

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACION

**CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO PARA
INCREMENTAR LA VENTAJA COMPETITIVA EN
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
FERREÑAFE – 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE
BACHILLER EN ADMINISTRACION**

Autor:

Montalván Rojas Pedro Daniel

Asesor:

MBA. Rivera Tantachuco Ricardo

Línea de Investigación

Gestión y Competitividad

Pimentel – Perú

2019

RESUMEN

El presente trabajo fue realizado con el objetivo plantear un Plan de calidad de atención al usuario para incrementar la ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe , se utilizó la técnica de recolección de datos denominada encuesta y como instrumento Cuestionario, a su vez se trabajó con dos poblaciones de acuerdo a las variables de investigación Calidad de atención , para los Usuarios , teniendo como muestra a 169 y la Variable Ventaja competitiva , para los servidores públicos , con una muestra de 21. Así mismo se realizó el análisis estadístico de fiabilidad obteniendo el 0.861 para nuestra variable Calidad de atención y .877 para la variable ventaja competitiva. Respecto a los resultados del análisis de cuadros y gráficos, obtuvimos para la Variable Independiente de acuerdo al Nivel de calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, el 34.64% Bueno, 23.94% Regular y 41.42% Mala; por lo que nos conlleva que la Calidad de atención es inadecuada en la institución, así mismo como resultado en la Variable dependiente se obtuvieron como Nivel de competitividad en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, el 29.84% Alta, 39.68% Media y 30.48% Baja; por lo que predomina que la Ventaja competitiva es Regular, es decir, que está en línea medias de mejorar o empeorar la gestión municipal. Esta inquietud nace de la observación de los constantes inconvenientes que existe por parte de los usuarios que se quejan en la inadecuada atención que los servidores públicos brindan a los usuarios, tanto en los diferentes trámites engorrosos que hace que la gestión municipal siga siendo burocrática, lo que no es beneficioso para la Municipalidad. Es por ello que en esta investigación se pretende analizar desde el punto de vista de las variables dependiente e independiente cuyo objetivo es canalizar nuestra Propuesta planteada de tal manera de darle solución a esta problemática y que la municipalidad mejore la calidad de servicio y que marque una ventaja competitiva frente a las otras municipalidades.

Palabras claves:

Calidad de atención, ventaja competitiva, servidores públicos, usuarios, gestión municipal

ABSTRACT

The present work was carried out with the objective of proposing a Quality Plan for customer service as a competitive advantage in the District Municipality of Ferreñafe - 2018 ", as well as the Data Collection Technique called the survey and as an instrument the Questionnaire, a In turn, there were 02 Populations, both of which were specified, the Variable Quality of attention; for the Users, who had a Population of 25,000 and the Competitive Advantage Variable, for the public servants, which were 209. After performing the statistical reliability analysis we obtained the .861 for our variable Quality of care and .877 for the variable competitive advantage. And regarding the results of the analysis of charts and graphs, we obtained for the Independent Variable according to the Quality level of attention in the District Municipality of Ferreñafe, 34.64% Good, 23.94% Fair and 41.42% Bad; for what it implies that the quality of care is inadequate in the institution, likewise as result in the dependent Variable were obtained as Competitiveness Level in the District Municipality of Ferreñafe, 29.84% High, 39.68% Medium and 30.48% Low; so it predominates that the Competitive Advantage is Regular, that is, that it is in line means to improve or worsen municipal management. According to the Proposal that the Researcher proposed, after the results of the research topic within a certain period and above all to maintain a competitive advantage in the Municipality, from improving the attention to the user, through a training plan to the public servants of the institution. This concern stems from the observation of the constant inconveniences that exist on the part of users who complain about the inadequate attention that public servants provide to users, both in the different cumbersome procedures that make municipal management remain bureaucratic, which is not beneficial for the Municipality. That is why this research is intended to analyze from the point of view of dependent and independent variables whose objective is to channel our proposed proposal in such a way as to solve this problem and that the municipality improves the quality of service and that it marks a competitive advantage over the other municipalities.

Keywords:

Quality of attention, competitive advantage, public servants, users, municipal management

INDICE

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
CAPITULO I. INTRODUCCION	9
1.1. Problema de investigación	10
1.2. Antecedentes	12
1.3. Formulación Del Problema	16
1.4. Aspectos teóricos	16
1.4.1 Calidad de atención	16
1.4.2 Ventaja competitiva	20
1.5. Objetivos	24
1.5.2. Objetivo General	24
1.5.3. Objetivos Específicos	24
1.6. Hipótesis	24
1.7. Justificación e Importancia	24
CAPÍTULO II: MATERIAL Y METODO	25
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	25
2.1.1. Tipo de investigación	25
2.2.1. Población.....	26
2.2.2. Muestra	26
2.3. Variables	28
2.4. Operacionalización de las Variables.....	29
2.5. Técnicas e instrumento de recolección de la Información	31
2.5.1. Técnicas de recolección de datos	31
2.5.2. Instrumentos de recolección de datos	31
CAPÍTULO III: RESULTADOS	32
CAPITULO IV: DISCUSION	72
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	76
REFERENCIAS	77
ANEXOS	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variable Independiente.....	29
Tabla 2: Variable dependiente.....	30
Tabla 3: Estado civil del encuestado.....	32
Tabla 4: Sexo del encuestado.....	33
Tabla 5: Reporte de la Formación académica del encuestado.....	34
Tabla 6: Reporte de la Edad del encuestado.....	35
Tabla 7: Como promedio, ¿cuán a menudo visita este establecimiento?.....	36
Tabla 8: ¿Considera usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe posee instalación moderna?.....	37
Tabla 9: ¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe poseen profesionalismo al desarrollar sus diferentes funciones de acuerdo con el cargo al que se encuentran?.....	38
Tabla 10: ¿Cree usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe cuenta con los equipos informáticos adecuados para desempeñar sus actividades?.....	39
Tabla 11: ¿Cree usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe son puntuales en la presentación de sus actividades encargadas?.....	40
Tabla 12: ¿Piensa usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe tiene mecanismos transparentes para alcanzar la documentación?.....	41
Tabla 13: ¿Piensa usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe son honestos con los usuarios al orientarlos en los diferentes procedimientos administrativos?.....	42
Tabla 14: ¿Cree usted que existe una buena comunicación entre los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe y los usuarios que acuden a dicha entidad?.....	43
Tabla 15: ¿Cree usted que los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Ferreñafe cumplen el tiempo de espera por parte de los usuarios?.....	44
Tabla 16: ¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, disponen a ayudar en la solución de problemas que presentan los usuarios?.....	45
Tabla 17: ¿Cree usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, los servicios que brindan son eficientes?.....	46
Tabla 18: ¿Considera usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, los servidores públicos tienen la capacidad de responder a sus necesidades?.....	47
Tabla 19: ¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe son cordiales y amables frente a los usuarios que acuden a la entidad?.....	48
Tabla 20: ¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe realizan su servicio en el tiempo establecido?.....	49
Tabla 21: ¿Considera usted que los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Ferreñafe son transparentes?.....	50
Tabla 22: Estado civil del encuestado.....	51
Tabla 23: Sexo del encuestado.....	52
Tabla 24: Formación académica del encuestado.....	53
Tabla 25: Tipo de contrato del encuestado.....	54

Tabla 26: Edad del trabajador municipal	55
Tabla 27: Tiempo que labora en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe	56
Tabla 28: ¿Piensa usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe motiva a sus servidores públicos para el cumplimiento de sus funciones?	57
Tabla 29: ¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe son idóneos para ocupar los diferentes cargos que se les asigna?.....	58
Tabla 30: ¿Cree usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe le permiten crecer profesionalmente?	59
Tabla 31: ¿Considera usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe realizan el proceso de inducción a los nuevos servidores públicos?.....	60
Tabla 32: ¿Conoce usted el presupuesto que tiene la Municipalidad Provincial de Ferreñafe?	61
Tabla 33: ¿Considera usted que la remuneración de los servidores públicos es la adecuada de acuerdo a sus funciones?.....	62
Tabla 34: ¿Piensa usted, que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe ha revertido dinero al estado?.....	63
Tabla 35: ¿Considera usted que el dinero recaudado por la Municipalidad Provincial de Ferreñafe es utilizado de manera eficiente?	64
Tabla 36: ¿Piensa usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe tienen ideas innovadoras para cumplir con el desarrollo de las metas?	65
Tabla 37: ¿Considera usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe tiene ventaja en sus servicios, frente a otras Municipalidades de la provincia?.....	66
Tabla 38: ¿Cree usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe posee los softwares informáticos para mejorar los servicios?	67
Tabla 39: ¿Piensa usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, utilizan equipos de cómputo modernos para el buen funcionamiento de la gestión?	68
Tabla 40: ¿Considera usted que el alcalde y el gerente municipal cuentan con el liderazgo adecuado para comprometerlos en los objetivos de la Municipalidad?.....	69
Tabla 41: ¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, poseen habilidades y destrezas para brindar un servicio de calidad a los usuarios?.....	70
Tabla 42: ¿Piensa usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, existe liderazgo por parte de los servidores públicos?.....	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Estado civil del encuestado.....	32
Figura 2: Sexo del encuestado	33
Figura 3: Reporte de la Formación académica del encuestado.....	34
Figura 4: Reporte de la Edad del encuestado.....	35
Figura 5: Como promedio, ¿cuan a menudo visita este establecimiento?	36
Figura 6: ¿Considera Usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe posee instalación moderna?	37
Figura 7: ¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe poseen profesionalismo al desarrollar sus diferentes funciones de acuerdo con el cargo al que se encuentran?.....	38

Figura 8: ¿Cree usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe cuenta con los equipos informáticos adecuados para desempeñar sus actividades?.....	39
Figura 9: ¿Cree usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe son puntuales en la presentación de sus actividades encargadas?.....	40
Figura 10: ¿Piensa usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe tiene mecanismos transparentes para alcanzar la documentación?	41
Figura 11: ¿Piensa usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe son honestos con los usuarios al orientarlos en los diferentes procedimientos administrativos?	42
Figura 12: ¿Cree usted que existe una buena comunicación entre los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe y los usuarios que acuden a dicha entidad?	43
Figura 13: ¿Cree usted que los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Ferreñafe cumplen el tiempo de espera por parte de los usuarios?	44
Figura 14: Tabla 16: ¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, disponen a ayudar en la solución de problemas que presentan los usuarios?	45
Figura 15: ¿Cree usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, los servicios que brindan son eficientes?	46
Figura 16: ¿Considera usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, los servidores públicos tienen la capacidad de responder a sus necesidades?	47
Figura 17: ¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe son cordiales y amables frente a los usuarios que acuden a la entidad?	48
Figura 18: ¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe realizan su servicio en el tiempo establecido?	49
Figura 19: ¿¿Considera usted que los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Ferreñafe son transparentes?	Error! Bookmark not defined.
Figura 20: Estado civil del encuestado	52
Figura 21: Sexo del encuestado	53
Figura 22: Formación académica del encuestado	54
Figura 23: Tipo de contrato del encuestado	55
Figura 24: Edad del trabajador municipal	56
Figura 25: Tiempo que labora en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe	57
Figura 26 :Cargo que desempeña el trabajador.....	Error! Bookmark not defined.
Figura 27: ¿Piensa usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe motiva a sus servidores públicos para el cumplimiento de sus funciones?	60
Figura 28: ¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe son idóneos para ocupar los diferentes cargos que se les asigna?	61
Figura 29: ¿Cree usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe le permiten crecer profesionalmente?	62
Figura 30: ¿Considera usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe realizan el proceso de inducción a los nuevos servidores públicos?.....	65
Figura 31: Conoce usted el presupuesto que tiene la Municipalidad Provincial de Ferreñafe?	66
Figura 32: ¿Considera usted que la remuneración de los servidores públicos es la adecuada de acuerdo a sus funciones?.....	67
Figura 33: ¿Piensa usted, que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe ha revertido dinero al estado?.....	70

Figura 34: ¿Considera usted que el dinero recaudado por la Municipalidad Provincial de Ferreñafe es utilizado de manera eficiente?.....	80
Figura 35: ¿Piensa usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe tienen ideas innovadoras para cumplir con el desarrollo de las metas?.....	81
Figura 36: ¿Considera usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe tiene ventaja en sus servicios, frente a otras Municipalidades de la provincia?.....	82
Figura 37: ¿Cree usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe posee los softwares informáticos para mejorar los servicios?.....	83
Figura 38: ¿Piensa usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, utilizan equipos de cómputo modernos para el buen funcionamiento de la gestión?.....	84
Figura 39: ¿Considera usted que el alcalde y el gerente municipal cuentan con el liderazgo adecuado para comprometerlos en los objetivos de la Municipalidad?.....	85
Figura 40: ¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, poseen habilidades y destrezas para brindar un servicio de calidad a los usuarios?.....	86
Figura 41: ¿Piensa usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, existe liderazgo por parte de los servidores públicos?.....	87

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Cuestionario para el grupo de interés calidad de atención	91
Anexo B: Cuestionario para el grupo de interés ventaja competitiva.....	95
Anexo C: Matriz de consistencia	99
Anexo D: Alfa de combrash.....	9000
Anexo E: Registro fotográfico.....	9101

CAPITULO I. INTRODUCCION

La presente investigación trata de mejorar la calidad de atención de los servicios que brinda la municipalidad para incrementar la ventaja competitiva que se muestra frente a otros municipios, es por ello que se pretende actualmente en la Municipalidad generar alternativas de solución frente a esta problemática, sin embargo sabemos que la finalidad de toda institución del estado, es decir, los gobiernos locales, es brindar un servicio de calidad a nuestros usuarios satisfaciéndolos en sus necesidades, de acuerdo a los tramites que realicen diariamente o a distancia y que los servidores públicos estén aptos para brindar la adecuada información, la cual debe ser transparentes y en el menor tiempo posible , de tal manera que este proceso vaya mejorando y no sea tanto burocrático.

Es necesario capacitar a los gerentes, jefes o a los encargados de estas empresas para brindarles los conocimientos necesarios sobre los aspectos que integran la cultura organizacional y específicamente sobre la atención de calidad de servicio, como una herramienta para diferenciarse como ventaja competitiva de las demás municipalidades. Para lograra la calidad de atención del servicio, es primordial que los servidores públicos tengan las bases legales para afrontar los cambios que se realizaran de tal manera que se presente mejorar.

El desarrollo de la investigación de tesis se presenta en capítulos. Los cuales abordan lo siguiente:

En el Capítulo I, se establecerá el problema de investigación, formulación del problema, aspectos teóricos, objetivos, hipótesis y justificación.

En el Capítulo II, se definirá tipo y diseño de investigación, población, muestra, variables, cuadro de Operacionalización y técnica e instrumento de recolección de la información.

En el Capítulo III, Análisis e interpretación de las tablas y gráficos.

En el Capítulo IV, Discusión

En el Capítulo V, Conclusiones

En el Capítulo VI, Referencias

Problema de investigación

Contexto Internacional

Coronel (2016). “Manifiesta que el Mejoramiento de calidad en el servicio y atención al cliente en el Cafetín del Municipio de Bogotá – Colombia – 2016”, Facultad de Salud Pública, Escuela de Gastronomía, para obtener el título profesional de Licenciatura en Gestión Gastronómica. En el trabajo investigado se “pretendió captar el mejoramiento de la calidad de servicio y atención al cliente”, realizando estudios sobre estrategias para mejorar el posicionamiento. Se llegó como “conclusión que el estudio de mercado demuestra la factibilidad de una gran demanda de mejora de servicio al cliente, lo cual con esta investigación podrá ser satisfecha”

Hernandez (2016). “Manifiesta que la “Ventajas competitivas y calidad de servicio en la Municipalidad de Veracruz”. Concluye que las ventajas competitivas se basarán no sólo en las capacidades internas de las organizaciones sino también en las capacidades para establecer contactos y alianzas con otras empresas. “Para que se den las ventajas competitivas, es importante la flexibilidad en la gerencia, el aprendizaje permanente y constante, la organización” “just in time” de la producción, tecnologías globales para la innovación”.

Daniela (2016). “Manifiesta que las “Ventajas competitivas en el Municipio - 2016”, se refiere a que en el Municipio presenta una ventaja competitiva cuando cuenta con una mejor posición que los rivales para asegurar a los usuarios y defenderse contra las fuerzas competitivas de otros municipios. El cómo obtener ciertas ventajas se relaciona con la jerarquía de las metas estratégicas, como visión, misión y objetivos estratégicos, como también el análisis interno y externo de la organización. Las decisiones que toman los líderes tienen que ver con la elección de una ventaja y como competir en ellas y finalmente las acciones para lograr lo anterior. Es por ello que esta investigación “concluye que se debe aplicar Planes estratégico de mejora, en donde los usuarios se sientan satisfechos al ir a las instalaciones del municipio”.

Contexto Nacional

Tica (2016). “Manifiesta que la Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Cafetín de la Universidad Nacional de Piura – 2016”. Define que, en el cafetín de la universidad, existe una calidad de servicio inadecuada en la que conlleva que tenemos clientes descontentos, si bien es cierto los usuarios no pueden salir a hacer sus compras a exteriores de la universidad por el tiempo, por ello que se tienen que quedar en dichas instalaciones, “esto permite que otras pequeñas empresas o negocios marquen ventajas competitivas frente a este cafetín”. Dichos factores conducen a la modificación de giro de negocios o a la desaparición del mismo, siempre y cuando no se adapten a los cambios o mejoren su calidad de servicio”

García (2017). “Manifiesta que la “Calidad en el servicio como ventaja competitiva para las Mypes de la Región Lambayeque”, El propósito es describir una estrategia más a las Mypes de la región, y así estar dentro de la competencia con las mejores empresas. Dicho de otro modo, el tema de esta descripción sustenta su importancia en generar una ventaja competitiva para subsistir en un mercado cada vez más competente, así mismo se pretende que la calidad en el servicio es un factor determinante para la subsistencia de estas organizaciones logrando un cambio y una proyección con respecto a las Mypes”.

Huerta (2016). “En su estudio denominado “Identificación de las ventajas competitivas y su relación con la atención del usuario en la Municipalidad de Huaral”. Define que existen ventajas competitivas frente a otras municipalidades, desde la atención a los usuarios, la cortesía, la eficiencia y eficacia en atenderlos de acuerdo a sus diferentes trámites, en la Municipalidad de Huaral los usuarios se quejan por la mala atención que hay entre los empleados y los usuarios. “Es por eso necesario que identifiquen las ventajas competitivas como la derivación de las capacidades de su personal en relación con las que mantiene en competencia basándose en los factores internos y externos”.

Contexto Local

La calidad de los servicios en las instituciones del sector público en la actualidad deja mucho que decir, ya que tienen una inadecuada reputación, teniendo usuarios insatisfechos con el servicio que recibieron dentro de la municipalidad. El objetivo es determinar la relación entre las variables calidad de atención al usuario y ventaja competitiva de la Municipalidad.

En la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, se observa que los pobladores no reciben el servicio adecuado por parte de los trabajadores generando una incomodidad cuando ellos necesitan de la ayuda para realizar sus diferentes tramites, ante esto se ha establecido es el siguiente proyecto de investigación se plantea alternativas de solución que enmarquen diferenciarse de otros municipios, por ello que nuestra variable dependiente Ventaja competitiva es evaluar los factores en mejora de la misma municipalidad, desde el más alto nivel hasta el nivel operario de evaluarlos , teniendo en cuenta quizás con personal que no posee el perfil idóneo para ocupar el cargo , desmotivación, falta de compañerismo, trabajo en equipo , esto hace que los trabajadores no se identifiquen con su institución , ocasionando un mal servicio en la mencionada institución.

1.1. Antecedentes

Contexto Internacional

Solares (2016). “En su estudio denominado “Servicio al cliente como ventaja competitiva en empresas comercializadoras de abarrotes en el municipio de Retalhuleu”. Tuvo como objetivo “determinar si el servicio al cliente se puede convertir en una ventaja competitiva en una empresa comercializadora de abarrotes”, por lo que se trabajó con una muestra de 384 clientes, utilizando los siguientes instrumentos boletas y encuestas. Lo cual se ha determinado que el “servicio al cliente, si puede llegar a convertirse en una ventaja competitiva, dentro de una empresa comercializadora de abarrotes, ya que los resultados de la investigación demostraron una mejoría en la satisfacción de los clientes”.

Matos, (2016). “En su estudio denominado “Ventajas competitivas de empresas portuguesas en su internacionalización con IED en España”, se propuso “crear y mantener

una ventaja competitiva en el comercio mundial”. Lo cual se tomó como muestra a 31 personas responsables de la empresa. El instrumento utilizado como fuentes de datos fueron entrevistas, archivo de documentos, observaciones directas, artículos de prensa. Llegando a la conclusión de la “aceptación de los ejecutivos de las empresas por alguien experto en el sector del mercado español y que tiene un equipo dedicado a este mercado, porque la realidad cultural es muy diferente en cada una de las diecisiete comunidades autónomas de España y específica en términos de necesidades para los intermediarios y para los consumidores finales”.

Dell (2016). “En su estudio denominado “Ventajas competitivas en empresas de internet domiciliario en la ciudad de Quetzaltenango” se propuso “describir las ventajas competitivas que poseen las empresas de Internet”, lo cual trabajó con la siguiente población 4 gerentes del total de empresas de Internet domiciliario, 5,094 usuarios de las empresas de Internet domiciliario. Tomando como muestra a 189 usuarios, para obtener dicha información utilizó como instrumento entrevista estructurada y cuestionarios; lográndose establecer que las “ventajas competitivas que poseen las empresas de internet domiciliario en la ciudad de Quetzaltenango, se basan en la característica de diferenciación y costos bajos”. En función de estos resultados las empresas crean paquetes para llamar la atención de los usuarios y que la preferencia se incline hacia ellas”

Contexto Nacional

Luque (2016) . “En su estudio “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la sub gerencia de desarrollo económico social”. Se propuso como objetivo principal “determinar la calidad de servicio, y su relación con la satisfacción de los usuarios”, para ello trabajó con la siguiente población, 3,008 usuarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social. La muestra será tomada del mismo, la cual arrojó un resultado de 198 usuarios los cuales fueron encuestados. Para obtener la información se utilizó el siguiente instrumento, cuestionario, En conclusión, el valor de “sig” es de 0,002 que es menor a 0.05 nivel de significancia, por lo tanto, “se rechaza la hipótesis nula; y se afirma que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social”

Neyda, (2016). “ Indica que se investigó sobre el “Modelo de gestión para la eficiencia y calidad de servicio en la atención al usuario en la municipalidad provincial de Rodríguez de Mendoza”, su objetivo fue “proponer un modelo de gestión para la eficiencia y la calidad de servicio de atención al usuario”, para ello trabajó con la siguiente población estando integrada por los clientes de la municipalidad (450 en población meses de julio y setiembre 2015). Talento humano de la municipalidad (35 trabajadores que interactúan directamente con el cliente). Autoridades de la municipalidad (10). Por lo que utilizo la siguiente muestra 25 Trabajadores (Se utilizó el 75% de la población) Muestra de 5 Autoridades (Se utilizó el 50% de la población). Para obtener la información se utilizó los siguientes instrumentos: Entrevistas, encuestas, fichas de registro. Por lo tanto, “se planteó una propuesta de solución basada en los lineamientos de innovación operación y competitividad”.

Cazares (2016). “En su tesis denominada “Estrategia de calidad en el servicio como ventaja competitiva en los salones de belleza en Valle Chalco”, el cual tuvo como objetivo “diseñar una estrategia de calidad en el servicio como parte crítica y fundamental en la generación de ventaja competitiva”, para lo cual aplicó una investigación cualitativa a una muestra de 20 personas por medio de entrevistas personales a los que se les pidió enunciar los aspectos positivos y negativos del servicio”

Contexto Local

Arnold, (2016) . “En su estudio denominado “Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la Mype”, se planteó como objetivo “estar posicionados en la mente de todos los consumidores a 100% siendo una de las mejores y primeras opciones de compra de nuestros clientes en diseño y decoración de interiores”. La población por motivo de la investigación está conformada por el total de 3 trabajadores y a la vez que será tomada como muestra, Por otro lado, la población (Atención al Cliente) está conformada por 291777 que es la población actual de Chiclayo según INEI. Llegando a la conclusión que “el nivel de calidad de servicio en la Mype Comercial San Martin es medio debido a que el 53%

de los clientes indica estar de acuerdo en que la empresa brinda servicios de calidad al momento de comercial sus productos”.

Carolina (2016). “En su estudio “Análisis de la competitividad de la empresa AGROPUCALA, utilizando el modelo del diamante de Porter en el periodo 2010”. Se propuso como objetivo “analizar el entorno, realizar análisis interno y poder evaluar los indicadores para determinar aquellos que afectan la competitividad de la empresa”. La población y muestra será el personal de las distintas áreas (administrativos, plantas y visitantes) que pertenece a la sede principal empresa Agropucalá. sumando un total de 274 trabajadores. Concluyendo que no cuenta con la suficiente especialización según el área en que laboran, en cuanto a su infraestructura básica y avanzada no se cuenta con los materiales lo suficientemente aptos para sus labores diarios”

Ríos (2016) . “En su investigación denominada “La calidad de servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC – Chiclayo”, se propuso como objetivo “estudiar a las empresas para que logren obtener una identificación propia deben enfocarse en la Calidad del Servicio al Cliente”, con el cambio constante de la prestación de servicios y la innovación se tiene que lograr que los clientes se encuentren satisfechos, más aún si es un Restaurante donde la calidad es un factor primordial en la empresa. La población en estudio estuvo constituida por 1390 y la muestra por 228 usuarios que acuden al Restaurante Campestre, para obtener toda la información utilizó como instrumento encuesta por cuestionario, balance de comprobación, análisis vertical / horizontal. Llegando a la conclusión que “los resultados estudiados en la calidad del servicio revelan que la empresa ofrece un servicio bueno”, sin embargo puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse a los requerimiento y así superar las expectativas del cliente”.

Deza (2016). “En su estudio denominado “Calidad en el servicio al cliente de la aerolínea LAN - Chiclayo”, se propuso como objetivo “estudiar la calidad del servicio al cliente que estos tengan con sus consumidores, para brindar una nueva experiencia dentro de sus instalaciones”. Trabajando con una población total de 426,030 turistas que ingresan al

aeropuerto información del INEI 2014. Obteniendo una muestra de 246 personas las cuales fueron seleccionadas a través de un muestreo aleatorio simple, concluyendo que “la aplicación práctica del modelo SERVPEF permitió identificar las ventajas y desventajas del servicio al cliente que otorga la aerolínea LAN en la ciudad de Chiclayo”.

1.2. Formulación Del Problema

¿De qué manera la calidad de atención al usuario incrementará la ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe – 2019?

1.3. Aspectos teóricos

1.4.1 Calidad de atención

1.3.1.1. El Servicio

Stanton, Etzel y Walker (2000), definen los servicios “Como actividades identificables e intangibles que son objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos, necesidades. Asi mismo, al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente generalmente es intangible” (P.34). La prestación de un servicio puede implicar, por ejemplo:

- a) Una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo, reparación de un automóvil).
- b) Una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente (por ejemplo, la declaración de ingresos necesaria para preparar la devolución de los impuestos).
- c) La entrega de un producto intangible (por ejemplo, la entrega de información en el contexto de la transmisión de conocimiento).
- d) La creación de una ambientación para el cliente (por ejemplo, en hoteles y restaurantes)”.

1.3.1.2. Características del servicio

Berry, Bennet & Brown (2003). Detallan que el servicio tiene cuatro características:

a) **Intangibilidad.** Los servicios son intangibles, no se les puede tocar, probar, oler o ver, por lo tanto los consumidores que van a comprar servicios generalmente no tienen nada tangible que colocar en la bolsa de la compra.

b) **Heterogeneidad.** Señala que los servicios varían al tratarse de una actuación, los servicios son difíciles de generalizar, incluso en los cajeros más corteses y competentes suelen tener días malos por muchos motivos, e inadvertidamente pasar malas vibraciones al cliente o cometer errores.

c) **Inseparabilidad de producción y consumo.** Un servicio por lo general se consume mientras se realiza. Una deliciosa comida de restaurante puede estropearla un servicio muy lento o malhumorado, y una transacción financiera rutinaria puede echarse a perder por una cola de espera inacabable o un personal sin capacitación.

d) **Caducidad.** Los servicios no se pueden almacenar. Si un servicio no se usa cuando está disponible, la capacidad del servicio se pierde.

1.3.1.3. Dimensiones del servicio al cliente

Parasuraman, Zeithlam y Barry (1993). Citado por Duque (2005). los principales factores que determinan la calidad de los servicios son:

a) **La accesibilidad:** Señala que el servicio es fácil de obtener, en lugares accesibles. Y es importante tener en cuenta que los canales de apoyo, (fuerza de ventas, telemercaderistas, punto de venta). Seleccionados estén al alcance de los consumidores y haya una capacidad de respuesta oportuna y eficiente.

b) **La comunicación:** Es muy importante en temas de servicio. Y las condiciones comerciales son descritas de manera precisa y en términos fáciles de comprender por el consumidor.

c) **La capacidad del personal:** El personal debe poseer habilidades y conocimientos necesarios de los servicios y productos que ofrece la compañía para servir adecuadamente a los clientes.

d) **La cortesía y la amabilidad:** Personal cortés, amable, respetuoso y atento.

e) **La credibilidad:** La empresa y sus empleados son confiables y quieren ayudar realmente a los clientes.

1.3.1.4. Calidad

Riveros, (2007). Menciona que, “es el nivel de cumplimiento de los requisitos del servicio o del producto, que hace preferido por el cliente. Para lograrlo es necesario que todas las actividades de la organización funcionen de la mejor forma”

Gryna, Chua, y Defeo, (2007). Señala que la calidad empieza con la definición de la palabra cliente. Un cliente es “cualquiera que se ve afectado por el servicio, producto o el proceso”.

1.3.1.5. Importancia de la calidad

Evans y Lindsay, (2008). Menciona que el aseguramiento de la lealtad se refiere a cualquier actividad planeada y sistemática dirigida a proveer a los clientes productos (bienes y servicios) de calidad apropiada, junto con la confianza de que los productos satisfacen los requerimientos de los clientes.

1.3.1.6. La calidad del servicio al cliente

Rey, M. (2005). Comenta que el análisis de este concepto lo iniciamos con el desglose de los dos elementos que lo integran: Calidad y servicio. Sin embargo, realizar algunas matizaciones al término calidad que nos ayudaran en nuestro propósito. Para proceder a su definición hay que señalar inicialmente la diferencia entre calidad percibida y calidad objetiva. La primera es juicio del consumidor sobre la excelencia o superioridad de un producto o marca sobre otros desde una óptica global. Es una actitud relacionada pero no equivalente a la satisfacción y resulta de

la comparación de las expectativas con la percepción de desempeño, por su parte, la calidad objetiva se refiere a la superioridad medible y verificable de un producto o servicio sobre otro, tomando como base algún estándar preestablecido. Suele relacionarse con conceptos usados para describir la superioridad técnica de un producto. De la dualidad planteada, será la calidad percibida el objeto de nuestro estudio”. (p.25).

1.3.1.7. Características

Larrea, P, (1991) comenta acerca de las características que tiene la calidad del servicio al cliente.

- a) **Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente.** Antes de diseñar cualquier política de atención al cliente, es necesario conocer a profundidad las necesidades de los diferentes segmentos de clientes para poder satisfacer sus expectativas.
- b) **Flexibilidad y mejora continua.** Todas las empresas deben estar preparadas para adaptarse a posibles cambios en su sector y a las necesidades crecientes de los clientes. Para ello, el personal que está en contacto directo con el cliente debe tener la formación y capacitación adecuadas para tomar decisiones y satisfacer las necesidades de los clientes.
- c) **Orientación al trabajo y al cliente.** Los empleos que implican atención directa al cliente integran dos componentes: el técnico propio del trabajo desempeñado y el humano.
- d) **Plantearse como meta de la atención al cliente la fidelización.** Considerando que la satisfacción del consumidor es el objetivo final de cualquier empresa.

1.3.1.8. Calidad de servicio como ventaja competitiva

En un ambiente sumamente competitivo, se corre el riesgo de que los clientes perciban muy pocas diferencias reales entre las alternativas de los competidores y por lo tanto hagan sus elecciones basados en precios más bajos y calidad percibida. Conforme la competencia se intensifica en el sector de servicios, se vuelve más importante que nunca que las organizaciones distingan sus productos en formas significativas para los clientes.

La estrategia competitiva puede tomar muchas rutas: George Day comenta: las diversas formas en que un negocio puede lograr una ventaja competitiva con rapidez desafían cualquier generalización o prescripción sencilla. Antes que nada, un negocio debe distinguirse de sus competidores. Para tener éxito, debe identificarse y promocionarse como mejor proveedor de atributos que son importantes para los clientes meta.

1.3.1.9. Tipos de calidad de servicio

Calidad técnica: O también calidad física. Es por tanto la calidad técnica una calidad desde una perspectiva de a ingeniería, por ejemplo, si decimos que tal leche envasada tiene cierta cantidad de grasa o tantos miles de bacterias por centímetro cubico estamos hablando de calidad técnica. (p. 45)

Calidad Funcional: Es el juicio del consumidor sobre la superioridad o excelencia general del producto o servicio, en la calidad del servicio toma especial relevancia el cómo se desarrolla. (p. 45)

1.4.2 Ventaja competitiva

1.4.2.1. Definiciones

Porter (2010). Señala que la ventaja competitiva es la manera de que dispone una compañía o empresa para 8 diferenciarse de las demás y que además le permite obtener una ganancia superior con base en el valor extra percibido por los consumidores de los productos o servicios que esta ofrezca, también menciona que

la diferenciación es cuando las empresas se concentran y dedican sus esfuerzos en alcanzar un desempeño superior en una o varias áreas importantes en beneficio de todos los clientes de la empresa, y así este desempeño superior pueda ser considerado como un valor agregado al producto o servicio ofrecido al mercado. La empresa cultiva aquellos atributos que le darán una ventaja diferente de desempeño en línea de beneficio o superioridad, como lo es en las empresas comercializadoras de abarrotes en donde la ventaja competitiva se puede obtener proporcionando un buen servicio al cliente. (p.45)

Kotler, P. y Armstrong, G. (2001). Se crea una ventaja competitiva cuando una empresa tiene una ventaja sobre los competidores, la cual se adquiere al ofrecer a los clientes mayor valor en los productos o servicios que esta ofrece, ya sea ofreciendo mayores beneficios que justifican precios más altos que los de la competencia. La creación de una ventaja competitiva permite el desarrollo de un producto o servicio, dando lugar a una diferenciación sólida sobre los productos que conforma el mercado y que se catalogan como sustitutos o similares, el desarrollo de la ventaja competitiva no es suficiente para que un producto se mantenga como preferido o líder en el mercado, por lo que la evolución y flexibilidad en los productos o servicios como en las empresas debe ser un factor primordial e indispensable adaptándose a las exigencias del mercado.(p.23)

1.4.2.2. Estrategias para lograr una ventaja competitiva

Porter, (2010). En su libro. Estrategia Competitiva: El autor refiere como que una empresa logre una real capacidad de generar valor a largo plazo su estrategia empresarial debe enfocarse en trazar un plan de ventaja competitiva sostenible en el tiempo. Es por ello que según Porter, esas ventajas dos ventajas competitivas se pueden observar en el mercado.

Según Porter dos son los tipos de ventajas competitivas que se pueden observar en el mercado:

a) **El liderazgo en costos.** Es decir la capacidad de realizar un producto a un precio inferior a nuestros competidores: que es la estrategia más intuitiva y representa una oportunidad si la empresa está capacitada para ofrecer en el mercado un producto a un precio inferior comparado a la oferta de las empresas oponentes.(p.23)

b) **La diferenciación del producto.** Osea la capacidad de ofrecer un producto distinto y más atractivo para los consumidores frente a los productos ofrecidos por nuestros competidores. Que constituye una opción atractiva para empresas que quieren construirse su propio nicho en el mercado y no apuestan necesariamente a un elevado porcentaje de consensos en términos generales, sino en compradores que buscan características peculiares del producto distintas a las que ofrecen las empresas oponentes .(p.23)

1.4.2.3. Análisis competitivo

Hitt, M. (2004). En su Libro “Administración Estratégica Competitividad y globalización”, afirma que un análisis competitivo tiene por objeto “identificar el tipo de ventaja competitiva que una empresa o una marca puede prevalecer en el mercado y evaluar la medida en la que esta ventaja es defendible”, teniendo en cuenta la situación competitiva.

1.4.2.4. La competitividad

Wagner, J. (2004). Se refiere que Conceptualiza la competitividad como “la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico”.

Los puntos fuertes de la competitividad de una empresa pueden ser los siguientes:

- a) Calidad de los productos.

- b) Rapidez de los plazos de ejecución de sus diferentes tareas.
- c) Precios competitivos.
- d) Flexibilidad de su sistema productivo.
- e) Asistencia a los clientes.
- f) Originalidad de los procesos de creatividad, diseño y fabricación.
- g) Capacidad de asimilar rápidamente la innovación tecnológica.

1.4.2.5. Dimensiones de la ventaja competitiva

Según Chiavenato, I (2001)

- a) **Recurso Humano:** La administración de recursos humanos es un área bastante sensible en la mentalidad que predomina en las organizaciones. Por eso es contingencial y situacional. Depende de la cultura existente en cada organización, así como de la estructura organizacional adoptada.
- b) **Recursos financieros:** Son los activos que tienen algún grado de liquidez. El dinero en efectivo, los créditos, los depósitos en entidades financieras, las divisas y las tenencias de acciones y bonos forman parte de los recursos financieros.
- c) **Innovación:** Puede suponer una renovación de productos o de la propia empresa, generalmente actualizándose a las demandas del mercado. En muchos casos, el éxito de una empresa depende del grado de innovación, debido a que esta característica puede ser el rasgo distintivo que le haga tener éxito.
- d) **Liderazgo:** Podemos definirla como la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos.

1.5. Objetivos

1.5.2. Objetivo General

Determinar un plan de calidad de atención al usuario para incrementar la ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

1.5.3. Objetivos Específicos

Diagnosticar la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

Analizar la competitividad de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

Diseñar un plan de calidad de atención al usuario para incrementar la ventaja competitiva de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

1.6. Hipótesis

Si se aplica un Plan de calidad de atención al usuario entonces se incrementará la ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe

1.7. Justificación e Importancia

Bernal (2010). Según el autor determina que una investigación siempre surge de un problema, entonces es necesario siempre determinar los motivos por los cuales se realiza una investigación, además es necesario detallar más aspectos como las dimensiones, viabilidad, el estudio puede darse en lo social, teórico, práctico y metodológico. (p. 107)

Teórica

La presente investigación se justificará teóricamente en la fomentación de las bases teóricas de Calidad de atención Parasuraman, Zeithlam y Barry para su variable de calidad de atención y ventaja competitiva a Chiavenato, que nos permite conocer cuáles son sus fundamentos teóricos de las mencionadas variables, que podamos orientar una propuesta de un plan.

Metodológica

Según la investigación se analizará las variables, determinando que tipo y diseño de investigación. Asimismo la información será ingresada al software SPSS para comprobar el grado de correlación a través del coeficiente de Pearson.

Social

Se beneficiarán los usuarios y servidores públicos mejorando la atención de calidad en la municipalidad contribuyendo con la ventaja competitiva.

CAPÍTULO II: MATERIAL Y METODO

Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014). Según el autor indica que la investigación cuantitativa utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

En la presente investigación es de tipo de cuantitativo, no experimental, y como diseño transversal.

2.1.2. Diseño de la Investigación

En la presente, el diseño de investigación es No Experimental , el investigador no manipulará ninguna de las variables de estudio.



Donde:

M: Muestra de servidores públicos (21)

O: Observación a los servidores públicos

P: Propuesta de un Plan de Calidad de atención a los usuarios para incrementar la ventaja competitiva de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

Risquez, Fuenmayor, y Pereira (1999). “La define como un grupo de seres que forman parte de un todo, los cuales pueden ser cuantificables y no cuantificables”

La población asciende a 201 trabajadores.

2.2.2. Muestra

Gómez (2016). “Dentro de una investigación, la define como una herramienta de gran importe, pues por medio de ella, el investigador agrupa elementos importantes para recolectar información necesaria que le consentirán acceder a datos relevantes sobre la población a estudiar”.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * 201}{e^2 * (201-1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

Z = 95% (nivel de confianza)

P = 50% (Variabilidad positiva)

Q = 50% (Variabilidad negativa)

E = 0.5 (margen de error)

N = 201 usuarios (tamaño de la población)

$$n = \frac{0.95^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 201}{0.5^2 \times (201 - 1) + 0.95^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 133 \text{ usuario}$$

Variables

- 2.3.1. Variable Independiente:** Según Rey (2017). “La calidad de atención juicio del consumidor sobre la excelencia o superioridad de un producto o marca sobre otros desde una óptica global” p.34)
- 2.3.2. Variable Dependiente:** Según Porter (2016). “La ventaja competitiva es la manera de que dispone una compañía o empresa para diferenciarse de las demás y en el mercado” (p.67)

2.3. Operacionalización de las Variables

Tabla 1: Variable Independiente

Variable	Dimensiones	Ítems	Técnica/ Instrumento
Calidad de Atención	Accesibilidad	<p>¿Considera Usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe posee instalación moderna?</p> <p>¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe poseen profesionalismo al desarrollar sus diferentes funciones de acuerdo con el cargo al que se encuentran?</p> <p>¿Cree usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe cuenta con los equipos informáticos adecuados para desempeñar sus actividades?</p> <p>¿Cree usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe son puntuales en la presentación de sus actividades encargadas?</p> <p>¿Piensa usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe tiene mecanismos transparentes para alcanzar la documentación?</p>	Encuesta / Cuestionario
	Comunicación	<p>¿Piensa usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe son honestos con los usuarios al orientarlos en los diferentes procedimientos administrativos?</p> <p>¿Cree usted que existe una buena comunicación entre los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe y los usuarios que acuden a dicha entidad?</p>	
	Capacidad del personal	<p>¿Cree usted que los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Ferreñafe cumplen el tiempo de espera por parte de los usuarios?</p> <p>¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, disponen a ayudar en la solución de problemas que presentan los usuarios?</p> <p>¿Cree usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, los servicios que brindan son eficientes?</p>	
	Cortesía y amabilidad	<p>¿Considera usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, los servidores públicos tienen la capacidad de responder a sus necesidades?</p> <p>¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe son cordiales y amables frente a los usuarios que acuden a la entidad?</p>	
	Credibilidad	<p>¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe realizan su servicio en el tiempo establecido?</p> <p>¿Cree usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, sus servidores públicos tienen buena reputación?</p> <p>¿Considera usted que los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Ferreñafe son transparentes?</p>	

Fuente: Adaptado del modelo SERVQUAL propuesto por Zeithlam, Barry Parasuraman 1993

Tabla 2: Variable dependiente

Variable	Dimensiones	Ítems	Técnica/ Instrumento
Ventaja Competitiva	Recurso humano	<p>¿Piensa usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe motiva a sus servidores públicos para el cumplimiento de sus funciones?</p> <p>¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe son idóneos para ocupar los diferentes cargos que se les asigna?</p> <p>¿Cree usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe le permite crecer profesionalmente?</p> <p>¿Considera usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe realizan el proceso de inducción a los nuevos servidores públicos?</p>	Encuesta / Cuestionario
	Recurso financiero	<p>¿Conoce usted el presupuesto que tiene la Municipalidad Provincial de Ferreñafe?</p> <p>¿Considera usted que la remuneración de los servidores públicos es la adecuada de acuerdo a sus funciones?</p> <p>¿Piensa usted, que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe ha revertido dinero al estado?</p> <p>¿Considera usted que el dinero recaudado por la Municipalidad Provincial de Ferreñafe es utilizado de manera eficiente?</p>	
	Innovación	<p>¿Piensa usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe tienen ideas innovadoras para cumplir con el desarrollo de las metas?</p> <p>¿Considera usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe tiene ventaja en sus servicios, frente a otras Municipalidades de la provincia?</p> <p>¿Cree usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe posee los softwares informáticos para mejorar los servicios?</p> <p>¿Piensa usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, utilizan equipos de cómputo modernos para el buen funcionamiento de la gestión?</p>	
	Liderazgo	<p>¿Considera usted que el alcalde y el gerente municipal cuenta con el liderazgo adecuado para comprometerlos en los objetivos de la Municipalidad?</p> <p>¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, poseen habilidades y destrezas para brindar un servicio de calidad a los usuarios?</p> <p>¿Piensa usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, existe liderazgo por parte de los servidores públicos?</p>	

Fuente: Chiavenato, I (2001)

2.4. Técnicas e instrumento de recolección de la Información

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

Según Bernal (2010). La Encuesta, esta considera como un conjunto de preguntas, las que serán detalladas en su instrumento: cuestionario; permitirá establecer contacto con las unidades de observación.

En la presente investigación se aplicará la técnica de recolección de datos denominada encuesta a los 169 usuarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, así mismo se aplicará la escala de Likert para la obtención de resultados.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Bernal (2010). “Define que el cuestionario es un conjunto de preguntas para la generación de datos necesarios, con el único propósito de llegar a cumplir los objetivos del proyecto de la investigación, esto se trata de la recolección de información sea objeto de estudio y del centro de la investigación, el cuestionario es un conjunto de preguntas respecto a las variables de estudio. (p.250)

Cuestionario, este instrumento permitirá obtener información precisa sobre la situación de la municipalidad.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Tablas y gráficos

Para los usuarios

Tabla 3

<i>Estado civil del encuestado</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	27	16,0	16,0	16,0
	Casado	54	32,0	32,0	47,9
	Conviviente	60	35,5	35,5	83,4
	Viudo	12	7,1	7,1	90,5
	Divorciado	16	9,5	9,5	100,0
Total		169	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

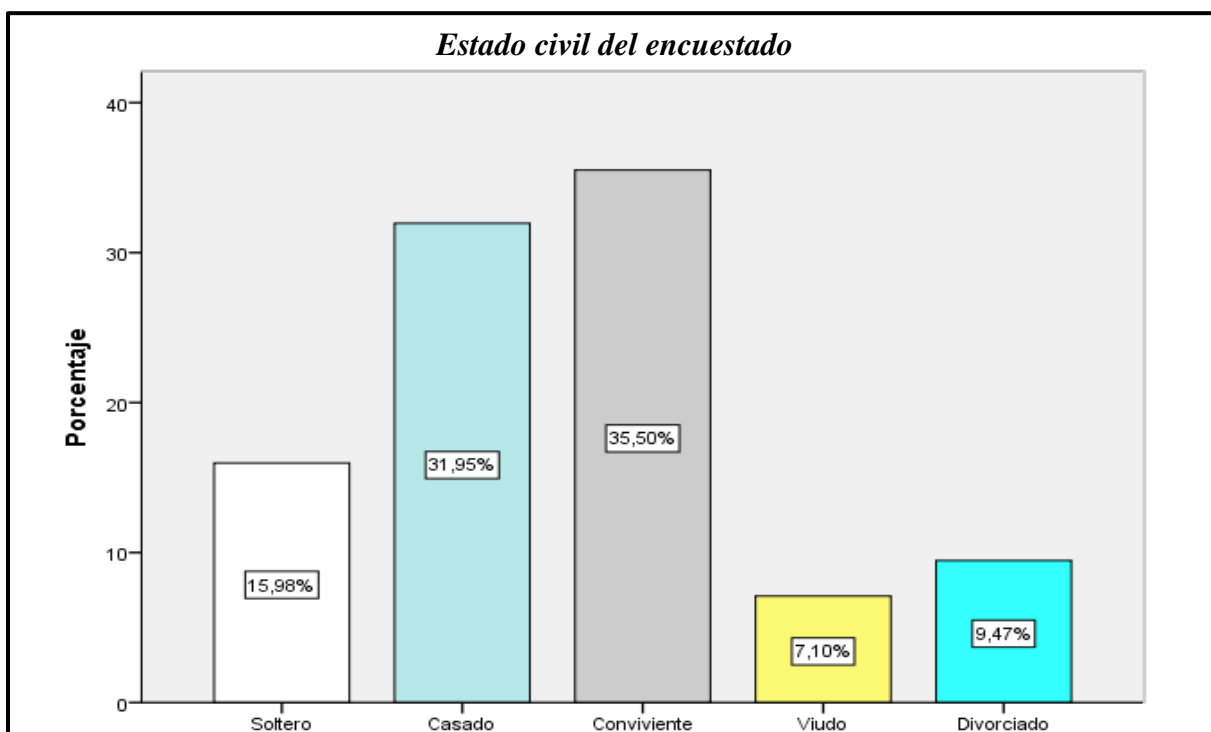


Figura 1: De acuerdo a la figura se puede apreciar que un 35.50% de los usuarios son convivientes y el 31.95% son casados, por ello decimos que la mayoría prevalecen como convivientes.

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe

Tabla 4

<i>Sexo del encuestado</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	78	46,2	46,2	46,2
	Mujer	91	53,8	53,8	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

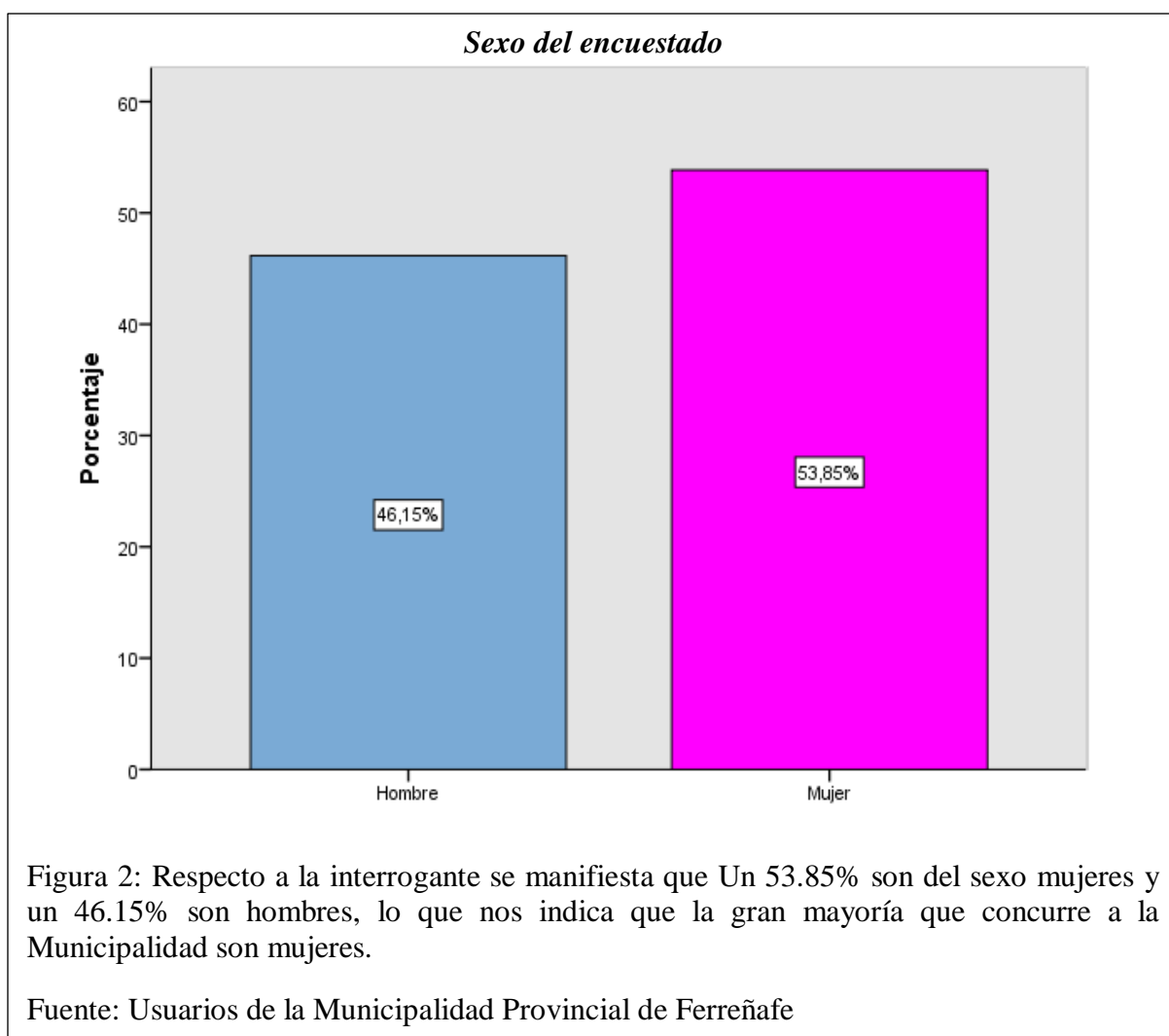


Tabla 5

Reporte de la Formación académica del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	65	38,5	38,5	38,5
	Secundaria	74	43,8	43,8	82,2
	Superior	27	16,0	16,0	98,2
	Post grado	3	1,8	1,8	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

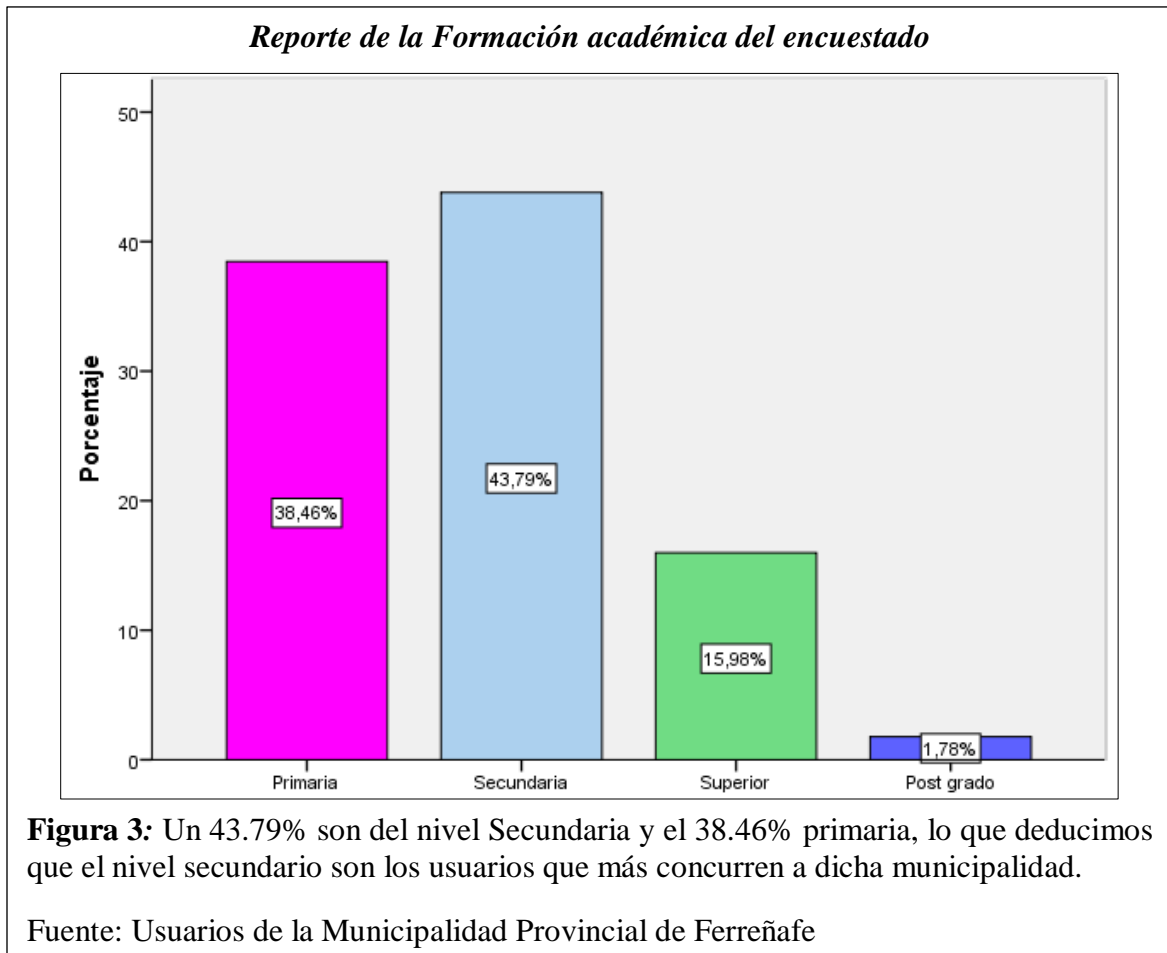


Tabla 6

<i>Reporte de la Edad del encuestado</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20 - 30 años	22	13,0	13,0	13,0
	31 - 40 años	50	29,6	29,6	42,6
	41-50 años	74	43,8	43,8	86,4
	51-60 años	23	13,6	13,6	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

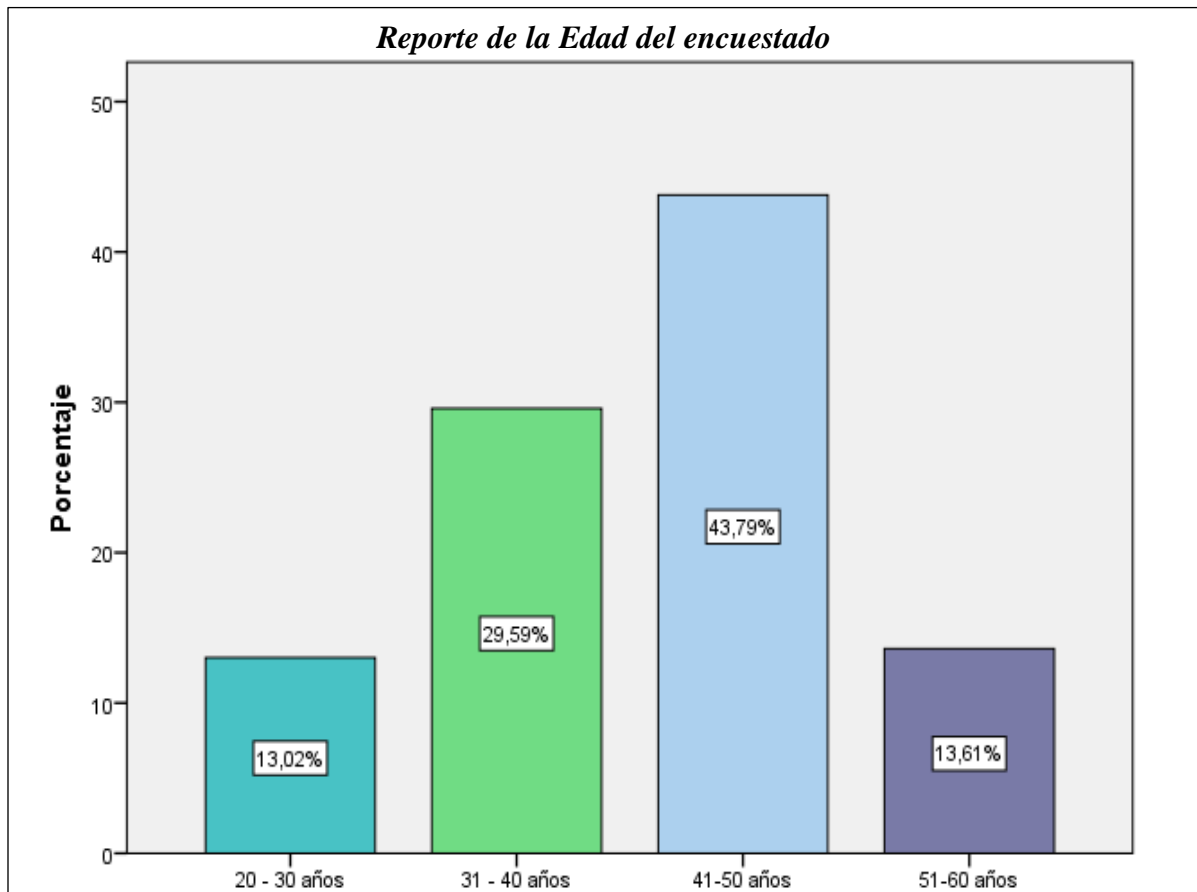


Figura 4: De acuerdo a la interrogante manifestamos que un 43.79% oscilan entre los 41-50 años y un 13.02% entre los 20-30 años, en donde deducimos que la gran mayoría que concurren a la municipalidad son personas mayores de edad, mostrando gran responsabilidad.

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe

Tabla 7

Como promedio, ¿cuán a menudo visita este establecimiento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Una vez por semana o más	49	29,0	29,0	29,0
Dos veces por mes	48	28,4	28,4	57,4
Una vez al mes o mas	72	42,6	42,6	100,0
Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

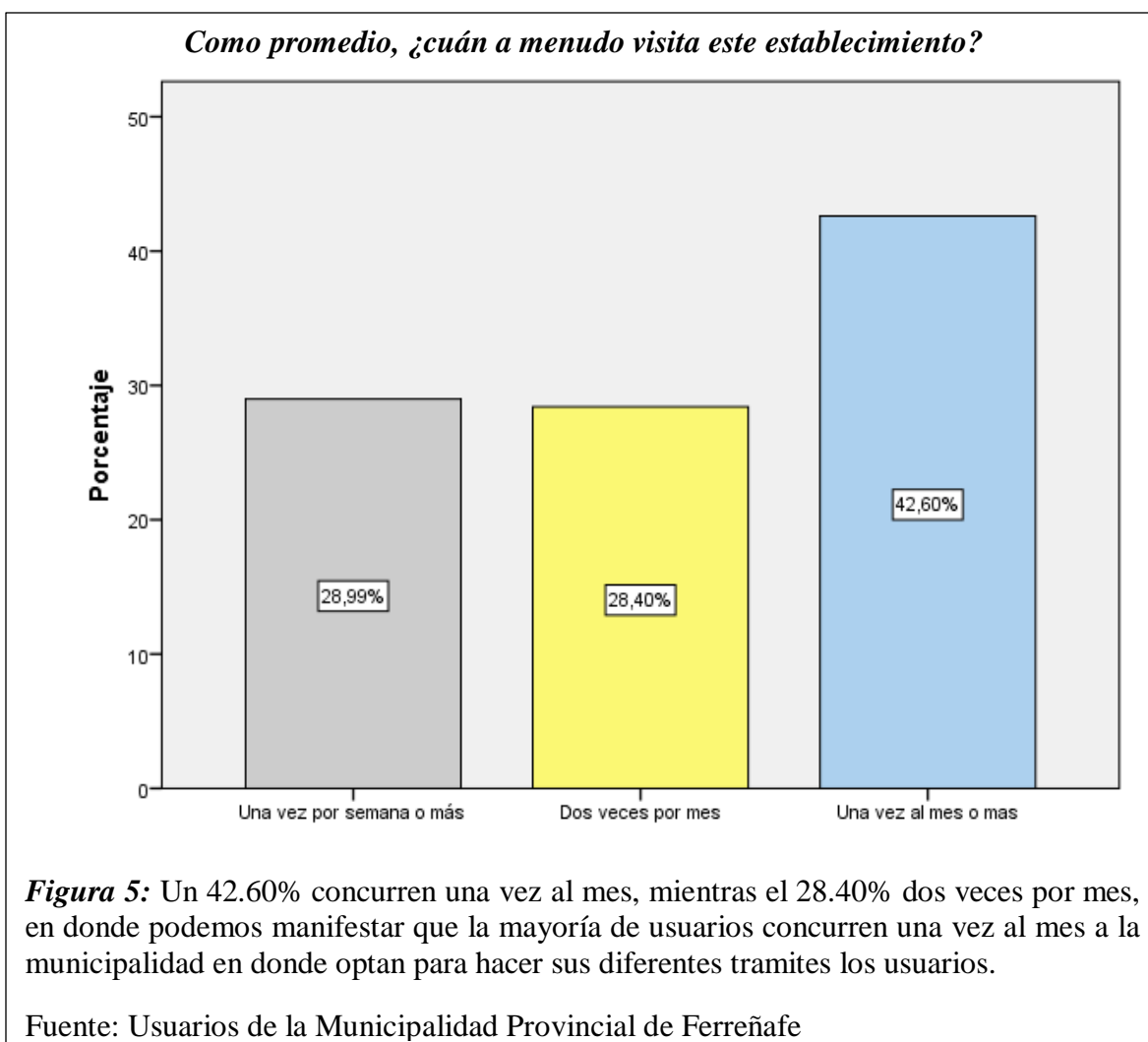


Tabla 8

¿Considera usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe posee instalación moderna?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	10	5,9	5,9	5,9
	Desacuerdo	61	36,1	36,1	42,0
	Indiferente	21	12,4	12,4	54,4
	De acuerdo	71	42,0	42,0	96,4
	Totalmente de acuerdo	6	3,6	3,6	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

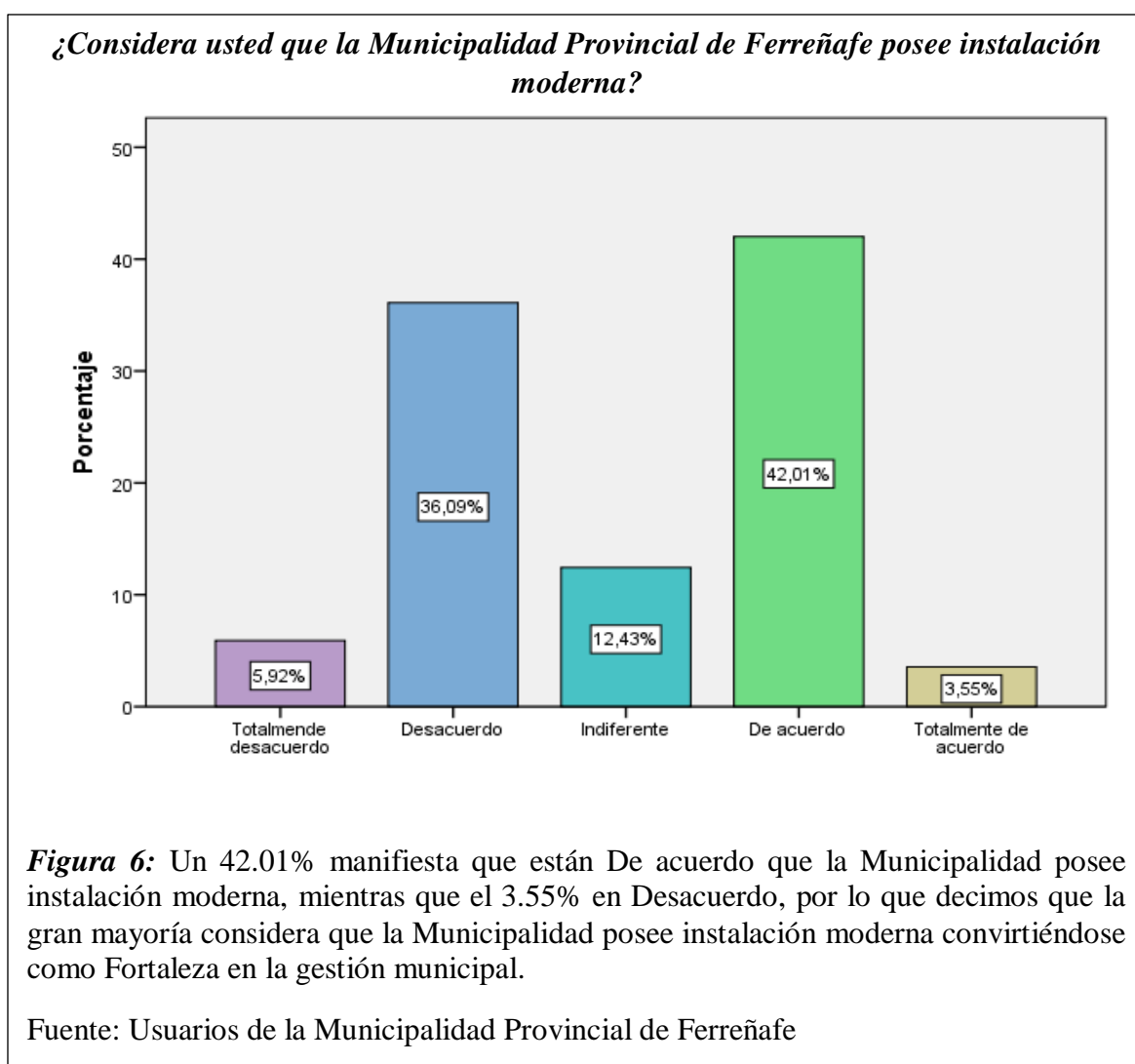


Tabla 9

¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe poseen profesionalismo al desarrollar sus diferentes funciones de acuerdo con el cargo al que se encuentran?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	7	4,1	4,1	4,1
	Desacuerdo	47	27,8	27,8	32,0
	Indiferente	39	23,1	23,1	55,0
	De acuerdo	67	39,6	39,6	94,7
	Totalmente de acuerdo	9	5,3	5,3	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe poseen profesionalismo al desarrollar sus diferentes funciones de acuerdo con el cargo al que se encuentran?

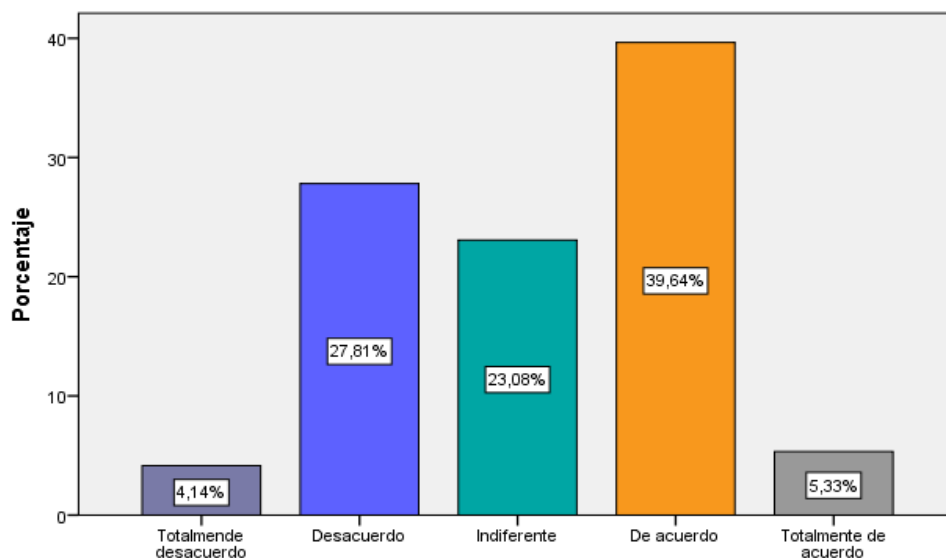


Figura 7: Un 39,64% manifiesta que están De acuerdo a que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Pítipo poseen profesionalismo al desarrollar sus funciones, mientras que el 4.14% está Totalmente en Desacuerdo, esto refleja que existe un nivel alto profesionalismo para la atención de calidad a los usuarios.

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe

Tabla 10

¿Cree usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe cuenta con los equipos informáticos adecuados para desempeñar sus actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	7	4,1	4,1	4,1
	Desacuerdo	62	36,7	36,7	40,8
	Indiferente	46	27,2	27,2	68,0
	De acuerdo	45	26,6	26,6	94,7
	Totalmente de acuerdo	9	5,3	5,3	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

¿Cree usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe cuenta con los equipos informáticos adecuados para desempeñar sus actividades?

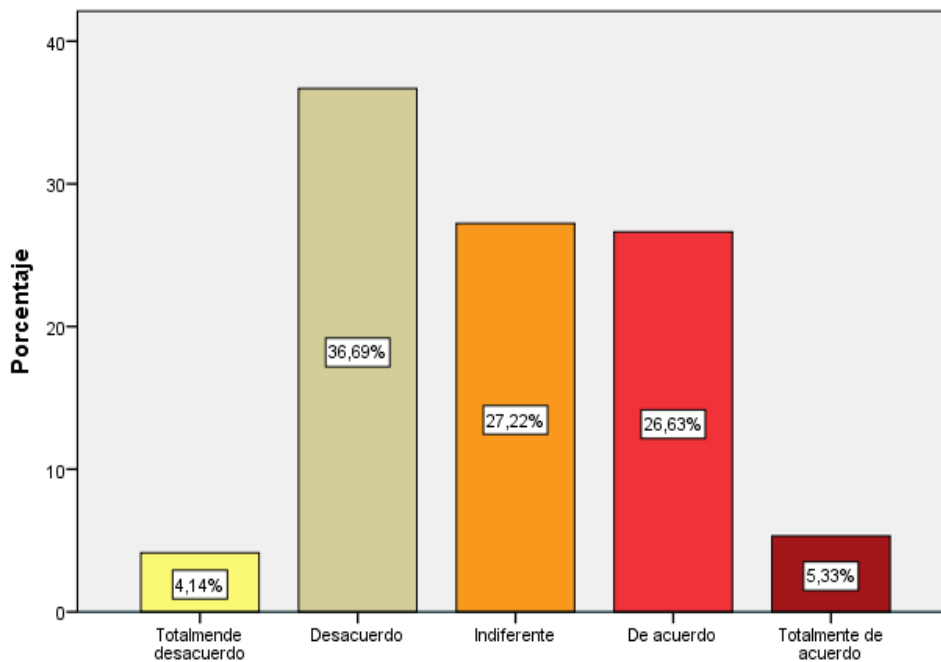


Figura 8: Un 36.69% manifiestan en Desacuerdo frente a la interrogante que la Municipalidad Distrital de Pítipa no cuenta con equipos informáticos adecuados, mientras que en menor porcentaje el 4.14% afirman estar Totalmente desacuerdo frente a esta interrogante, por lo tanto, el área correspondiente debe evaluar los equipos informáticos para que sus empleados puedan realizar sus funciones adecuadas mejorando la gestión municipal.

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe

Tabla 11

¿Cree usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe son puntuales en la presentación de sus actividades encargadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	18	10,7	10,7	10,7
	Desacuerdo	57	33,7	33,7	44,4
	Indiferente	37	21,9	21,9	66,3
	De acuerdo	41	24,3	24,3	90,5
	Totalmente de acuerdo	16	9,5	9,5	100,0
Total		169	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

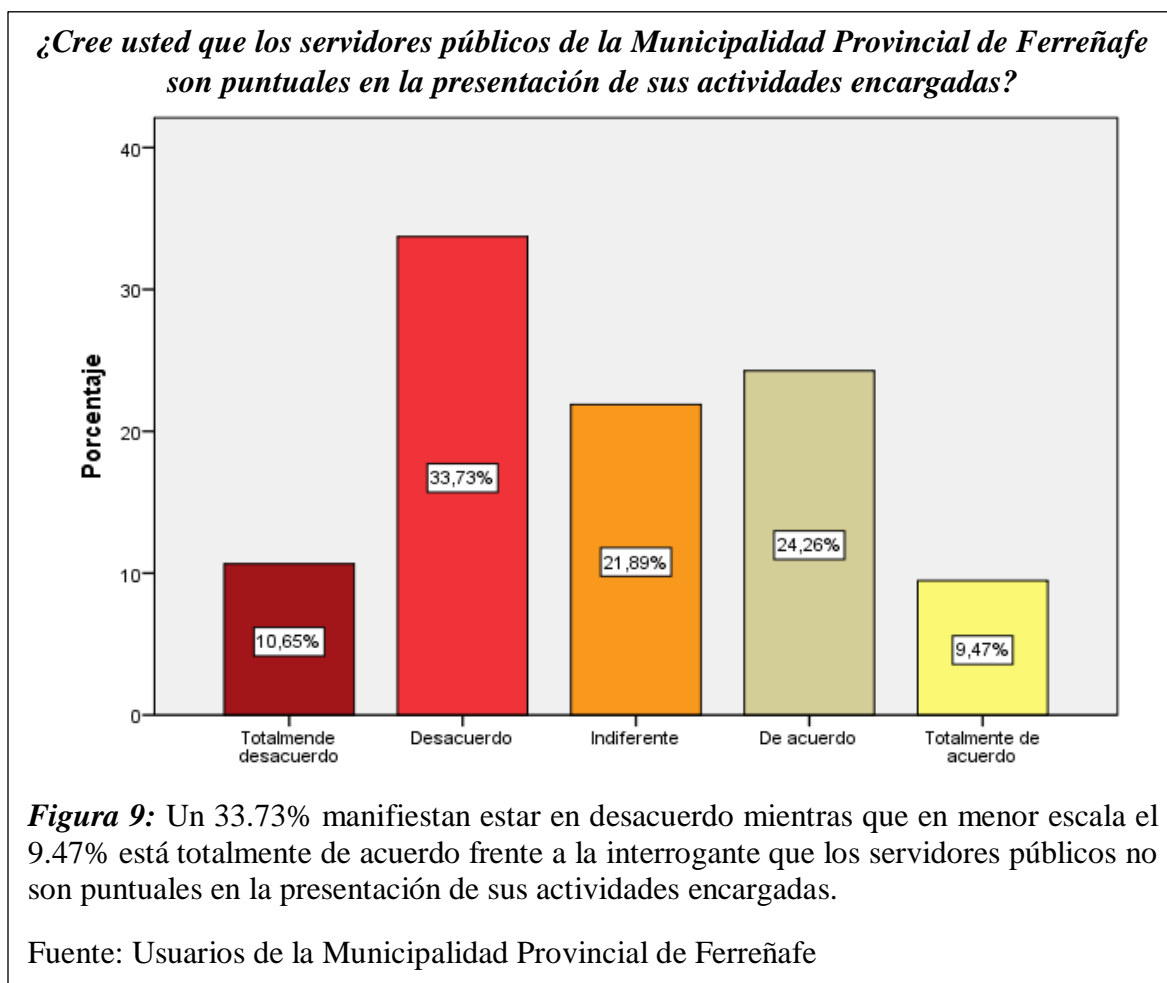


Tabla 12

¿Piensa usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe tiene mecanismos transparentes para alcanzar la documentación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	9	5,3	5,3	5,3
	Desacuerdo	60	35,5	35,5	40,8
	Indiferente	45	26,6	26,6	67,5
	De acuerdo	48	28,4	28,4	95,9
	Totalmente de acuerdo	7	4,1	4,1	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

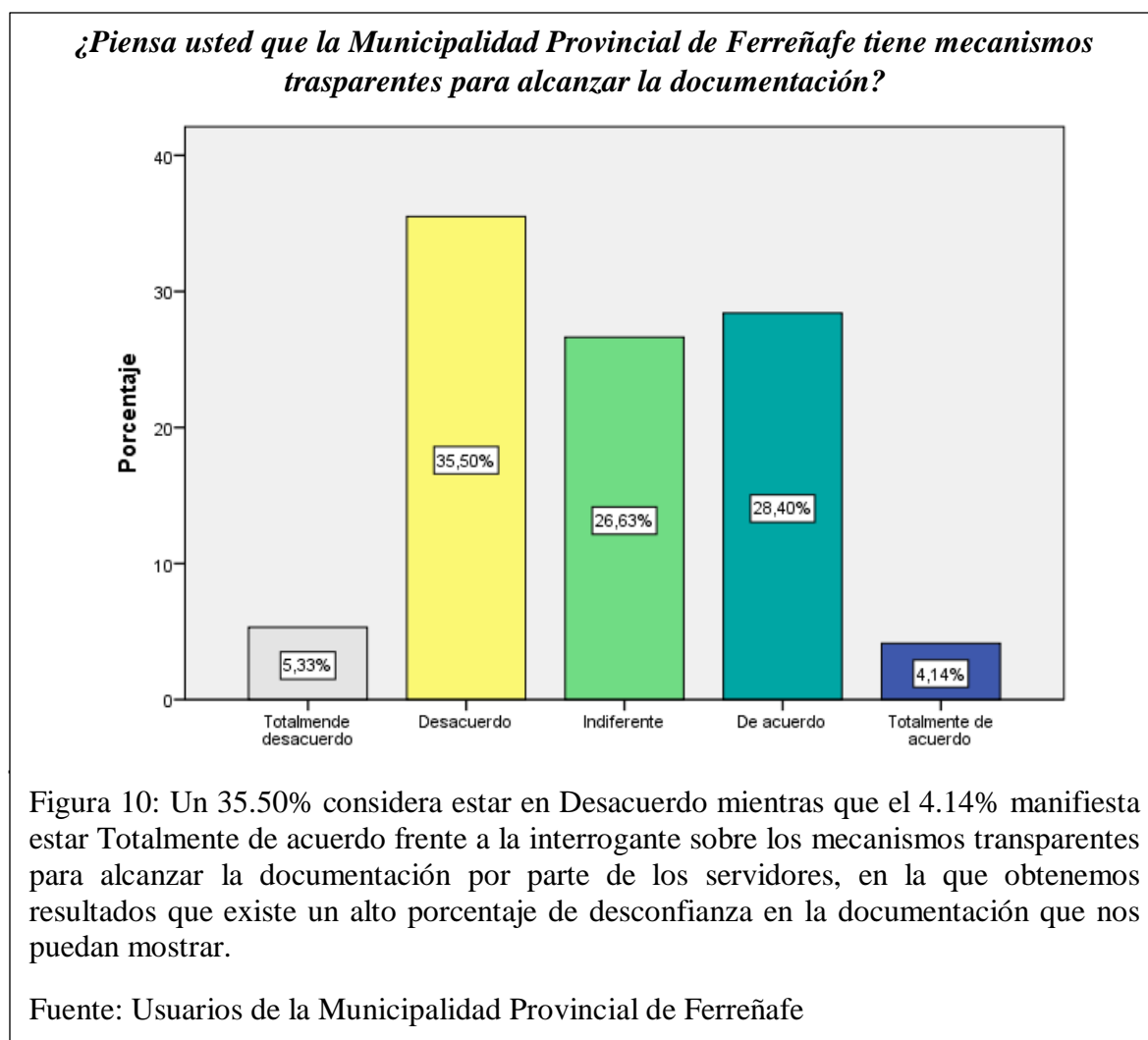


Tabla 13

¿Piensa usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe son honestos con los usuarios al orientarlos en los diferentes procedimientos administrativos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	12	7,1	7,1	7,1
	Desacuerdo	56	33,1	33,1	40,2
	Indiferente	35	20,7	20,7	60,9
	De acuerdo	47	27,8	27,8	88,8
	Totalmente de acuerdo	19	11,2	11,2	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

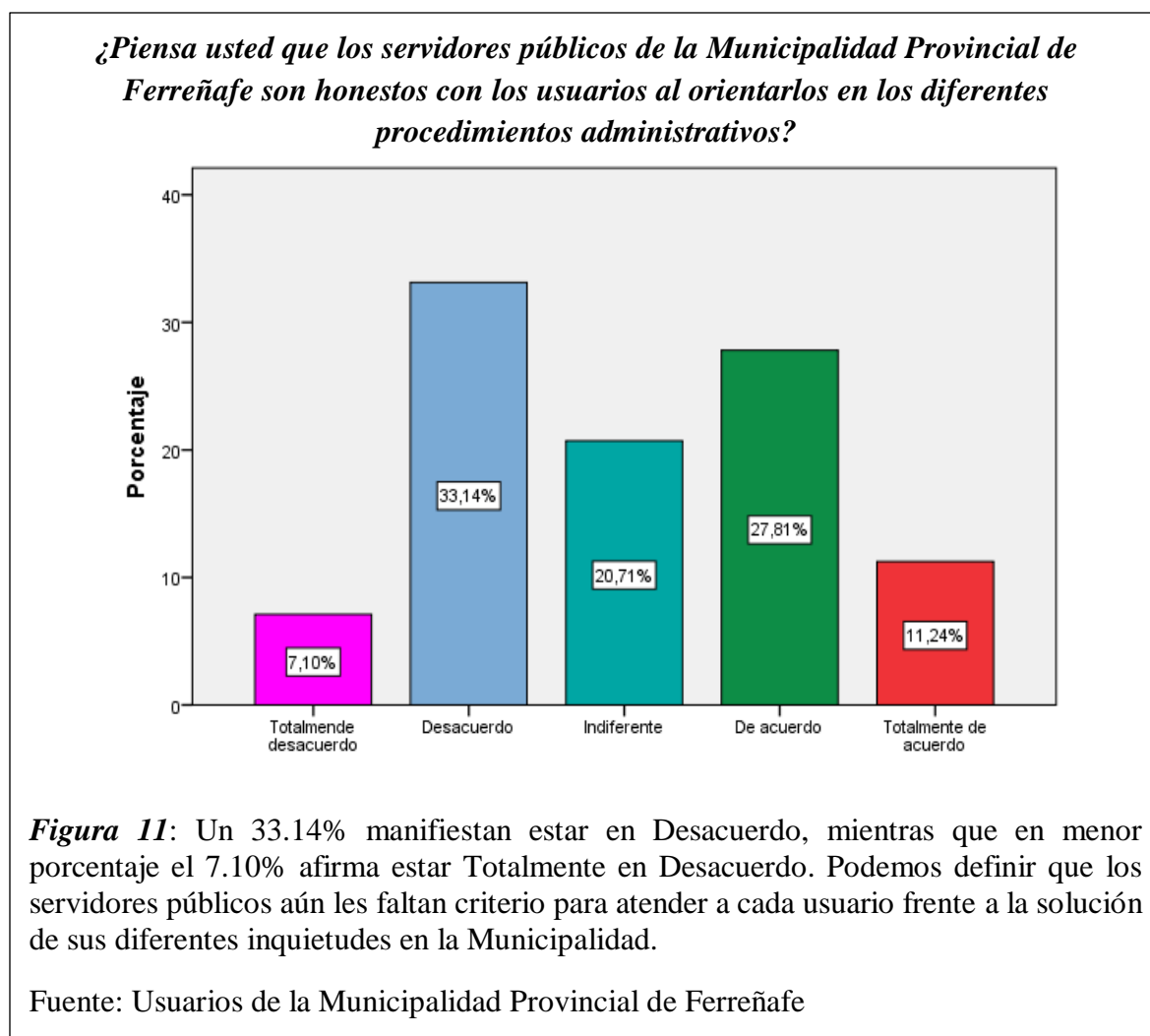


Tabla 14

¿Cree usted que existe una buena comunicación entre los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe y los usuarios que acuden a dicha entidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	20	11,8	11,8	11,8
	Desacuerdo	50	29,6	29,6	41,4
	Indiferente	37	21,9	21,9	63,3
	De acuerdo	55	32,5	32,5	95,9
	Totalmente de acuerdo	7	4,1	4,1	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

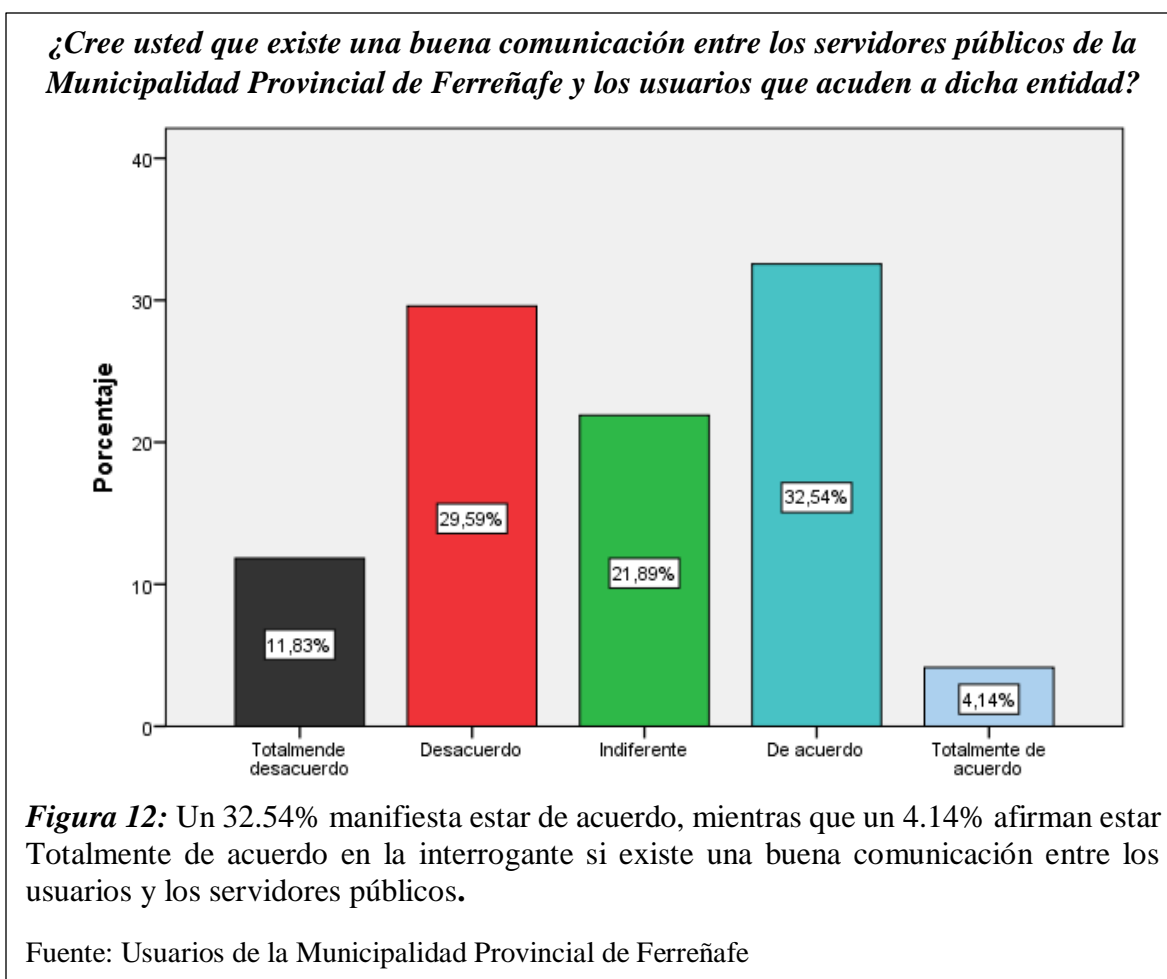


Tabla 15

¿Cree usted que los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Ferreñafe cumplen el tiempo de espera por parte de los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	29	17,2	17,2	17,2
	Desacuerdo	43	25,4	25,4	42,6
	Indiferente	44	26,0	26,0	68,6
	De acuerdo	42	24,9	24,9	93,5
	Totalmente de acuerdo	11	6,5	6,5	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

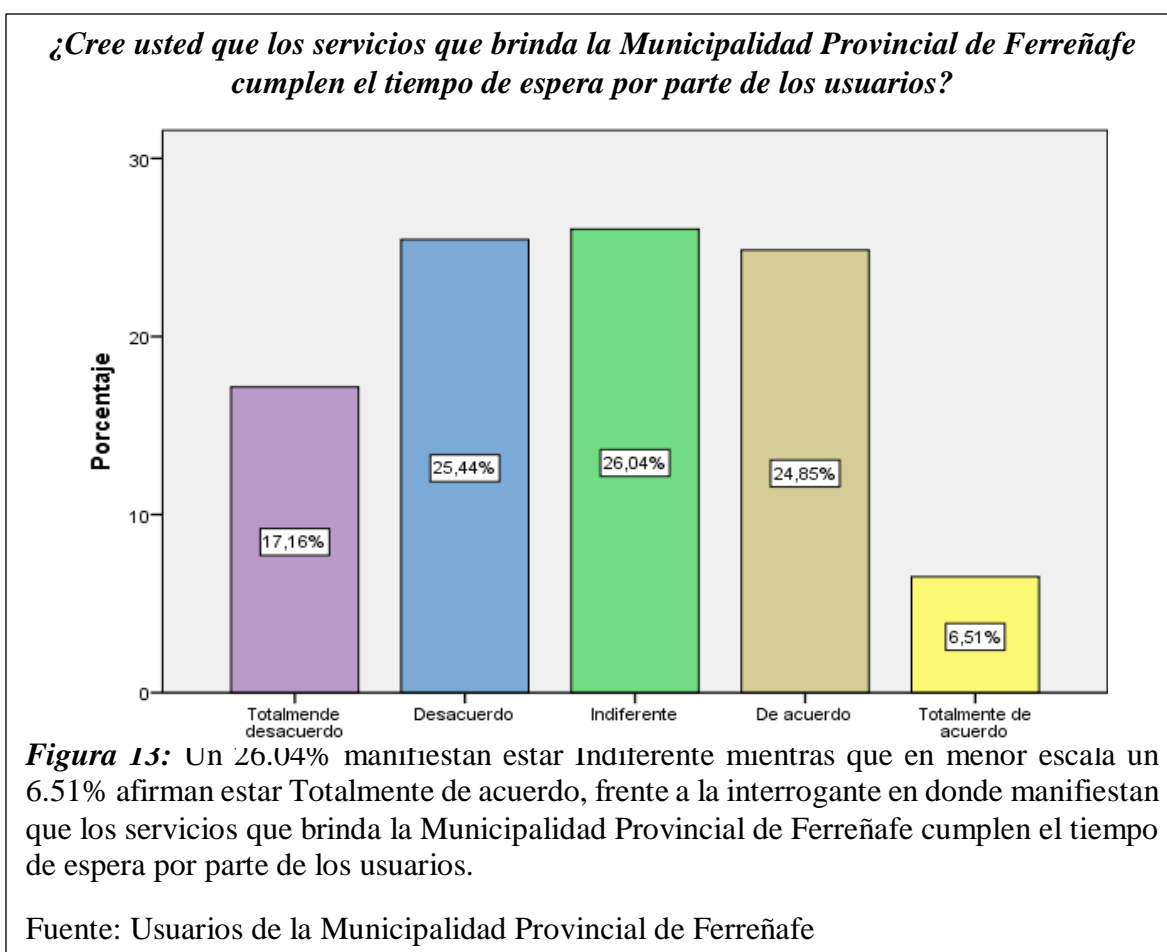


Tabla 16

¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, disponen a ayudar en la solución de problemas que presentan los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	12	7,1	7,1	7,1
	Desacuerdo	49	29,0	29,0	36,1
	Indiferente	35	20,7	20,7	56,8
	De acuerdo	59	34,9	34,9	91,7
	Totalmente de acuerdo	14	8,3	8,3	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

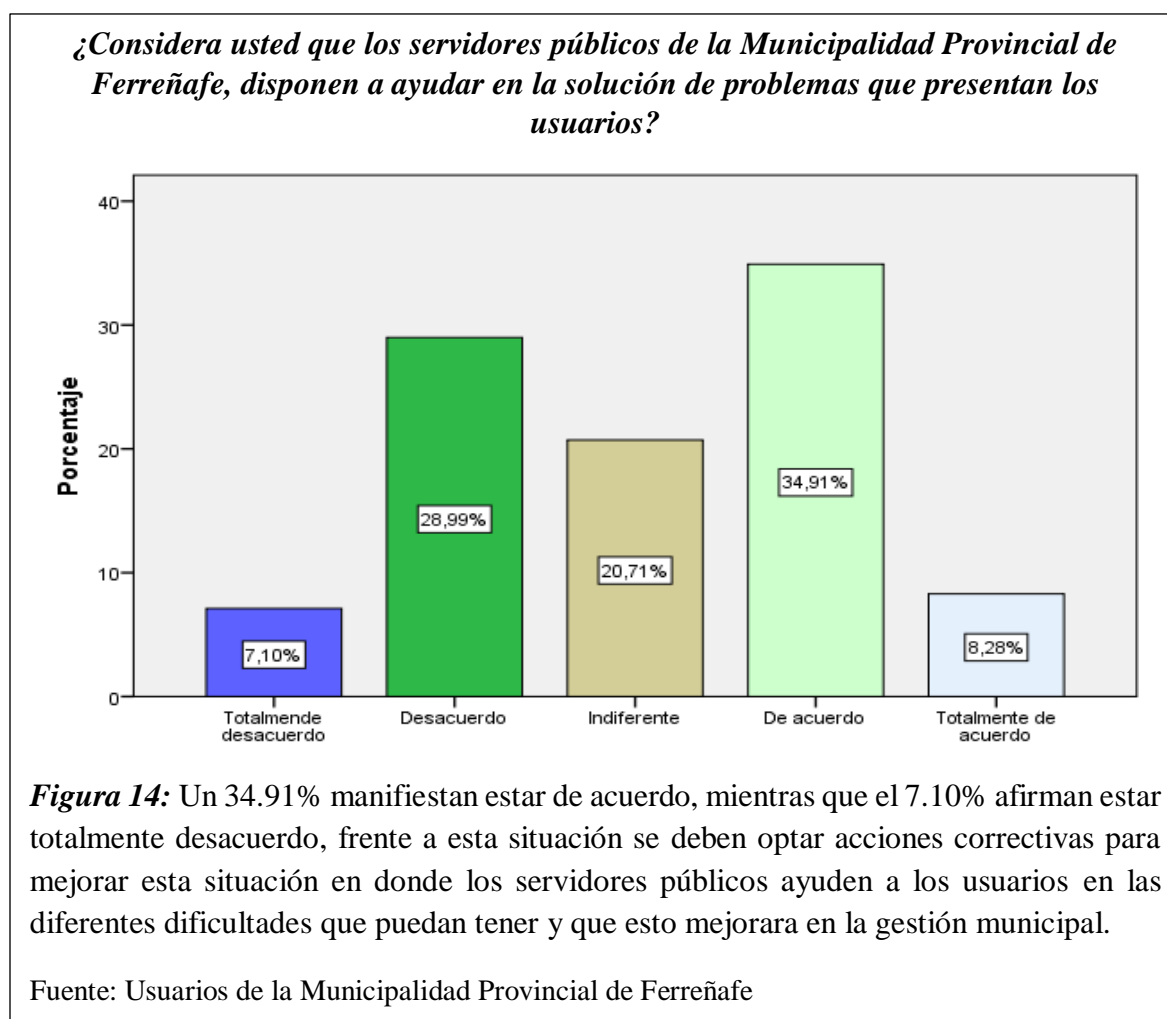


Tabla 17

¿Cree usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, los servicios que brindan son eficientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	12	7,1	7,1	7,1
	Desacuerdo	64	37,9	37,9	45,0
	Indiferente	41	24,3	24,3	69,2
	De acuerdo	33	19,5	19,5	88,8
	Totalmente de acuerdo	19	11,2	11,2	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

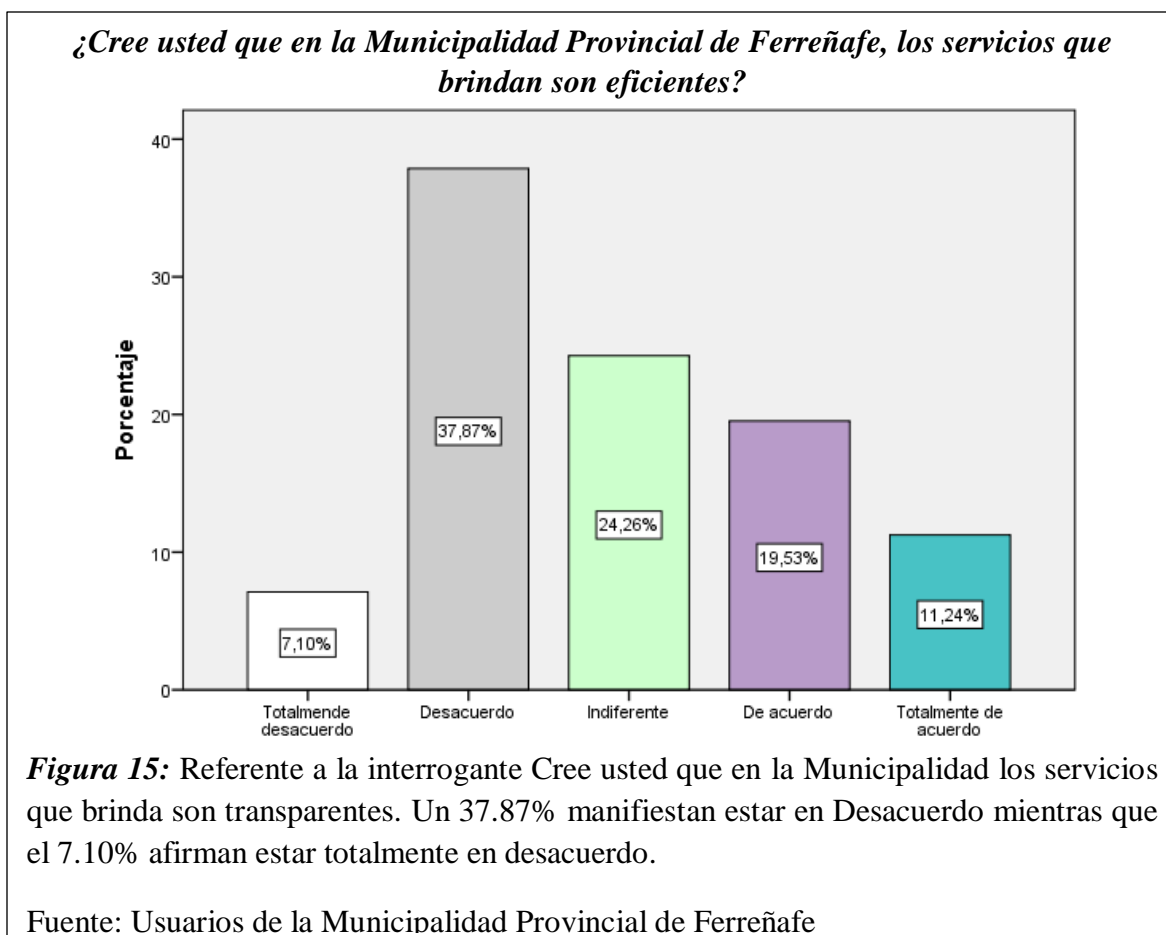


Tabla 18

¿Considera usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, los servidores públicos tienen la capacidad de responder a sus necesidades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	16	9,5	9,5	9,5
Desacuerdo	53	31,4	31,4	40,8
Indiferente	44	26,0	26,0	66,9
De acuerdo	37	21,9	21,9	88,8
Totalmente de acuerdo	19	11,2	11,2	100,0
Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

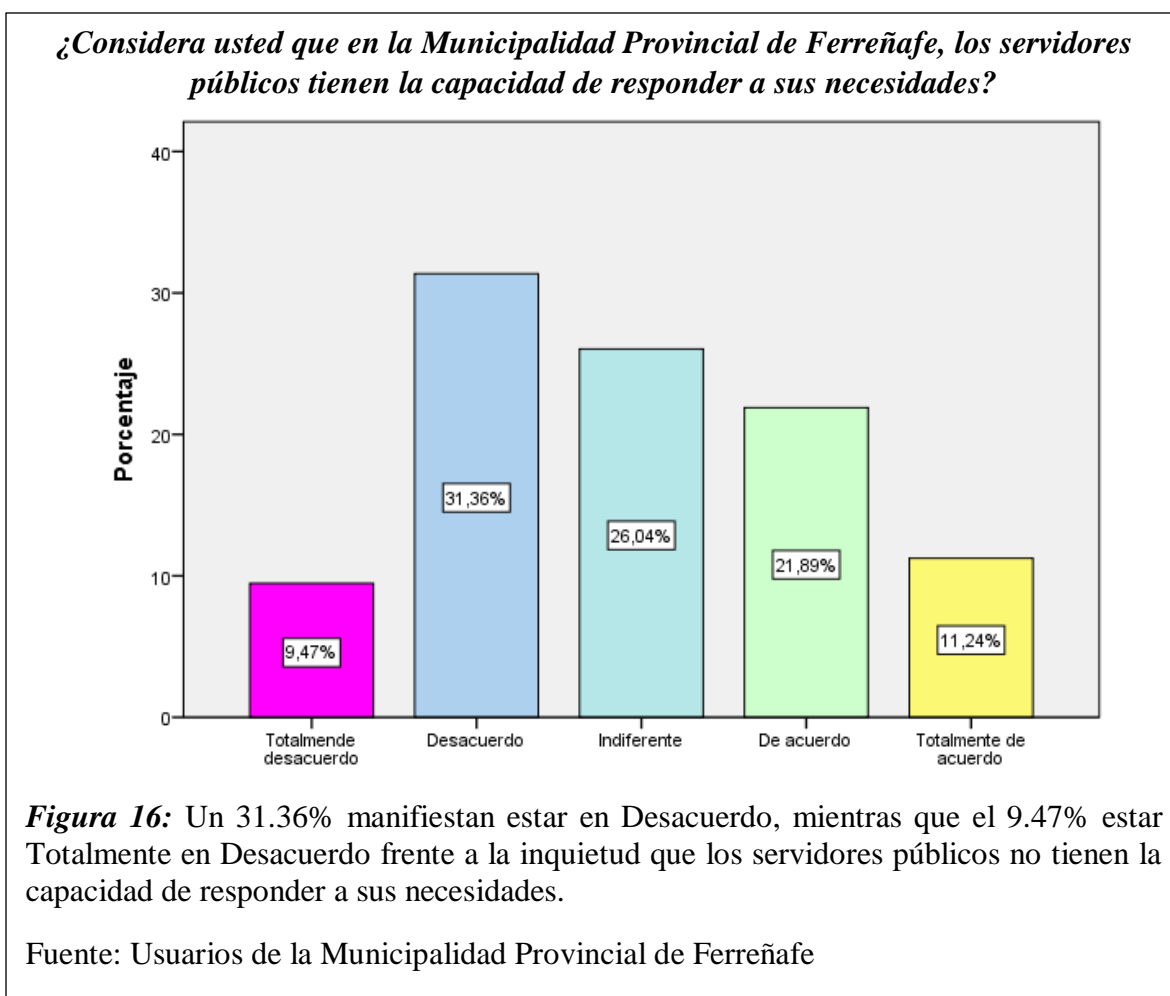


Tabla 19

¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe son cordiales y amables frente a los usuarios que acuden a la entidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	16	9,5	9,5	9,5
Desacuerdo	56	33,1	33,1	42,6
Indiferente	39	23,1	23,1	65,7
De acuerdo	48	28,4	28,4	94,1
Totalmente de acuerdo	10	5,9	5,9	100,0
Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

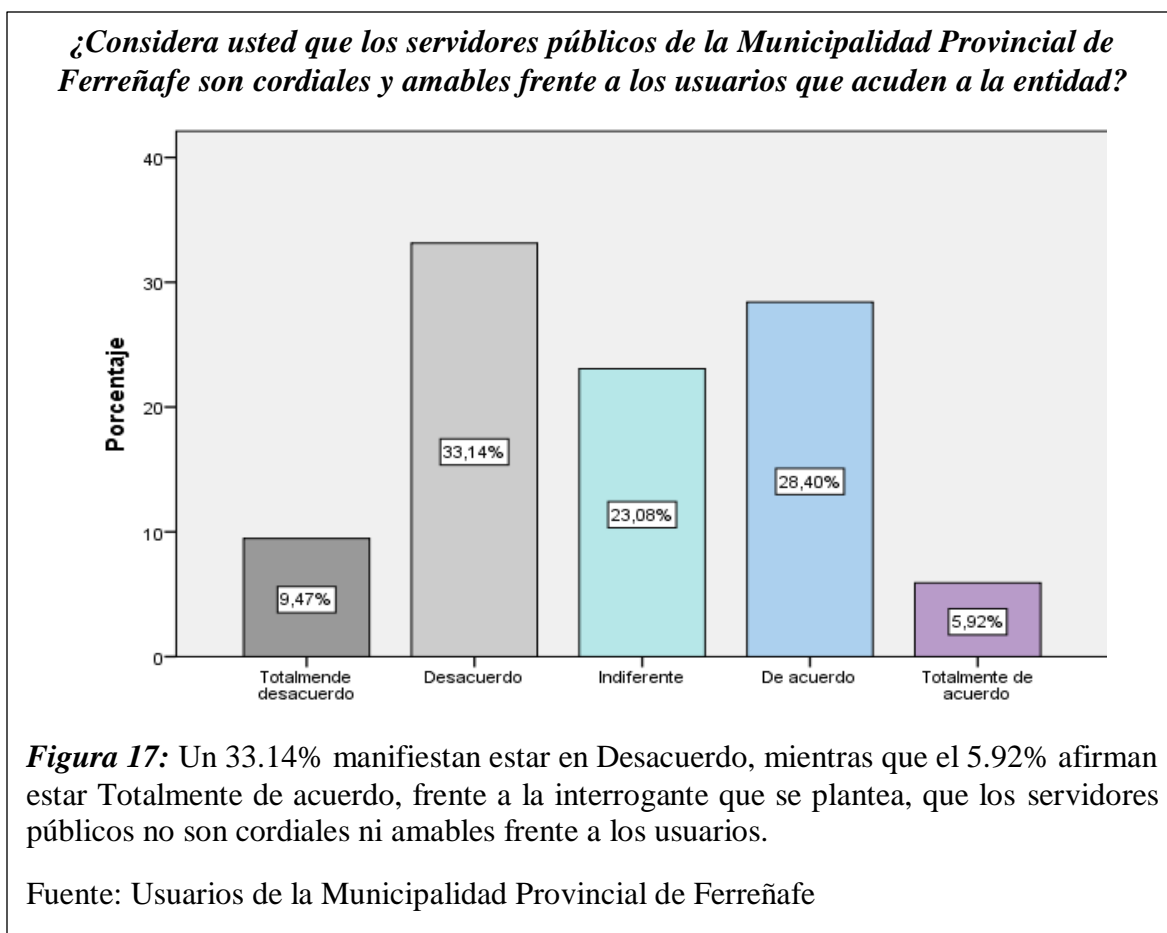


Tabla 20

¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe realizan su servicio en el tiempo establecido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	17	10,1	10,1	10,1
	Desacuerdo	48	28,4	28,4	38,5
	Indiferente	41	24,3	24,3	62,7
	De acuerdo	51	30,2	30,2	92,9
	Totalmente de acuerdo	12	7,1	7,1	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

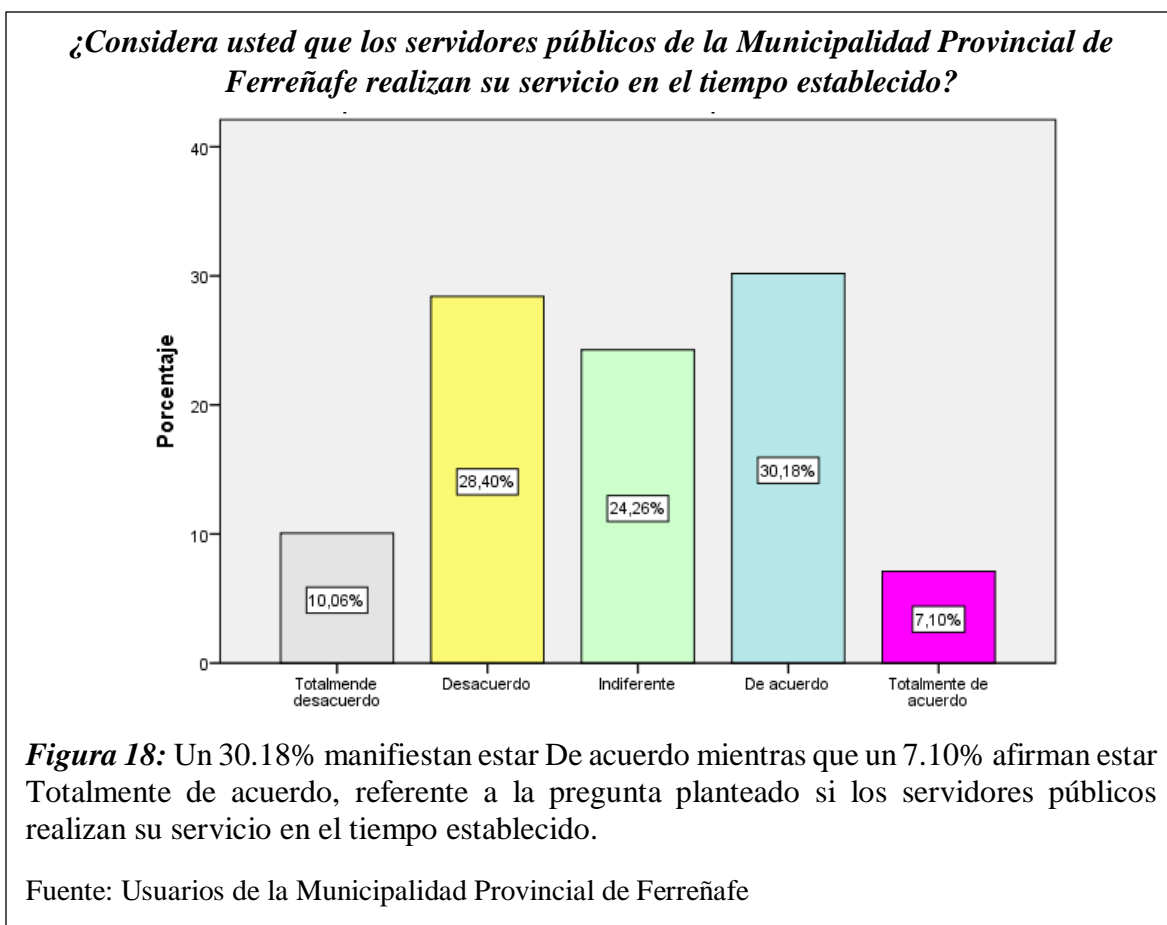
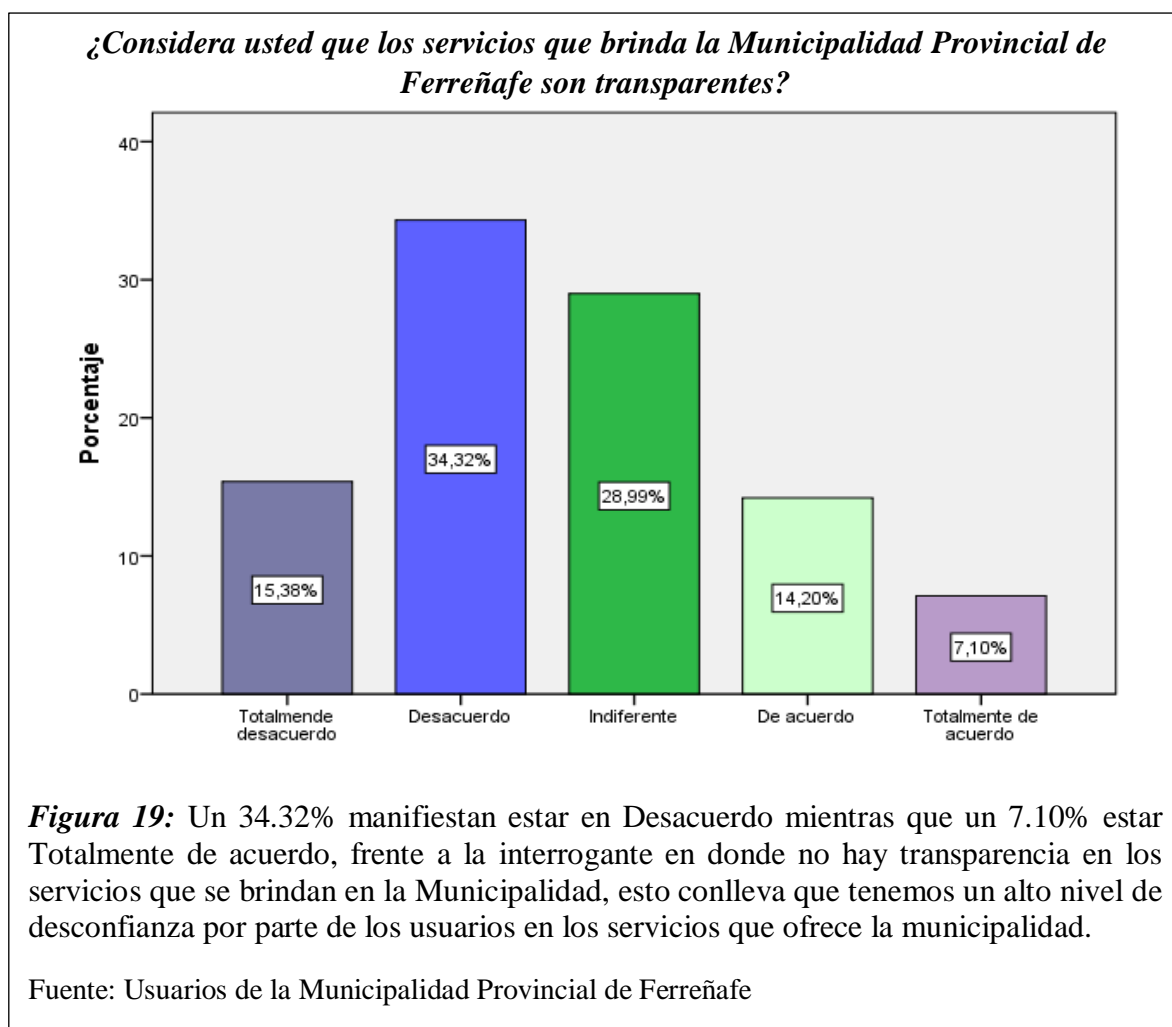


Tabla 21

¿Considera usted que los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Ferreñafe son transparentes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	26	15,4	15,4	15,4
	Desacuerdo	58	34,3	34,3	49,7
	Indiferente	49	29,0	29,0	78,7
	De acuerdo	24	14,2	14,2	92,9
	Totalmente de acuerdo	12	7,1	7,1	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.



Para los servidores públicos

Tabla 22

<i>Estado civil del encuestado</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	8	38,1	38,1	38,1
	Casado	7	33,3	33,3	71,4
	Conviviente	5	23,8	23,8	95,2
	Viudo	1	4,8	4,8	100,0
Total		21	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

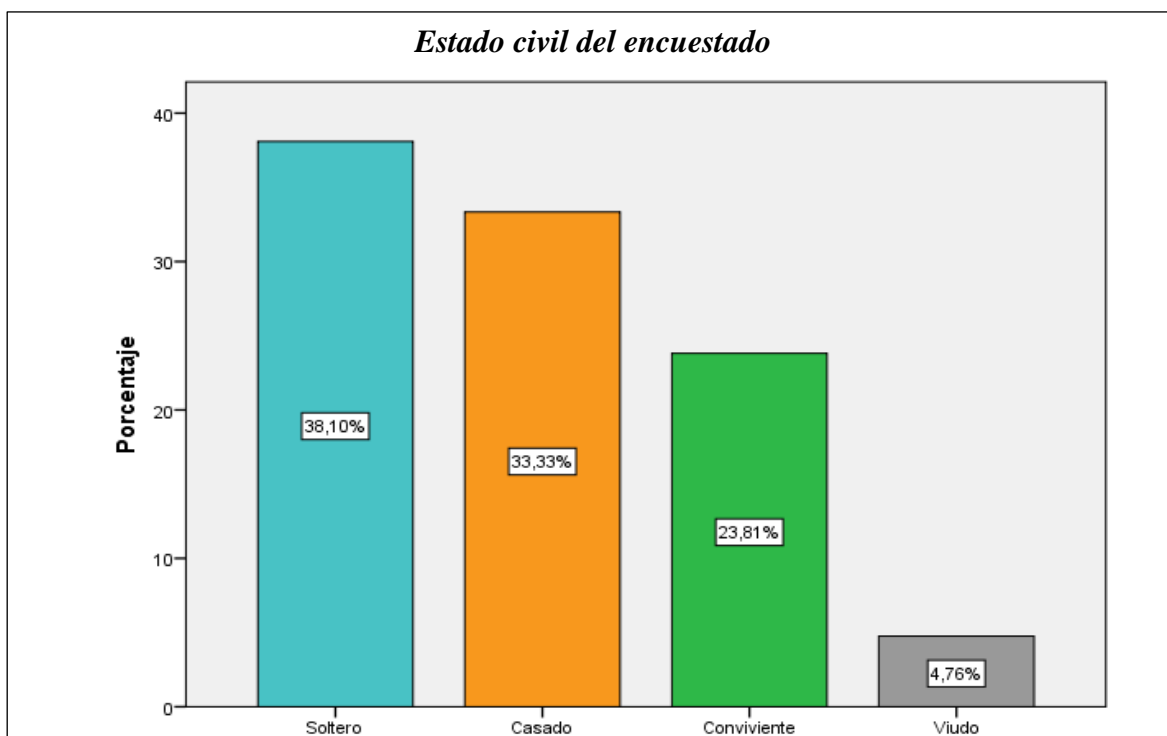


Figura 20: De acuerdo a nuestra interrogante, podemos manifestar que el 38.10% son del estado civil Solteros, mientras que un 33.33% son Casados, seguidamente de un 23.81% son convivientes y un 4.46% con viudos, esto conlleva a que hay una miscelánea de servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, generando un equilibrio de personal.

Fuente: Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe

Tabla 23

<i>Sexo del encuestado</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	12	57,1	57,1	57,1
	Mujer	9	42,9	42,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

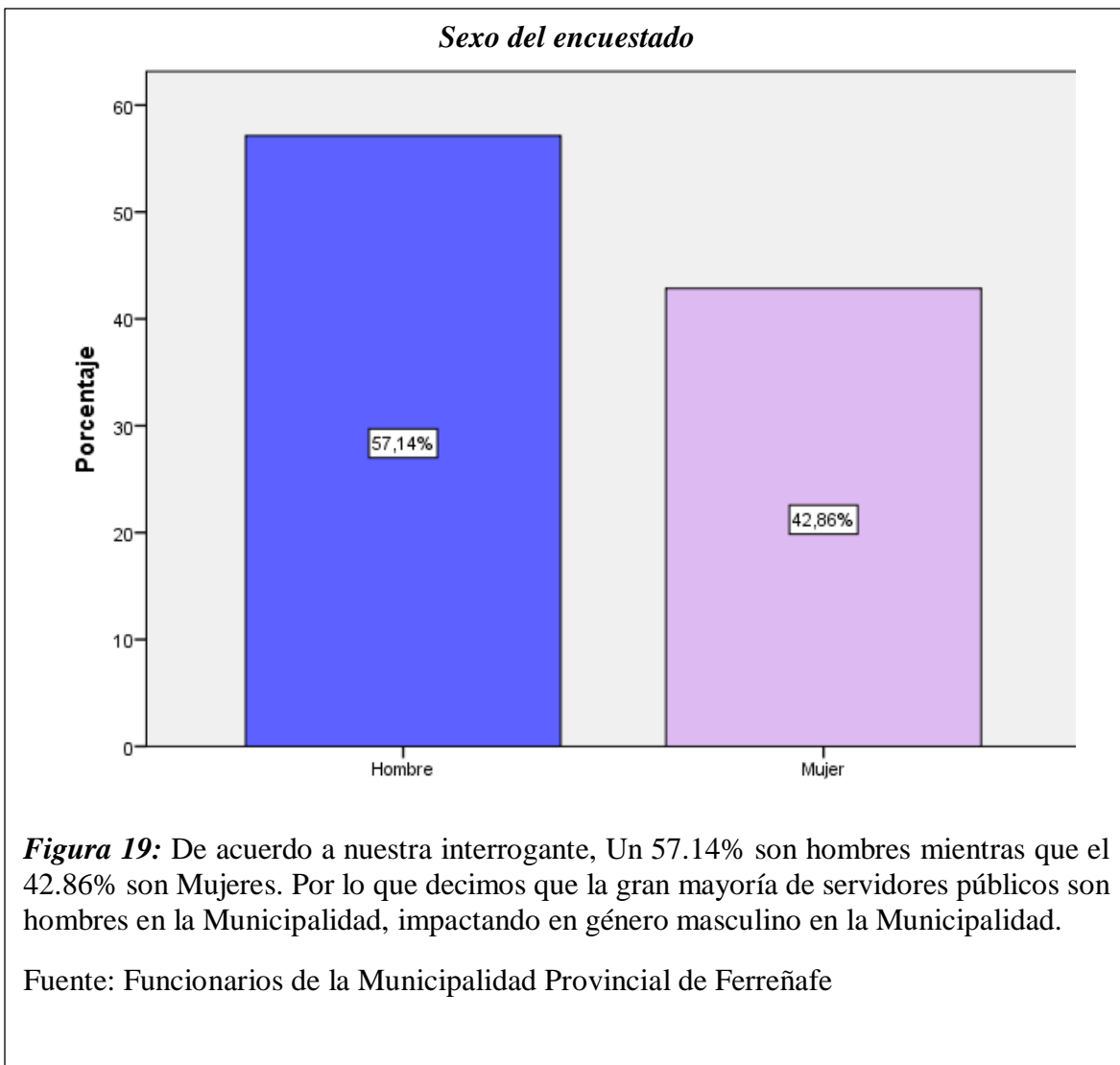


Tabla 24

Formación académica del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Superior	17	81,0	81,0	81,0
	Post grado	4	19,0	19,0	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

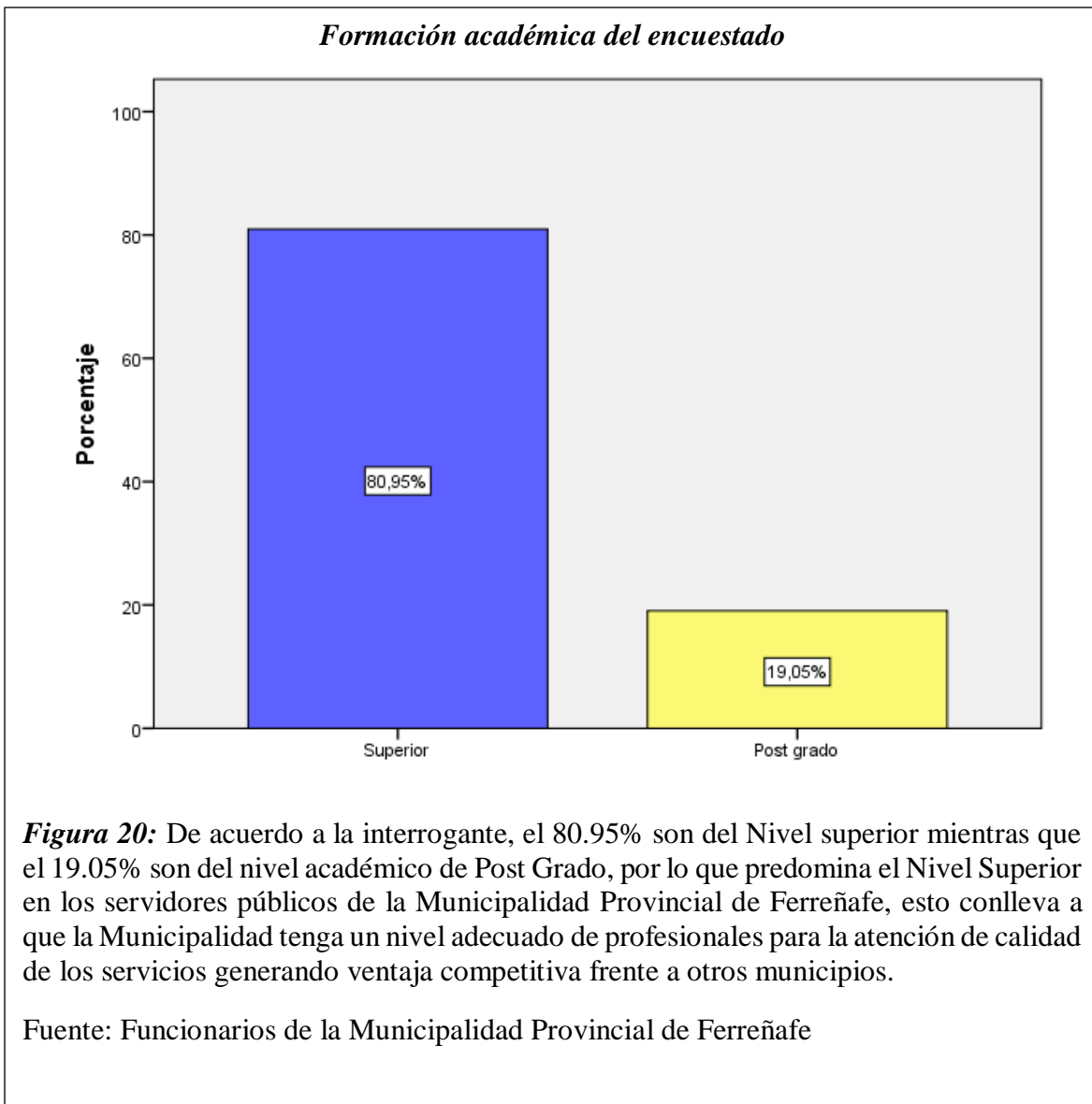


Tabla 25

		<i>Tipo de contrato del encuestado</i>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Permanente	9	42,9	42,9	42,9
	CAS	12	57,1	57,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

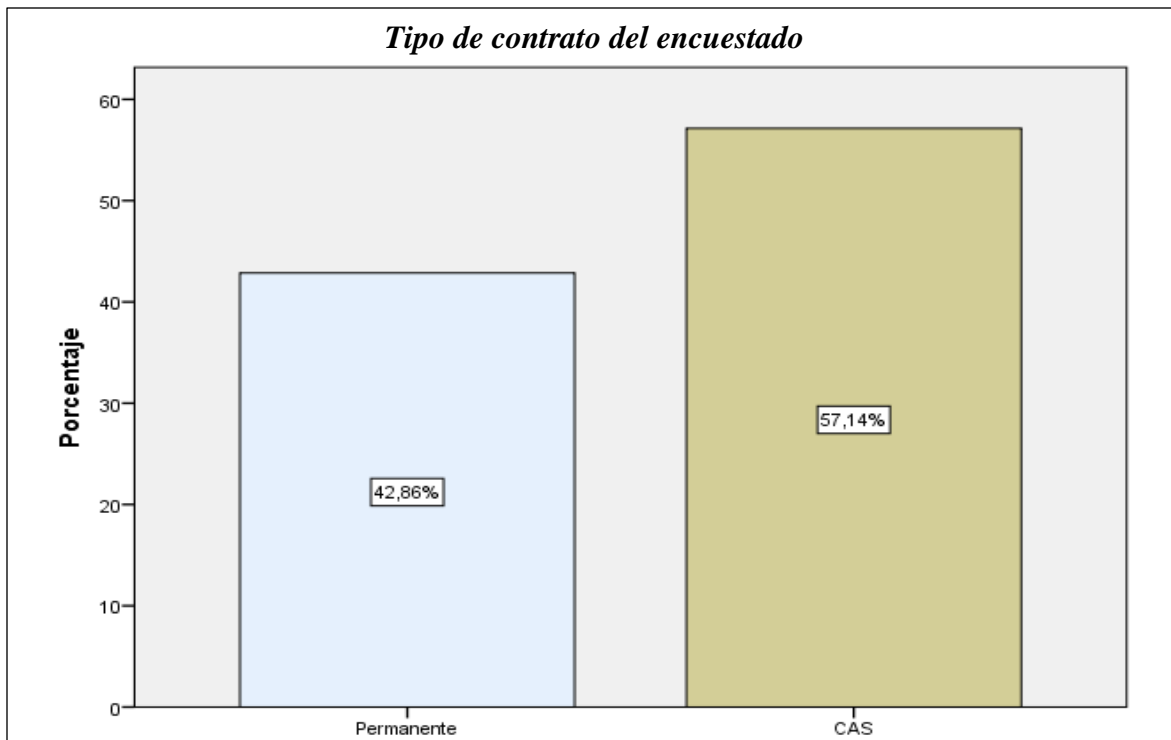


Figura 21: De acuerdo a nuestra interrogante, el 57.14% son CAS mientras que el 42.86% son Permanente frente a la interrogante del tipo de contrato, por lo que deducimos que la gran mayoría de servidores públicos son CAS antes que permanentes en la mencionada municipalidad, ocasionando un alto nivel de remuneración de personas externas a la municipalidad.

Fuente: Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe

Tabla 26

		<i>Edad del trabajador municipal</i>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20 - 30 años	4	19,0	19,0	19,0
	31 - 40 años	10	47,6	47,6	66,7
	41-50 años	6	28,6	28,6	95,2
	51-60 años	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

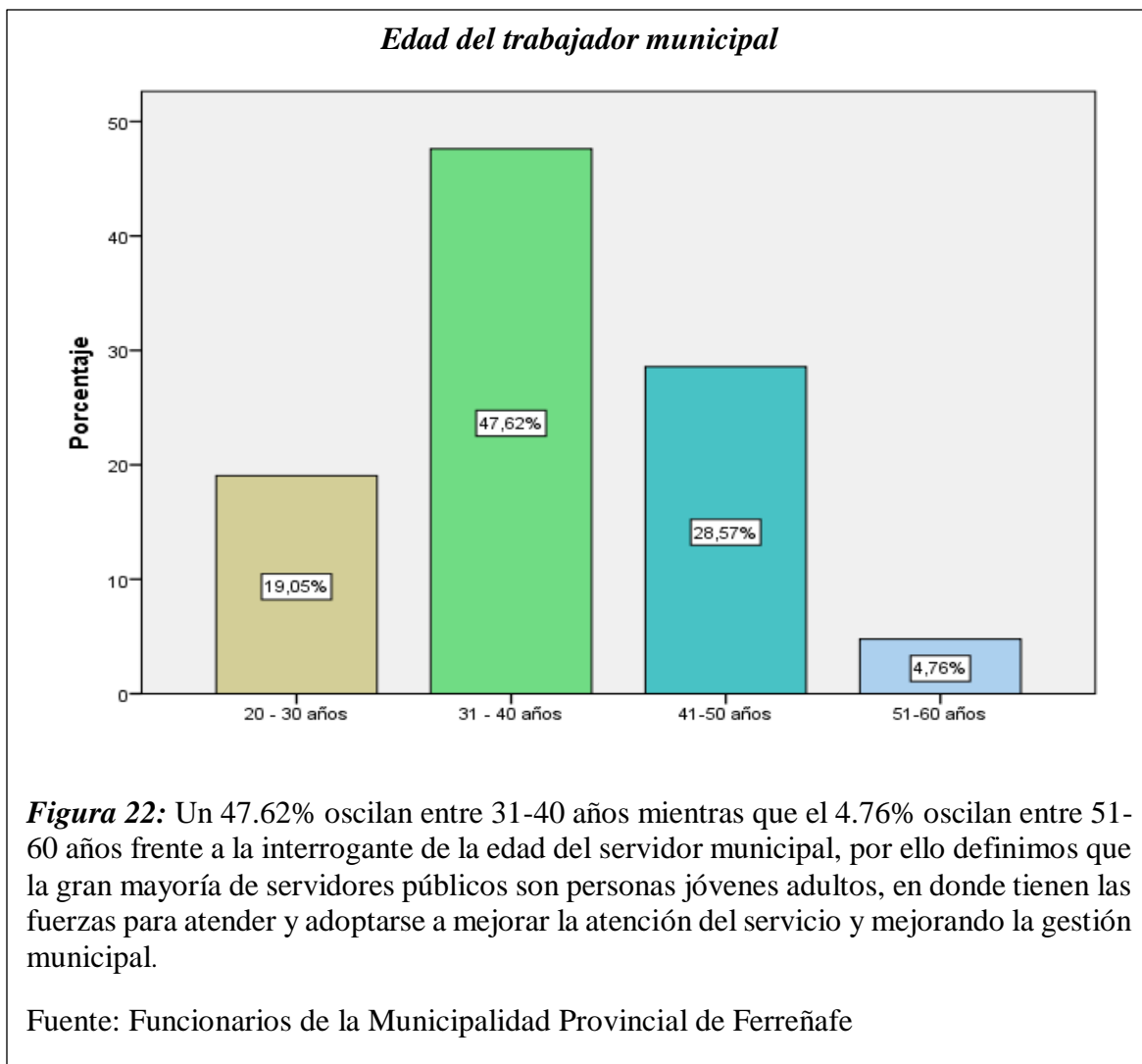


Tabla 27

Tiempo que labora en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	6-12 meses	1	4,8	4,8	4,8
	1-2 años	3	14,3	14,3	19,0
	3-4 años	7	33,3	33,3	52,4
	6 a más años	10	47,6	47,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

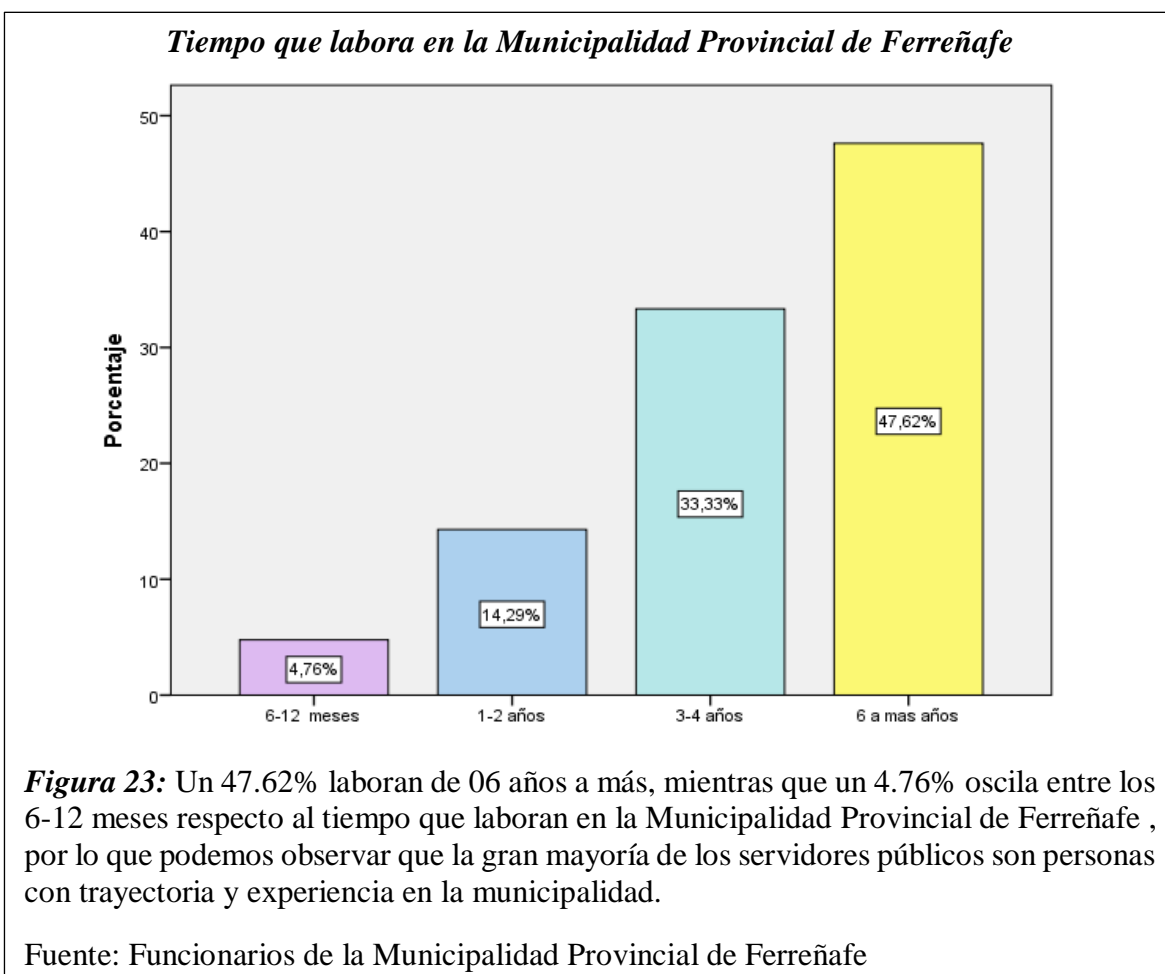


Tabla 28

¿Piensa usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe motiva a sus servidores públicos para el cumplimiento de sus funciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desacuerdo	3	14,3	14,3	14,3
Indiferente	9	42,9	42,9	57,1
De acuerdo	8	38,1	38,1	95,2
Totalmente de acuerdo	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

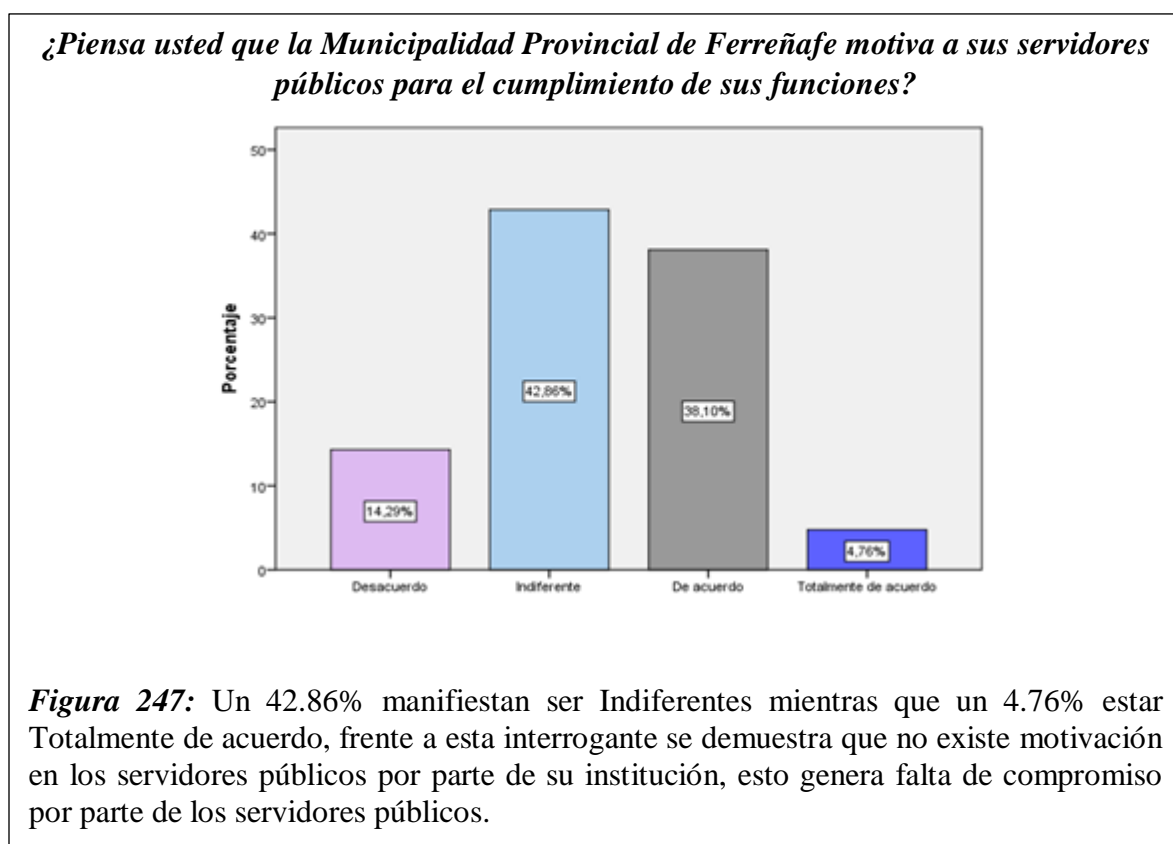


Tabla 29

¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe son idóneos para ocupar los diferentes cargos que se les asigna?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	5	23,8	23,8	23,8
	Desacuerdo	7	33,3	33,3	57,1
	Indiferente	2	9,5	9,5	66,7
	De acuerdo	6	28,6	28,6	95,2
	Totalmente de acuerdo	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

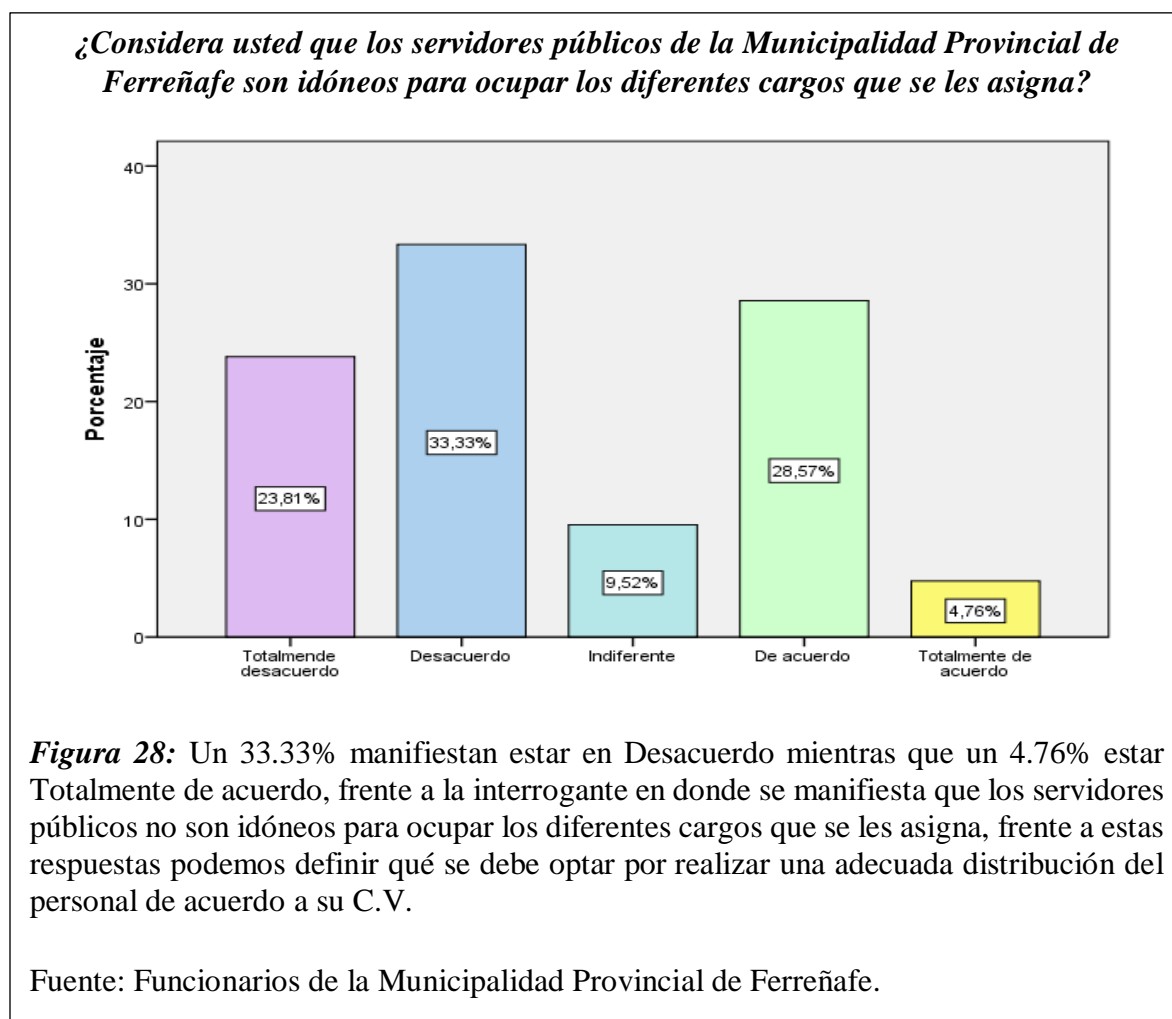


Tabla 30

¿Cree usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe le permite crecer profesionalmente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	2	9,5	9,5	9,5
Desacuerdo	4	19,0	19,0	28,6
Indiferente	7	33,3	33,3	61,9
De acuerdo	8	38,1	38,1	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

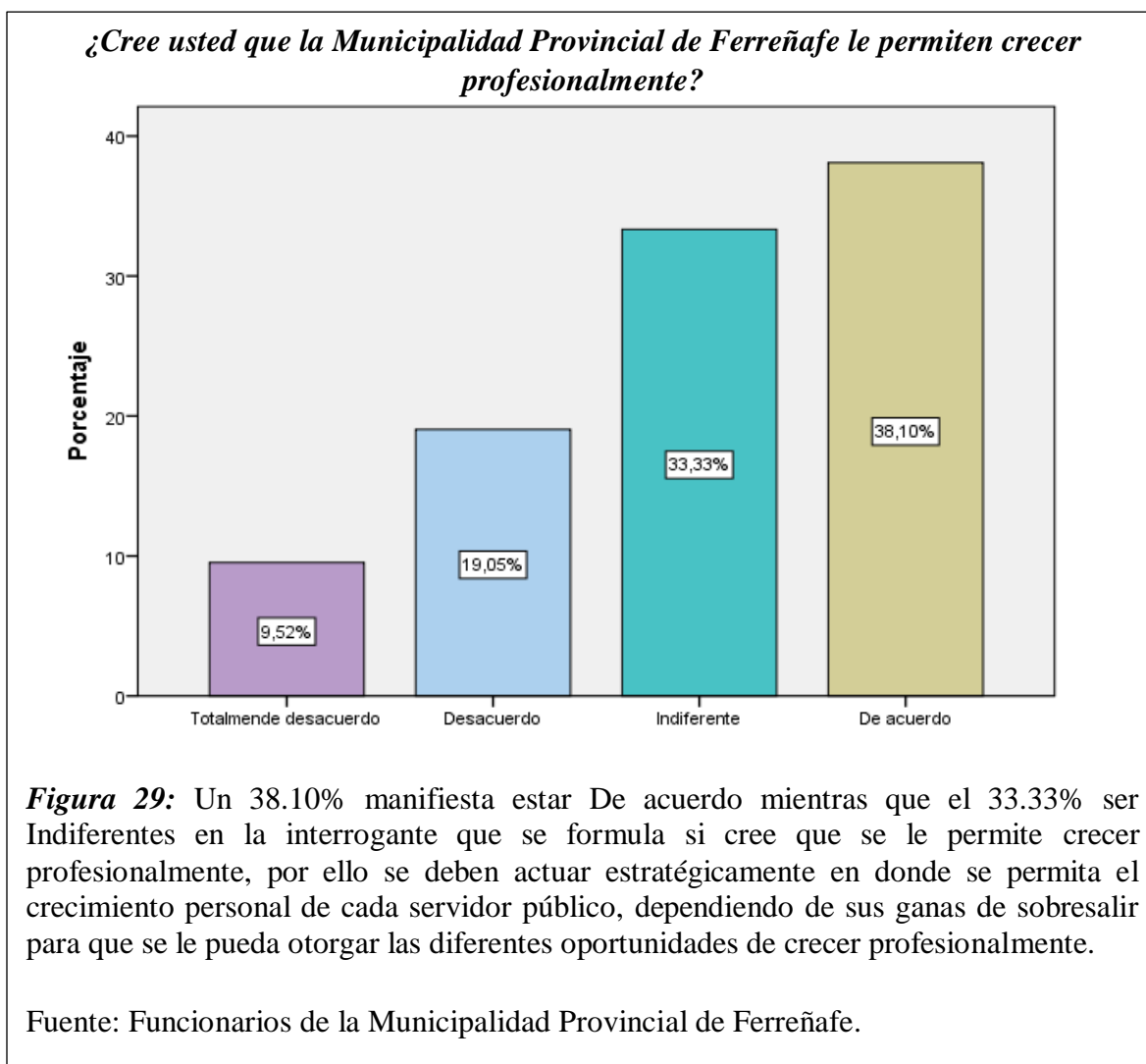


Tabla 31

¿Considera usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe realizan el proceso de inducción a los nuevos servidores públicos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	2	9,5	9,5	9,5
Desacuerdo	3	14,3	14,3	23,8
Indiferente	8	38,1	38,1	61,9
De acuerdo	5	23,8	23,8	85,7
Totalmente de acuerdo	3	14,3	14,3	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

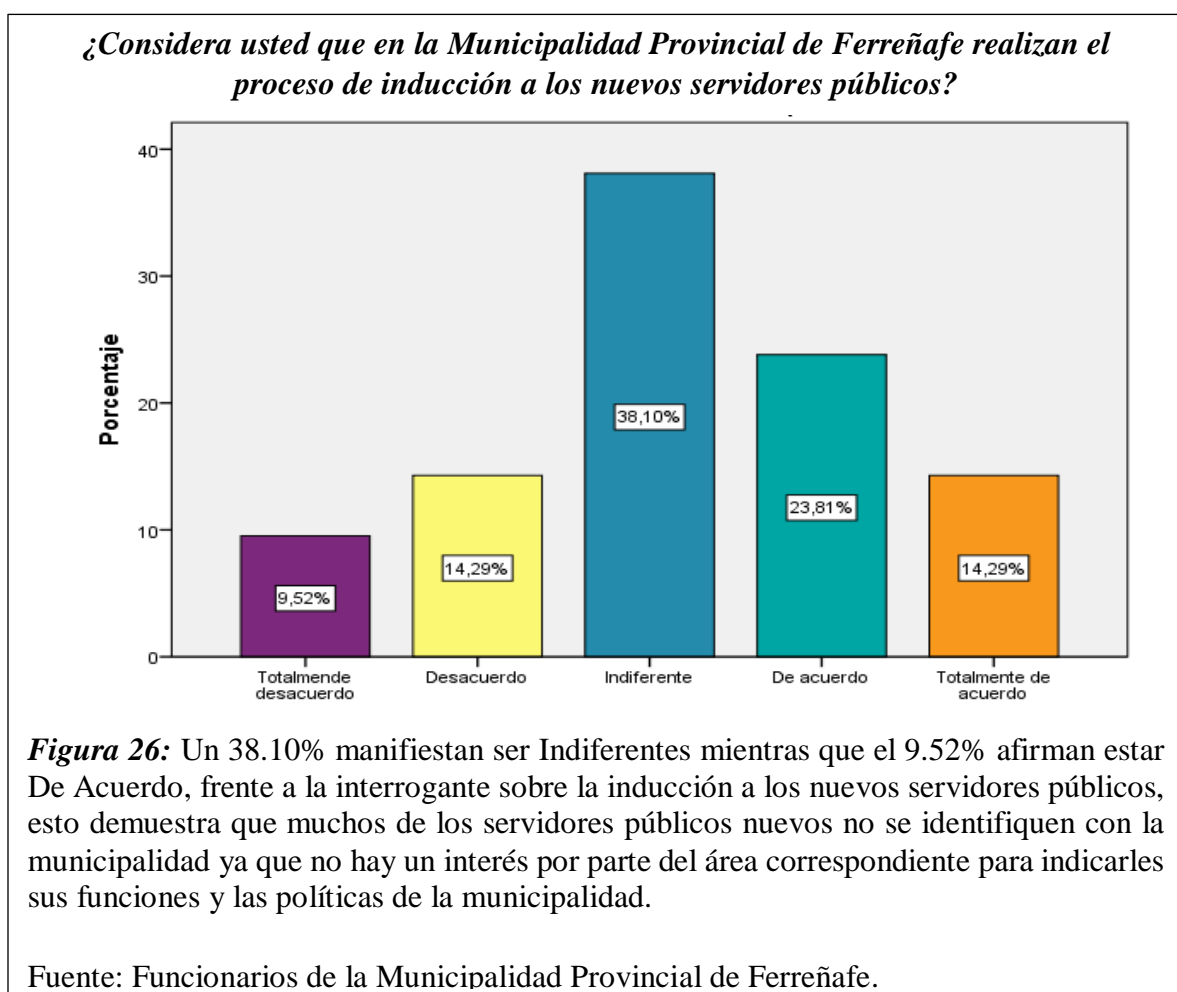


Tabla 32

¿Conoce usted el presupuesto que tiene la Municipalidad Provincial de Ferreñafe?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	4	19,0	19,0	19,0
	Desacuerdo	4	19,0	19,0	38,1
	Indiferente	4	19,0	19,0	57,1
	De acuerdo	5	23,8	23,8	81,0
	Totalmente de acuerdo	4	19,0	19,0	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

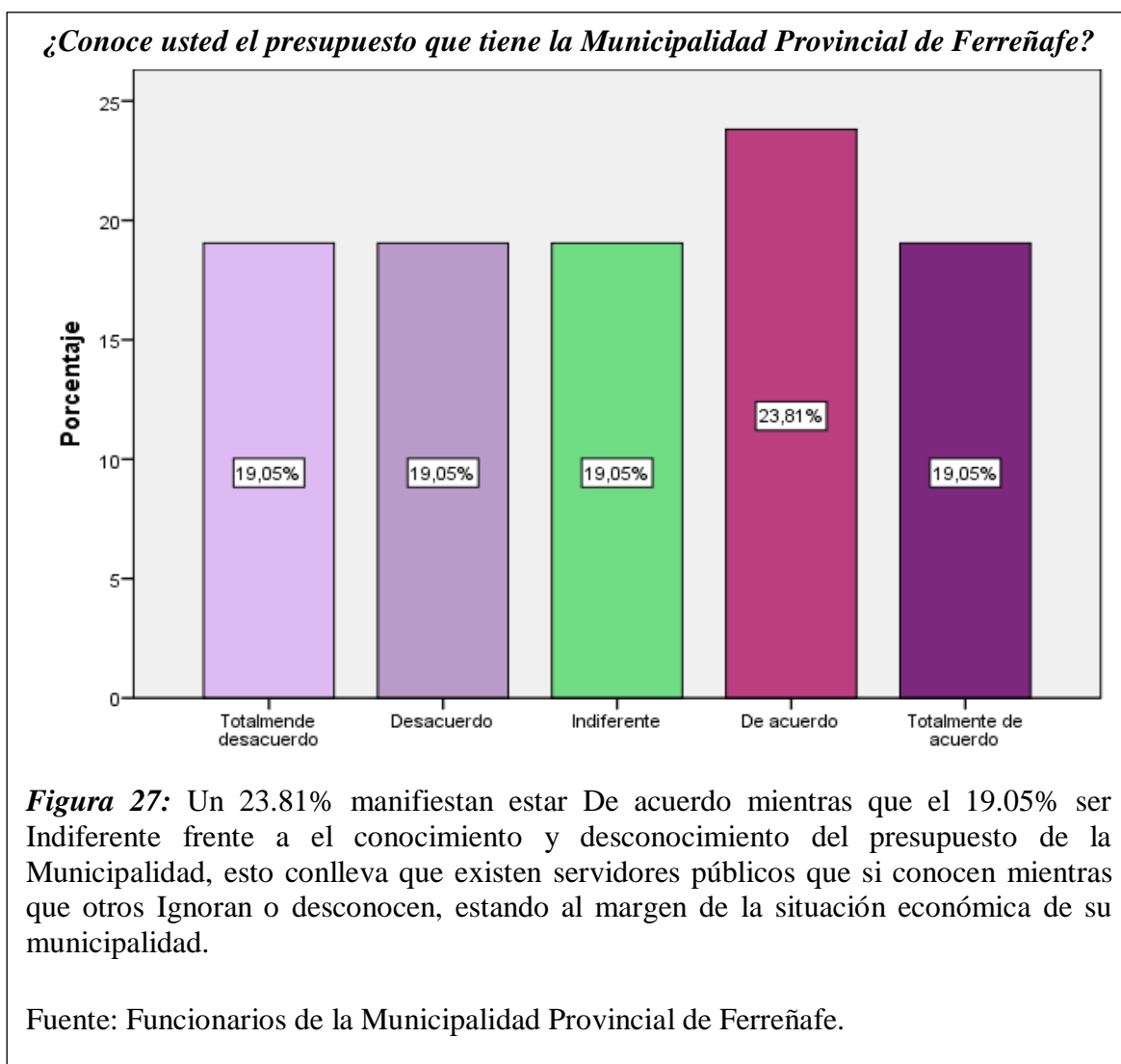


Tabla 33

¿Considera usted que la remuneración de los servidores públicos es la adecuada de acuerdo a sus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	Desacuerdo	6	28,6	28,6	33,3
	Indiferente	9	42,9	42,9	76,2
	De acuerdo	5	23,8	23,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

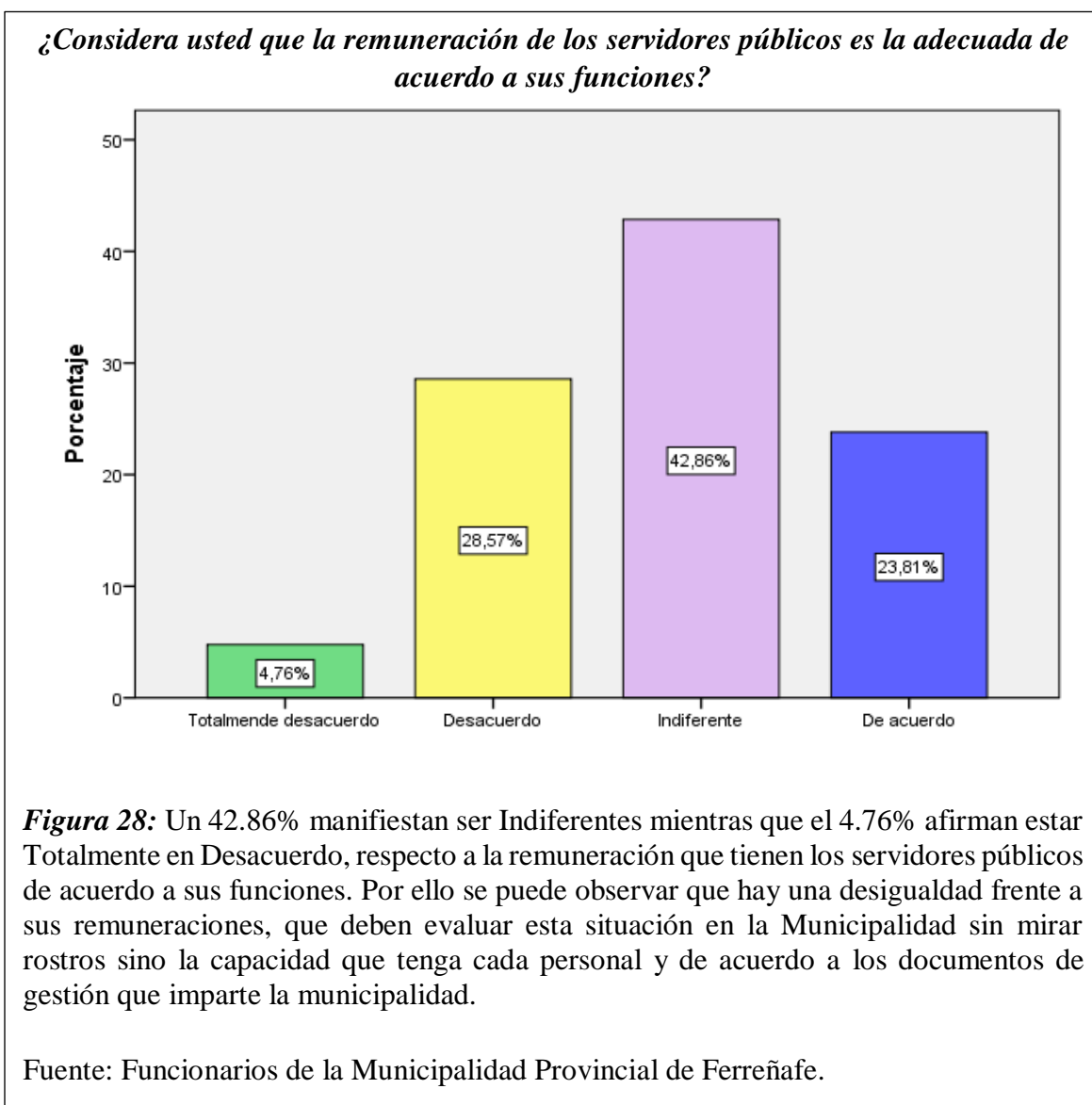


Tabla 34

¿Piensa usted, que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe ha revertido dinero al estado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	3	14,3	14,3	14,3
	Desacuerdo	9	42,9	42,9	57,1
	Indiferente	9	42,9	42,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

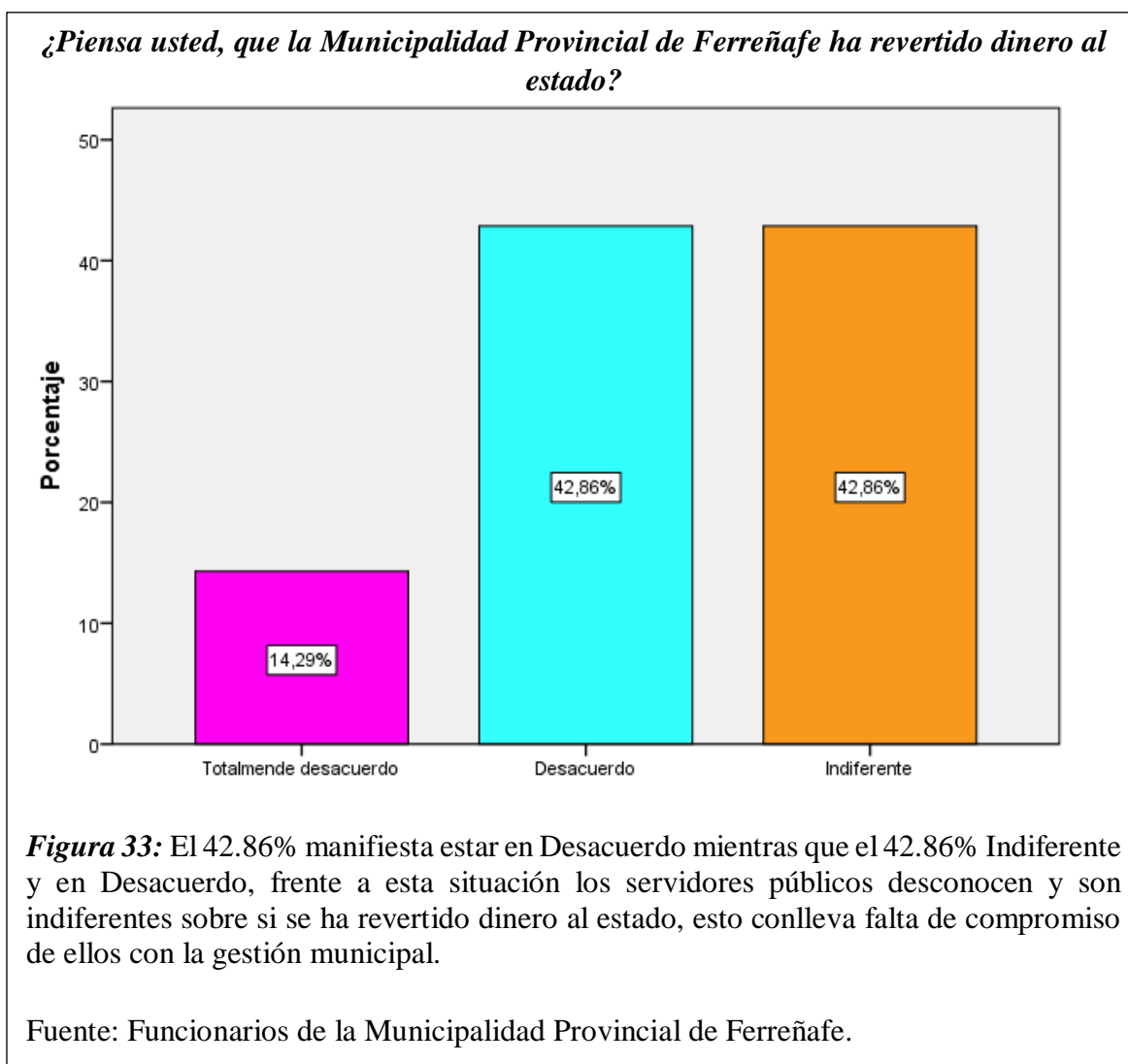


Tabla 35

¿Considera usted que el dinero recaudado por la Municipalidad Provincial de Ferreñafe es utilizado de manera eficiente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	3	14,3	14,3	14,3
	Desacuerdo	4	19,0	19,0	33,3
	Indiferente	10	47,6	47,6	81,0
	De acuerdo	4	19,0	19,0	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

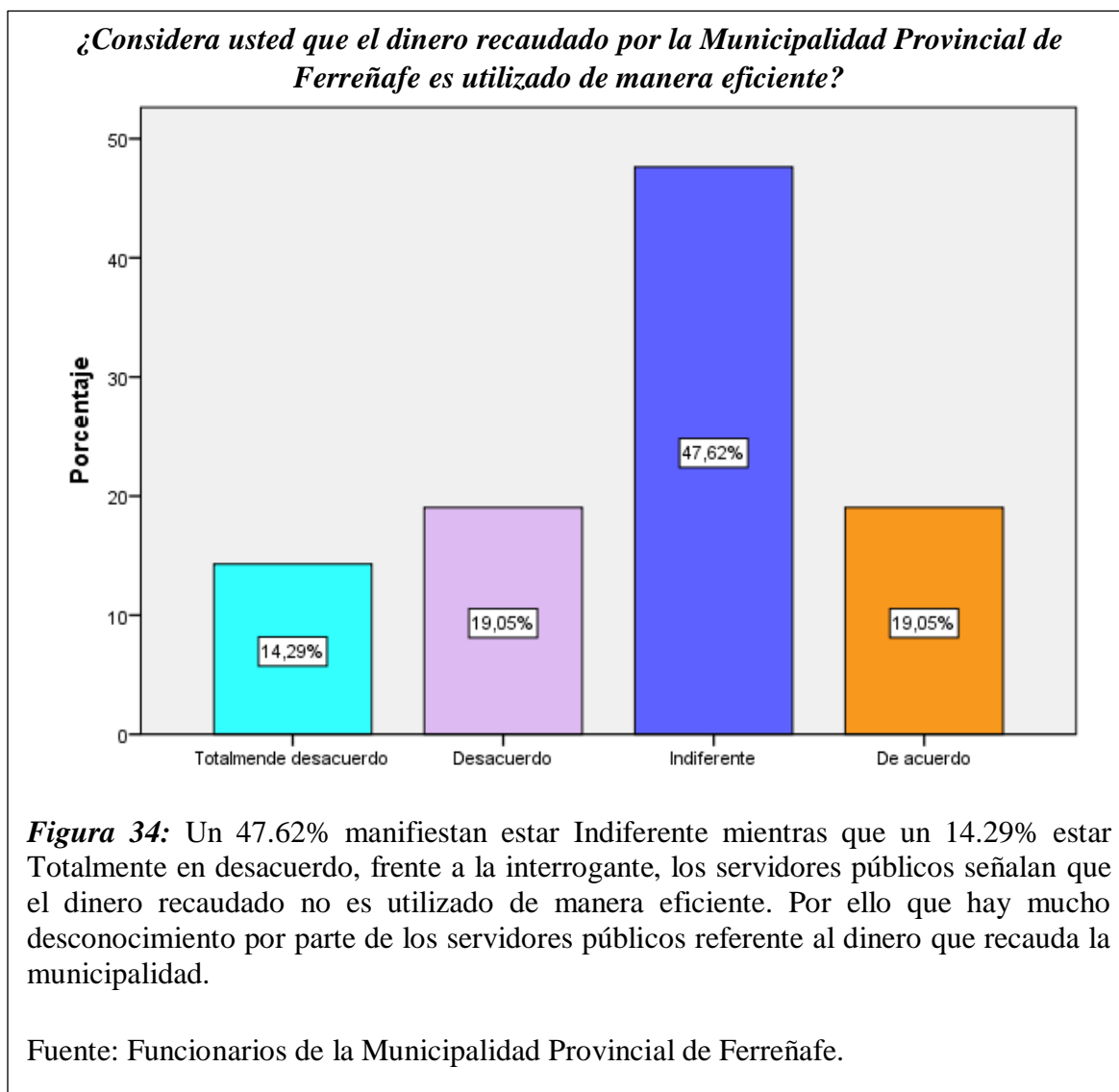


Tabla 36

¿Piensa usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe tienen ideas innovadoras para cumplir con el desarrollo de las metas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	2	9,5	9,5	9,5
Desacuerdo	2	9,5	9,5	19,0
Indiferente	9	42,9	42,9	61,9
De acuerdo	6	28,6	28,6	90,5
Totalmente de acuerdo	2	9,5	9,5	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

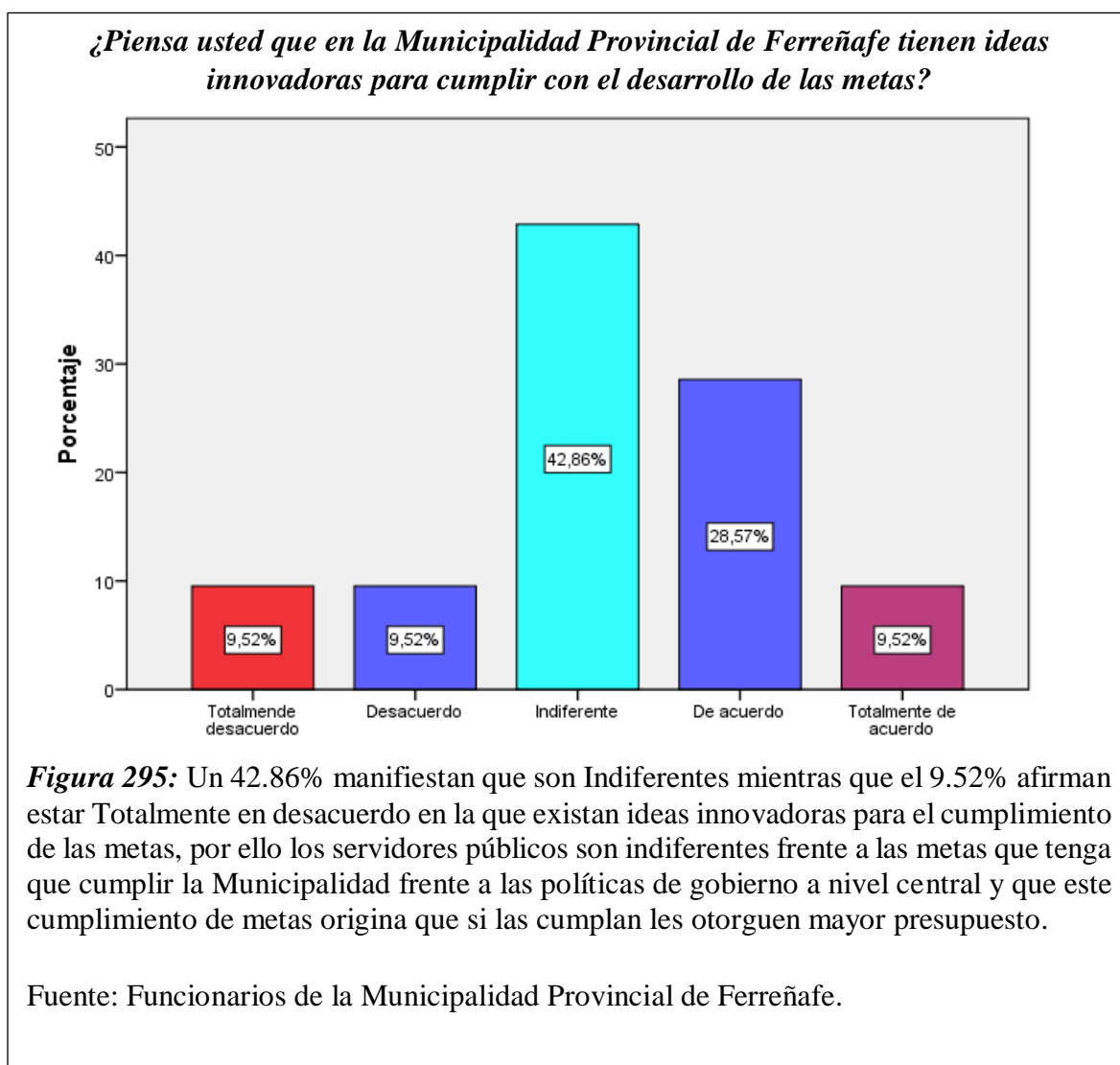


Tabla 37

¿Considera usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe tiene ventaja en sus servicios, frente a otras Municipalidades de la provincia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	3	14,3	14,3	14,3
	Desacuerdo	4	19,0	19,0	33,3
	Indiferente	10	47,6	47,6	81,0
	De acuerdo	4	19,0	19,0	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

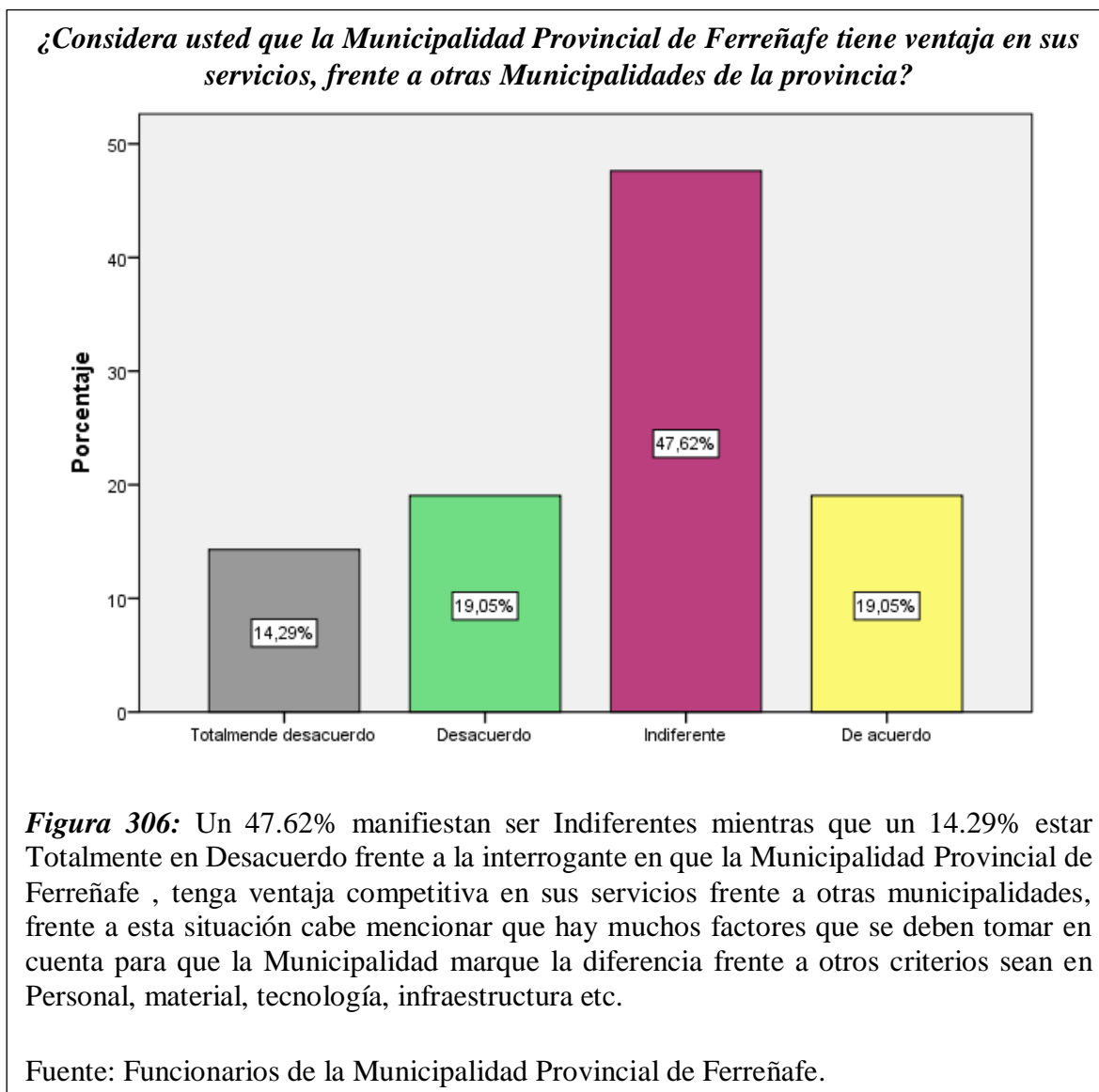


Tabla 38

¿Cree usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe posee los softwares informáticos para mejorar los servicios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
Desacuerdo	4	19,0	19,0	23,8
Indiferente	8	38,1	38,1	61,9
De acuerdo	8	38,1	38,1	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

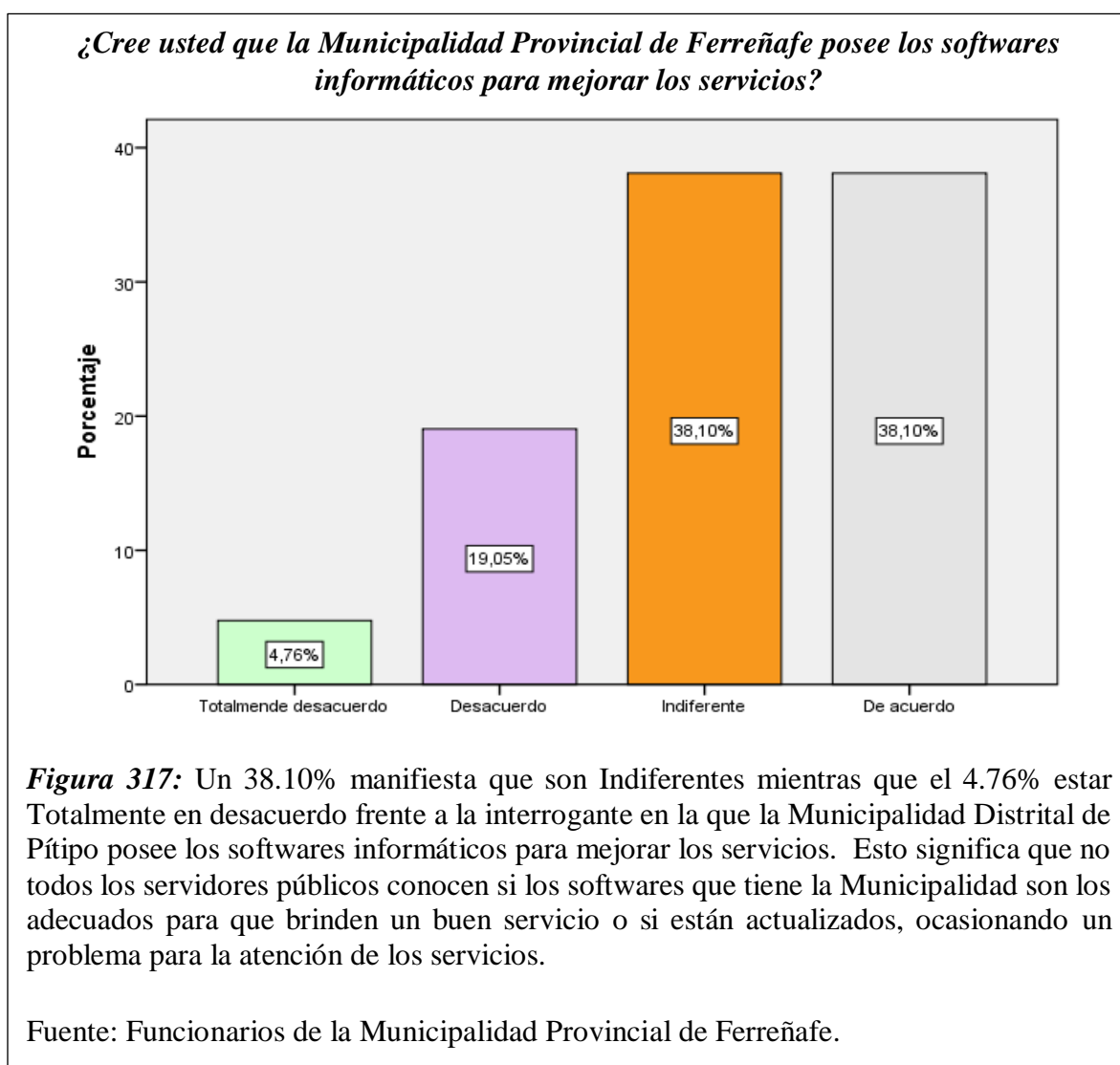


Tabla 39

¿Piensa usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, utilizan equipos de cómputo modernos para el buen funcionamiento de la gestión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	5	23,8	23,8	23,8
	Desacuerdo	5	23,8	23,8	47,6
	Indiferente	10	47,6	47,6	95,2
	De acuerdo	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

¿Piensa usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, utilizan equipos de cómputo modernos para el buen funcionamiento de la gestión?

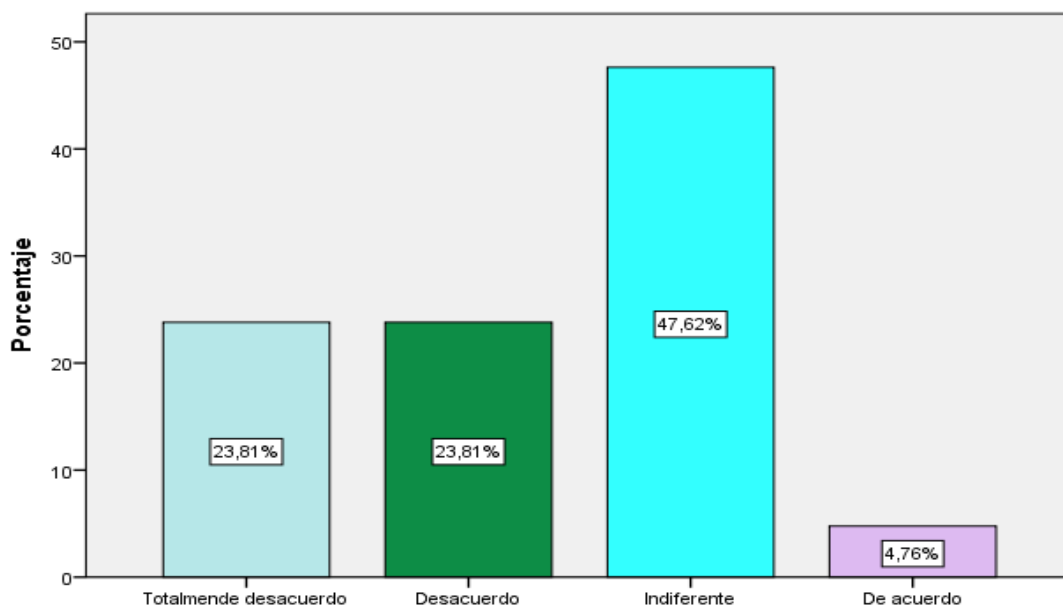


Figura 38: Un 47.62% manifiestan ser Indiferentes mientras que un 4.76% estar De acuerdo a la interrogante que, si la Municipalidad Distrital de Pítipo utilizan equipo de cómputo modernos para el buen funcionamiento de la gestión, estas respuestas que conlleva es a que el área encargada debe tomar acciones para el buen funcionamiento del área y de la gestión.

Fuente: Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

Tabla 40: ¿Considera usted que el alcalde y el gerente municipal cuentan con el liderazgo adecuado para comprometerlos en los objetivos de la Municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	Desacuerdo	2	9,5	9,5	14,3
	Indiferente	12	57,1	57,1	71,4
	De acuerdo	4	19,0	19,0	90,5
	Totalmente de acuerdo	2	9,5	9,5	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

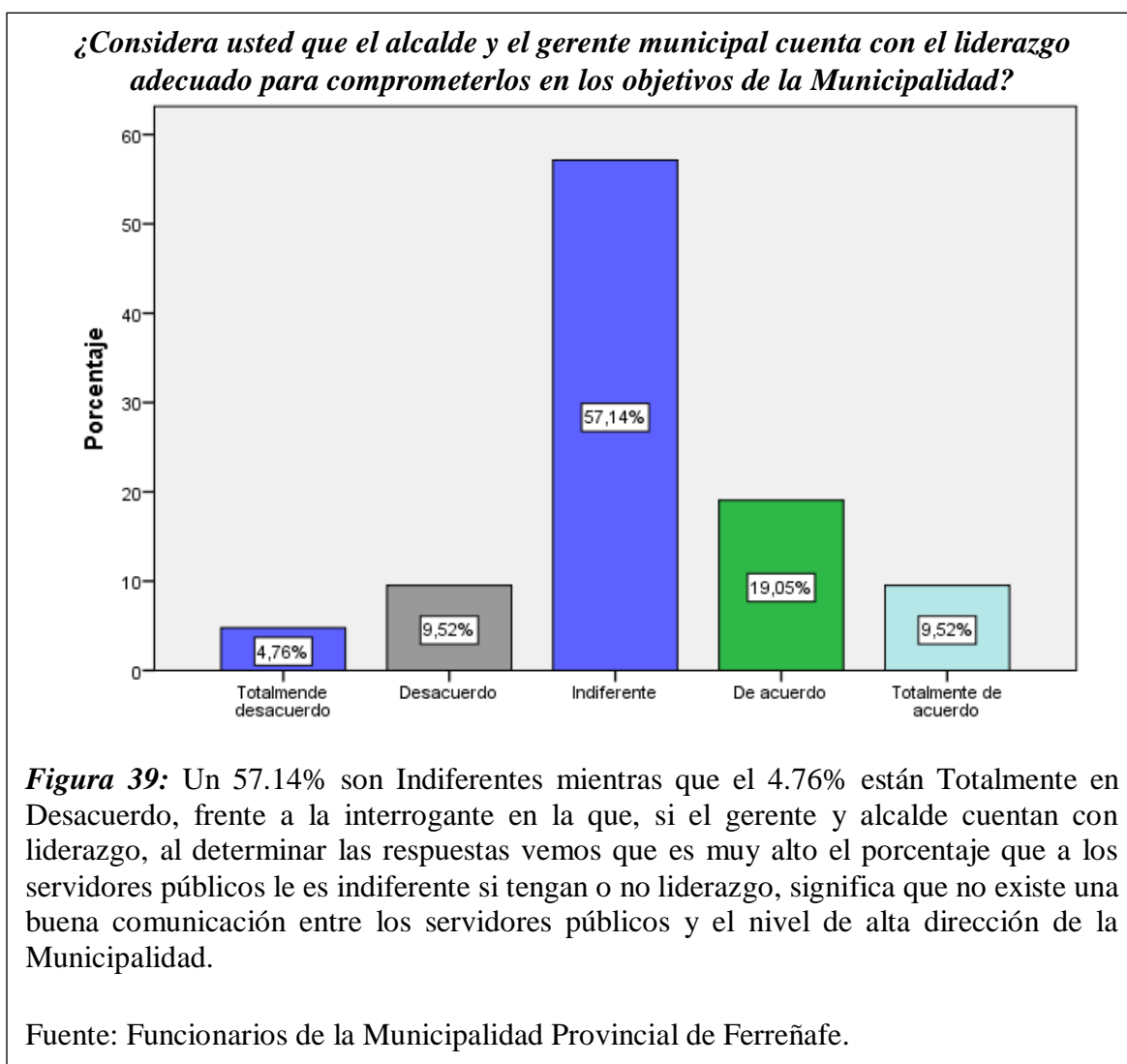


Tabla 41: ¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, poseen habilidades y destrezas para brindar un servicio de calidad a los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	Desacuerdo	2	9,5	9,5	14,3
	Indiferente	9	42,9	42,9	57,1
	De acuerdo	8	38,1	38,1	95,2
	Totalmente de acuerdo	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

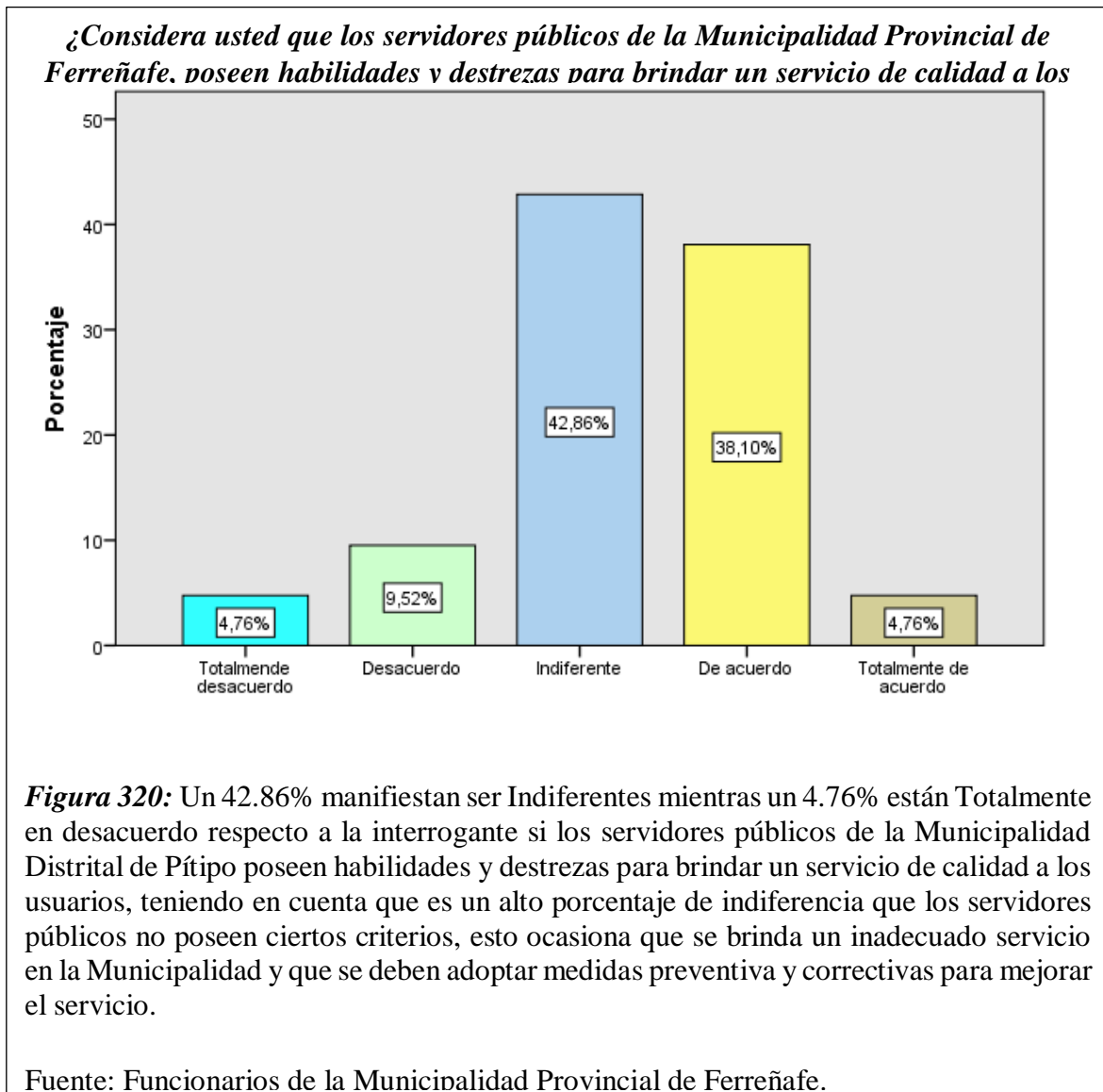


Tabla 42: ¿Piensa usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, existe liderazgo por parte de los servidores públicos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	2	9,5	9,5	9,5
Desacuerdo	2	9,5	9,5	19,0
Indiferente	9	42,9	42,9	61,9
De acuerdo	5	23,8	23,8	85,7
Totalmente de acuerdo	3	14,3	14,3	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

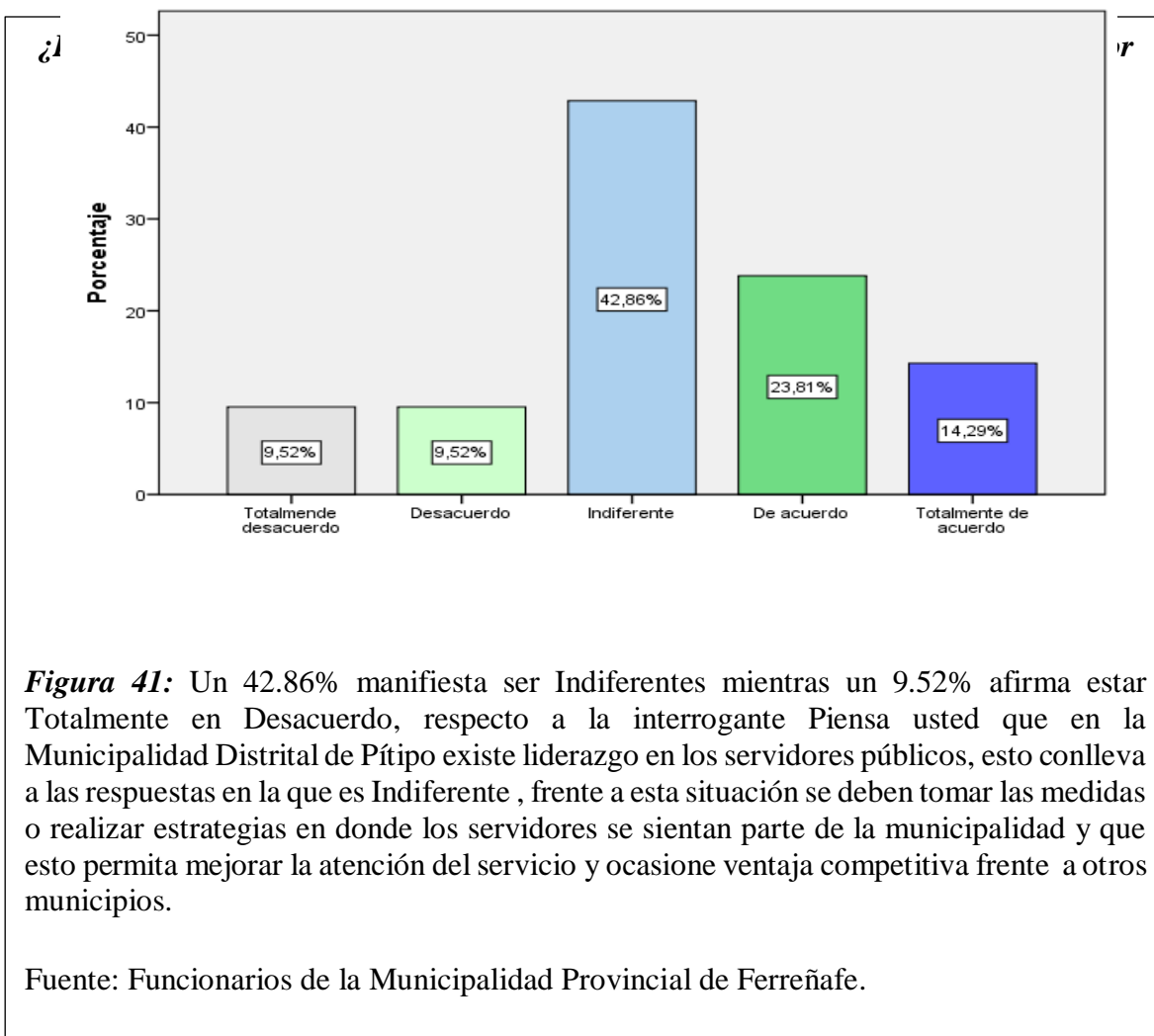


Figura 41: Un 42.86% manifiesta ser Indiferentes mientras un 9.52% afirma estar Totalmente en Desacuerdo, respecto a la interrogante Piensa usted que en la Municipalidad Distrital de Pítipó existe liderazgo en los servidores públicos, esto conlleva a las respuestas en la que es Indiferente, frente a esta situación se deben tomar las medidas o realizar estrategias en donde los servidores se sientan parte de la municipalidad y que esto permita mejorar la atención del servicio y ocasione ventaja competitiva frente a otros municipios.

Fuente: Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

CAPITULO IV: DISCUSION

Los resultados encontrados muestran que el mayor porcentaje de encuestados su estado civil es conviviente siendo un (35.50%), en cuanto al sexo del encuestado se demostró que el mayor porcentaje fue femenino con (53.85%). Referente a la formación académica prevalece la educación secundaria con un porcentaje de (43.79%). Seguidamente la edad de los encuestados el mayor porcentaje oscila entre 41 - 50 años con un (43.79%), de acuerdo a la interrogante de visitas a la Municipalidad tenemos en un mayor porcentaje de (46.60%) acude entre una vez al mes a más.

Referente a la interrogante considera usted que la Municipalidad posee instalación moderna un (42.01%) manifestó estar de acuerdo, seguidamente a la interrogante del profesionalismo al desarrollar sus funciones de los servidores públicos en un mayor porcentaje de (39.64%) manifiesta estar de acuerdo, referente a la interrogante si cuenta con equipos informáticos adecuados para desempeñar sus funciones un (36.69%) manifiesta estar desacuerdo siendo este el mayor porcentaje.

En cuando al análisis de la puntualidad en sus actividades por parte de los servidores públicos un mayor porcentaje afirmó estar desacuerdo con un (33.73%), seguidamente a la interrogante considera usted que la Municipalidad cuenta con mecanismos transparentes para alcanzar la documentación en un mayor porcentaje considera estar desacuerdo con un (35.50%), en cuanto a la honestidad de los servidores públicos con los usuarios un mayor porcentaje alega estar desacuerdo (33.14%), de acuerdo a la siguiente interrogante si existe una buena comunicación entre usuario y servidor público prevaleció un (32.54%) estar de acuerdo.

En cuanto a la interrogante los servicios que brinda la Municipalidad cumplen el tiempo de espera un mayor porcentaje manifestó ser indiferente siendo un (26.04%), seguidamente a la interrogante considera usted que los servidores públicos disponen ayudar en la solución de problemas a los usuarios un (34.91%) manifestó estar de acuerdo siendo este el mayor porcentaje, de acuerdo a la eficiencia en los servicios que brinda la Municipalidad un (37.87%) siendo este el mayor porcentaje alego estar desacuerdo, referente

a la capacidad de los servidores públicos para responder a las necesidades de los usuarios un (31.36%) siendo este el mayor porcentaje alegó estar desacuerdo.

Seguidamente a la interrogante considera usted que los servidores de la Municipalidad son cordiales y amables frente a los usuarios siendo un mayor porcentaje (33.14%) manifestó estar desacuerdo, de acuerdo al tiempo establecido en la realización de los servicios por parte de los servidores un (30.18%) siendo el mayor porcentaje estuvo de acuerdo, respecto a la buena reputación de los servidores públicos siendo un mayor porcentaje (31.95%) indicó ser indiferente, referente a la transparencia en los servicios de la Municipalidad siendo el mayor porcentaje (34.32%) manifestó estar desacuerdo.

Los resultados encontrados muestran que el mayor porcentaje de encuestados su estado civil es soltero siendo un (38.10%), en cuanto al sexo del encuestado se demostró que el mayor porcentaje fue masculino con (57.14%). Referente a la formación académica prevalece la educación superior con un porcentaje de (80.95%). Referente al tipo de contrato un (57.14%) son trabajadores CAS siendo el mayor porcentaje, en cuanto a la edad del encuestado el mayor porcentaje oscila entre 31 - 40 años con un (47.62%), en cuanto al tiempo que labora en mayor porcentaje (47.62%) labora entre 6 a más años, de acuerdo al cargo que desempeña el trabajador cada encuestado tiene un cargo distinto siendo los porcentajes iguales.

De acuerdo a la motivación por parte de la Municipalidad a sus servidores públicos para el cumplimiento de sus funciones un (42.86) manifestó ser indiferente, de acuerdo a la interrogante si los servidores públicos son los idóneos para ocupar los distintos cargos un mayor porcentaje de (33.33%) alegó estar en desacuerdo, en cuanto al desarrollo profesional a los servidores públicos en la Municipalidad un (38.10%) manifestó estar de acuerdo siendo este el mayor porcentaje, seguidamente la Municipalidad cumple con el proceso de inducción a sus nuevos trabajadores un (38.10%) respondió ser indiferentes.

De acuerdo al presupuesto de la Municipalidad un (23.81%) siendo el mayor porcentaje manifestó si conocerlo, referente a la remuneración percibida siendo un mayor porcentaje (42.86%) manifestó ser indiferentes, de acuerdo a la pregunta si la Municipalidad ha revertido dinero al estado el mayor porcentaje (42.86%) manifiesta estar desacuerdo e

indiferente, Referente al dinero recaudado por la Municipalidad un (47.62%) siendo el mayor porcentaje alega ser indiferentes al no saber si el dinero es utilizado eficientemente.

En cuanto a la interrogante si existe ideas innovadoras un (42.86%) manifestó ser indiferentes, respecto sí se considera que la Municipalidad tiene ventaja en sus servicios frente a las demás un mayor porcentaje (47.62%) son indiferentes al no saber si son competitivos, referente a la Municipalidad si posee los softwares informáticos para mejorar el servicio un (38.10%) manifestó estar de acuerdo, referente al equipo de cómputo si se considera que es moderno para el buen funcionamiento de la gestión un (47.62%) manifestó ser indiferentes.

Al analizar los diferentes ítems de la variable Ventaja Competitiva, el mayor porcentaje (39.68%) fue indiferente seguido de (30.48%) estando en desacuerdo y un (29.84%) manifestó estar de acuerdo referente a la misma interrogante. Obteniendo como resultado que la Ventaja Competitiva no es favorable en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, cumpliendo con el segundo objetivo específico de la investigación.

En la investigación realizada por Solares, (2016) titulado “Servicio al cliente como ventaja competitiva en empresas comercializadoras de abarrotes en el municipio de Retalhuleu”. Realizada en Guatemala. El cual tuvo como objetivo “determinar si el servicio al cliente se puede convertir en una ventaja competitiva en una empresa comercializadora de abarrotes”, por lo que se trabajó con una muestra de 384 clientes, utilizando los siguientes instrumentos boletas y encuestas. Lo cual se ha determinado que el servicio al cliente, si puede llegar a convertirse en una ventaja competitiva, siendo los resultados similares ya que en ambas investigaciones la calidad de atención es mala.

En la investigación realizada por Pilar, (2016) titulada “la gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral”. Se propuso como objetivo determinar la relación que existe entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio. Asimismo, identificar las características resaltantes de la Calidad de Servicio y caracterizar el nivel de gestión administrativa del municipio en estudio. La muestra estaría conformada por el 100%. El Total del personal Administrativo y Operativo, en la condición de nombrados y contratados. Por tanto, llegamos a la conclusión que la calidad de servicios, en toda

organización también es importante, porque los clientes o usuarios necesitan de todos nosotros que le brindemos buen trato y darle lo que ellos necesitan, de eso dependerá que vuelvan o en todo caso tengamos una buena imagen como institución. Siendo los resultados similares ya que en ambas investigaciones existe relación.

En la investigación realizada por Carolina (2016). Titulada “Análisis de la competitividad de la empresa AGROPUCALA” utilizando el modelo del “diamante de Porter”. Realizada en Pucalá. Se propuso como objetivo analizar el entorno, realizar análisis interno y poder evaluar los indicadores para determinar aquellos que afectan la competitividad de la empresa. La población y muestra será el personal de las distintas áreas (administrativos, plantas y visitantes) que pertenece a la sede principal Empresa Agropucalá S.A.A. sumando un total de 274 trabajadores. Llegando a la conclusión de los factores de producción que posee la empresa Agropucalá, no cuenta con la suficiente especialización según el área en que laboran, en cuanto a su infraestructura básica y avanzada no se cuenta con los materiales lo suficientemente aptos para sus labores diarios.

Teniendo relación con la variable competitividad ya que es un factor muy importante en una organización.

Ventaja competitiva

Porter (2016). Señala que la ventaja competitiva es la manera de que dispone una compañía o empresa para diferenciarse de las demás y que le permite obtener una ganancia superior con base en el valor extra percibido por los consumidores de los productos o servicios que esta ofrezca, también menciona que la diferenciación es cuando las empresas se concentran y dedican sus esfuerzos en alcanzar un desempeño superior en una o varias áreas importantes en beneficio de todos los clientes de la empresa, y así este desempeño superior pueda ser considerado como un valor agregado al producto o servicio ofrecido al mercado. La empresa cultiva aquellos atributos que le darán una ventaja diferente de desempeño en línea de beneficio o superioridad, como lo es en las empresas comercializadoras de abarrotes en donde la ventaja competitiva se puede obtener proporcionando un buen servicio al cliente. Señalando el autor que una empresa obtiene ventaja competitiva cuando es difícil de imitar, y precisamente esta ventaja competitiva es lo que busca esta investigación.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

La calidad de atención que brindan los servidores públicos se ha podido comprobar mediante el análisis de cuadros y gráficos de aquellas personas que frecuentemente asisten a la municipalidad, son aquellas consideradas a su tributación de sus predios, podemos denotar que los usuarios consideran que los servidores públicos no son transparentes en sus funciones asignadas, demoran en la atención de los diferentes trámites administrativos, equipos de cómputo antiguos, y a su vez muchos de ellos son criticados por su reputación frente a terceros. Por consiguiente, de acuerdo a nuestro análisis deducimos que la Calidad de atención al usuario es Inadecuada.

Mediante la variable Ventaja competitiva, se ha podido comprobar que se debe mejorar en criterios fundamentales que servirán para sobresalir frente a otras municipalidades, teniendo en cuenta la Remuneración, Liderazgo, Crecimiento profesional, procesos de inducción; entre otros, a fin de evitar procedimientos engorrosos y que siga primando la burocracia en los municipios.

Mediante la aplicación de la propuesta en la Municipalidad, se permite mejorar la calidad de atención y la ventaja competitiva tanto de los usuarios como de los servidores públicos, que conlleve a obtener los resultados esperados con nuestra investigación.

REFERENCIAS

- Arnold, R. B. (2016). *Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la Mype comercial*. Pimentel: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2708/1/TESIS%20ARNOLD%20ROQUE.pdf>.
- Bernal (2010) . *Metodología de la Investigación*. Tercera edición. Prentice Hall
<file:///D:/Users/Garcia%20I/Downloads/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%203edici%C3%B3n%20Bernal.pdf>
- Berry, Bennet & Brown (2003). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios de instituciones financieras en una IES, México*
https://www.academia.edu/7267725/La_calidad_del_servicio_y_su_relacion_con_la_satisfaccion_de_los_usuarios_de_instituciones_financieras_en_una_IES_Mexico
- Carolina, L. V. (2016). *análisis de la competitividad de la empresa agropucalá s.a.a. utilizando el modelo del diamante de porter en el periodo 2010 – 2013*. Pimentel:
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/862/1/L%20C%93PEZ%20V%20C%8DLCHEZ%20DIANA%20CAROLINA%20Y%20V%20C%81SQUEZ%20MONTENEGRO%20DORLY%20LEANDRA.pdf>.
- Carolina, R. G. (2016). “*Calidad de Atención, desde la perspectiva del usuario en el Centro de Diagnóstico Terapéutico del Hospital San Juan de Dios*”. San Juan de Dios:
<http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/1249/tadpu%20191.pdf?sequence=1&isAllowed=y..>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Coronel. (2016). *Mejoramiento de calidad en el servicio y atención al cliente en el Restaurante "Los Pollos de la Colon"*. Chimborazo- Ecuador.
- Daniela (2016). “*Ventajas competitivas en el Municipio - 2016*”
- Dell, M. D. (2016). *Ventajas competitivas en empresas de internet domiciliario. quetzaltenango*
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/01/04/Orellana-Maria.pdf>.
- Deza (2016). *Calidad en el servicio al cliente de la aerolínea Lan*. Chiclayo:
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/732/1/TL_Seclen_Deza_Andre.pdf.
- Evans y Lindsay, (2008). *Administración y Control de Calidad*.
https://issuu.com/cengagelatam/docs/administracion_para_la_calidad_y_1

- García (2017). *Calidad en el servicio como ventaja competitiva para las Mypes de la Región Lambayeque*.
- García, F. (2016). *Calidad en el servicio como ventaja competitiva*. Junin.
- Gómez. (2012). *Metodología de la Investigación*. Distrito de México: Red Tercer Milenio.
- Gryna, Chua, y Defeo, (2007). *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81819022011.pdf>
- Hernandez. (2016). *Ventajas competitivas y calidad de servicio en la Municipalidad de Veracruz*. Mexico.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2003). *Metodología de la Investigación*. Mc. Graw hill.
- Hitt, M. (2016). “*Administración Estratégica Competitividad y globalización*”.
https://www.academia.edu/36577413/Administracion_Estrategica_Hitt_7_edici%C3%B3n
- Huerta (2016). *Identificación de las ventajas competitivas y su relación con las agroexportaciones al mercado de los EE.UU de las empresas ubicadas en la provincia de Huaral*. Huacho:
http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/345/TFCE_TCE25.pdf?sequence=1.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2001). *Fundamentos del Marketing* .
https://issuu.com/alejandropaz36/docs/fundamentos_de_marketing_-_philip_k
- Larrea (1991). *Evaluación y análisis de la calidad de un servicio de apoyo desde la perspectiva del usuario: Primer paso hacia la confiabilidad*
<file:///D:/Users/Garcia%20I/Downloads/6352-22206-1-PB.pdf>
- Luque (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de los clientes*. San Gerónimo:
http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/255/Michael_Atao_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Matos (2016). *Ventajas competitivas de empresas portuguesas en su internacionalización con ied en españa*. madrid: <http://eprints.ucm.es/20952/1/T34407.pdf>.
- Neyda (2016). “*Modelo de gestión para la eficiencia y calidad*. rodriguez de mendoza - amazonas:
<http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1182/NEYDA%20MARIELA%20CARUAJULCA%20YOPLAC.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.
- Ñaupas. (2014). *Metodología de la investigación*. Lima:
<http://pacarinadelsur.com/home/senas-y-resenas/1001-metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-cualitativa-y-redaccion-de-tesis>.

Parasuraman, Zeithlam y Barry (1993). *La Calidad Del Servicio Y La Satisfacción Del Consumidor*

<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Porter. (2010). *Ventaja competitiva*.

[http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-descarga/1.%20Porter,%20M.%20\(1991\).pdf](http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-descarga/1.%20Porter,%20M.%20(1991).pdf)

Ríos (2016). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC*. Chiclayo:
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/203/1/TL_Perez_Rios_CynthiaKatherine.pdf

Risquez, Fuenmayor, & Pereira. (1999).

Riveros, (2016). *Evaluación de la calidad del servicio de la Agencia de viajes huascaran del distrito de Huaraz, utilizando estandares derivados de Las buenas practicas, en el año 2016*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1561/AGENCIA_DE_VIAJES_EVALUACION_BARRENECHEA_VEGA_MILAGRITA_LISBET.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodriguez. (2016). *Calidad de servicio de atención al cliente en una empresa química industrial*. Mexico.

Stanton (2000). *Fundamentos del Marketing*.
<https://mercadeo1marthasandino.files.wordpress.com/2015/02/fundamentos-de-marketing-stanton-14edi.pdf>

Solares (2016). *“Servicio al cliente como ventaja competitiva en empresas comercializadoras de abarrotos en el municipio de retalhuleu”* . RETALHULEU:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2016/01/01/Celada-Jorge.pdf>

<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/726/T%20658%20C112%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tica (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas*. Apurímac:
file:///C:/Users/FABRIZIO/Downloads/Yanina_%C3%91ahuirima_Tesis_Titulo_2016.pdf

Wagner (2016). *Servicio al cliente como ventaja competitiva en empresas comercializadoras de abarrotos en el municipio de retalhuleu*

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2016/01/01/Celada-Jorge.pdf>

ANEXOS

Anexo A: Cuestionario para el grupo de interés calidad de atención

La presente Encuesta es elaborada para los grupos de interés, es decir, para los usuarios, con el fin de recabar información necesaria para el desarrollo de mi investigación titulada “Calidad De Atención Al Usuario Como Ventaja Competitiva en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe”

I. Datos del Evaluado:

Estado civil:

Soltero Casado Conviviente
 Viudo Divorciado

Género : Masculino Femenino

Formación académica:

Primaria Secundaria Superior Post grado

Edad: 20 – 30 31 – 40 41-50 51 - 60

¿Cómo promedio, cuan a menudo visita este establecimiento?

Una vez por semana o más
 Dos veces por mes
 Una vez al mes o menos

II. Lea detenidamente los criterios que a continuación se detallan y evalúe según Calidad De Atención Al Usuario Como Ventaja Competitiva En La Municipalidad Provincial de Ferreñafe - 2018”.

		Totalment e desacuerd o (TD)	Desacuerd o (D)	Indiferent e (I)	De Acuerd o (A)	Totalmente de acuerdo (TA)
Ítems		1	2	3	4	5
1	¿Considera Usted que la Municipalidad Provincial					

	de Ferreñafe posee instalación moderna?					
2	¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe poseen profesionalismo al desarrollar sus diferentes funciones de acuerdo con el cargo al que se encuentran?					
3	¿Cree usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe cuenta con los equipos informáticos adecuados para desempeñar sus actividades?					
4	¿Cree usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe son puntuales en la presentación de sus actividades encargadas?					
5	¿Piensa usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe tiene mecanismos transparentes para alcanzar la documentación?					
6	¿Piensa usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe son honestos con los usuarios al orientarlos en los diferentes procedimientos administrativos?					
7	¿Cree usted que existe una buena comunicación entre					

	los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe y los usuarios que acuden a dicha entidad?					
8	¿Cree usted que los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Ferreñafe cumplen el tiempo de espera por parte de los usuarios?					
9	¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, disponen a ayudar en la solución de problemas que presentan los usuarios?					
10	¿Cree usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, los servicios que brindan son eficientes?					
11	¿Considera usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, los servidores públicos tienen la capacidad de responder a sus necesidades?					
12	¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe son cordiales y amables frente a los usuarios que acuden a la entidad?					
13	¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe realizan su					

	servicio en el tiempo establecido?					
14	¿Cree usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, sus servidores públicos tienen buena reputación?					
15	¿Considera usted que los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Ferreñafe son transparentes?					

Anexo B: Cuestionario para el grupo de interés ventaja competitiva

La presente Encuesta es elaborada para los grupos de interés, como son los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, con el fin de recabar información necesaria para el desarrollo de mi investigación titulada “Calidad De Atención Al Usuario para incrementar la Ventaja Competitiva en La Municipalidad Provincial de Ferreñafe”

I. Datos del Evaluado:

Estado civil:

Soltero Casado Conviviente
Viudo Divorciado

Género : Masculino Femenino

Formación académica:

Primaria Secundaria Superior Post grado

Condición Laboral:

Permanentes CAS Obrero

Edad: 20 – 30 31 – 40 41-50 51 - 60

Tiempo de Servicio:

- 1) 6 a 12 meses
- 2) 1 a 2 años
- 3) 3 a 4 años
- 4) 5 a 6 años
- 5) 6 a más años

Cargo que desempeña: _____

II. Lea detenidamente los criterios que a continuación se detallan y evalúe según Calidad De Atención Al Usuario Como Ventaja Competitiva En La Municipalidad Provincial de Ferreñafe - 2018”.

		Totalmente desacuerdo (TD)	Desacuerdo (D)	Indiferente (I)	De acuerdo (A)	Totalmente de acuerdo (TA)
Ítems		1	2	3	4	5
1	¿Piensa usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe motiva a sus servidores públicos para el cumplimiento de sus funciones?					
2	¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe son idóneos para ocupar los diferentes cargos que se les asigna?					
3	¿Cree usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe le permiten crecer profesionalmente?					
4	¿Considera usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe realizan el proceso de inducción a los nuevos servidores públicos?					
5	¿Conoce usted el presupuesto que tiene la Municipalidad Provincial de Ferreñafe?					
6	¿Considera usted que la remuneración de los servidores públicos es la adecuada de acuerdo a sus funciones?					

7	¿Piensa usted, que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe ha revertido dinero al estado?					
8	¿Considera usted que el dinero recaudado por la Municipalidad Provincial de Ferreñafe es utilizado de manera eficiente?					
9	¿Piensa usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe tienen ideas innovadoras para cumplir con el desarrollo de las metas?					
10	¿Considera usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe tiene ventaja en sus servicios, frente a otras Municipalidades de la provincia?					
11	¿Cree usted que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe posee los softwares informáticos para mejorar los servicios?					
12	¿Piensa usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, utilizan equipos de cómputo modernos para el buen funcionamiento de la gestión?					
13	¿Considera usted que el alcalde y el gerente municipal cuentan con el liderazgo adecuado para comprometerlos en los					

	objetivos de la Municipalidad?					
14	¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, poseen habilidades y destrezas para brindar un servicio de calidad a los usuarios?					
15	¿Piensa usted que en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, existe liderazgo por parte de los servidores públicos?					

Anexo C: Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Técnica /Instrumento
¿De qué manera la calidad de atención al usuario incrementara la ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe – 2018?	<p>O.G: Proponer un Plan de calidad de atención al usuario para incrementar la ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe - 2018”.</p> <p>O.G.E1: Diagnosticar la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.</p> <p>O.G.E2: Analizar la competitividad de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.</p> <p>O.G.E3: Diseñar un Plan de calidad de atención al usuario para incrementar la ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe - 2018”.</p>	Si se aplica un Plan de calidad de atención al usuario entonces se incrementara la ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe – 2018.	<p>Variable Independiente: Calidad de atención</p> <p>Variable Dependiente: Ventaja competitiva</p>	Encuesta / Cuestionario

Anexo D: Alfa de combrash

Calidad de atención

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	169	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	169	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	15

Ventaja competitiva

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	21	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	21	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	15

Anexo E: Registro fotográfico

Figura 42: Usuarios Municipalidad Provincial de Ferreñafe



Figura 43: Municipalidad Provincial de Ferreñafe



ANEXO F: Declaración Jurada



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

MoX

Apellidos y nombres

7280772807126

DNI N°

216182161802

Código N°

PresePresencial

Modalidad de estudio

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

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

CALIDAD DE ATENCION DEL USUARIO PARA INCREMENTAR LA VENTAJA COMPETITIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE – 2019.

La misma que presento para optar el grado de:

Bachiller en Administración

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

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

Montalvan Rojas Pedro Daniel

DNI N° 72807126



ANEXO G: Formato T1



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

Pimentel, 22 de febrero del 2019

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

El suscrito:


MONTALVAN ROJAS PEDRO DANIEL con DNI: 72807126.

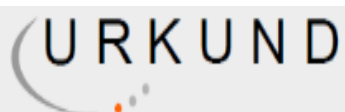
En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

CALIDAD DE ATENCION DEL USUARIO PARA INCREMENTAR LA VENTAJA COMPETITIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE – 2019. presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el grado académico de bachiller en administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la EAP de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

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

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
MONTALVAN ROJAS PEDRO DANIEL	72807126	



Urkund Analysis Result

Analysed Document: 6 Montalván Rojas Pedro Daniel.docx (D49685712)
Submitted: 3/25/2019 10:43:00 PM
Submitted By: mmerino@crece.uss.edu.pe
Significance: 24 %

Sources included in the report:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1561/AGENCIA_DE_VIAJES_EVALUACION_BARRENECHEA_VEGA_MILAGRITA_LISBET.pdf?sequence=1&isAllowed=y
af778ff3-c7fc-4c0e-8208-4c071ec11398
cd65fae1-f22e-43f5-84ad-cada0d2133a3

Instances where selected sources appear:

29

ANEXO I: Resolución jurado evaluador



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCION N° 0651- FACEM- USS – 2019

Chiclayo, 29 de mayo de 2019

VISTO:

El Oficio N°0439-2019/FACEM-DA-USS de fecha 24 de mayo de 2019, presentado por la Directora de la EAP de Administración, en donde solicita la aprobación del Jurado del Trabajo de Investigación y cronograma de sustentación de (l) (la) egresado (a) MONTALVAN ROJAS PEDRO DANIEL.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Oficio N°0439-2019/FACEM-DA-USS de fecha 24 de mayo de 2019, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración, solicita la aprobación del Jurado Evaluador y cronograma de sustentación del trabajo de investigación de (l) (la) egresado (a) Montalvan Rojas Pedro Daniel;

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO 1°: DESIGNAR, como Jurado Evaluador del Trabajo de Investigación titulado "CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO PARA INCREMENTAR LA VENTAJA COMPETITIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE – 2019", presentado por e (l) (la) egresado (a) MONTALVAN ROJAS PEDRO DANIEL, a los docentes que se indican a continuación:

Presidente: DR. JOSÉ WILLIAM CÓRDOVA CHIRINOS
Secretario: MG. REYES REYES CARLA ANGÉLICA
Vocal: MG. ABRAHAM JOSÉ GARCÍA YOVERA

ARTÍCULO 2°: FIJAR, como fecha, hora y lugar de sustentación la indicada en el siguiente cuadro:

Día:	03 de junio del 2019
Hora:	03:00 pm
Lugar:	Aula Multimedia 409

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC
Dna. Carmen Elena Rojas Prieto
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Mg. Sandra Mory Gijarazo
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc., Escuela, Interesado y Archivo.

WWW.USS.SIPAN.PE

ANEXO J: Resolución asesor especialista



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0315-A-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 03 de abril de 2019

VISTO:

El oficio N° 0234-2019/FACEM-DA-USS de fecha 02/04/2019, de (l) (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración, y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 03/04/2019, referente a la designación de Asesor Especialista de Trabajo de Investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 6° numeral 1 y 5, del Estatuto Versión 04 de la USS, respectivamente a la letra dice: Los fines de la universidad son: preservar, acrecentar y transmitir de modo permanente, la herencia científica, tecnológica, cultura y artística de la humanidad, así mismo, realizar y promover la investigación científica y humanística, la creación intelectual y artística.

Que, el Asesor Especialista, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor (a) Especialista (a) que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO: DESIGNAR, como Asesor (es) Especialista (s) de (l) lo (s) Trabajo (s) de Investigación, de (l) los egresado (s) de la EAP de Administración, modalidad presencial, a (l) los docente (s) que se detalla (n) en el siguiente cuadro:

APellidos y Nombres	Título de Trabajo de Investigación	Asesor
MONTALVÁN ROJAS PEDRO DANIEL	CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO PARA INCREMENTAR LA VENTAJA COMPETITIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE – 2019	MBA. RIVERA TANTACHUCO RICARDO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC
Dra. Carmen Elvira Rojas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Mg. Sandra Mory Guarnizo
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

Cc.: Escuela, Archivo

www.uss.edu.pe

ANEXO K: Resolución de trabajo de investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0315 -FACEM-USS-2019

Chiclayo, 03 de abril de 2019.

VISTO:

El oficio N° 0234-2019/FACEM-DA-USS de fecha 02/04/2019, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración y proveído de la Decana de la FACEM de fecha 03/04/2019, sobre aprobación del trabajo de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos : La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR, el (los) trabajo (s) de investigación de (l) lo (la) (s) egresado (a) (s) de la EAP de Administración, modalidad presencial, según el siguiente cuadro:

APellidos y Nombres	Título de Trabajo de Investigación
MONTALVÁN ROJAS PEDRO DANIEL	CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO PARA INCREMENTAR LA VENTAJA COMPETITIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE – 2019

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.
Dra. Carmen Elvira Rojas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Mg. Sandra Mory Guarnizo
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.:Esc. Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

ANEXO L: Acta de aprobación de originalidad



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Mirko Merino Núñez, Revisor del Programa URKUND de la EAP Administración y del trabajo de investigación aprobada mediante Resolución N° 0315-FACEM-USS-2019, presentado por el egresado **MONTALVÁN ROJAS PEDRO DANIEL**, autor del trabajo de investigación denominado: **CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO PARA INCREMENTAR LA VENTAJA COMPETITIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE – 2019.**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 24% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva de Similitud aprobada mediante Resolución de Directorio N° 016-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, jueves 23 de mayo de 2019



Dr. Mirko Merino Núñez
Revisor URKUND
Escuela Académico Profesional de Administración