buen Servicio al ciudadano”, que sin duda está orientado a la promoción de la toma de conciencia en el servidor público, moviéndolo para que opte por un cambio positivo en su acción de servir, desde donde se encuentre laborando, dado que aún en muchos municipios existen servidores que todavía son parte de paradigmas obsoletos y continúan pensando que el estar sentado al escritorio le da poder.

Todo ello, contribuye al desdoro de la burocracia municipal en nuestros tiempos, cuya percepción está ampliamente generalizada. Es raro encontrar alguien que hable bien de ella y más bien escuchamos con mucha frecuencia sobre ineficiencia, corrupción y maltrato como características comunes que definen la imagen de nuestros municipios.

En la Municipalidad de Santa Cruz, región Cajamarca, muchos servidores públicos o colaboradores del ente municipal, no solo se han manifestado en contra de la Ley Servir, sino que se oponen a las evaluaciones apoyados por un Sindicato de servidores que tiene un discurso que califica a dicha ley como un atentado a sus derechos y mostrando su disconformidad con las capacitaciones y evaluaciones, que solo buscan optimizar el rendimiento de los servidores a fin de otorgar un servicio idóneo a los ciudadanos (Art. 10 Ley 30057). Una administración pública con esas características se traduce en una pésima calidad del servicio al usuario que busca ser atendido en su Municipalidad.

1.2. Trabajos relacionados con este estudio

A nivel Internacional

Carreño A. (2010). Este estudio se desarrolló en la Universidad José Antonio Páez, la cual se denominó: Propuesta de un plan de estrategias de Marketing que mejore el servicio de atención al cliente de la Empresa La Gran Tienda del Computador C. A. Por objetivo primordial se tuvo plantear un plan fundamental de Marketing para restablecer

adecuado servicio respecto de la atención que se le brinda al cliente de la Empresa La Gran Tienda del Computador C. A. La propuesta es presentada frente la percepción de un grado de descontento máximo de los clientes, como consecuencia de la inadecuada atención en las oficinas de la referida empresa. El estudio metodológicamente fue un estudio de campo de tipo descriptivo, sustentado en un recojo de información a través de entrevistas no estructuradas y encuestas. El autor concluye que no se evidencia la presencia de una necesaria capacidad de brindar respuestas próximas a los usuarios, situación que indica la percepción de inseguridad por parte del servidor que carece de los recursos y los medios apropiados para ofrecer un servicio aceptable. Esta tesis ha sido de importancia para nuestro estudio en tanto nos da una pauta sobre los aspectos técnico-metodológicos a utilizarse.

Piñate N. (2010). Este estudio se desarrolló en la Universidad José Antonio Páez, la cual se denominó: Estrategias para la mejora del servicio de atención al cliente de la Empresa Radicall PC 4301 C.A. Por objetivo primordial se tuvo a bien proyectar acciones a fin de optimizar el servicio de atención brindado al cliente de la Empresa antes descrita. El autor concluye que, para congraciarse, fidelizar clientes y posicionarse en el mercado, la empresa debe pensar menos en volúmenes de venta y direccionar sus esfuerzos en humanizar la atención personalizada del cliente.

Rodríguez, M. (2004). Este estudio se desarrolló en la Universidad Veracruzana de Minatitlán, la cual se denominó: Calidad en el Servicio de Atención al Cliente en una Empresa Química Industrial. Por objetivo primordial se tuvo demarcar la relevancia del servicio de atención al cliente en la empresa que se menciona. En ese orden de ideas, se concluye que es necesario evaluar o medir periódicamente la condición de la prestación

brindada a los clientes tanto internos como externos, teniendo en cuenta que lo no medido equivale a decir no controlado, además de indicar que, cualquier inversión que se realice para optimizar la atención que se le brinda al cliente siempre resulta rentable por tanto se trataría de una inversión. Asimismo, el investigador agrega que al inicio pudo advertir una deficiencia en la atención brindada al cliente, es decir, se evidenció un descuido en las capacitaciones y motivación personal al cliente interno, lo que repercutía en la merma de la calidad al cliente tanto interno y externo. En ese sentido, este estudio es fundamental para nuestra investigación, toda vez que, constituye un referente relevante en lo que atañe al tratamiento de estimación respecto de la atención brindada al cliente.

A nivel Nacional

Gutiérrez Castillo, Shirley Dileyla (2010). Este estudio titulado: Propuesta para mejorar el Servicio de Atención al Cliente en la empresa Movistar de la ciudad de Trujillo. Por objetivo primordial tuvo el proyectar una propuesta para optimizar la condición de atención frente al cliente en la Empresa antes referida. En ese sentido, se concluye que los clientes de la Empresa objeto de estudio, en un 49% los clientes se encuentran complacidos con la prestación de atención que le ofrecen; sin embargo, se presencia que un 43% y 8% de clientes se sienten poco complacidos e insatisfechos , entendiéndose por ello que, la prestación brindada respecto a la atención al usuario presenta un nivel regular; en consecuencia, se sugiere de forma urgente implementar estrategias o acciones innovadoras, entre las que se debe medir con regularidad la satisfacción de los clientes.

Cubas Chávez, Giovanna y Flores Costa Ana Lucia (2009). Este estudio denominado: Satisfacción de los clientes a través de estrategias de calidad de servicio aplicadas al área de informes y matriculas del Centro Peruano Americano El cultural; tuvo como objetivo primordial el implementar planes de calidad respecto de la prestación aplicada al área de informes y matrículas que permita mejorar la satisfacción del cliente de “El Cultural”. En ese orden de ideas, los investigadores concluyen que: La aplicación del modelo SERVQUAL permitió conocer la brecha entre la condición esperada y la percibida por el usuario en el momento de apersonarse al espacio objeto de esta investigación, en donde se advirtió un desajuste de cinco (5) entre ideas y perspectivas de la condición en la que se brinda la prestación a los clientes. Ahora bien, respecto a las dimensiones de convicción, disposición de respuesta y la capacidad para percibir pensamientos o emociones respecto de los demás, se advierte una puntuación negativa, siendo fundamental que la entidad adopte las acciones pertinentes a fin de atraer al cliente y garantizar su satisfacción y lograr su fidelidad. Asimismo, concluyen que, el plan más idóneo se basa en brindar una de atención adecuada, a través de los empleados quienes tienen presencia y trato directo con el cliente, teniendo en consideración que el trato que reciban los usuarios demarca las perspectivas en los mismos, quienes posteriormente indicaran si la prestación brindada es la más adecuada.

1.3. Teorías vinculadas al tema de estudio

Calidad del Servicio de atención al Cliente

Generalidades:

Como ciudadanos, somos consumidores del servicio o servicios que brinda la administración pública en muchas ocasiones. En ese uso de nuestro derecho a ser servidos no deja de presentarse inconvenientes que en algunos casos se manifiestan a través de una declarada queja y en otros simplemente nos vamos con “nuestros sentirnos

mal". Las quejas de los usuarios generalmente se originan cuando estos perciben que un servicio o atención no está de acuerdo con las políticas de buenas prácticas administrativas, siendo entonces una especie de barómetro de qué tan bien o mal estamos dando o recibiendo un servicio. Así entonces, en la forma como se dan esas prácticas administrativas, afectan a las organizaciones, positiva o negativamente, lo que significa que el tema del servicio al cliente no debe dejarse a la deriva, debe asumirse un control, convirtiendo al servicio al cliente en un gran reto para el servidor o para el Estado, especialmente cuando el cimiento de usuarios se comprende en grupos enormes, ejemplo de ello tenemos a la población de una determinada ciudad o de todo un país.

En ese contexto, una de las frecuentes funciones, de los servidores públicos, es brindar la asistencia a los individuos que lo soliciten. Entonces, si esa la función fundamental del servidor, vale que los directivos lo asuman como muy importante que ese servidor debe hacer bien su trabajo o cumplir bien su función, debiendo prestar atención en la instrucción y adiestramiento de los trabajadores del estado, en servicio al cliente, considerándolo como una necesidad permanente, y si se observan malestar en los servidos o se reciben quejas, de seguro que los responsables no están prestando la debida atención al problema, poniendo en riesgo la credibilidad y la imagen institucional de la entidad proveedora del servicio.

Como los entes públicos, no tienen necesidad de fidelizar clientes como sucede con las estructuras privadas, no se ofuscan por los valores que implica el brindar un inadecuado servicio; en consecuencia, no advierten la descalificación y desestimación del que es objeto el ente público.

¿Qué es el servicio al cliente o usuario?

Es la atención que una empresa, entidad o una organización ofrece a sus clientes o usuarios a fin de observar sus requerimientos, inquietudes, pedidos, venderle un producto o brindarle un servicio.

Todos vivimos reiteradamente la experiencia de comprar un bien o solicitar un servicio, es decir, a menudo somos clientes o usuarios lo que nos lleva a entrar en contacto con un vendedor o servidor dando lugar a una serie de actividades de interrelación, con la finalidad, que, el usuario alcance el producto o el servicio oportuno, en el tiempo y espacio idóneos e inclusive que el que vende un producto se asegure del uso correcto del mismo.

Siendo más formal se puede decir que el servicio mediante el cual se atiende a un usuario se enmarca en la acción que efectúa cada persona que trabaja en una determinada institución, toda vez que, esta persona tiene la coyuntura de en contacto para establecer conexiones o enlaces directos con los usuarios, por lo tanto, busca lograr su total satisfacción a sus requerimientos. Se trata de “un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que comprende los diferentes procedimientos de una institución, tanto en la forma de prestar atención a los clientes (compradores de bienes y servicios y nos conceden ser factibles y notorios) como en la forma de prestar atención a los usuarios de los diversos espacios que conforman nuestra organización o entidad.

Recurriendo a los autores encontramos que por ejemplo Serna G. Humberto (2006) quien conceptualiza que la asistencia al usuario se debe entender como el incorporado de planes que una compañía elabora para agradar, mejor que sus competidores, y cumplir con las exigencias y perspectivas de sus clientes no internos.

De lo expuesto líneas arriba, se puede afirmar que, para lograr el crecimiento de una compañía, lo trascendental es lograr una óptima atención al cliente

Por otro lado, Lovelock, Christopher (1997) coincidiendo con la definición anterior, manifiesta que el servicio que se le ofrece al cliente va más allá del despliegue de una serie de actividades que no basta con lograr la venta, sino por el contrario, lo que se busca es tratar de “conocer” al cliente, de interactuar con él en persona utilizando el teléfono, el correo u otro medio idóneo, acciones que han sido pensadas o planificadas para cumplir con los objetivos de: satisfacción del cliente y eficiencia en la atención.

En la búsqueda de otros conceptos que coadyuven a lograr definir con exactitud lo referido a la atención al cliente, encontramos lo expuesto en definiciones ABC, donde se ha calificado como el servicio que proporcionan las compañías a sus clientes, con la finalidad de ofertar bienes, productos o determinados servicios, con una atención directa, a fin de absolver posibles preguntas, reclamos y/o sugerencias.

Importancia del servicio de atención al cliente

En estos tiempos la pugna por los mercados es cada vez más exigente, los servicios o productos que se ofrecen son cada vez más variados, por ello se impone ofrecer un valor agregado; los precios o la calidad se van equiparando, por tanto se requiere necesariamente realizar una diferenciación en el servicio o producto, ello debido a la exigencia de los clientes, a quienes no les basta adquirir un producto o servicio que posea grandes cualidades así como que su precio sea el más idóneo, sino que además requieren de un plus, el mismo que consta de una atención óptima y oportuna, para lo cual se requiere un trato directo y esperado que a su vez goce de clima y ambiente agradables. Todo ello, en busca de nuevos potenciales clientes, debido a que queda latente la posibilidad de una futura recomendación del cliente hacia amigos o familiares respecto de la compañía, de ser el caso, que haya cumplido con sus expectativas; en cambio, muy por el contrario, cuando el cliente no haya quedado satisfecho se referirá negativamente a la Empresa quien le brindó la atención a su requerimiento de consumo.

Por ello, a la actualidad se impone el brindar un servicio o atención al usuario de calidad, que consista en la satisfacción de todos los aspectos del negocio o compañía que presta el servicio, de tal modo que la interacción con el cliente, sea cordial acompañado de inicio a fin. Un buen servicio al cliente se traduce en el agrado del mismo, y es aquel en el que convergen la empatía y buen trato; a ello se le debe agregar el más importante el respeto, pues a ningún cliente le agradaría ser tratado de manera arrogante o despectivamente por parte de quien recibe el servicio, de la misma manera le desagradaría que el producto o servicio sea defectuoso, lo que acarrearía desconfianza respecto a los futuros servicios que pueda requerir. En ese orden de ideas, al hablar de servicio al cliente, debemos tener en cuenta que éste es parte importante de la mercadotecnia, donde su mayor logro es llenar las expectativas del usuario, obteniendo de tal manera resultados positivos, y una consecuente satisfacción de la demanda.

Generalmente un servicio tiene naturaleza intangible y como tal demanda de formas, de acciones, de métodos y técnicas diferentes a las que se pueden utilizar para ofertar un producto tangible.

Lo mismo sucede en el campo de la administración pública, aumentará la confianza del ciudadano frente al Estado, en la medida que éste último brinde un servicio de atención que alcance los límites de calidad, reduciendo costos y mejorando la imagen percibida de las distintas entidades públicas. Siguiendo esa misma línea, el equipo capacitado para llevar a cabo las estrategias de mejora permanente, debe articular esfuerzos bajo objetivos específicos, de tal manera que le permita comprender que inclusive él es parte del proceso principal (técnico y administrativo), cuya actividad se realiza con la finalidad de realizar un servicio en pro de la ciudadanía. En dicho contexto, se debe indicar que es necesario se rompan con paradigmas de la “vieja escuela”, en donde basta

cumplir al pie de la ley el trabajo encomendado, para que sea realizado correctamente; sin embargo, ello es deficiente e incierto si el ciudadano no fue atendido correctamente.

Características de los servicios de atención al cliente o usuario

Intangibilidad

La intangibilidad de los servicios, indica que estos no pueden ser percibidos por los sentidos de la persona, como sí sucede con los bienes tangibles. Es así que, esta condición de los servicios genera un grado de perplejidad en los diversos usuarios, teniendo en cuenta que, estos no logran delimitar con precisión el grado de contentamiento al que podrían acceder como consecuencia de haber alcanzado dicho servicio. Siendo así, Kotler, Philip (2002) indica que, con la finalidad de aminorar la mencionada perplejidad, los usuarios y futuros compradores intentan encontrar el servicio más idóneo que el proveedor oferta. Para ello, realizan deducciones prácticas acerca de la calidad del proveedor en función al espacio, el grupo de trabajo, los componentes, y la prestación que se puede observar. En ese orden de ideas, queda claro que, el ofertante de las prestaciones debe dirigir o direccionar los vestigios, convertir en tangible aquello que no puede ser percibido por los sentidos del individuo, ello a través de historias y experiencias que los clientes deben de captar y asimilar.

Inseparabilidad o simultaneidad

Los bienes se producen, se comercializan, se ofrecen, se venden y luego se consumen. Muy por el contrario, los servicios con frecuencia se ofrecen, expenden y se extinguen en forma simultánea, ya que el rendimiento y el gasto son actividades indisociables como lo señalan Lamb Charles y Otros (2002) Por ejemplo, si una persona o un usuario necesita dar trámite a un documento en una oficina pública, debe estar el oficinista o servidor público o quien haga sus veces a fin de que se concrete la recepción; en

consecuencia, la interrelación entre empleado-usuario es una particularidad esencial del acto que implica servir y en donde el trabajador como el usuario afectan el resultado de la gestión.

Heterogeneidad

Los servicios no se pueden estandarizar debido a las diferentes necesidades o características de los bienes o personas que requieren de los servicios. Los servicios tampoco pueden ser repetidos con la misma uniformidad o estándar de calidad por la gran diversidad de contenido social y humano que se genera en la necesidad y entrega. Así mismo, las características del servicio pueden variar a través del tiempo y de lugar o localización, de la cultura del cliente etc. Por tanto, el control de calidad es una condición intangible que requiere de mucha experticia del supervisor, en otras palabras, no existe garantía de la consistencia del servicio estandarizado, debido justamente a su variabilidad.

Es decir, que cada servicio depende de muchas condiciones subjetivas de quién los presta y lo recibe, del tiempo y el ámbito, teniendo en consideración el sentir emocional del ser humano; el cual, es parte en el desarrollo del proceso que implica ofrecer el servicio. En el ejemplo anterior, los resultados del trámite, dependerá de muchos factores (el estado emocional del servidor y del usuario y otros) y por lo tanto se produce una diferencia en uno y otro acto. Por estos motivos y para el cliente comprador resulta difícil pronosticar la calidad del bien o servicio antes del consumo o del beneficio como lo indican Michael, Etzel y Bruce, Walker (2004). Señalan que, a fin de contrarrestar esta circunstancia, los distribuidores de servicios deben uniformar sus métodos respecto a las técnicas aplicadas en la ejecución de actividades en función a los servicios, así como a la capacitación constante.

Permanencia o imperdurabilidad

Esta particularidad hace referencia a los servicios, los mismos que por su misma naturaleza no logran mantenerse ni reservarse en una memoria, conforme lo establecen Lamb, Charles y Otros (2002). Por ejemplo, los minutos u horas en que un servidor público no tiene demanda de atenciones de usuarios, el tiempo y el esfuerzo no es factible emplearlos en otro tiempo, por la sencilla razón que se disipan perpetuamente. Es así que, esta particularidad, no es un inconveniente cuando la demanda de una determinada prestación es continua, pero si esta se torna variable, puede ocasionar obstáculos, teniendo en cuenta su particularidad finita de los servicios o cuando son bienes o productos intangibles estos se deben planear mejor, programar y asignar precios a los ejecutivos de servicios (Kotler, Philip , 2002).

Factores que intervienen en el servicio de atención cliente.

Los factores que intervienen en el servicio al cliente o comprador, son los siguientes:

- **Amabilidad:**

Es el tratamiento estimable, afable y diligente a través del saludo con una sonrisa poniendo como centro de atención la persona humana la información del servicio o producto debe de ser claro, preciso y puntual, le hacen saber que están para servirlo, que el cliente se sienta confiando en que será atendido correcta y adecuadamente.

- **Atención personalizada:**

El usuario es el centro de consideración a fin de conocer sus carencias, aficiones y prioridades respecto de un servicio. Lo cual se puede advertir, por ejemplo, en el supuesto que un trabajador preste la atención debida a un cliente, en el transcurso del desarrollo del proceso de compra - venta, cuando se le proporciona al usuario un objeto proyectado según sus carencias, aficiones y propias prioridades, o cuando el servidor

público conduce el desarrollo del proceso de atención a la demanda del usuario del servicio, etc.

- **Rapidez en la atención:**

Se entiende como el tiempo que se utiliza para atender los pedidos al cliente o cuando se recibe la solicitud de un servicio, o prestar la atención correspondiente a sus preguntas o quejas. Por ejemplo, cuando se cuenta con procedimientos básicos y efectivos, cuando se cuenta con una cifra de personal proporcionalmente al flujo de clientes previamente estudiado, de tal manera que el servicio o producto ofrecido satisfaga al cliente en el menor tiempo posible.

- **Ambiente agradable:**

La atención a los clientes se realiza en un ambiente físico adecuado, según la naturaleza de la línea de servicios o productos de tal manera que el cliente se siente a gusto mientras espera o recibe la atención. Por ejemplo, el ámbito del negocio cuenta con un decorado idóneo, una claridad indispensable, melodías afables, sillas o asientos confortables etc. En las oficinas públicas se descuida estos aspectos y no interesa mucho que los usuarios se lleven una buena impresión del servicio ya que los funcionarios no tienen que preocuparse por fidelizar.

- **Comodidad:**

Esta particularidad se refiere al confort y seguridad que se le brinda al cliente mientras espera o recibe la atención. Por ejemplo, cuando el ambiente cuenta con áreas espaciales y suficientes, a fin que el usuario se sienta cómodo, así como, muebles y asientos confortables, mesas grandes, estacionamiento vehicular, un espacio destinado para la custodia de objetos personales, así como un área de entretenimiento y espera, como que el lugar cuente con televisión o música adecuada.

- **Seguridad:**

Es el estado de ausencia o riesgo al peligro que se advierte en un determinado ámbito; y, en consecuencia, genera tranquilidad en el usuario al momento de recibir la atención correspondiente. Por ejemplo, cuando el local cuenta con un personal de seguridad apto y capacitado, cuando se cuenta con equipos de vigilancia tales como cámaras de video a fin de controlar la afluencia de clientes, cuando se han indicado adecuadamente las vías de escape, cuando se adoptan las medidas de seguridad idóneas, como botiquines médicos equipados, pasillos amplios y además de ello, que el local cuente con la autorización formal expedida por la autoridad competente etc.

- **Higiene:**

Es la pulcritud que se advierte en el local o se percibe en los trabajadores. Por ejemplo, cuando los servicios higiénicos del local se encuentran siempre aseados, hay agua en los caños para el lavado de manos, cuando no hay basura regada en el piso, cuando los trabajadores se encuentran pulcros, con el uniforme de trabajo immaculado, existencia de papeleras en lugares específicos etc.

Dimensiones del servicio de atención al cliente

Sin lugar a dudas, que todo usuario (no importa quién) cuando se es objeto de un servicio, percibe que tan bien o mal lo atienden, y no puede evitar hacer un juicio de valor para sí sobre qué tan buena es la atención, así como la prestación que se recibe. Con la finalidad de poder estimar la condición en la que se brinda el servicio como el que se recibe, Valerie Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard Berry han propuesto y probado la visualización de un servicio adecuado, el mismo que se refleja en cinco puntos, tales como:

- **Elementos tangibles:**

Diseño y apariencia de ambientes e instalaciones, equipos modernos, así como variedad en los elementos comunicativos.

- **Fiabilidad:**

Capacidad de brindar el servicio en un período oportuno, de forma prudente y diligente.

- **Capacidad de respuesta:**

Es la medida mediante la cual el trabajador brindar a los usuarios de una manera rápida el servicio de acuerdo a sus necesidades de tiempo y satisfacción.

- **Seguridad:**

Son aquellos conocimientos básicos necesarios con los que cuenta el negocio para atender al usuario y ganar su plena seguridad en él, pero sobre todo lo más importante es la fiabilidad puesta en marcha.

- **Empatía:**

Es el buen trato y respeto que ofrecen las instituciones públicas a los usuarios, traducido en inferencia de sentimientos, pensamientos y emociones.

Figura



Fuente: Berry y Parasuraman, 1993.

En consecuencia, toda empresa u organización que aspire alcanzar una elevada puntuación en las cualidades de su atención y prestación brindada al usuario, deben mostrar una atención idónea y oportuna, teniendo en cuenta las dimensiones del negocio, recordando por tanto que los usuarios son muy meticulosos para observar y estimar la calidad brindada; y, por tanto, son las dimensiones como la confiabilidad y la empatía, merecedoras de total consideración a fin de determinar si existió o no calidad en la prestación del servicio, así como en los bienes que se ofertan a los usuarios.

El servicio de atención al usuario en la administración pública

El servicio brindado por el Estado, debe ser comprendido como la acción concreta en todas las reparticiones estatales, y organizada conforme a normas legales y reglamentos vigentes, orientado a cubrir las necesidades de los usuarios de forma constante, parejo y moderado; asimismo, también se direcciona a cubrir los requerimientos de una determinada sociedad.

Es así que, este servicio se caracteriza por contener atributos como la resistencia, es decir, deberá ser duradero, sólido y sustentable, a fin de brindar un servicio idóneo y esperado por el usuario. Para ello, no olvidemos que el servidor debe caracterizarse por su trato afable, considerado y decoroso, teniendo en cuenta que el cliente espera que este trato se enmarque dentro de nuestra normatividad vigente, sea el más idóneo y oportuno. Un claro ejemplo sería la atención que busca el usuario respecto a los servicios de agua y desagüe, energía, educación, seguridad etc.

Además, de lo antes referido, es preciso indicar que de la consulta en el diccionario de la Real Academia Española (RAE), se debe comprender que el servicio, es la actuación y consecuencia de ser apto, es decir, desplegar una determinada acción a fin de lograr la complacencia frente a los requerimientos de los usuarios, que, teniendo en cuenta la

relación de estos con la sociedad, sus requerimientos deben ser atendidos por un Ente Estatal.

Por otro lado, en el ámbito de la prestación civil, tenemos que el servicio al usuario es desarrollado por un trabajador del Estado, por tanto, este servicio se encuentra constituido por todos los individuos que laboren en las entidades públicas, y que, por lo normal se les conoce como servidores públicos, debido a que estos atienden los requerimientos efectuados por la comunidad; y, que, por tanto, tienen como encargo las funciones consignadas en la normatividad vigente.

En ese sentido, el servicio civil se entiende como la agrupación de preceptos legales que son sustento y cimiento de una adecuada organización, la cual tiene por objetivo primordial proteger la tranquilidad o sosiego entre los derechos de todo servidor y las necesidades de la población.

Por lo tanto, este estudio muestra el panorama en el que rige el servicio civil.

Relación entre el prestador del servicio y el usuario

La prestación del servicio público se caracteriza por encontrar en ella la presencia de un usuario y un servidor público, entre los cuales se genera una relación de dependencia mutua, lo cual conlleva a formular que el usuario requiera del servicio público. Siendo ello así, se puede observar en ambos un sentir de requerimiento en igual proporción, sin importar el ámbito en el que se desempeñen, por ejemplo, el usuario no tiene interés en conocer qué trabajador o de qué forma se le facilita el servicio brindado, porque lo importante en este contexto es que, ello se cumplirá como ha sido previsto en la norma, la misma que establece en forma clara y precisa los procedimientos que demanda el servicio solicitado.

Atributos de los servicios públicos

El servicio público presenta ciertos atributos que lo diferencian de otros prestadores de servicios. Esas diferencias destacan algunos atributos como:

- Los servicios públicos ofrecen soluciones, alternativas y respuestas concretas y objetivas a los requerimientos de un determinado individuo.
- Los servicios públicos brindan en forma personalizada al usuario, servicios que demanda a través de un trato personalizado.
- Los servicios públicos ofrecen celeridad y rapidez en la escucha de las necesidades que da a conocer el usuario, quien solicita una pronta y oportuna a fin que se resuelvan sus inquietudes y trámites de sus exigencias, teniendo en cuenta que el tiempo, para el usuario es tan valioso como el tiempo de atención.
- Los servicios públicos se caracterizan por ser examinados y demostrable en el preciso momento en el que se da a conocer y el posterior momento de ya conocido el hecho.
- Entonces, se determina que un servicio es de calidad, teniendo en cuenta el grado de atención que se le ha brindado al usuario, así como el beneficio que se le ha otorgado.

Características del servicio civil (Ley 30057: Título II, Artículo 6)

Este servicio se sustenta en la meritocracia, la igualdad de derechos y coyunturas, así como en la afirmación que la prestación brindada por el Estado ha sido en provecho de una determinada población.

- a) La meritocracia considera que las posiciones en este tipo de servicio sean conformadas por personas aptas que cumplan con el perfil establecido, en virtud de sus conocimientos, su experiencia, su capacidad y competencia. Por lo que, el

merecimiento es el sustento que se ajusta a los principios regidos por nuestra carta magna, entendiendo pues que, los procesos avocados a la elección, progreso en la carrera, la estimación del rendimiento y la continuidad en el servicio civil también se rigen en ellos.

- b) La igualdad de derechos y coyunturas en este servicio es muy importante y fundamental para el ingreso de personas al servicio civil y su permanencia, implica que, cualquier persona que cumpla con los términos, condiciones, requisitos y criterios estipulados en una determinada convocatoria, para ocupar una determinada posición, puede aspirar a los procesos de selección vigentes, los cuales se regirán por el principio de igualdad.
- c) El servicio civil se dirige, a la obtención de resultados, logros de objetivos y cumplimiento de metas establecidas en sus planes operativos y que redunden en optimizar la atención que se les brinda a los individuos que conforman una determinada sociedad.

La calidad de los servicios públicos.

La Administración Pública y el servicio que presta no tienen necesidad de fidelizar clientes, es decir no tiene competencia. Sin embargo, se justifica que haya una preocupación en el sentido que, si los servicios públicos se desarrollan eficientemente, es decir, sin presentar equivocaciones, defectos, con diligencia, y sin plagiados, a través de la utilización de elementos materiales y talentos humanos mediante. Para ello, se contará con sistemas adecuados y trabajadores que desempeñen sus labores en un período oportuno, que generen transparencia, determinación y seguridad en las diversas organizaciones que representen el Estado.

Siendo ello así, desde cualquier dependencia estatal, la función que desempeña el servidor público como parte de la Administración Pública, tendrá siempre como objetivo primordial el de facilitar la atención al usuario, cooperar con acciones adecuadas para lograr la tranquilidad de uno o varios individuos que conformen una sociedad. Para ello, de la atención brindada a los usuarios se deberá dejar entrever un tratamiento afable, educado, ético y sensato; teniendo en cuenta que de ello dependerá que el servicio brindado mejore con el transcurso del tiempo.

Entonces, estos servicios de calidad son necesarios y guardan una gran relevancia para una población que exige y demanda al Estado, siendo este el ente rector responsable constitucionalmente de brindar la atención correspondiente través de sus instituciones y organizaciones ya establecidas.

La Evaluación del Desempeño del Servidor Civil

El apartado legal N° 22 de la Ley del servicio Civil comprende la evaluación del desempeño del servidor civil, la cual es conceptualizada como el desarrollo imperativo, global, metódico y constante de calificación imparcial y comprobable del conglomerado de labores, capacidades, productividad del servidor en la ejecución de sus metas en su puesto de trabajo, las cuales son desarrolladas en las diversas instituciones públicas teniendo en cuenta los términos establecidas por el ente rector y en atención a la normatividad y las leyes.

Todo proceso de evaluación se sujeta a las siguientes reglas mínimas:

a) Debe ser diligente en función de elementos medidos y comprobables que corresponden a las actividades desarrolladas en su posición laboral;

- b) Se desarrolla teniendo en cuenta los elementos medidos y objetivos determinables y comprobables;
- c) El trabajador debe dominar los procesos establecidos en las diferentes normas para el cumplimiento eficaz de sus funciones, así como las causas por las que se le valora y valorará en un futuro;
- d) Se llevará a cabo cada año, y sus efectos serán de conocimiento público, los cuales serán consignados a fin de realizar las mejoras correspondientes.
- e) El trabajador que no participa en el desarrollo de valuación por razones que tienen que ver con su entera obligación tendrá como efecto su desaprobación en la posición laboral que ocupa, peligrando de esa forma su continuidad.

Asimismo, la evaluación del servidor público debe de adaptarse a las particularidades establecidas o regidas por la Institución donde labora, así como a la prestación que desarrolla. La Ley indica los principios que conceptualizan las pautas de valuación del rendimiento en cada situación.

Por tanto, la valuación da origen a una calificación, existiendo mecanismos que permiten acceder a la opción de requerir en forma documentada la calificación obtenida ante la Oficina de Recursos Humanos, la cual determinará la condición del servidor; sin embargo, situación distinta es conocer la calificación del desempeño de un individuo que ha sido objeto de observación, siendo así corresponde apersonarte ante el Tribunal del Servicio Civil mediante un recurso impugnatorio como es la apelación (Decreto Legislativo N° 1025, art. 18).

Por otro lado, corresponde indicar que la puntuación alcanzada de la valuación sirve para el reconocimiento de la continuidad y entrega del mérito ganado al servidor de una determinada institución, así como, para el inicio de una línea de carrera.

Siendo ello así, la valuación conforme lo establece la Autoridad del Servicio Civil, tiene a bien valorar a los servidores como:

- a) Personal de rendimiento distinguido;
- b) Personal de buen rendimiento;
- c) Personal de rendimiento sujeto a observación; y,
- d) Personal de ineficiencia comprobada.

Siendo así, la metodología para evaluar configurada por la autoridad, es aquella estipulada por los preceptos legales los cuales deben asegurar confiabilidad en sus bases que coadyuven a diferenciar la capacidad en el desempeño profesional que se advierte entre los servidores de una determinada institución. Dicha calificación no puede ser emitida a más del 10% del total de los trabajadores de una organización.

Las Oficinas de Recursos Humanos, conforme a los resultados obtenidos diseñan y desarrollan un proyecto de optimización en base a capacitaciones para contrarrestar los criterios con baja puntuación de una valuación, la misma que garantice un proceso orientado a la mejora de las capacidades y desarrollo profesional de un servidor.

Ahora bien, después que el servidor ha sido capacitado; sin embargo, en la próxima evaluación subsiste el bajo rendimiento dicho personal será considerado como sujeto a observación.

El proceso de culminación del servidor en el desempeño de sus funciones laborales de se encuentra bajo dirección de la Institución Pública y por tanto es necesario que se comunique en forma escrita de manera formal, mediante la cual se indiquen los motivos de dicha culminación, así como los documentos que guarden el sustento de su

calificación, después de haber realizado un proceso de mejora de conocimientos y competencias laborales (Decreto Legislativo N° 1025, art. 20).

Definición de la terminología

Actos Administrativos

Estos actos comprenden a los decretos, resoluciones, reglamentos, instrucciones, circulares, ordenanzas, políticas y otros, que son expedidos por las instituciones públicas.

Es así que, en el contexto que involucra el disgregado de los poderes del Estado, los actos antes referidos proceden del órgano ejecutivo, por tanto, se diferencian por la esencia que guardan aquellos actos que proceden del órgano legislativo o judicial.

Siendo ello así, los actos administrativos para ser válidos en nuestro marco legal peruano, es necesario que se sustenten en los criterios y formalidades ya diseñadas en el cuerpo legal; por tanto, de no cumplir con lo antes referido, el acto administrativo se entiende como no válido, y puede ser considerado nulo o anulable.

Administración

Es la acción de organizar, conducir, manejar y dirigir dicha organización.

Administración Local

Es aquella que comprende las diferentes técnicas y normas para el control de los recursos brindados por el Estado, en el contexto o ámbito del gobierno municipal.

Administración Pública

Es el conglomerado de órganos de las entidades locales y sus sistemas administrativos que desarrollan tareas específicas mediante las cuales el ente estatal alcanza el cumplimiento de sus metas.

Eficacia y Eficiencia

Por la primera entendemos el alcance de las metas debidamente programadas. Responde a la interrogante, ¿De qué manera las consecuencias de las tareas desarrolladas coadyuvan en el alcance de las metas debidamente programadas?

Por la segunda entendemos que es la aptitud para desarrollar de manera idónea una determinada tarea, en donde sus resultados son medidos mediante el análisis de costo-beneficio.

Evaluación

Es la contratación de la puntuación alcanzada la misma que se encuentra en los informes, con los ya programados. Por tanto, evaluar significa contrastar lo ya programado, con lo ejecutado y sus resultados. Entonces, teniendo ello como referencia, se adoptan decisiones para realizar ajustes o cambios necesarios para la continuidad del proyecto. La evaluación puede realizarse a un periodo intermedio o al final, como también de forma periódica y eventual.

Cliente

Está comprendido por aquella persona natural o jurídica que usa los servicios de una entidad o técnico especialista, sobre todo si lo hace regularmente.

Ley SERVIR

Esta Ley fue aprobada por el Congreso de la República el día 02 de julio del 2013. Se trata de una importante reforma, la misma que ha sido muy esperada por la sociedad, teniendo en cuenta, los pagos estáticos y las carreras frustradas. Siendo así, esta es fundamental para alcanzar un servicio idóneo en donde se evidencie su calidad y cumplimiento de expectativas del usuario.

Servicios Públicos

Servicios realizados por los diversos niveles del estado, directamente o a través de terceros, con la finalidad de cumplir a cabalidad con los requerimientos básicos de la población, como: servicio de agua potable, electricidad, telefonía, transportes, educación, salud, seguridad ciudadana de higiene y salubridad, comunicaciones, de alcantarillado o eliminación de aguas servidas y recojo de residuos sólidos, de seguridad ciudadana e infraestructura deportiva.

Los servicios prestados por parte de las entidades públicas no son actividades que generas utilidades o lucro, suele caracterizarse por el principio de servicio público financiado por el estado.

Servicio de atención al usuario

Es una actividad exclusiva del Estado -incluidos los municipios- que lo concreta en todas las instancias estatales, y organizada conforme a normas legales y reglamentos vigentes, orientado a cumplir cabalmente en forma oportuna, constante y adecuada los requerimientos de carácter individual o colectivo de la población.

1.4. Formulación del problema.

¿Cómo mejorar la calidad del servicio de atención al usuario en la Municipalidad de la provincia de Santa Cruz, región de Cajamarca en el 2017?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Justificación Práctica

Una excelente Administración Pública se destaca por una buena atención al usuario sea esta interna o externa, o como lo aprecian algunos, arte propiciado por la acción humana

que se cultiva en el día a día. Lo cual implica implementar una adecuada estrategia de acciones en concreto, donde la comunicación es la base para consolidar aquellos valores fijados por la Institución que se anhelan.

Por ello se entiende que muchas entidades públicas tienen bien definido la necesidad de brindar una atención acorde con la demanda de los usuarios, para lo cual ven como prioridad invertir y no escatimar esfuerzos para ejecutar estrategias que permitan lograr el objetivo principal, el cual se reduce en brindar un servicio con atención de calidad.

saben que “la ley entra por casa” y para ello invierten esfuerzos importantes en la ejecución de estrategias de atención a sus usuario internos para lograr compromisos, su organización y sus directivos. Esto justifica y a la vez que traduce la importancia de nuestro trabajo.

Justificación Teórica

El tema de una Administración Pública como servicio ha sido y es objeto de estudio desde hace mucho tiempo nacional e internacionalmente, de modo que existe información abundante, porque los estudios se han multiplicado por doquier. Sin embargo, a pesar que está demostrado que es crucial su papel dinamizador del desarrollo económico y social ¿Por qué es tan difícil concientizar y capacitar a los servidores públicos para que concreten lo que teóricamente lo conocen muy bien? ¿Acaso no basta una vida como empleado para conocer lo que debe hacer?

Asumimos que en este ámbito es indispensable tener conocimiento y valuación respecto a la perspectiva del usuario interno (servidor) respecto de la institución, y de lo que ella recibe, que no basta con la retribución económica, sino también con aspectos psicológicos y emocionales. A ello se le agrega la calidad de la relación interpersonal e

interacción con sus supervisores, superiores, colegas y/o usuarios, entre otros aspectos que están en el interés de conocerlo a través de este trabajo.

El trabajo de investigación adquiere su justificación, debido a la necesidad por parte de la Municipalidad de la Provincia de Santa Cruz Departamento de Cajamarca de aplicar planes y programas que vayan a la mejora de la entidad y de los usuarios; donde los ciudadanos se sientan satisfechos por una buena atención y se les absuelvan sus dudas cuando lo requieran.

Justificación metodológica

El estudio aborda el tema en la percepción que el mismo colaborador tiene de la atención que brinda al usuario. Para conocer lo que se indica, fue necesaria la ejecución de un instrumento metodológico como lo es la encuesta direccionada a los colaboradores (Clientes internos) que permitiera conocer, la situación actual de la prestación brindada al usuario por la Municipalidad a través de los colaboradores de este municipio, dado que este estudio parte del supuesto de una deficiente atención al usuario afectando tiempo, dinero y el clima institucional, deficiencias que se pretenden atender con la propuesta de esta investigación.

1.6. Hipótesis

Se puede prescindir de la hipótesis de acuerdo al tipo y diseño de investigación.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Elaborar una propuesta de gestión basada en la evaluación del desempeño del servidor civil en el marco de la Ley N° 30057, a fin de lograr una mejor calidad en el servicio al usuario en la Municipalidad de la provincia de Santa Cruz, departamento de Cajamarca en el 2017.

Objetivos Específicos.

Identificar el estado actual de la calidad en el servicio de atención al cliente interno o colaborador de la Municipalidad de la provincia de Santa Cruz, región Cajamarca 2017.

Establecer los estándares a fin de evaluar el desempeño del servidor civil de la Municipalidad de la provincia de Santa Cruz, región Cajamarca, en el marco de la Ley del servidor civil N° 30057 en la perspectiva de mejorar la calidad del servicio al usuario.

Diseñar y elaborar una propuesta que mejore la calidad del servicio al cliente de la Municipalidad de Santa Cruz, región Cajamarca, a partir de la evaluación del desempeño del servidor civil en el marco de la Ley N° 30057.

1.8. Limitaciones de la investigación.

Como en todo caso semejante al nuestro, el llevar a cabo esta investigación tuvo factores que limitaron la gestión y desarrollo del mismo.

Una de las dificultades estuvo representada por la escasa disposición del personal administrativo para colaborar con nuestras demandas (especialmente la aplicación de la encuesta), que solo fue superado a través del diálogo y la socialización de los propósitos del estudio.

El propósito que se busca es justo conocer la eficiencia de la Administración en el gobierno local de Santa Cruz, concretado en el servicio al usuario, y si bien éste debe ser ágil, transparente, accesible y receptivo; cuando tenemos que solicitar las

autorizaciones para tener acceso oficial a los colaboradores para cumplir con las encuestas nos encontramos, si bien no con una negativa, pero si una atención lenta y desagradable, obstáculo que fue superado con reiteraciones respetuosas con nuestro Alcalde.

Por otro lado, cuando damos a conocer que la presente está proponiendo evaluar el rendimiento en el ejercicio de los servidores en el contexto que rige la Ley Servir, se generó hasta oposición en algunos compañeros, inclusive negándose a participar en la encuesta, que fue superándose conforme se iban dando cuenta que se trata de un trabajo de investigación.

Otras dificultades han estado representadas por el tiempo reducido, dificultad superada con un mayor esfuerzo.

CAPÍTULO II:

MATERIAL Y METODO

CAPÍTULO II: MATERIAL Y METODO

1.1. Tipo y diseño de la investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Cuando un estudio está orientado a describir fenómenos, a identificar características de situaciones de contextos o eventos; es que estamos frente a una investigación descriptiva, así lo califica Hernández S. R (2006). El estudio descriptivo permite especificar determinadas características y/o perfiles de las personas que se sometan a dicha examinación.

En otro momento Danhke, (1989), señala que el estudio descriptivo permite evaluar y recoger datos sobre determinadas variables, y de aquellos componentes de los cuales se requiere investigar.

Nuestra investigación, tiene como propósito identificar las características del servicio de atención al usuario con carácter valorativo, visto desde la perspectiva del mismo servidor de la Municipalidad provincial de Santa Cruz, región Cajamarca, y que constituya una estrategia para producir un mejoramiento en el servicio brindado a los clientes.

Al mismo tiempo, nuestra investigación es de carácter propositiva por cuanto a partir de las necesidades encontradas en el diagnóstico o la descripción actual de la variable de servicio de atención al usuario, se elabora una propuesta que permita corregir la problemática del tema propuesto.

2.1.2. Diseño de la investigación

Es una investigación de tipo descriptiva-propositiva, porque describe algunos factores y características fundamentales del servicio de atención al usuario de la Municipalidad; y

propositiva ya que al final se ha elaborado una propuesta de evaluación del servidor que debe de ser aplicado como factor motivador para los efectos de mejora del servicio de atención al usuario.

Gráficamente se representa como sigue:

O -----→M

Donde “O”, es la Evaluación y “M” es la muestra a la que se aplicó la evaluación.

1.2. Población y Muestra

La población de estudio está constituida por funcionarios y servidores de todas sus categorías que laboran en la Municipalidad de Santa Cruz de la región Cajamarca, y que está integrada por 164 servidores municipales, clasificados de la siguiente manera:

Tabla 1 Población de la investigación

TIPO DE SERVIDOR	NÚMERO	PORCENTAJE
Funcionarios	02	1.22
Empleado de Confianza	04	2.44
Asesores	08	4.88
Directivo Superior	04	2.44
Ejecutivos	14	8.54
Especialistas	11	6.71
De Apoyo	121	73.78
TOTAL	164	100

2.2.2. Muestra.

El criterio de la inclusión para la selección de la muestra es el siguiente:

Se calculó la muestra utilizando la fórmula que se adjunta, determinándose el porcentaje con relación a la población total.

Una vez calculada la muestra se procederá a determinar esta por estratos teniendo en cuenta las áreas del gobierno municipal.

Establecido el número de unidades de análisis o muestra ajustada, se elaboró un marco muestral con la finalidad de conseguir la aleatoriedad del procedimiento.

La fórmula fue la siguiente:

$$n = \frac{0,25N}{\left[\frac{\partial}{z}\right]^2 (N-1)+0,25}$$

Donde:

N = Tamaño de la población

α = Alfa es el valor del error tipo 1 ($p^2=0,25$)

z = Valor del nivel de confianza (1,9599 redondeando 1,96)

n = Tamaño de la muestra

Al inicio el valor que toma el error alfa es igual al 5 % (0,05), con un nivel de confianza de 95 % (0,95), lo que equivale a un valor de $z=1,959963985$ (a nivel práctico =1,96)

Aplicando a nuestro caso:

$$n = \frac{0,25N}{\left[\frac{\partial}{z}\right]^2 (N-1)+0,25} = \frac{0,25*164}{\left[\frac{0,05}{1,96}\right]^2 (164-1)+0,25} = \frac{41}{0,000650*163+0,25} = \frac{41}{0,35595} = 115,16.$$

Redondeando = 115

n = 115 y determinando la muestra ajustada, aplicando la siguiente fórmula:

$$n_{ajustada} = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

Donde:

n ajustada = Muestra Ajustada

n = muestra seleccionada

N = Población

Y reemplazando los valores en la siguiente fórmula, obtendremos la muestra ajustada:

$$n_{ajustada} = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}} = \frac{115}{1 + \frac{115}{164}} = \frac{115}{1 + 0.7012} = \frac{115}{1.70} = 67.64$$

68

En la práctica y redondeando n ajustada = 68 que representa 41.46 %, porcentaje que nos permite calcular la muestra.

La muestra quedó conformada como sigue:

Tabla 2 Muestra de la investigación

TIPO DE SERVIDOR	NÚMERO	MUESTRA
Funcionarios	02	1
Empleado de Confianza	04	2
Asesores	08	3
Directivo Superior	04	2
Ejecutivos	14	6
Especialistas	11	4
De Apoyo	121	50
TOTAL	164	68

1.3. Variables Operacionalización de la variable

Variable: Calidad del servicio de atención al usuario interno o servidor municipal

Es el agrupamiento de actividades, relacionadas entre sí, que brinda el proveedor con la finalidad de que el cliente o usuario obtenga el producto y/o servicio, en el momento y lugar preciso, asegurando su correcto funcionamiento (Diccionario ABC).

Tabla 3 Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS/ INSTRUMENTOS
CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Elementos tangibles	Ubicación y selección adecuada de la información presentada al usuario. Estado de los equipos Material informático Presentación atractiva del material informativo Apariencia de las instalaciones físicas	Técnica: La Encuesta Escala: Ordinal Cuestionario SERVQUAL

	Fiabilidad	Se obtiene lo que se espera Cumplimiento de plazos Interés por dar solución	21 ÍTEMS
	Capacidad de respuesta	Cortesía y amabilidad Rapidez y precisión	
	Seguridad	Grado de compromiso Información brindada Transferencia de confianza	
	Empatía	Capacidad para entender al usuario Generosidad del funcionario o servidor. Comprensión y Paciencia	

Fuente: Berry y Parasuraman, 1993.

1.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.4.1. Métodos:

Teniendo en cuenta que la investigación es descriptiva, por tanto, su razón de ser es la descripción de determinados objetos, en consecuencia, diremos que tiene carácter ideográfico. Asimismo, cuando hacemos referencia a los métodos cualitativos estos se fundan en el uso de un lenguaje verbal sin recurrir a la cuantificación, siendo los principales métodos los siguientes: el observacional, el de encuestas y los estudios de caso único.

Observacional

Esta investigación se apoya del registro del comportamiento en el entorno habitual del sujeto.

Sus particularidades son: Conforme a las condiciones que se observan la definición precisa, sistematización y objetividad y, rigor en el proceso para el registro correspondiente del comportamiento.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La encuesta.

De acuerdo a la definición realizada por el Prof. García Ferrado, es una investigación propiamente dicha, a través de la cual se utiliza determinados procedimientos para interrogar a una determinada muestra de personas, con la finalidad de obtener medidas cuantitativas con una gran variedad de particularidades tanto objetivas como subjetivas de la población seleccionada.

Mediante la aplicación de este instrumento metodológico se recaban datos relevantes para la investigación, que se realiza a través de un interrogatorio a los integrantes de un colectivo.

A decir de Sierra Bravo, las características de una encuesta son las siguientes:

- La encuesta percibe los hechos a través de lo que manifiestan los sujetos a quien se le aplica el instrumento.
- Es un instrumento completo adecuado para investigaciones
- Es de ejecución masiva por naturaleza.
- Permite el acceso a los aspectos subjetivos de los encuestados.

Siguiendo el criterio de la operacionalización de las variables, se ha utilizado como técnica de recojo de datos, un instrumento denominado cuestionario, el mismo que está integrado por determinadas preguntas preestablecidas. Estos cuestionarios son muy importantes, por su facilidad de operatividad, porque coadyuva en el ahorro del tiempo, dado que son completados sin la injerencia directa del investigador.

En este estudio se ha empleado el **Cuestionario SERVQUAL** que estima la calidad de la atención al cliente en cinco dimensiones.

En la primera se lleva a cabo el interrogatorio al cliente respecto de la perspectiva que tiene acerca de lo que debería de ser un servicio. Para lo cual se han realizado 21

preguntas en las que el usuario debe responder con relación a una escala de 1 a 5, según su perspectiva respecto de cada pregunta.

En la segunda, se recoge la observación del servidor, respecto al servicio que otorga en este caso la Municipalidad, evaluando las determinadas características de la declaración.

Finalmente, mide en una determinada cuantía la evaluación de los clientes respecto a la relevancia relativa de cinco factores lo que coadyuvará más adelante anteponer las puntuaciones ya recabadas.

En este caso se utilizó un cuestionario para aplicar la encuesta a los mismos servidores compuesta de 21 preguntas (ítems) referidas a cinco dimensiones de estimación respecto de la calidad referidas con anterioridad. En este caso los ítems se agruparon de la siguiente manera: componentes concretos, confiabilidad, capacidad de respuesta, convicción y compenetración.

Procedimiento de análisis de Datos

Los datos se obtendrán aplicando un instrumento, que en esta investigación es la encuesta realizada a los usuarios internos o servidores de la Municipalidad de Santa Cruz-Cajamarca. El cuestionario fuero administrado y realizado por los investigadores previa autorización de la Alcaldía.

Antes de realizar el censo, se efectuó una prueba piloto, para comprobar la congruencia de las preguntas, realizándose una prueba piloto a 15 usuarios internos del Municipio.

Análisis estadístico e interpretación de los datos

A fin de conocer los resultados se ha procedido a realizar la siguiente secuencia:

Con la respectiva encuesta desarrollada en los usuarios internos como externos, se procedió a realizar la tabulación correspondiente, utilizando una matriz de doble

entrada: Una fila para registrar el número de los ítems y la columna para registrar las respuestas de cada encuestado a cada ítem.

Se ha utilizado el Programa Estadístico SPSS versión 22 que permitió elaborar la tabla de frecuencia por dimensión y elaborando a la vez el gráfico correspondiente utilizando el indicador porcentual y porcentual promedio.

Acto seguido se ha procedido al análisis y la interpretación correspondiente.

1.5. Criterios éticos

La investigadora tomó en cuenta los siguientes criterios éticos en el desarrollo del presente proyecto:

- Tener aprobación de la Municipalidad de Santa Cruz-Cajamarca
- El instrumento que se utilizó para obtener la información ha sido validado y guarda estrecha relación con la variable sujeta a observación.
- La información que se obtuvo de la presente investigación fue única y exclusivamente para la parte interesada y su divulgación solo será para efectos de la investigación y del informe de tesis que se presenta a la Universidad Señor de Sipán, cualquier divulgación adicional que se pretenda hacer, deberá tener el visto bueno de la institución.
- La adecuada recopilación y procesamiento de información las cuales se han recabado teniendo en cuenta el criterio de la verdad, a la responsabilidad y profesionalismo, ya que los mismos deben servir como referentes para aplicar mejoras en la mencionada institución.
- Los resultados que se han obtenido del presente estudio son anónimos respecto de los colaboradores que fueron encuestados.

1.6. Criterios de rigor científico

Es importante señalar que en la investigación se desarrolló el presente estudio aplicando los criterios de rigor científico, que son varios, pero que consideramos relevantes para el caso de la investigación cuantitativa, los siguientes:

La fiabilidad es una cualidad esencial que deben tener los instrumentos para la correcta obtención de datos, los cuales garantizan que los resultados que se presentan contengan la calidad y certeza del estudio.

La validez interna y externa

Se refiere a la posibilidad de replicar el estudio en otras poblaciones. Al respecto como se trata de una investigación descriptiva o diagnóstica no se aspira a que las réplicas permitan lograr los mismos resultados por razones obvias. En tanto si se utilizara la misma población, los resultados serían muy semejantes.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

En esta sección del informe se presentan los resultados que surgieron de la encuesta realizada a los Servidores de la Municipalidad provincial de Santa Cruz, región Cajamarca, para estimar la calidad del servicio de atención que ofrecen a los usuarios de la indicada dependencia municipal.

Para que la lectura y su pronta comprensión sea sencilla, hemos considerado presentar el cuadro referencial de equivalencias y valoración de los resultados:

Tabla 4 Equivalencias

NIVEL DE SATISFACCIÓN	SIGNIFICADO	ABREVIATURA
1	Extremadamente insatisfecho	EI
2	Insatisfecho	S
3	Neutro	N
4	Satisfecho	S
5	Extremadamente Satisfecho	ES

Resultados de la aplicación de la Encuesta a los usuarios internos o servidores de la Municipalidad provincial de Santa Cruz, región Cajamarca.

El criterio, que asumimos es la presentación por dimensión:

Tabla 5 Aspectos tangibles de la calidad del servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Santa Cruz-Cajamarca

DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES											
1. La Institución cuenta con equipos de apariencia moderna			2. Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos			3. Los materiales son suficientes para la prestación del servicio			4. Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio		
<i>Valoración</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>Valoración</i>	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>Valoración</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>Valoración</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
<i>Extremadamente Insatisfecho</i>	18	26.5	<i>Extremadamente Insatisfecho</i>	12	17.6	<i>Extremadamente Insatisfecho</i>	30	44.1	<i>Extremadamente Insatisfecho</i>	28	41.2
<i>Insatisfecho</i>	30	44.1	<i>Insatisfecho</i>	23	33.8	<i>Insatisfecho</i>	14	20.6	<i>Insatisfecho</i>	22	32.4
<i>Neutro</i>	2	2.9	<i>Neutro</i>	7	10.3	<i>Neutro</i>	0	0.0	<i>Neutro</i>	1	1.5
<i>Satisfecho</i>	7	10.3	<i>Satisfecho</i>	16	23.5	<i>Satisfecho</i>	13	19.1	<i>Satisfecho</i>	13	19.1
<i>Extremadamente satisfecho</i>	11	16.2	<i>Extremadamente satisfecho</i>	10	14.7	<i>Extremadamente satisfecho</i>	11	16.2	<i>Extremadamente satisfecho</i>	4	5.9
TOTAL:	68	100		68	100		68	100.0		68	100.0

FUENTE: Elaboración propia

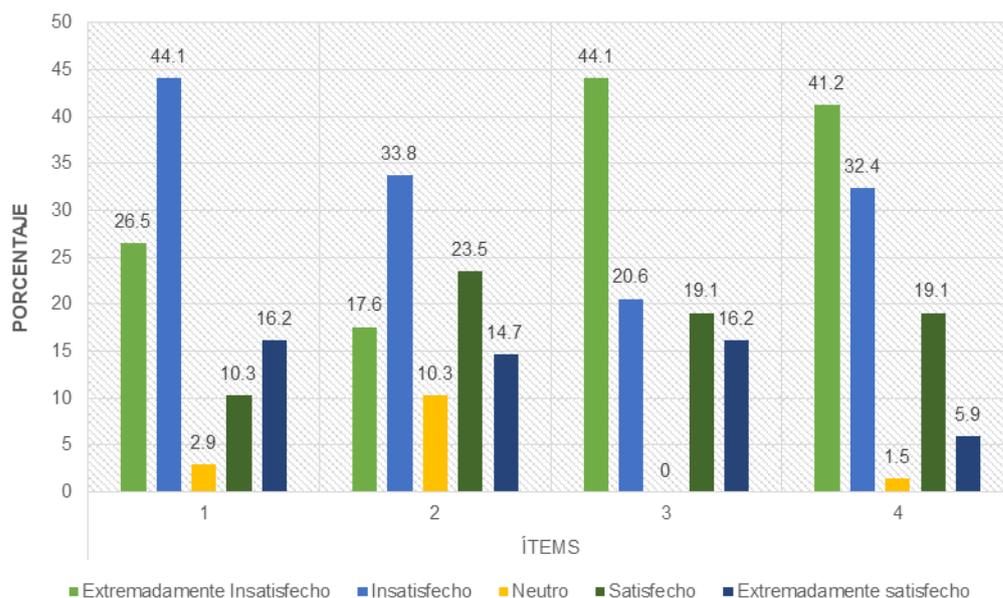


Figura 1 percepción de la calidad del servicio de atención al cliente interno o servidor de la Municipalidad provincial de Santa Cruz

FUENTE: Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La Tabla 1.1. y su gráfico nos permiten advertir los resultados de la estimación correspondiente a la dimensión ASPECTOS TANGIBLES en la calidad del servicio de atención al usuario, según perspectiva del mismo SERVIDOR de la Municipalidad de Santa Cruz, región Cajamarca. La evaluación se hace a través de 4 ítems con una valoración en cinco categorías.

1°. En el Ítem 1 que se refiere a si **La Institución cuenta con equipos de apariencia moderna**, se observa que los servidores encuestados en un 26.5 % y 44.6 % manifiestan estar **EXTREMANDAMENTE INSATISFECHOS** e **INSATISFECHOS** respectivamente (71.1 %) lo que alude a que los equipos no han sido renovados y son obsoletos. Asimismo, se ve que un 2.9 % parece que no ve o simplemente no conoce que el mundo ha cambiado y que tratándose de equipos mucho más.

Por otro lado, el 10.3 % y 16.2 % de los servidores encuestados indican estar SATISFECHOS o MUY SATISFECHOS respectivamente (26.5 %), con los equipos que tiene la Institución a la fecha, lo que indicaría completa desinformación sobre la modernidad y los avances científicos y tecnológicos de este Siglo.

2°. Respecto a los resultados del ítem 2 que hace referencia a: **Los factores materiales tales como: folletos, los cuales son visualmente atractivos**, los encuetados en un 17.6 % y 33.8 % declaran estar EXTREMADAMENTE INSATISFECHOS e INSATISFECHOS respectivamente (51.4 %), lo que indica que para ellos los materiales que la Municipalidad utiliza carecen de un atractivo mínimo.

De la misma manera, se puede apreciar que para un 10,3 % este hecho no tiene importancia o carece de valores estéticos.

También respecto al indicado ítem el 23.5 % y 14.7 % de los servidores encuestados indican estar SATISFECHOS o MUY SATISFECHOS respectivamente (38.2 %), sobre lo atractivo de los materiales informativos u otros que utiliza la Municipalidad.

A modo de conclusión sobre este ítem, cabe enfatizar que cada quien tiene enfoque o modo de percibir la estética o las cualidades atractivas de las cosas.

3°. Con relación a los resultados del Ítem 3 sobre: **Los materiales son suficientes para la prestación del servicio**, los encuestados en un 44.1 % y un 20.6 % declaran estar EXTREMADAMENTE INSATISFECHOS e INSATISFECHOS respectivamente (64.7 %), lo que indica un alto grado de insatisfacción en los servidores quienes expresan su disconformidad con la carencia de materiales que les impide prestar un buen servicio a los usuarios.

Asimismo, siguiendo la línea del ítem mencionado anteriormente, los servidores encuestados en un 19.1 % y 16.2 %, indican estar SATISFECHOS o MUY

SATISFECHOS respectivamente (35.3 %), con los materiales que les permite brindar una pronta escucha y proceder a coadyuvar a los usuarios de la Municipalidad.

4°. Los resultados del ítem 4 sobre: **Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio**, los encuestados en un 41.2 % y un 32.4 % declaran estar EXTREMADAMENTE INSATISFECHOS e INSATISFECHOS respectivamente (73.6 %), lo que indica que para ellos las instalaciones de la Municipalidad y/o de sus Ambientes de atención son obsoletas y carecen de mantenimiento, lo que desmejora la calidad de atención al vecino.

Del punto anterior, se puede apreciar que para un 1.5 % este hecho no tiene importancia y para ellos no importa tanto el lugar donde el atiende a su vecino.

Por otro lado, respecto al indicado ítem el 19.1 % y 5.9 % de los servidores encuestados indican estar SATISFECHOS o MUY SATISFECHOS respectivamente (25 %), con el estado, y/o cuidado de las instalaciones de la Municipalidad en donde se atiende a los usuarios.

En general, la insatisfacción del servidor es mayor que la satisfacción del mismo por la carencia de materiales que existe en el lugar donde trabaja.

Tabla 6 Fiabilidad de la calidad del servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Santa Cruz-Cajamarca

DIMENSIÓN: FIABILIDAD														
5. El servicio que usted ofrece, responde a las expectativas del usuario			6. Cumple con los servicios que promete en tiempos convenidos			7. Cuando un usuario tiene un problema Ud. demuestra interés en solucionarlo			8. Realiza bien el servicio la primera vez			9. Está capacitado para responder a las preguntas del usuario		
<i>Valoración</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>Valoración</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>Valoración</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>Valoración</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>Valoración</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
<i>Extremadamente Insatisfecho</i>	13	19.1	<i>Extremadamente Insatisfecho</i>	15	22.1	<i>Extremadamente Insatisfecho</i>	11	16.2	<i>Extremadamente Insatisfecho</i>	18	26.5	<i>Extremadamente Insatisfecho</i>	7	10.3
<i>Insatisfecho</i>	21	30.9	<i>Insatisfecho</i>	21	30.9	<i>Insatisfecho</i>	14	20.6	<i>Insatisfecho</i>	14	20.6	<i>Insatisfecho</i>	8	11.8
<i>Neutro</i>	14	20.6	<i>Neutro</i>	3	4.4	<i>Neutro</i>	5	7.4	<i>Neutro</i>	2	2.9	<i>Neutro</i>	9	13.2
<i>Satisfecho</i>	11	16.2	<i>Satisfecho</i>	16	23.5	<i>Satisfecho</i>	21	30.9	<i>Satisfecho</i>	21	30.9	<i>Satisfecho</i>	27	39.7
<i>Extremadamente satisfecho</i>	9	13.2	<i>Extremadamente satisfecho</i>	13	19.1	<i>Extremadamente satisfecho</i>	17	25.0	<i>Extremadamente satisfecho</i>	13	19.1	<i>Extremadamente satisfecho</i>	17	25.0
TOTAL:	68	100		68	100		68	100.0		68	100.0		68	100.0

Fuente: Elaboración propia

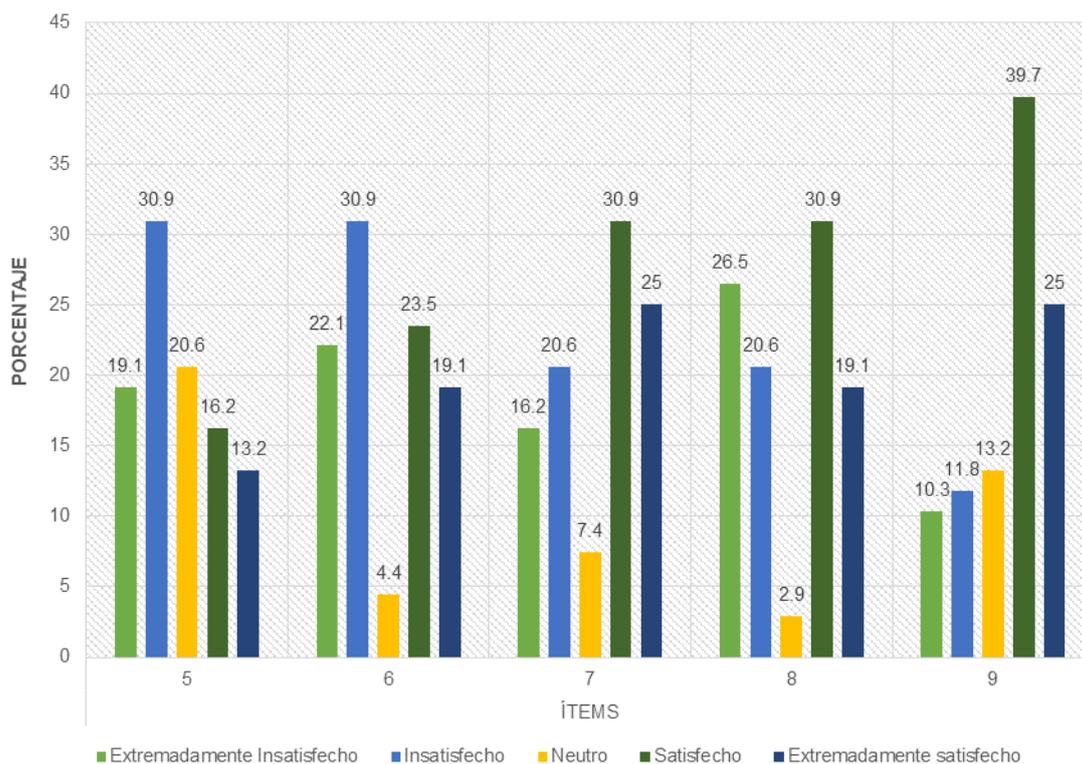


Figura 2 Fiabilidad de la calidad del servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Santa Cruz, región Cajamarca

FUENTE: Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La Tabla 1.2. y su gráfico permiten observar los resultados de la estimación de la dimensión FIABILIDAD en lo que respecta a la calidad del servicio de atención al usuario, desde la observación del SERVIDOR de la Municipalidad de Santa Cruz, región Cajamarca. La evaluación se hace a través de 5 ítems con una valoración en cinco categorías.

1°. En el Ítem 5 que se refiere a si **El servicio que usted ofrece, responde a las expectativas del usuario**, se observa que los servidores encuestados en un 19.1 % y 32.4 % manifiestan estar EXTREMANDAMENTE INSATISFECHOS e INSATISFECHOS respectivamente (51.5 %) lo que traduce que los servidores consideran que el servicio que están ofreciendo no responde a las expectativas del

usuario o vecino del municipio. Asimismo, se ve que a un considerable 20.6 % no le interesan las expectativas del vecino respecto al servicio que le brinda.

Por otro lado, el 16.2 % y un 13.2 % de los servidores encuestados indican estar SATISFECHOS o MUY SATISFECHOS respectivamente (29.4 %), con el servicio que ofrecen al vecino y consideran que están respondiendo a sus expectativas.

2°. Respecto a los resultados del ítem 6 que se refiere concretamente a: **Cumple con los servicios que promete en tiempos convenidos**, los encuestados en un 21.1 % y un 30.9 % declaran estar EXTREMADAMENTE INSATISFECHOS e INSATISFECHOS respectivamente (52 %), lo que indica que para ellos los servicios que ofrecen no se cumplen de los tiempos que se convienen, lo que indica que en la Municipalidad se ofrece el servicio de atención al usuario de baja calidad.

Respecto al mismo ítem 6, se puede apreciar que para un 4.4 % no tiene importancia lo que se promete respecto a los servicios, menos los tiempos que se convienen.

También respecto al indicado ítem el 23.5 % y 19.1 % de los servidores encuestados indican estar SATISFECHOS o MUY SATISFECHOS respectivamente (42.6 %), con los servicios y con los tiempos prometidos. Es significativa también esta percepción de los encuestados.

3°. Con relación a los resultados del Ítem 7 que refiere: **Cuando un usuario tiene un problema Ud. demuestra interés en solucionarlo**. El 16.2 % de los encuestados y un 20.6 % declaran estar EXTREMADAMENTE INSATISFECHOS e INSATISFECHOS respectivamente (36.8 %), lo que indica un grado considerable de insatisfacción al escaso interés del servidor por servir bien.

También respecto al mismo ítem, se observa que para un 7.4 % el contribuir con interés por solucionar los problemas del usuario no tiene importancia.

Felizmente un 30.9 % y un 25 %, de los servidores encuestados contribuye con el usuario para solucionar sus problemas respecto al servicio, indicando que están **SATISFECHOS** o **MUY SATISFECHOS** respectivamente (55.9 %) apoya al usuario con interés y se encuentran significativamente satisfechos de hacerlo.

4°. Los resultados del ítem 8 en lo que se refiere a: **Realiza bien el servicio la primera vez**, los encuetados en un 26.1 % y un 20.6 % declaran estar **EXTREMADAMENTE INSATISFECHOS** e **INSATISFECHOS** respectivamente (46.7 %), indican en la primera vez no lo hicieron bien por lo que están significativamente insatisfechos.

Respecto al mismo ítem, se puede apreciar que para un 2.9 % no significó nada en particular el haber servido por primera vez así lo haya realizado mal o bien.

Sin embargo, y sobre el mismo ítem el 30.9 % y un 19.1 % de los servidores encuestados indican estar **SATISFECHOS** o **MUY SATISFECHOS** respectivamente (50 %), con haberlo hecho bien el servicio por primera vez.

5°. Con relación al ítem 9, que está referido a: **Está capacitado para responder a las preguntas del usuario**, los encuetados en un 10.3 % y un 11.8 % declaran estar **EXTREMADAMENTE INSATISFECHOS** e **INSATISFECHOS** respectivamente (22.1 %), indican no estar capacitados para absolver las preguntas del usuario, de allí su insatisfacción, menos mal que sólo representan sólo una quinta parte de los servidores.

Respecto al mismo ítem, para un 13.2 % no tiene importancia si absuelve consultas o no, les es indiferente

Sin embargo, y sobre las respuestas al mismo ítem el 39.7 % y un 25 % de los servidores encuestados indican estar **SATISFECHOS** o **MUY SATISFECHOS** respectivamente, lo que representa que un 64.7 %, que si están capacitados para absolver consultas del público usuario del Municipio.

Tabla 7 Capacidad de respuesta de la calidad del servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Santa Cruz-Cajamarca

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA														
10. La atención que Ud. ofrece los hace en tiempos racionales de espera			11. Nunca estoy demasiado ocupado para atender al usuario			12. Resuelve en tiempo adecuado algunas dudas del usuario			13. Demuestra estar capacitado para ofrecer un pronto servicio					
<i>Valoración</i>			<i>Valoración</i>		<i>f</i>	<i>%</i>	<i>Valoración</i>		<i>f</i>	<i>%</i>	<i>Valoración</i>		<i>f</i>	<i>%</i>
<i>Extremadamente Insatisfecho</i>	15	22.1	<i>Extremadamente Insatisfecho</i>	14	20.6		<i>Extremadamente Insatisfecho</i>	12	17.6		<i>Extremadamente Insatisfecho</i>	23	33.8	
<i>Insatisfecho</i>	20	29.4	<i>Insatisfecho</i>	17	25.0		<i>Insatisfecho</i>	11	16.2		<i>Insatisfecho</i>	20	29.4	
<i>Neutro</i>	6	8.8	<i>Neutro</i>	2	2.9		<i>Neutro</i>	1	1.5		<i>Neutro</i>	0	0.0	
<i>Satisfecho</i>	14	20.6	<i>Satisfecho</i>	22	32.4		<i>Satisfecho</i>	25	36.8		<i>Satisfecho</i>	14	20.6	
<i>Extremadamente satisfecho</i>	13	19.1	<i>Extremadamente satisfecho</i>	13	19.1		<i>Extremadamente satisfecho</i>	19	27.9		<i>Extremadamente satisfecho</i>	11	16.2	
TOTAL:	68	100		68	100			68	100.0			68	100.0	

FENTE: Elaboración propia

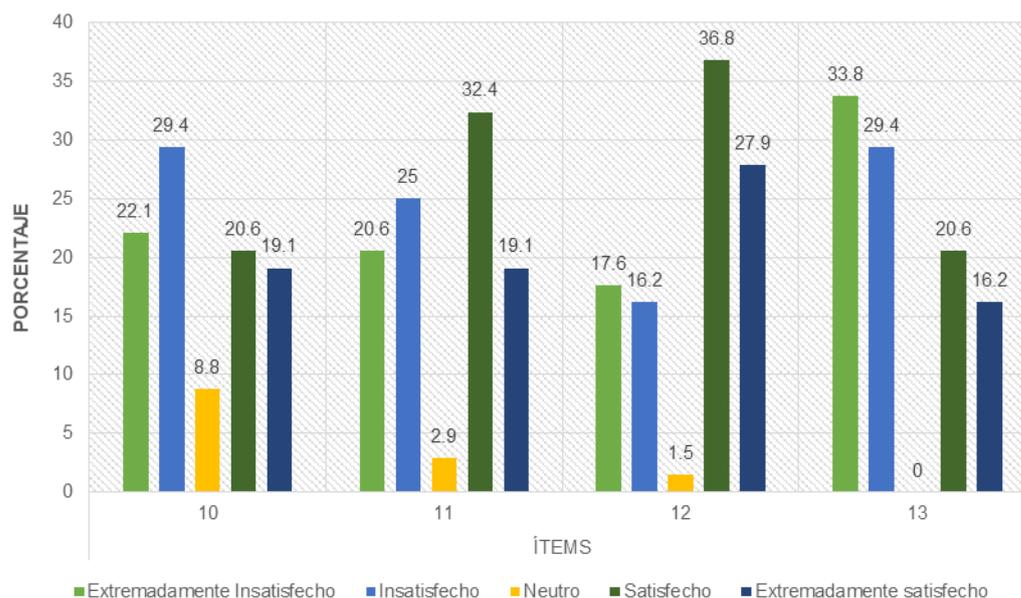


Figura 3 Capacidad de respuesta de la calidad del servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Santa Cruz, región Cajamarca.

FUENTE: Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La Tabla 1.3. y su gráfico permiten observar los resultados obtenidos de la evaluación sobre la dimensión de CAPACIDAD DE RESPUESTA en la calidad del servicio de atención al usuario, desde la percepción del mismo SERVIDOR de la Municipalidad provincial de Santa Cruz, región Cajamarca. La evaluación se hace a través de 5 ítems con una valoración en cinco categorías.

1°. En el Ítem 10 que se refiere a si: **La atención que Ud. ofrece los hace en tiempos racionales de espera.** Al respecto se observa que los servidores encuestados en un 22.1 % y 29.4 % manifiestan estar EXTREMANDAMENTE INSATISFECHOS e INSATISFECHOS respectivamente (51.5 %) lo que significa que los servidores consideran que el servicio que están ofreciendo demanda de una larga espera del usuario para ser atendido, lo que le genera insatisfacción en el propio servidor, lo que nos

conlleva a imaginar la incomodidad del usuario del Municipio. Asimismo, se ve que a un 8.8 % no le interesa que espere o no el usuario para ser atendido.

Por otro lado, el 20.6 % y un 19.1 % de los servidores encuestados indican estar SATISFECHOS o MUY SATISFECHOS respectivamente (39.7 %), con la diligencia que ponen para atender al vecino del Municipio.

2°. Respecto a los resultados del ítem 11 que se refiere concretamente a: **Nunca estoy demasiado ocupado para atender al usuario**, los encuestados en un 20.6 % y un 25 % declaran estar EXTREMADAMENTE INSATISFECHOS e INSATISFECHOS respectivamente (45.6 %), lo que indica que los servidores en la proporción indicada poco o nada le importa diligenciar el servicio, solo así se entiende su propia insatisfacción, lo que obvio desmerece la calidad del servicio en la Municipalidad.

Respecto al mismo ítem 9, se puede apreciar que para un 2.9 % no tiene importancia la diligencia en la atención al usuario.

De la misma manera en atención al referido ítem el 32.4 % y 19.1 % de los servidores encuestados indican estar SATISFECHOS o MUY SATISFECHOS respectivamente (51.5 %), felizmente la diligencia es un valor muy importante lo que se traduce en que para ellos servir es lo primero.

3°. Con relación a los resultados del Ítem 12 que se refiere a: **Resuelve en tiempo adecuado algunas dudas del usuario**. Los encuestados en un 17.6 % y un 16.2 % declaran estar EXTREMADAMENTE INSATISFECHOS e INSATISFECHOS respectivamente (33.8 %), lo que indica un grado considerable de insatisfacción por no poder atender al usuario respecto a sus dudas.

Asimismo, se puede observar que para un 1.5 % el resolver dudas a solicitud del usuario no tiene importancia.

A pesar de lo mencionado, también existe un 36.8 % y un 27.9 %, de los servidores encuestados, que declaran estar SATISFECHOS o MUY SATISFECHOS respectivamente (64.7 %) y por lo tanto expresan tener voluntad para absolver dudas en tiempos adecuados a los usuarios del municipio.

4°. Los resultados del ítem 13 que se refiere concretamente a: **Demuestra estar capacitado para ofrecer un pronto servicio**, los encuestados en un 33.8 % y un 29.4 % declaran estar EXTREMADAMENTE INSATISFECHOS e INSATISFECHOS respectivamente (63.2 %), indicando que no se encuentran capacitados para ofrecer un pronto servicio a los usuarios, lo cual causa un estado de preocupación, debido a que la falta de capacidad para ofrecer de manera rápida el servicio desmerece a grandes escalas la calidad del mismo.

Sin embargo, y sobre el mismo ítem el 20.6 % y un 16.2 % de los servidores encuestados indican estar SATISFECHOS o MUY SATISFECHOS respectivamente (36.8 %), por estar capacitados para atender al usuario con mucha diligencia.

Tabla 8 Seguridad de la calidad del servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Santa Cruz-Cajamarca

DIMENSIÓN: SEGURIDAD											
14. Su comportamiento inspira confianza y seguridad a los usuarios			15. Los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes			16. La atención que Ud. ofrece tiene un criterio de igualdad			17. Demuestra capacidad de organización del servicio que ofrece		
<i>Valoración</i>			<i>Valoración</i>			<i>Valoración</i>			<i>Valoración</i>		
<i>Extremadamente Insatisfecho</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>Extremadamente Insatisfecho</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>Extremadamente Insatisfecho</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>Extremadamente Insatisfecho</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
<i>Extremadamente Insatisfecho</i>	12	17.6	<i>Extremadamente Insatisfecho</i>	11	16.2	<i>Extremadamente Insatisfecho</i>	9	13.2	<i>Extremadamente Insatisfecho</i>	17	25.0
<i>Insatisfecho</i>	16	23.5	<i>Insatisfecho</i>	16	23.5	<i>Insatisfecho</i>	14	20.6	<i>Insatisfecho</i>	22	32.4
<i>Neutro</i>	3	4.4	<i>Neutro</i>	0	0.0	<i>Neutro</i>	2	2.9	<i>Neutro</i>	4	5.9
<i>Satisfecho</i>	21	30.9	<i>Satisfecho</i>	26	38.2	<i>Satisfecho</i>	26	38.2	<i>Satisfecho</i>	16	23.5
<i>Extremadamente satisfecho</i>	16	23.5	<i>Extremadamente satisfecho</i>	15	22.1	<i>Extremadamente satisfecho</i>	17	25.0	<i>Extremadamente satisfecho</i>	9	13.2
TOTAL:	68	100		68	100		68	100.0		68	100.0

FENTE: Elaboración propia

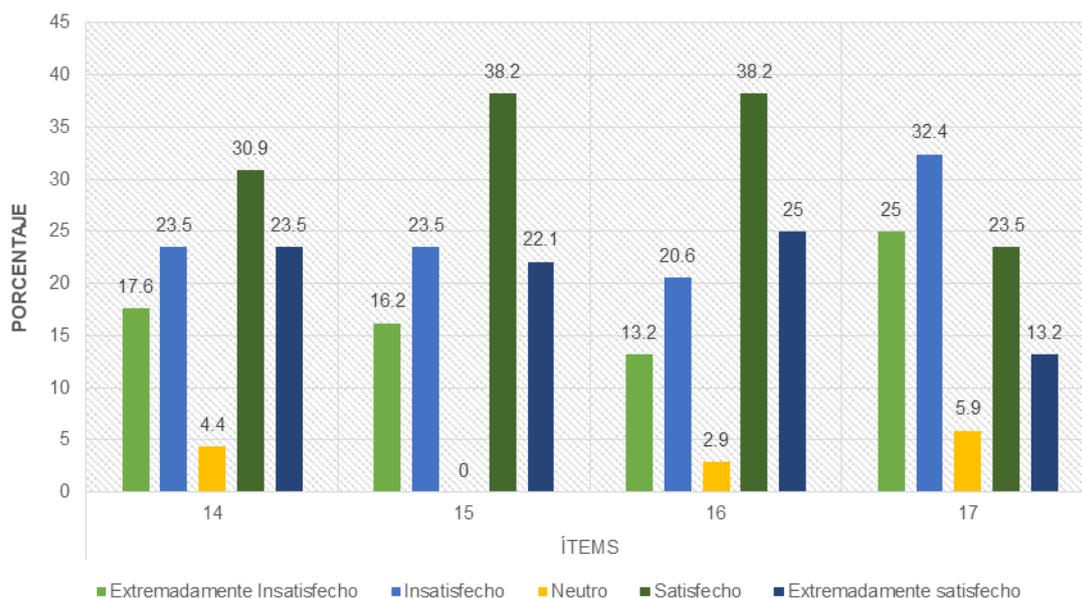


Figura 4 Seguridad en la calidad del servicio de atención al usuario ofrecido por la Municipalidad provincial de Santa Cruz, región Cajamarca

FUENTE: Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La Tabla 1.4. y su gráfico permiten observar los resultados de la evaluación de la dimensión SEGURIDAD como elemento principal para lograr un servicio de calidad, desde la percepción del usuario de la Municipalidad provincial de Santa Cruz, región Cajamarca. La evaluación de esta dimensión se hace a través de 5 ítems con una valoración en cinco categorías.

1°. En relación al Ítem 14 que se refiere a si: **Su comportamiento inspira confianza y seguridad a los usuarios.** Al respecto se observa que los servidores encuestados en un 17.6 % y 23.5 % manifiestan estar EXTREMANDAMENTE INSATISFECHOS e INSATISFECHOS respectivamente (41.1 %) lo que significa que los servidores consideran que no inspiran confianza y seguridad al usuario. También contribuye mucho a la baja calidad de los servicios en el municipio lo que le genera insatisfacción

al propio servidor. Asimismo, se ve que a un 4.4 % no le interesa generar o confianza en los usuarios.

Por otro lado, el 30.9 % y un 23.5 % de los servidores encuestados indican estar SATISFECHOS o MUY SATISFECHOS respectivamente (54.4 %), por brindar confianza y seguridad al usuario de la Municipalidad.

2°. Respecto a los resultados del ítem 15 que se refiere concretamente a: **Los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes.** Al respecto, los encuestados en un 16.2 % y un 23.5 % declaran estar EXTREMADAMENTE INSATISFECHOS e INSATISFECHOS respectivamente (39.7 %), lo que indica que los servidores, en la proporción indicada tienen muchos prejuicios que lo trasladan al servicio que ofrecen en la Municipalidad el cual les produce insatisfacción.

Sin embargo, respecto al mismo ítem un 38.2 % y 22.1 % de los servidores encuestados indican estar SATISFECHOS o MUY SATISFECHOS respectivamente (60.3 %), de dar un trato igualitario a todos los usuarios que tiene que atender.

3°. Con relación a los resultados del Ítem 16 que se refiere a: **La atención que Ud. ofrece tiene un criterio de igualdad.** Los encuetados en un 13.2 % y un 20.6 % declaran estar EXTREMADAMENTE INSATISFECHOS e INSATISFECHOS respectivamente (33.8 %), lo que indica un grado considerable de insatisfacción por no tener un criterio de igualdad cuando tiene que atender a los usuarios.

También respecto al mismo ítem, se observa que para un 2.9 % el criterio de igualdad en el servicio al cliente o usuario no tiene importancia.

Sin embargo, en el mismo ítem, un 38.2 % y un 25 %, de los servidores encuestados declaran estar SATISFECHOS o MUY SATISFECHOS respectivamente (63.2 %) de atender con un criterio de igualdad a los usuarios. 4°. Los resultados del ítem 17 que se

refiere concretamente a: **Demuestra capacidad de organización del servicio que ofrece.** Al respecto, los encuestados en un 25 % y un 32.4 % declaran estar EXTREMADAMENTE INSATISFECHOS e INSATISFECHOS respectivamente (57.4 %), indican no estar capacitados para organizar el servicio que ofrece. No deja de preocupar estos resultados porque de hecho disminuye la calidad del servicio al vecino en la Municipalidad.

Lamentablemente respecto al mismo ítem, se observa que para un 5.9 % la organización para servir mejor no tiene importancia

Sin embargo, y sobre el mismo ítem el 23.5 % y un 13.2 % de los servidores encuestados indican estar SATISFECHOS o MUY SATISFECHOS respectivamente (36.7 %), por estar capacitados para organizar muy bien el servicio que ofrecen a los usuarios del municipio.

Tabla 9 Empatía de la calidad del servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Santa Cruz-Cajamarca

DIMENSIÓN: EMPATÍA											
18. Se preocupa por los intereses de los usuarios			19. Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios			20. Entiende las necesidades específicas de los usuarios			21. Está dispuesto a prestar ayuda a los usuarios		
<i>Valoración</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>Valoración</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>Valoración</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>Valoración</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
<i>Extremadamente Insatisfecho</i>	14	20.6	<i>Extremadamente Insatisfecho</i>	13	19.1	<i>Extremadamente Insatisfecho</i>	10	14.7	<i>Extremadamente Insatisfecho</i>	11	16.2
<i>Insatisfecho</i>	16	23.5	<i>Insatisfecho</i>	15	22.1	<i>Insatisfecho</i>	13	19.1	<i>Insatisfecho</i>	14	20.6
<i>Neutro</i>	8	11.8	<i>Neutro</i>	3	4.4	<i>Neutro</i>	2	2.9	<i>Neutro</i>	7	10.3
<i>Satisfecho</i>	20	29.4	<i>Satisfecho</i>	24	35.3	<i>Satisfecho</i>	28	41.2	<i>Satisfecho</i>	24	35.3
<i>Extremadamente satisfecho</i>	10	14.7	<i>Extremadamente satisfecho</i>	13	19.1	<i>Extremadamente satisfecho</i>	15	22.1	<i>Extremadamente satisfecho</i>	12	17.6
TOTAL:	68	100		68	100		68	100.0		68	100.0

FENTE: Elaboración propia

Gráfico 1.5.

Aplicación del cuestionario al servidor o cliente interno para evaluar la dimensión

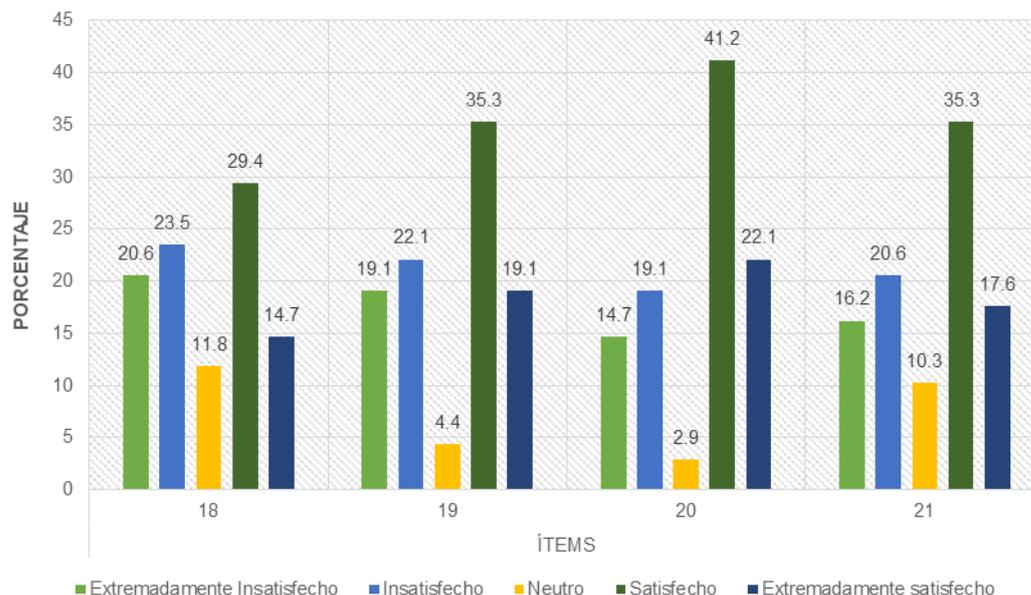


Figura 5 Empatía o Atención de la calidad del servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Santa Cruz, región Cajamarca.

FUENTE: Elaboración nuestra

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

La Tabla 1.5. y el gráfico respectivo permiten observar el resultado de la evaluación de la dimensión EMPATÍA en la calidad del servicio de atención, ello bajo la percepción del mismo usuario de la Municipalidad de Santa Cruz de la región Cajamarca. La evaluación de esta dimensión se hace a través de 5 ítems con una valoración en cinco categorías.

1°. En relación al Ítem 18 que se refiere a si: **Se preocupa por los intereses de los usuarios.** Al respecto se observa que los servidores encuestados en un 20.6 % y 23.5 % manifiestan estar EXTREMANDAMENTE INSATISFECHOS e INSATISFECHOS respectivamente (44.1 %) lo que significa que los servidores consideran que no tienen

preocupación por los intereses de los usuarios al atenderlos. Asimismo, se observa que para 11.8 % (porcentaje considerable) no les preocupa los intereses de los usuarios.

Por otro lado, y con referencia al mismo ítem, el 29.4 % y un 14.7 % de los servidores encuestados indican estar SATISFECHOS o MUY SATISFECHOS respectivamente (44.1 %), por preocuparse de los intereses de los usuarios del Municipio.

2°. Respecto a los resultados del ítem 19 que se refiere concretamente a: **Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios.** Al respecto, los encuestados en un 19.1 % y un 22.1 % declaran estar EXTREMADAMENTE INSATISFECHOS e INSATISFECHOS respectivamente (41.2 %), lo que indica que los servidores, no están de acuerdo con los horarios de atención por ser inconvenientes. Asimismo, se ve que para un 4.4 % no le interesa los horarios de atención a los usuarios.

Felizmente respecto al mismo ítem un 35.3 % y 19.1 % de los servidores encuestados indican estar SATISFECHOS o MUY SATISFECHOS respectivamente (54.4 %), con los horarios de atención por ser adecuado para los usuarios que tienen que atender.

3°. Con relación a los resultados del Ítem 20: **Entiende las necesidades específicas de los usuarios.** Los encuetados en un 14.7 % y un 19.1 % declaran estar EXTREMADAMENTE INSATISFECHOS e INSATISFECHOS respectivamente (33.8 %), por no entender las necesidades de los usuarios, lo que le genera la insatisfacción.

Asimismo, respecto al mismo ítem, se observa que para un 2.9 % no importan las necesidades de los usuarios respecto a la atención que ellos brindan.

Felizmente sobre el mismo ítem, un 41.2 % y un 22.1 %, de los servidores encuestados declaran estar SATISFECHOS o MUY SATISFECHOS respectivamente (63.3 %) por entender las necesidades de los usuarios a quienes atienden.

4°. Los resultados del ítem 21 que se refiere concretamente a: **Está dispuesto a prestar ayuda a los usuarios.** Al respecto, los encuestados en un 16.2 % y un 20.6 % declaran estar EXTREMADAMENTE INSATISFECHOS e INSATISFECHOS respectivamente (36.8 %), indican no estar en disposición de prestar ayuda a los usuarios. Lo que a su vez desmerece el servicio de atención que brindan.

Lamentablemente respecto al mismo ítem, se observa que para un 10.3 % prestar ayuda a los usuarios no tiene importancia

Sin embargo, y sobre el mismo ítem el 35.3 % y un 17.6 % de los servidores encuestados indican estar SATISFECHOS o MUY SATISFECHOS respectivamente (52.9 %), por la disposición de prestar ayuda a los usuarios de la Municipalidad.

3.2. Discusión de los Resultados

El propósito del estudio que motiva este informe, especificado en el objetivo general, es el de elaborar una propuesta de gestión basada en la valoración del desempeño del servidor en el contexto de la Ley del Servicio Civil, para obtener mejoras de la calidad del servicio brindado al usuario en la Municipalidad de Santa Cruz de Cajamarca en el 2017, lo que demandó conocer primero el panorama reflejado actualmente respecto al servicio brindado en la institución, la que se ha centrado en la percepción del mismo servidor o cliente interno (colaborador o persona que presta servicios en una organización), tal como lo declara el primer objetivo específico.

La investigación propone que, sometiendo a evaluación al servidor en forma sistemática y transparente, correlativamente se puede mejorar su desempeño, y si esto se traduce en la atención que el servidor ofrece al cliente externo (usuario del servicio), obviamente que debe mejorarse. Esta es la lógica que sustenta el presente estudio.

Para saber el estado actual de lo que se desea mejorar, se aplicó una encuesta para conocer la realidad de la calidad del servicio que brinda la Municipalidad a sus usuarios desde la percepción del propio servidor, resultados que han sido procesados en la sección anterior, y que además con la finalidad de favorecer la percepción global, se ha forzado hacer un cálculo porcentual promedio, primero sobre lo obtenido de la variable calidad del servicio y luego un promedio porcentual general que se presenta la siguiente

Tabla Resumen:

Tabla 10 Percepción sobre la calidad del servicio de atención al cliente interno o servidor de la Municipalidad de Santa Cruz

Opciones	Dimensiones					Promedio porcentual general
	Aspectos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	
	<i>Promedios porcentuales por dimensión</i>					
Extremadamente Insatisfecho	32.4	18.6	23.5	18.0	17.7	21.9
Insatisfecho	32.7	24.8	25.0	25.0	21.3	25.8
Neutro	3.7	9.7	3.3	3.3	7.4	5.3
Satisfecho	18.0	28.2	27.6	32.7	35.3	28.4
Extremadamente Satisfecho	13.3	20.3	20.6	21.0	18.4	18.7

FUENTE: Elaboración propia

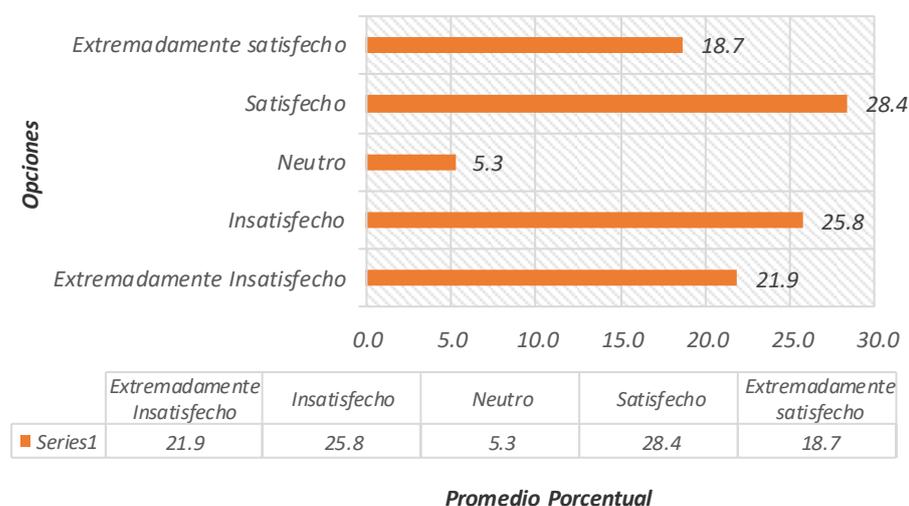


Figura 6 Resumen

FUENTE: Elaboración propia

Al respecto, y según los resultados obtenidos sobre la calidad en el servicio de atención que se ofrece al usuario de parte de la Municipalidad de Santa Cruz de Cajamarca, el 47.7 % de los clientes internos o servidores que fueron encuestados, asumen que están **INSATISFECHOS Y EXTREMADAMENTE INSATISFECHOS** con el servicio.

Siendo la calidad del servicio de atención al usuario, un tema de actualidad para todas las organizaciones y sabiendo que el servicio es “aquel mecanismo de entrega de valor a los clientes, cubriendo las necesidades requeridas sin asumir algún costo o riesgo extra” (Bon, 2008), lo que resulta contraproducente con el trabajo realizado por organizaciones que descuidan la atención del usuario, omitiendo proporcionar determinadas características en un nivel óptimo y/o adecuado, como los ambientes, comodidad, buen trato, atención personalizada, tiempos razonables, confiabilidad, competencia en el servidor, etc. De las mismas formas dejar de corregir este estado, implica exponerse al desprestigio como institución, como se trata en este caso de una institución pública.

En el otro extremo, están aquellos encuestados que están **SATISFECHOS y EXTREMADAMENTE SATISFECHOS** y que representan el 47.1 %.

El resultado preocupa. Cómo es que otro grupo de los encuestados, casi de la misma proporción, perciba lo contrario. Será que esa gran parte de los usuarios internos se acostumbraron a una rutina, se acostumbraron a su lápiz a su escritorio, a saludar al usuario que viene en busca de un servicio, en fin, a repetir las operaciones de todos los días y que al final no se da cuenta que en su mesa se amontonó el sucio, que su computadora ya está en desuso, que los archivos se han envejecido, pero él está feliz repitiendo de memoria o como autómatas las cosas de siempre. Sin exagerar, pero alguien sentenciaba (No hemos encontrado el autor) “*El hombre es un animal de costumbres, pero no hay que olvidar que la costumbre mata al hombre*”. Esto es pertinente y define

a muchos colaboradores o personal de las entidades públicas, que han renunciado a pensar, entrando en una rutina que los tiene atrapados o se sienten seguros amparados en una dañina estabilidad y oponiéndose a ser evaluados.

Por último, los resultados dan cuenta que existe un 5.3 % de servidores que no está ni insatisfecho ni satisfecho con la calidad del servicio que ofrece a los usuarios de la Municipalidad. Parece que, para él, el tiempo se detuvo y todo le da igual.

Decíamos que hay algunos trabajadores de la Municipalidad que han optado por la aquella mala rutina renunciando a pensar, renunciando a tomar la iniciativa, desconociendo que lo nuevo siempre estimula y que siempre es muy bueno romper las rutinas.

Es cierto que algunas rutinas son necesarias para lo cotidiano, pero a la vez nos impiden ser conscientes del momento presente y de disfrutar de nuevas formas de ser útiles a los demás. Aun, así pues, son muchas las personas que se niegan a cambiar su rutina porque les resulta incómodo tener que prestar atención a todo lo que hacen.

También puede haber otra explicación, que de alguna manera el cliente interno o trabajador hace una percepción-evaluación de su propio trabajo o desempeño, y que los que indican estar satisfechos o extremadamente satisfechos han sido generosos consigo mismos y entregarnos una información sesgada, irreal y que en efecto aquellos insatisfechos hayan optado por ser los más sinceros, porque “nadie piensa lo que no siente”, por lo tanto cada cual tiene un sentir que está condicionado por muchos factores que lo conducen a elaborar un juicio sobre aquello que lo hace sentir.

Los responsables de esta investigación, al hacer un balance, asumimos que definitivamente el servicio que ofrece la Municipalidad a sus usuarios no es el mejor, pero que tampoco es el peor y que la calidad del servicio a los clientes debe ser motivo

de atención del ente municipal, que a su vez se justifica en tener que evaluar a los trabajadores en la perspectiva de una mejora, acorde con las demandas de estos tiempos y la calidad de los servicios.

No nos extraña mucho, en estudios como este, Cubas G. y Flores A. (2009), encontraron resultados muy semejantes cuando sometieron a evaluación la atención al usuario en la percepción del cliente interno y externo, del servicio que ofrecía el ICPN, y que al comparar resultados, la percepción de los trabajadores calificó a la atención al usuario como Buena, en tanto que el usuario externo lo percibía con deficiencias.

3.3. Aporte científico.

PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

En esta parte de la investigación, presentamos una propuesta de gestión que tiene por objetivo generar una evaluación del Servidor Civil y del desempeño de sus funciones, en el contexto de la Ley N° 30057, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad de la provincia de Santa Cruz de Cajamarca en el 2017, el mismo que se ha establecido como objetivo general como punto de partida de nuestra investigación.

5.1. Título de la Propuesta de Investigación

Propuesta de gestión basada en la evaluación del desempeño del servidor en el marco de la Ley N° 30057, para mejorar la calidad de atención al usuario en la Municipalidad de la provincia de Santa Cruz, de Cajamarca en el 2017.

5.2. Situación actual

El año 2017 denominado “Año del buen servicio al ciudadano”, revela las diferentes y constantes carencias, limitaciones que tiene el servicio de atención al ciudadano, especialmente en las dependencias estatales, y de allí el nombre del año que sin duda tiene la intención de “mover” al servidor, y de revisar su rol, su rutina, sus actitudes frente a lo que hace a diario, es decir hacerlo consciente de su realidad. Él está allí para servir y no ser servido, como no pocas veces suele suceder.

No es común en la actualidad, cuando en el sector privado la atención al cliente va adquiriendo una singular importancia, donde la lucha por fidelizar clientes es feroz, en el sector público se es indiferente a este fenómeno dado que no hay competencia, donde el usuario no tiene modo de conseguir lo que desea en otra parte sino en la ventanilla de una oficina de alguna Institución Pública.

En el Estado Peruano se ha promulgado la Ley N° 30057 (Ley del Servicio Civil), promulgada en el 2013, con lo cual se busca implementar una reforma a nivel institucional Estatal, cuyo fin es brindar un servicio de calidad, dotado de eficacia y eficiencia en beneficio de los usuarios de las instituciones públicas,

En la Municipalidad provincial de Santa Cruz, región Cajamarca, como en muchas otras, se descuida el presentar a los usuarios o clientes, un ambiente agradable, dotado de comodidad, un trato personalizado, tiempos razonables para la atención, confiabilidad, competencia en el servidor, etc., y los responsables de introducir los cambios para superar esos niveles de calidad en la atención a sus usuarios no se dan por enterados que estos tiempos les dan las herramientas para corregir este estado, porque no hacerlo implica exponerse al desprestigio como institución, tratándose en este caso de una institución pública.

Sin embargo, en estos últimos tiempos, se ve el interés de las entidades públicas de introducir innovadoramente formas de “salir de la caja” y modernizarse humana y tecnológicamente, empezando por modernizar equipos, procesos y personal con miras a brindar un mejor servicio de atención al usuario.

Cabe hacer hincapié, que de los servidores que laboran para la Municipalidad, no todos están dispuestos a capacitarse, y optar por un cambio. El servidor que tiene asegurada su estabilidad, no le importa mucho mejorar para servir con calidad y rechaza toda norma o disposición para ser evaluado, asumiendo que las evaluaciones tienen el propósito de despedirlo si es que no aprueba, lo cual debería de ser de tal manera.

La ley que indicamos (Ley 30057) establece entre otros aspectos, la capacitación y evaluación del servidor como propósito para mejorar la eficiencia de los recursos humanos, para aumentar la calidad en el servicio de atención al usuario.

5.3. Problema general o central

Las deficiencias en la calidad del servicio de atención que ofrecen al usuario en la Municipalidad de la provincia de Santa Cruz, región de Cajamarca en el 2017.

5.4. Justificación

El diagnóstico cuyo análisis fue motivo del capítulo anterior, revela las deficiencias que acompañan al servicio de atención al usuario por parte de la Municipalidad que sin ser malo tampoco es el mejor, lo cual demanda la atención del ente municipal y que se justifica el tener que evaluar a los trabajadores en la perspectiva de una mejora, acorde con las demandas de estos tiempos y la calidad de los servicios.

Asimismo, de lo referido, existe interés por mejorar la administración pública aquí y allá y consecuentemente mejorar el servicio al usuario es universal, y los responsables del ente municipal no son ajenos a este problema y -con lo que tienen- definitivamente se esmeran para contar con una administración que alcance a los gobernados o usuarios un servicio más eficiente, tal como lo demanda la OCDE.

En ese escenario, cualquier esfuerzo vale. La consecuencia será obtener mejores ambientes y equipos, aunado a ello se requiere diligencia y mejores tiempos, más interés por servir y solucionar problemas al usuario en vez de entorpecer el servicio, etc. lo cual

representará a diario usuarios más satisfechos en la entidad municipal.

5.5. Objetivo general

Implementar un sistema de valoración sobre desempeño en sus funciones del servidor civil dentro del marco de la ley n°30057, que a su vez sirva como estrategia de gestión a fin de mejorar la calidad en el servicio al usuario en la Municipalidad de la provincia de Santa Cruz, departamento de Cajamarca, 2017.

5.6. Objetivos específicos

- a. Identificar las necesidades específicas relacionadas con el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Santa Cruz, región Cajamarca a partir del diagnóstico que es parte de este mismo trabajo.
- b. Diseñar y formular la propuesta que permita atender las necesidades básicas para una óptima capacitación al personal o colaboradores de la Municipalidad Santa Cruz, región Cajamarca,
- c. Diseñar y formular la propuesta de evaluación del desempeño de las funciones de los servidores de la municipalidad a partir del marco establecido por la Ley SERVIR,
- d. Proponer y desarrollar la temática de capacitación previa organización de los participantes por segmentos según perfiles de las necesidades.
- e. Diseño y elaboración de los medios informativos (Impresos) previa selección de la información debidamente priorizada.
- f. Mejorar los ambientes de atención al contribuyente a fin de proveer de espacios, mobiliario y equipamiento necesario.

5.7. Estrategias de la propuesta de investigación

- a. Identificación de las necesidades que guarden relación con la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad provincial de Santa Cruz, Cajamarca.
- b. Organización de la Comisión Organizadora o Comité para la implementación y ejecución de la propuesta de capacitación y evaluación sobre el desempeño de los servidores de la Municipalidad.
- c. Previsión de tiempo y espacio (Ambientes, equipos y determinación de fechas y horarios, en concordancia con la disposición tiempo de los servidores de la Municipalidad).
- d. Aseguramiento de la participación de SERVIR para las jornadas de capacitación sobre temas de desempeño laboral, calidad en el servicio de atención al usuario y evaluación del desempeño.
- e. Convocatoria de los participantes (Directivos, Servidores de carrera, y servidores de actividades complementarias) servidores públicos de la Municipalidad.
- f. Organización de la Oficina de Recursos Humanos, cuya función debe de ser la planificación, y evaluación sobre la eficiencia en el desarrollo de las funciones de los servidores de la Municipalidad e informe a la comisión de Presupuesto sobre los resultados de la Evaluación.

5.8. Actividades

- a. Tramitar las autorizaciones y acciones de coordinación
- b. Preparación de los ambientes, mobiliario, equipos de multimedia, material informativo.
- c. Planificación de los servicios de refrigerio y estadía para conferencistas
- d. Apertura de las jornadas de capacitación
- e. Desarrollo de las conferencias y/o talleres según cronograma.
- f. Elaboración de informes sobre las evaluaciones formativas de los talleres y conferencias de ser el caso.
- g. Aplicación de la evaluación de salida y certificación de asistencia y logro de competencias de los participantes.

5.9. Beneficiarios

Todo el personal; Directivos Públicos, Servidores de carrera, y servidores de las áreas de línea y complementarias de la Municipalidad de Santa Cruz, Cajamarca.

5.10. Localización

Municipalidad provincial de Santa Cruz.

5.11. Recursos

- a. Recursos Humanos
 - Gerente de Recursos Humanos
 - Comisión Organizadora (5)
 - Equipo de capacitadores (4)
- b. Recursos Materiales
 - Equipo multimedia
 - Laptop
 - Aulas de capacitación (5)
 - Material de apoyo (capacitaciones)
 - Internet

5.12. Presupuesto

Autofinanciado.

CAPÍTULO IV
CONCLUSIONES
Y
RECOMENDACIONES

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que la percepción que tienen los contribuyentes o usuarios externos, a través de los encuentros de servicios personales (Concurrencia de los usuarios de la Municipalidad), refieren a una atención al usuario con muchas carencias, donde faltan ambientes físicos que prodiguen confort, carencia de mobiliario y equipos modernos que pudieran constituirse en el soporte de un servicio rápido y en donde el usuario encuentre la respuesta a las necesidades que lo llevan al servicio que busca, o que esperaba. A ello se debe agregar la escasa dosis de respeto y amabilidad, elementos indispensables del servicio, que en este caso no son más que un conjunto de caracteres que revelan ineficiencia y –obvio- la decepción por respuestas que realmente los usuarios no esperaban, respuestas que están muy lejos de llenar sus expectativas.
- De los resultados acerca de la calidad de atención hacia el usuario, se puede percibir que, aproximadamente el 50 % indica estar INSATISFECHO con el servicio que recibe, en tanto el otro 50% indica estar SATISFECHO, lo que condujo a una reflexión sobre la veracidad de los resultados dado que existe una diferente percepción sobre lo mismo. Al final, lo que sí es muy cierto, es que existe una impronta necesidad: mejorar el servicio e implementar una evaluación sistemática, es decir programada, sostenida y con el uso de los resultados tal como lo indica la Ley “SERVIR”, buscando fortalecer y mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen actualmente en la Municipalidad provincial de Santa Cruz-Cajamarca.

- Asimismo, luego de analizar y procesar los resultados, se puede deducir que los puntos críticos que acarrea la atención en el servicio que brinda la Municipalidad de Santa Cruz – Cajamarca a sus usuarios, son los siguientes: seguridad o confianza, equipamiento de ambientes, y competencias del servidor.

4.2. Recomendaciones.

- Propiciar la realización de una encuesta al cliente externo o usuario con el fin de conocer la realidad del servicio y la calidad de éste, que es ofrecido por la Municipalidad Provincial de Santa Cruz-Cajamarca
- Implementar la propuesta de la presente investigación, siendo necesario desarrollar acciones de capacitación dirigidas al personal o servidores de la Municipalidad de Santa Cruz-Cajamarca, con el fin de mejorar las competencias de los servidores en pro de lograr una mejor calidad de atención al cliente, y de la misma manera se deberá implementar la evaluación en base a la normatividad vigente de la LEY SERVIR.
- Mejorar los ambientes destinados a la atención al cliente dotándoles de mobiliario, equipo adecuado y suficiente, capacitando al personal en el manejo de Software y Hardware que se disponen, e ir renovando en unidades de cómputo, debido al equipo obsoleto que mantienen.
- Capacitar a los servidores públicos, a fin de ofrecer una moderna forma de atención al usuario, dotada de actitud dispuesta al servicio, enriqueciendo las capacidades para absolver cualquier inquietud o problema.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bon (2008). *Gestión de Servicios de TI basada en ITIL V3*. Primera edición. Editorial del Gobierno Británico. Reino Unido. p.p. 21
2. Berry, L. L. y Parasuraman, A. (1993). *Marketing en las empresas de servicio: Compita mediante la calidad*. Bogotá: Norma.
3. Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. y Berry, L. L. (1991). *Delivering Quality Service*. New York: Free Press.
4. Etzel Michael y Walker Bruce (2004) *Fundamentos de Marketing*, 13va. Edición, de Stanton William, México, Mc Graw Hill,
5. Lamb Charles, Hair Joseph y Mc Daniel Carl (2002) *Marketing*, Sexta Edición, de, International Thomson Editores,
6. Philip Kotler (2002). *Dirección de Marketing Conceptos Esenciales*, Primera Edición, de, Prentice Hall.
7. Definición ABC <https://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>
8. Lovelock, Christopher (1997). *Mercadotecnia de servicios*. Tercera Edición. Edit. Prentice Hall Hispanoamericana S.A. México.
9. Serna, H. (2006). *Conceptos básicos. En Servicio al cliente*. Panamericana editorial Ltda. Colombia.
10. Serna, P. (2006). *Del servicio al cliente a la gestión de clientes. En Servicio al cliente* (pp.29-39). Colombia: Panamericana editorial Ltda.
11. ITSON, 2013. *Importancia de la calidad del servicio al cliente. Un pilar en la gestión empresarial*. Recuperado el 20 de agosto del 2017, de la fuente:
<http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>.

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SERVIDOR CIVIL EL MARCO DE LA LEY N°30057, COMO ESTRATEGIA DE GESTION PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE SANTA CRUZ, DEPARTAMENTO DE CAJAMARCA, 2017”

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR /ITEMS	ESCALA
¿Cómo mejorar la calidad del servicio de atención al usuario en la Municipalidad de la provincia de Santa Cruz, región de Cajamarca en el 2017?		<p>Objetivo General</p> <p>Elaborar una propuesta de gestión basada en la evaluación del desempeño del servidor civil en el marco de la Ley N° 30057, para mejorar la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad de la provincia de Santa Cruz, departamento de Cajamarca en el 2017</p> <p>Objetivos Específicos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el estado actual de la calidad del servicio de atención al cliente interno o colaborador de la Municipalidad de la provincia de Santa Cruz, región Cajamarca 2017. 2. Establecer los estándares para evaluar el desempeño del servidor civil de la Municipalidad de la provincia de Santa Cruz, región Cajamarca, en el marco de la Ley del servidor civil N° 30057 en la perspectiva de la mejora de la calidad del servicio al usuario. 3. Diseñar y elaborar una propuesta de mejora de la calidad del servicio al cliente de la Municipalidad de la provincia de 	CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Ubicación y selección adecuada de la información presentada al usuario. - Estado de los equipos Material informático - Presentación atractiva del material informativo - Apariencia de las instalaciones físicas 	Escala: Ordinal Cuestionario SERVQUAL 21 ÍTEMS
				Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Se obtiene lo que se espera - Cumplimiento de plazos - Interés por dar solución 	
				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Cortesía y amabilidad - Rapidez y precisión 	
				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de compromiso - Información brindada - Transferencias de confianza 	
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para entender al usuario - Generosidad del funcionario o servidor. - Comprensión y Paciencia 	

		Santa Cruz, región Cajamarca, a partir de la evaluación del desempeño del servidor civil en el marco de la Ley N° 30057.				
--	--	--	--	--	--	--

FUENTE: Elaboración propia

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR																																							
<p>TIPO: Básica.</p> <p>DISEÑO: Descriptiva – Propositiva</p> <p>Gráficamente se representa como sigue: O -----→M</p> <p>Donde “O”, es la Evaluación y “M” es la muestra a la que se aplicó la evaluación.</p>	<p>La población está integrada por 164 servidores municipales, clasificados de la siguiente manera:</p> <p style="text-align: center;">Cuadro 01</p> <table border="1" data-bbox="497 799 1305 1090"> <thead> <tr> <th>TIPO DE SERVIDOR</th> <th>NÚMERO</th> <th>PORCENTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Funcionarios</td> <td>02</td> <td>1.22</td> </tr> <tr> <td>Empleado de Confianza</td> <td>04</td> <td>2.44</td> </tr> <tr> <td>Asesores</td> <td>08</td> <td>4.88</td> </tr> <tr> <td>Directivo Superior</td> <td>04</td> <td>2.44</td> </tr> <tr> <td>Ejecutivos</td> <td>14</td> <td>8.54</td> </tr> <tr> <td>Especialistas</td> <td>11</td> <td>6.71</td> </tr> <tr> <td>De Apoyo</td> <td>121</td> <td>73.78</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>164</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table> <p>La muestra quedó conformada como sigue:</p> <p style="text-align: center;">Cuadro 02</p> <table border="1" data-bbox="497 1278 1305 1398"> <thead> <tr> <th>TIPO DE SERVIDOR</th> <th>NÚMERO</th> <th>MUESTRA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Funcionarios</td> <td>02</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Empleado de Confianza</td> <td>04</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Asesores</td> <td>08</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	TIPO DE SERVIDOR	NÚMERO	PORCENTAJE	Funcionarios	02	1.22	Empleado de Confianza	04	2.44	Asesores	08	4.88	Directivo Superior	04	2.44	Ejecutivos	14	8.54	Especialistas	11	6.71	De Apoyo	121	73.78	TOTAL	164	100	TIPO DE SERVIDOR	NÚMERO	MUESTRA	Funcionarios	02	1	Empleado de Confianza	04	2	Asesores	08	3	<p>Técnica: La Encuesta</p> <p>Escala: Ordinal</p> <p>Cuestionario SERVQUAL</p> <p>21 ÍTEMS</p>	<p>Descriptiva</p>
TIPO DE SERVIDOR	NÚMERO	PORCENTAJE																																								
Funcionarios	02	1.22																																								
Empleado de Confianza	04	2.44																																								
Asesores	08	4.88																																								
Directivo Superior	04	2.44																																								
Ejecutivos	14	8.54																																								
Especialistas	11	6.71																																								
De Apoyo	121	73.78																																								
TOTAL	164	100																																								
TIPO DE SERVIDOR	NÚMERO	MUESTRA																																								
Funcionarios	02	1																																								
Empleado de Confianza	04	2																																								
Asesores	08	3																																								

	Directivo Superior	04	2		
	Ejecutivos	14	6		
	Especialistas	11	4		
	De Apoyo	121	50		
	TOTAL	164	68		

FUENTE: Elaboración propia

ANEXO 2

CUESTIONARIO (APLICADO AL EL SERVIDOR) PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTA CRUZ-CAJAMARCA

OBJETIVO:

Evaluar la calidad de servicio de atención a los usuarios internos de la Municipalidad provincial de Santa Cruz- región Cajamarca, en la percepción del servidor.

INSTRUCCIONES:

- Lea con atención las preguntas y sus alternativas y no dude en preguntar cualquier duda mientras realice el cuestionario.
- El cuestionario es anónimo no tiene nombre ni identificación alguna. No lo firme.
- Marque la alternativa que considere correcta.

Se miden diferentes aspectos a los que usted debe de responder marcando con una “X” El rango establecido es del 1 al 5 siendo el 1 la mínima satisfacción y el 5 la satisfacción máxima

N°	PREGUNTAS	EI	S	N	S	ES
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES						
1	La Institución cuenta con equipos de apariencia moderna					
2	Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos					
3	Los materiales son suficientes para la prestación del servicio					
4	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.					
DIMENSIÓN: FIABILIDAD						
5	El servicio que usted ofrece, responde a las expectativas del usuario					
6	Cumple con los servicios que promete en tiempos convenidos					
7	Cuando un usuario tiene un problema Ud. demuestra interés en solucionarlo					
8	Realiza bien el servicio la primera vez					
9	Está capacitado para responder a las preguntas del usuario					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	La atención que Ud. ofrece los hace en tiempos racionales de espera					
11	Nunca estoy demasiado ocupado para atender al usuario					
12	Resuelve en tiempo adecuado algunas dudas del usuario					
13	Demuestra estar capacitado para ofrecer un pronto servicio					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD						
14	Su comportamiento inspira confianza y seguridad a los usuarios					
15	Los empleado demuestran igualdad para todos sus clientes					
16	La atención que Ud. ofrece tiene un criterio de igualdad					
17	Demuestra capacidad de organización del servicio que ofrece					
DIMENSIÓN: EMPATÍA						
18	Se preocupa por los intereses de los usuarios					
19	Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios					
20	Entiende las necesidades específicas de los usuarios					

21	Está dispuesto a prestar ayuda a los usuarios					
----	---	--	--	--	--	--

ANEXO 3

(FOTOS DEL TRABAJO DE CAMPO)



