



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

La problemática de la calidad de servicio de atención y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Santa Rosa, 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

AUTOR:

Christian Tenorio Gamboa

ASESOR:

Dr. Guisseppi Paul Morales Cauti

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derecho Administrativo

LIMA – PERÚ
2017

Página del Jurado

DR. CHAVEZ SANCHEZ, JAIME ELIDER

.....
Presidente

DR. SALAS QUISPE, MARIANO RODOLFO

.....
Secretario

MG. VILDOSO CABRERA, ERICK DANIEL

.....
Vocal

Dedicatoria:

A la luz de mis ojos que es
mi madre Teresa y
hermano Marino Willian.

Agradecimiento:

Al asesor Dr. Guisseppi Paul Morales Cauti, por la dedicación y la UCV por darme la oportunidad de superación.

Declaración de Autenticidad

Yo Christian Tenorio Gamboa, con DNI. N° 41628547, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Derecho, Escuela Profesional de Derecho, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de cita y referencias para las fuertes consultas, así mismo la presente tesis no ha sido plagiada parcial o totalmente.
3. Los datos presentados en los resultados son reales, y no han sido falseados, duplicadas ni copiadas, siendo un aporte para futuras investigaciones científicas.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 6 de diciembre del 2017.

.....
Christian Tenorio Gamboa
DNI. N° 41628547

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada **“La Problemática de la Calidad de Servicio de Atención y la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Abogado.

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad identificar la calidad de atención a los usuarios de la municipalidad distrital de santa rosa.

De esta manera se cumple con los reglamentos de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, la investigación se ha organizado de la siguiente manera: en la parte introductoria se consigna la aproximación temática, trabajos previos o antecedentes, teorías relacionadas o marco teórico y la formulación del problema; estableciendo en este, el problema de investigación, los objetivos y los supuestos jurídicos generales y específicos. En la segunda parte se abordara el marco metodológico en el que se sustenta el trabajo como una investigación desarrollada en el enfoque cualitativo, de tipo de estudio orientado a la comprensión del diseño de entrevista análisis de fuente documental, análisis de la norma nacional como de norma extranjera, acto seguido s detallaran los resultados que permitan arribar a las conclusiones y recomendaciones, todo ello con los respaldos bibliográficos y de las evidencias contenidas en el anexo del presente trabajo de investigación.

Christian Tenorio Gamboa

Índice

	Página
PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA:	III
AGRADECIMIENTO:	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCIÓN	0
REALIDAD PROBLEMÁTICA	2
TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	7
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	30
JUSTIFICACIÓN	30
OBJETIVOS	31
II. MÉTODO	21
2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	32
2.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	32
2.3 CARACTERIZACIÓN DE LOS SUJETOS DE LA INVESTIGACIÓN	32
2.4 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	34
2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	37
2.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	39
2.7 ASPECTOS ÉTICOS	39
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIONES	40
V. CONCLUSIONES	63
VI. RECOMENDACIONES	70
VII. REFERENCIAS	73
ANEXOS	85
ANEXO Nº 1	83

ANEXO N° 2	86
ANEXO N° 2-A	89
ANEXO N° 3-A	92
ANEXO N° 3-B	93
ANEXO N° 3-C	94
ANEXO N° 3-D	95
ANEXO N° 3-E	96
ANEXO N° 3-F	97
ANEXO N°4-A	98
ANEXO N°4-B	100
ANEXO N°4-C	103
ANEXO N° 5	105
ANEXO N° 6	108
ANEXO N° 7	114
ANEXO N° 8	115

Resumen

El presente trabajo de investigación es enfocado en la percepción de los usuarios sobre el nivel de calidad de servicio de atenciones brindadas en la municipalidad de Santa Rosa, departamento de Lima, para lo cual se realizó un estudio transversal descriptivo no experimental. La percepción de calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios en el ámbito de trámite documentario, toda vez que no satisfacen las expectativas del usuario las expectativas del usuario en base al servicio que brinda la entidad, eso conlleva a realizar el presente estudio de investigación. El objeto general de esta investigación es identificar las posibles causas que generen el bajo nivel de satisfacción que tienen los usuarios y para ello se utilizó como sujetos de estudio a los usuarios de la Municipalidad, se utilizó como instrumento las encuestas (**servqual**) con la finalidad de determinar la mejora del servicio.

Teniendo como resultado....

Palabras clave: calidad de servicio, atención, satisfacción, usuario.

Abstract

The present research work is focused on the perception of the users about the level of service quality of care provided in the Municipality of Santa Rosa, department of Lima, for which a cross - sectional, non - experimental study was carried out.

The perception of quality of service influences the satisfaction of users in the area of documentary processing, since the user's expectations do not meet the expectations of the user based on the service provided by the entity, that leads to the present study of investigation.

The general objective of this research is to identify the possible causes that generate the low level of satisfaction that the users have and for that it was used as subjects of study to the users of the Municipality, was used like instrument the surveys (servant) with the purpose to determine the improvement of the service.

Key words: Quality of service, attention, satisfaction, user.

I. INTRODUCCIÓN

Realidad Problemática

Al respecto Terrones (1998), “señala que la realidad problemática son las condiciones que van a influir sobre el conocimiento de una persona o un grupo de personas” (p. 73).

Asimismo Silva (2013), “hace mención que la realidad problemática es la identificación de vacíos o contradicciones que se evidencien en la investigación y que a través de la descripción que hará el investigador de manera minuciosa a la realidad nacional, regional o local deberá aclarar aquellos vacíos encontrados” (pp. 16-17).

La presente investigación contempla La Problemática del Servicio de Atención y la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

En la actualidad la calidad de servicio se está convirtiendo en un requisito imprescindible para competir en las organizaciones a nivel internacional teniendo resultados positivos. La Gestión Municipal debe adoptar políticas de mejora a la atención al usuario para poder vincularse con la población a través de los servicios que ofrece, teniendo en cuenta la calidad, tiempo de respuesta entre otros.

La calidad de atención es sin duda una preocupación fundamental de la gestión municipal, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades, sino también en base a la opinión de los públicos usuarios sobre la atención que reciben. La Municipalidad para generar una opinión positiva de los usuarios debe satisfacer todas sus necesidades y expectativas.

Uno de los problemas con la palabra calidad en las Instituciones Municipales es que todavía no queda del todo claro el significado de calidad, que es algo distinto para cada persona. Cuando se utiliza la palabra calidad, el usuario por lo general considera características típicas de la atención, como eficiencia y eficacia.

En la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, si bien es cierto existe la preocupación por mejorar la calidad de atención, pero no existe un Programa de Gestión de la Calidad que le permita mejorar los procesos críticos, donde la atención que se

ofrece a los usuarios es deficiente debido a que existen diferentes factores que limitan la calidad de atención, generándose insatisfacción a sus necesidades y expectativas de la población de este Distrito. Pese a esta situación, no se han adoptado medidas con miras a la mejora y a obtener resultados para la calidad de atención.

En la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, el asunto más crítico radica en la consulta externa, servicio de atención que está a cargo de los directivos profesionales y no profesionales, y personal no capacitado que brindan atención a los usuarios. Esta problemática se puede observar especialmente en el área de trámite documentario, donde la mayoría de los trabajadores desconocen el tema, ya sea por falta de conocimiento, experiencia, falta de capacitación no atienden como debe ser a los administrados, provocando en ellos la desconfianza y el malestar al no cumplir con satisfacer sus necesidades y expectativas.

Frente a esta situación, este trabajo de investigación considera la necesidad de identificar La Problemática del Servicio de Atención y la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

Trabajos Previos.

Son todos los estudios que sean realizado por un tema específico respondiendo algunas interrogantes que llegaran al lector si están cumplirán al objetivo que se busca.

Monje (2011), “señala que se trata del apoyo que se da el investigador en base a lo que está investigando” (p. 76).

Ramírez (2014), “es la representación de hechos pasados que van a servir para que el investigador aclare sus dudas” (p. 91).

Por otro lado, de acuerdo con los autores citados, los antecedentes son estudios previos que se realizaron con anterioridad con el fin de tener como base para las investigaciones futuras.

Trabajos Previos Nacionales.

Arrué (2014), “en su estudio realizado de Análisis de la calidad del servicio de atención en la Oficina Descentralada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014”, sostiene que:

[...] Por la necesidad de atención en la oficina desconcentrada del OSIPTEL – Loreto para encontrar las expectativas de lo que espera el usuario y lo que realmente recibe, esto permitirá tomar decisiones que mejoren el servicio y la calidad de atención en la oficina del OSIPTEL – Loreto; el mencionado estudio presenta siguiente objetivo, Evaluar la calidad del servicio de atención a usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Loreto; se desarrolló con el diseño no experimental de corte transversal; recogiendo información de 196 usuarios. La investigación arribó a las siguientes conclusiones: En base a todos los usuarios entrevistados la percepción se encuentra en el rango de satisfacción baja (62%), siendo una escala de calificación que podría considerarse como adecuado para el usuario, pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto.

Continuando con la posesión de Rodríguez (2012), en su tesis denominada, Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la clínica de la facultad de odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, nos ilustra:

[...] Para brindar una atención efectiva y lograr los impactos deseados, es necesario tomar en cuenta la necesidad de mejorar la calidad de las acciones de atención. A los pacientes o usuarios se tiene que dar toda nuestra atención para poder satisfacer sus necesidades. Es decir se deberá analizar la actual situación de trabajo del odontólogo, y ver en qué medida será necesario replantear los sistemas para satisfacer las necesidades de atención de la población, siendo necesario conocer que factores están asociados a esta satisfacción para poder brindarles una buena atención; la siguiente investigación se planteó el siguiente objetivo: Identificar los factores que influyen en la percepción de la

calidad del usuario externo de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; tipo de investigación observacional, diseño no experimental de corte transversal, recogiendo información de 210 pacientes. La investigación arribó a las siguientes conclusiones: Los niveles de percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la facultad de Odontología de la Universidad San Marcos fueron regular en un 71,4%; 27,1% como buena y un porcentaje muy pequeño como mala; Los factores socio - demográficos que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad San Marcos, son la edad y grado de instrucción, encontrándose en ambos asociados estadísticamente significativa entre las variables.

Trabajos Previos Internacionales.

Según su estudio Enríquez (2014), en la tesis denominada, Satisfacción del cliente del Departamento de Recaudaciones y Cobranzas de la Municipalidad de Ensenada, sostiene que:

[...] por la deficiencia del servicio es necesario conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, para lo cual se debería evaluar cuál es la expectativa que tiene del servicio y cuál es la percepción que obtiene en la prestación del mismo, estas condiciones exigen que las organizaciones públicas adopten un conjunto de principios y orientaciones de calidad que le permitan entender y satisfacer las necesidades de los ciudadanos de manera continua, donde la medición de la satisfacción de estos últimos resulta imprescindible como retroalimentación para evaluar la situación y la percepción de las prestaciones públicas; el mencionado estudio se planteó el siguiente objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes del Departamento de Recaudaciones y Cobranzas de la Municipalidad de Ensenada en relación a las siguientes dimensiones: 1) Las instalaciones, equipos, personal y comunicación, 2) La capacidad de la prestación del servicio, 3) La disposición y voluntad de los empleados

para dar solución al problema del cliente, 4) El conocimiento y habilidades de los empleados, y La calidad de atención; se desarrolla con el enfoque cuantitativo – exploratorio, recogiendo información de 250 personas. La investigación arribó a las siguientes conclusiones: En un contexto de mejora continua, se debe ser consciente de la importancia de la calidad percibida por el cliente y para esto se necesita definir qué es lo que representa un servicio de calidad para el mismo. A partir de ello habrá que cuantificar las expectativas y percepciones para luego trabajar en consecuencia. Citando a William Thomson, “Lo que no se define no se puede medir. Lo que no se mide no se puede mejorar; a lo largo del trabajo se han analizado diferentes dimensiones y se encontró que la de mayor importancia para los individuos es la “Capacidad de Respuesta”, lo que implica que los usuarios del servicio ponderan la disposición y voluntad de los empleados para ayudarlo y brindarle el servicio correspondiente por sobre todas las demás dimensiones.

Asimismo Álvarez (2012), en su tesis denominada, Satisfacción de los Clientes y Usuarios con el servicio ofrecido en Redes de Supermercados Gubernamentales, describe:

[...] en el País predomina la práctica en la medición de la calidad del servicio de atención en las organizaciones gubernamentales. En el año 2005 el Instituto Nacional de Estadística (INEI) efectuó una investigación sobre el “Impacto Social de Misión Mercal” mostrando un sinopsis de las conclusiones de la investigación en relación al nivel de satisfacción del cliente con el servicio brindado donde se comprobó que “los públicos usuarios del Mercal” se encuentran altamente satisfechos con el servicio brindado. Esto se traduce en ahorros significativos para la familia y le permite consumir más alimentos, incrementado la calidad de alimentación”. Esta aportación solo se ha informado para el año señalado y, en resultado, se hace evidente el desconocimiento del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio brindado. Por tanto se necesita instrumentos con los cuales se pueda medir la calidad de

servicios ofrecidos al entorno gubernamental que permitan hacer mediciones que se ajusten a la realidad de los indicadores de gestión de calidad determinados en este tipo de instituciones; el mencionado estudio se planteó los siguientes objetivos: establecer el nivel de satisfacción de los clientes o usuarios, con respecto a la calidad del servicio prestado, en una malla de supermercados de gobierno; determinar la calidad de servicio brindado en una red de supermercados a nivel gubernamental; se desarrolló con tipo evaluativa-descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, recogiendo información de 95% los beneficiarios o usuarios de la red PDVAL. La investigación arribó a las siguientes conclusiones: En base a componentes se alcanzaron los resultados estadísticos, donde en primera parte se estableció el Índice de la Calidad de Servicio de atención el cual presento un importe global de 1, 27 señalando que las percepciones de los clientes o usuarios son muy bajas que las expectativas o deseos en un 25,4% por lo que se debe realizar las mejoras en servicio de atención para conseguir una satisfacción del cliente.

Teorías relacionadas al tema

Teorías de la calidad.

Según la RAE, la terminología: Teoría, es Conocimiento especulativo considerado con independencia de toda aplicación.

Servicio: institución y colaborador destinados a custodiar los intereses o satisfacer necesidades y expectativas del público usuario o cliente de alguna organización pública o privada.

Teoría de la calidad total

Según Vargas y Aldana (2007, p. 37), “fue Karow Ishikama, el principal precursor del control de la calidad total en Japón y tuvo una gran influencia en el mundo, ya que resaltó las diferencias culturales en las naciones, para el logro del éxito de la calidad”.

Sus principios básicos se relacionan a continuación; en cualquier industria, control de calidad, es hacer lo que se tiene que hacer, el control de calidad que no puede mostrar resultados no es control de calidad, el control de calidad empieza y termina con la capacitación, el control de calidad revela lo mejor de cada empleado, los primeros pasos del control de calidad, deben estar orientados a conocer los requerimientos de los consumidores y los factores que los impulsan a consumir, Anticipar los problemas potenciales y quejas, la calidad tiene que constituirse en cada diseño y en cada proceso, el control de calidad es una disciplina que combina el conocimiento con la acción, las actividades de los círculos de control de calidad son congruentes con la naturaleza humana y pueden ser exitosos en cualquier parte del mundo, los métodos estadísticos son el mejor de controlar las operaciones.

1. Implantar un sistema de gestión de la calidad

Para definir el sistema de gestión de la calidad, Soret y Obesso, sostienen al respecto:

[...] Narra sobre la implantación de un sistema de calidad que creará una estructura conveniente y se definirán unos procedimientos de actuación. El llamado por muchos autores “ciclo de la calidad” comprende una serie de pasos orientados a la mejora del desempeño los pasos fundamentales son: definir, medir, analizar, mejorar, controlar. Lo primero es reconocer el/los problemas y su necesidad de solución. Es imprescindible el compromiso de toda la organización. Se debe conseguir la participación de todos los empleados. Los denominados círculos de calidad o Kaisen (mejora continua) pueden manifestarse útiles en todas las fases de este ciclo. Una mejora debe estandarizarse y documentarse. (2013, p.27).

Control total de calidad

Soret y Obesso (2013, p.35) relata sobre el control total de calidad que fue utilizado por primera vez en Estados Unidos por el Dr. Feigenbaum, la revista Industrial Quality Control (mayo de 1956). De acuerdo con el todo el departamento de la empresa, incluyendo marketing, diseño, producción, inspección y distribución deben participar en el control de calidad. Feigenbaum asigna especialistas en control de calidad el papel básico en la promoción del TQC.

Sin embargo, el control de calidad japonés, que se denomina con frecuencia Control de Calidad Global de la Empresa (CWQC: Company Wide Quality Control), a diferencia del TQC (Total Quality Control), no es dirigido por especialistas. Si lo fuera, los empleados de la línea, de cada departamento, rechazarían probablemente las sugerencias del staff QC (Quality Control), dados los estrechos lazos que se mantienen en las compañías japonesas dentro de las líneas. En vez de ello, el QC es responsabilidad de los trabajadores a todos los niveles y, en cada departamento de la organización todos han estudiado las técnicas del control de calidad.

De acuerdo al Dr. Kaoru Ishikawa, promotor del movimiento japonés QC, el CWQC presenta las tres características siguientes, todos los departamentos participan en QC, todo el personal participa en QC, el QC está totalmente integrado con las demás funciones de la empresa.

La responsabilidad de establecer vínculos de comunicación entre los diversos departamentos, y asegurar la cooperación en la puesta en práctica de los programas de control de calidad corresponde a una entidad de la organización conocida como "comité funcional". Los comités funcionales no se utilizan como equipos de proyecto o grupos especiales, sino que actúan como unidades de toma de decisiones, constituidas formalmente y cuya autoridad se entrecruza con los departamentos de la línea y controlando funciones globales de la empresa.

Calidad esperada vs calidad recibida

Soret y Obesso (2013, p.21) sostiene que en la satisfacción del cliente influyen dos aspectos de la calidad, la objetiva, los elementos incorporados al servicio, y la subjetiva, los elementos reconocidos. Es, en esta última, donde se averiguan aquellos factores cuyo cumplimiento implica un foco de satisfacción y aquellos otros cuyo incumplimiento se traducirá en insatisfacción.

Como resultado de esta evaluación, el cliente obtendrá un nivel de satisfacción, tanto con el producto o servicio recibido de forma individual como con la empresa general, la satisfacción con el servicio será función de la evaluación procedente de un proceso de comparación.

- VAE: Valor Añadido Esperado. Compuesto por aquellos elementos no diferenciados, puesto que son esperados por el cliente en cualquier servicio (la expectativa del servicio).
- VAD: Valor Añadido Diferenciador. Tienen esta consideración aquellos atributos del producto o características del servicio cuyo cumplimiento supone un efecto muy positivo y diferenciador para el cliente (la percepción del performance del servicio).

Principios de la investigación

Soret y Obesso (2013, p.40) describen los principios de la calidad de servicio mediante las Normas ISO.

Normas ISO 9000 y modelo EFQM

La Organización Internacional para la Estandarización, es una organización no gubernamental, de la que forman parte representantes de los organismos nacionales de aproximadamente 100 países y que se dedica a realizar normas que se pueden aplicar a cualquier tipo de organización (empresa que fabrica, empresa de servicios e incluso, Administración Pública).

Su razón de ser radica en facilitar el intercambio de bienes y servicios a nivel internacional y promover la cooperación. Como resultado, se obtienen unas normas, cuya finalidad es simplificar los usos para lograr más eficiencia.

Siguiendo lo planteado por la escuela del Aseguramiento de la Calidad, surge la ISO 9000, cuya primera versión fue aprobado en 1987. Realmente no era una norma, sino una familia de normas, que ha sido revisado en varias ocasiones y se estructuraba en cuatro categorías, en base a las funciones que integraba, donde las normas ISO 9001 y 9004 tienen mayor congruencia en sus estructuras.

Usuario o Cliente

“Es un individuo que obtiene un producto y/o servicio de una empresa por una retribución económica para la organización” (Lira, 2009, p.22).

“Es un individuo inducido por beneficio propio y que tiene la alternativa de concurrir a una empresa en búsqueda de un producto o servicio” (Estrada, 2007, p. 15).

“A este individuo lo hallaremos tanto en el ambiente comercial, empresarial u organizacional y en la vida cotidiana, cuando a veces somos momentáneos, pacientes y estudiantes; que vienen ser los usuarios o clientes como sea el asunto, que encuentra en búsqueda de satisfacer sus necesidades o expectativas” (Estrada, 2007, p. 15).

“El usuario es la persona receptora de bien o servicio que otorga como contraprestación dinero u otro artículo de valor” (Enríquez, 2014, p.11).

Los usuarios tienen necesidades y expectativas que deben ser tomadas en cuenta por la institución. La necesidad es algo que el público usuario o cliente que verdaderamente precisa, mientras que la expectativa es lo que el público usuario o cliente no precisamente puede obtener empero que sí tiene la esperanza de adquirir de producto y/o servicio que consume. La necesidad y la expectativa de un individuo modifican con periodo de tiempo, que puede ser por crecimiento y progreso del persona o cuando influye el ambiente. (Enríquez, 2014, p. 11).

Tipos de Clientes

Para Lira (2009, pp. 22-23), “Nos indica los siguientes tipos de clientes que son”:

- **Cliente interno:** colaborador de la empresa. Quien receptiona los materiales y le proporciona valor añadido.
- **Cliente externo:** son terceros que tienen relación con la empresa de manera directa.
- **Cliente final:** son consumidores de productos y/o servicios, los cuales evaluarán y aprobarán el valor y el desempeño de los mismos (ofrecimiento).

“El servicio óptimo al cliente externo no se alcanza, sin haber brindado un servicio adecuado al cliente interno que espera contribuir con la organización, sueldo, reconocimiento y la independencia” (Lira, 2009, p. 23).

Servicio

“Es el trabajo que realizamos en favor de los clientes o usuario, manifestando bien y ofreciendo un servicio personalizada” (Estrada, 2007, p.12).

“Ofrecer un servicio implican los beneficios orientamos para encontrar sus expectativas y necesidades de los clientes y/o usuarios, con la finalidad de ejecutar operaciones elementales que puedan satisfacer. Los servicios son intangibles, que no se puede almacenar, que tienen resultados positivos o negativos en los clientes y/o usuarios y que ofrece la satisfacción al consumidor” (Estrada, 2007, p. 11).

Lira (2009), “los servicios son las sensaciones buenas o malas adquiridas por alguien que recibe el servicio cuando esta con el que ofrece el servicio” (p. 11).

“el servicio son los beneficios que el usuario o cliente desea alcanzar de producto y/o servicio, en resultado de valor económico, reputación e imagen de la institución” (Quiroga Leos, 1994) p.36).

Según Martínez (como se citó en Chang, 2014, p. 19), “son las acciones relacionadas que una organización promete con la finalidad los usuarios o clientes

alcancen los productos o servicios en los tiempos y lugares adecuados los cuales satisfagan sus carencias e intereses, en resultado al costo, el honor y la imagen de la organización. Además, los servicios son intangibles y no requiere almacenamiento, pero que brinda beneficios a los que lo consumen.

Israel (2011, pp. 21-22), “El servicio son gestiones gerenciales con objeto, incrementar el grado de satisfacción de los clientes que implica las actividades determinables, que se puedan diferenciar y fundamentalmente son impalpables, pero que proporcionan recompensas sea individual o grupal, el cual se muestra en las actividades desarrolladas.

Brindar una solución de los reclamos y resolver productos dañados, realizar los reparos y mantenimiento oportuno, hacer los servicios especiales con cero defectos, contar con las disponibilidades de los productos y/o servicios, con las apropiadas formas de retribución económica, garantizar a los clientes las facilidades de utilización en el producto proporcionado, ofrecer la garantía a los clientes las facilidades de reparaciones, respecto a los equipos y maquinarias complicadas, proporcionar manuales de uso, brindar la orientación sobre el manejo si existe mucha complejidad y labor asertiva de los trabajadores que estén siempre en contacto con los clientes.

Servicio Público

“Son las misiones de las instituciones correspondientes a la dirección gubernamental. Las actividades de este se denomina en las satisfacciones de los requerimientos colectivos, fundamentalmente orientados a cumplirse los objetivos del gobierno” (Quiroga, 1994, p. 37).

Según Fontalvo y Vergaram (como se citó en Álvarez, 2012, p. 23), “el servicio se basa en una realización del beneficio impalpable que provee la satisfacción a los usuarios o clientes. En el Gobierno Municipal está determinado como el resultado de uno o varios procedimientos ejecutados por el gobierno Municipal; por lo que se entiende, servicio como un producto intangible que satisface una necesidad o expectativa en la población”.

Las Definiciones relacionadas con el servicio, son:

Servicio: Presentación, puesto, ampliación, deber, apoyo, beneficio.

Servir: Trabaja, actuar, ofrecer, proporcionar, regalar.

Servicial: Afable, atento, detallista, educado, respetuoso.

Clientes: los que adquieren los servicios y/o productos con el fin de satisfacer sus requerimientos o expectativas.

“El excelente servicio simboliza satisfacer los requerimientos, necesidades o deseos del usuario o cliente, siempre y cuando esté en relación con el abastecedor”. (Lira, 2009, p. 11).

Elementos del servicio al usuario

Lira (2009, p. 14), “nos da a conocer los siguientes elementos del servicio al usuario”:

- **Contacto cara a cara.** Fundamental el colaborador que brindará la atención al usuario o cliente, normalmente muestre un gesto amable y se enfoque en atenderla.
- **Relación con el cliente.** Las buenas relaciones que se brinden, les proporcionará mayor seguridad para determinar relaciones con la organización, en resultado del mismo, obtener continuamente más y más productos y/o servicios ofrecidos por las empresas.
- **Correspondencia.** Fundamental conservar comunicación con el usuario o cliente, respondiendo sus solicitudes y requerimientos.
- **Reclamos y cumplidos.** Al ofrecer algo al cliente es importante efectuar el cumplimiento, en caso opuesto disipará la fe y seguridad con la empresa.
- **Instalaciones.** Al concurrir a un local bien limpiada, ambientada, con olor atractivo, genera seguridad y comodidad; de manera que produce las sensaciones positivas.

Lira (2009, p 15), “Determina los siguientes elementos del servicio para analizar como”:

- Ser especialista en el servicio.
- Los servicios se brindan según el tipo de cliente.
- La eficacia en la responsabilidad.
- En los servicios implican la tanto los propiedades que son palpables e impalpables.
- La eficacia de la dirección de servicio necesita brindar atención a los clientes como también a los colaboradores, así como los procedimientos.
- Un servicio se puede brindar tanto por correo, teléfono o cara-cara, etc.

Se entiende que los puntos antes mencionados son los elementos originados en base a conceder los servicios.

Características de servicio

Quiroga (1994, p.37), nos da conocer las características de los servicios diferentes a los productos:

a) Son intangibles

Los servicios son intangibles. No pueden ser comprobados, sentidos, escuchados o palpados antes de adquirir. No puede haber demostración del servicio.

b) Son heterogéneos

Los servicios son cambiantes. Depende de quien, como y donde se ofrezcan los servicios.

c) Son indivisibles

La creación y el consumo de los servicios son inherentes. Se crean y se consumen al mismo tiempo.

d) Son perecederos (no se pueden almacenar)

Los servicios manifiestan gran caducidad y no es posible almacenar.

Para Vera (2007), “un servicio a consecuencia final de un conjunto de acciones realizadas, que posee las siguientes características”:

- Que no crea posesión.

- Que es inseparable.
- Que no es reprocesable.
- Que no requiere almacenamiento.
- Que encuentra ligado a satisfacer las necesidades o expectativas que son transitorias.
- Que el cliente siempre actúa en su creación (p. 12).

Lira (2009, p. 16), “las características del servicio pueden ser diversas, las cuales se señalan en el siguiente”:

- **DISPONIBILIDAD:** es el nivel de un servicio que está disponibilidad, cuando los clientes o usuarios precisan.
- **ACCESIBILIDAD:** es el nivel que el cual los usuarios o clientes obtienen al realizar el contacto con el prestador de servicio en el tiempo disponible.
- **CORTESÍA:** es el nivel cuando el proveedor de servicio manifiesta un comportamiento amable y profesionalmente.
- **AGILIDAD:** es el nivel en el cual un área de atención satisface de manera rápida los requerimientos de usuarios y/o clientes.
- **CONFIANZA:** es el nivel en el cual el proveedor de servicio manifiesta tener las destrezas como para proporcionar el servicio ofrecido, de forma correcta y segura.
- **COMPETENCIA:** es el nivel en cual el proveedor de servicio manifiesta tener las destrezas y mayor conocimiento necesario para proveer el servicio.
- **COMUNICACIÓN:** es el nivel en el cual el colaborador se comunica con los públicos usuarios y/o clientes, compañeros de trabajo, entre otros. En un lenguaje, transparente, simple con fácil de entendimiento.

Según Albrecht (como se citó en Urbina, 2014, p. 72), describe de la siguiente forma:

1. Un servicio no se puede transportar, controlar, almacenar. Solo se proporciona, donde quiera que se encuentre el usuario o cliente.
2. El individuo que adquiere el servicio no es palpable, pero tiene el beneficio que dependerá de su uso propio.

3. En caso se brindó inadecuadamente, el servicio no se reformar. Las reparaciones son el único intermedio para las satisfacciones de los usuarios y/o clientes.
4. Al proveer el servicio mayormente implica las interacciones humanas en cierto nivel; prestador y consumidor se relacionan de forma presencial o personal para generar un servicio.

Importancia del Servicio al Cliente

“el servicio óptimo a los usuarios o clientes puede llegar a ser un componente proporcional para ventas que son poderosas como para los descuentos, marketing para la venta. Además, para atraer un cliente nuevo que es más costoso que conservar a un cliente existente. Para lo cual, las organizaciones tienen las necesidades y hacer un plan para actuar ante los servicios que brindarán” (Lira, 2009, p. 13),

“En la actualidad se perciben e identifican que los usuarios y/o clientes son cada vez más impresionables al servicio que se les brinda, esto se debe por la existencia de mucha competencia en el mercado y las variedades estrategias que se manejan para cubrir las necesidades y satisfacer a los usuarios y/o clientes, buscando la sensibilización y las mejores alternativas en periodo, capital y la prestación de servicio” (Lira, 2009, p. 13).

El Servicio como Factor Clave del Éxito

Vera (2007), “la calidad en el servicio es la auténtica ventaja competitiva de una empresa. El servicio de la atención de calidad es el resultado del compromiso de quienes lo integran en una organización enfocada a los usuarios públicos o clientes” (p. 9).

“el enfoque al público usuario o cliente, considera que las empresas extiendan a ofrecer mejores servicios pensando en las diversas necesidades, requerimientos y expectativas” (Vera, 2007, p. 10).

Calidad

Para Kotler y Armstrong (2012), “la calidad se conceptualiza como cero defectos, que posee la influencia directa en el desempeño de los productos y/o servicios; tiene un vínculo en valor para los usuarios o clientes y en su satisfacción de las necesidades o expectativas. La American Society for Quality define la calidad de manera que son las características del producto y/o servicio que sustenta la competitividad para satisfacer necesidades o expectativas de los usuarios y/o clientes” (p. 230).

Para Requena y Serrano (2007), “la calidad es la percepción que el cliente o usuario obtiene del mismo. Así como la fijación mental del usuario que acepta de un producto y/o servicio establecido” (p. 19).

“Las normas ISO 9000 define la calidad que es el nivel en que un conjunto de características inseparables cumplen respecto a los requisitos” (Requena y Serrano, 2007, p. 20).

Según Horovitz (como se citó en Requena y Serrano, 2007 p. 19), “La calidad es el nivel óptimo que las organizaciones han elegido lograr satisfacer las necesidades o expectativas de sus clientes o usuarios. Además, que representa la medida obtenida de la calidad”.

“Un encuentro con el cliente o usuario es la calidad, desarrollando en base a la comprensión, escuchar su palabra, queja, solicitud, pedidos, conocerlo responder al servicio que se brinda” (Estrada Vera, 2007, p. 10).

Álvarez (2012), manifiesta que “existen varias descripciones sobre la calidad. Juran, J. (1990) lo define que son las peculiaridades de los productos y/o servicios que le proveen las capacidades de satisfacer los requerimientos o expectativas de los público usuario o clientes. Por otra parte Deming, E. (1989) define que la calidad son métodos de las capacidades que posee para garantizarlos las satisfacciones de los públicos usuarios o clientes. Además, Crosby, P. señaló como que es gratuito la calidad; al alcanzar cumplir las expectativas se obtiene libre de errores” (p. 22).

Para este estudio se aplicó la definición de la calidad señalado en la norma ISO 9000, comprendiendo de manera que el nivel de una agrupación de cualidades inseparables satisface los requerimientos o los deseos de los usuarios o clientes.

Según Imai (como se citó en Urbina, 2014, p. 73), define que “la calidad esta vinculado con los productos y/o servicios acabados, así como de los procesos relacionados los productos y/o servicios. La calidad pasa por todas las fases de las actividades de las organizaciones (procesos, esquema, fabricación, venta y mantenimientos de productos y/o servicios”.

Calidad de Servicio

Quiroga (1994), define la Calidad de servicio como: “Es el grado de excelencia de las instituciones que han elegido lograr para brindar las satisfacciones de los requerimientos de los usuarios o clientes. La definición de la calidad enfoca la satisfacción de los usuarios o clientes en base al servicio de atención” (p. 50).

Para Estrada (2007, p. 12) la calidad de servicio de atención se manifiesta en dos frentes: Diseño y la Realización.

El **diseño** es el servicio básico que se brinda al cliente o público usuario, los contextos que permitan ofrecer el servicio. Que puede ser en una oficina, el diseño que podría ser la ambientación adecuada del lugar:

- Que puede ser el acceso rápido a las oficinas, unidades.
- Las ventanillas con mayor disponibilidad en las unidades de atención.
- Las informaciones y las rotulaciones de los servicios de atención.
- Que exista la disponibilidad de colaborador
- Existencia de las disponibilidades de los equipos o materiales (Ejemplo. Reglamentarios).
- Existencia de los horarios adecuados.

En cuanto a la **realización** proviene realizar apropiadamente la labor, que consiste la manera que se efectuó el servicio, relacionado:

- con la experiencia que tiene el cliente o público usuario cuando utiliza el servicio.
- con el que si le brindaron la atención proporcionada al cliente o usuario.
- Cuando se soluciona los requerimientos o pedidos, quejas, reclamos.
- Si la atención de servicio recibida fue rápida.
- Si el personal que atiende pudo hacer los cambios sin molestar.
- Si los personales de atención fueron amables, corteses y muy atentos.
- Si se percibió la tranquilidad.
- Si el usuario o cliente observó los intereses para ser atendido.

Según Reyes, Mayo y Loredó (como se citó en Álvarez, 2012, p. 26), “la calidad de servicio de atención observada por el usuario o cliente es comprendida como la sensatez general del comprador que es el resultado del balance realizado basado a los requerimiento, deseos, servicio y observaciones que actúan las instituciones que brindan el servicio”.

Señalar que la calidad de servicio de atención observada por el usuario, entendida que consiste en las evaluaciones que realiza de las excelencias de los servicios de atención adquirida. Las apreciaciones de la calidad de servicio de atención provienen de la comparación realizada de anhelos o expectativas de los usuarios o clientes con el resultado final que percibe del servicio de atención.

La calidad de servicio de atención se puede determinar como la comparación realizada entre expectativas del usuario o cliente y lo que realmente percibe el desempeño del servicio de atención recibido.

Índice de la Calidad de Servicio

“La definición del índice se realiza con la base que si se obtiene un dígito negativo nos señala que las expectativas son más que las percepciones del servicio, y si se obtiene un dígito que es positivo, muestra que las percepciones de los públicos usuarios o clientes se encuentran por encima de las expectativas, esto simboliza que la organización sí cumple con sus expectativas con lo obtenido de manera proporcional” (Álvarez, 2012, p. 30).

Dimensiones de la Calidad del Servicio

Para sunaman, Zeitham y Berry, citado por (Quiroga, 1994) desarrollaron uno de los modelos más conocidos de medición de la calidad de los servicios, estableciendo cinco factores para medir la calidad del servicio de atención en base al balance entre las expectativas de los clientes o usuarios y el desempeño de la administración municipal (p. 54).

- **Tangibilidad:** se realiza la evaluación las apariencias de las infraestructuras, equipos, personales y materiales de comunicaciones. Que incluye las correspondencias, boletín informativo, cuadernillos, informaciones y documentaciones que los clientes y/o usuarios desean de las direcciones locales.
- **Confiability:** Se evalúan las habilidades de los personales y de las instituciones para prestar los servicios ofrecidos, confiablemente y de manera apropiada. Incluye puntualidades y los componentes que facilitan a los usuarios adquirir los grados de conocimientos de las direcciones locales.
- **Velocidad de respuesta:** La velocidad de respuesta se mide tomando en cuenta el deseo de ayudar a los usuarios y dar un servicio inmediato. Incluye accesibilidad de las autoridades municipales y los funcionarios y servidores públicos a nivel personal, como vía telefónica.
- **Aseguramiento:** El aseguramiento evalúan en base a las capacidades y trato de los colaboradores y sus habilidades para infundir seguridad. Que implican las credibilidades, así como las integridades y honestidades.
- **Empatía:** Se evalúan tomando en consideración de los cuidados y las atenciones individualizadas que ofrece a los públicos usuarios la dirección local. Que en el cual, incluyen conocimiento de los requerimientos específicos, el brindar una atención personalizada a los públicos usuarios sin apresuramientos, explicando con detalles el servicio municipal, así como también el cobro por tarifas y el costo de los servicios brindados.

Según Drunker (como cito en Urbina, 2014, pp. 75-76), “los usuarios o clientes evalúan los desempeños de las empresas con los grados de satisfacción que se logró después de adquirirlo en base a sus requerimientos y deseos. Por lo que, utilizan las cinco dimensiones para evaluar la calidad de servicio”:

- **Fiabilidad:** son habilidades de las organizaciones que deben tener para prestar el servicio en forma confiada y convincente. Ofrecer los servicios de manera atenta desde el inicio que se brinda.
- **Seguridad:** son los sentimientos que tienen los usuarios o clientes para poner las dificultades en la mano de una empresa a su vez confiar que estarán solucionados en forma óptima. En esto implica la credibilidad, integridad, confiabilidad y honestidad. Es fundamental cuidar el interés del usuario y demostrar su preocupación por parte de la organización que proporciona a los usuarios o clientes el grado de satisfacción de sus expectativas.
- **Capacidad de respuesta:** son las actitudes que se demuestran a los usuarios o clientes con la finalidad de apoyarlos, proporcionando el servicio de manera rápida, que implica el cumplimiento puntual de los compromisos contraídos, así como la cordialidad de la empresa hacia los usuarios o clientes.
- **Empatía:** son las disposiciones de las organizaciones para brindar los servicios a los usuarios o clientes, el servicio de atención individualizada. Implica la cortesía, seguro y fuerte responsabilidad para con los usuarios o clientes, con el conocimiento de sus expectativas, de sus propias necesidades y solicitudes específicas.
- **Intangibilidad:** los servicios son intangibles, es fundamental considerarlo las cualidades derivadas de las intangibilidades de los servicios.

Según Berry y Parasuraman (como se citó en Requena y Serrano, 2007, p. 26), “manifiestan de que en base a los recopilados de las documentaciones empíricas, la confidencialidad es un criterio con mayor aplicación en las evaluaciones de calidad de servicio de atención, pero señalan que también existen más elementos terminantes para las evaluaciones”.

Por lo cual, los autores señalan que existen cinco dimensiones que incluyen cuando los clientes realizan las evaluaciones sobre la calidad de servicio de atención:

- **Confiability.** Que son las habilidades para proporcionar el servicio ofrecido con la mayor seguridad y de manera educada.
- **Recursos tangibles o tangibilidad.** Que son los aspectos físicos, personales, equipos y los elementos de la comunicación que está dispuesto por la empresa.
- **Diligencia.** Son las voluntades para apoyar a los usuarios públicos o clientes por parte del personal y que debe a su vez brindar un servicio de manera rápida.
- **Garantía.** Son los capacidades, la seguridad y el trato de los colaboradores y la habilidad que tiene para provocar mayor confianza en los clientes o usuarios.
- **Empatía.** son las habilidades para facilitar a los usuarios o clientes una atención individualizada y cuidadosamente.

Según los autores las evaluaciones de la calidad de servicios se pueden efectuar utilizando los 5 criterios que ellos afirman, para así, poder ofrecer los servicios con alta calidad que implican en satisfacer sus necesidades y deseos de los usuarios o clientes, que a su vez, la alta calidad aumenta los ingresos financieros en base a las implementaciones de los precios elevados para las organizaciones.

Atención

Lira (2009) define la Atención de la siguiente manera: “*La atención son las acciones del servicios que se pueden proporcionar o recibirlas de otros individuos, estos pueden ser de manera efectiva o inefectiva*”. (pg. 49).

TABLA Nº 1: TIPOS DE ATENCIÓN

Tipos de Atención	Expresiones Físicas	Expresiones Mentales
<p>Positiva: es cuando la buena noticia hace sentir a uno la alegría y que es muy ventajosa para otros.</p>	<p>Beso, abrazo, mimo, felicitación, entre otros.</p>	<p>Aclamaciones, gratitud, apreciación, subir de nivel, entre otros.</p>
<p>Negativa: cuando la noticia no es buena hace sentir a uno como afligido, vencido y enfadado.</p>	<p>Puñete, patada, empujón, bofetones, entre otros.</p>	<p>Reproches, bromas, humillaciones, indiferencias, desatenciones, entre otros.</p>

Fuente: Cuadro elaborado por María Carmen Lira Mejía.

La atención son aquellas que se pueden ofrecer o recibirlas de otros individuos, las cuales son: positiva, que es cuando nos dan la buena noticia nos hace sentir gran alegría que a su vez puede ser ventajosa para otros; negativa, que es cuando nos dan la noticia no buena haciéndonos sentir afligidos, fracasado y enfadados.

Según Martínez (como se citó en Figueroa, 2014, p. 26), “precisa como el procedimiento administrativo del servicio de atención a los usuarios o clientes que son conjuntos de diligencias realizadas por las instituciones orientadas a los mercados, enfocándose para satisfacer los requerimientos o deseos de los usuarios y/o clientes e identificando sus intereses presentes, por lo que, con mayor posibilidad pueden ser sus requerimientos futuros, con la finalidad de cubrir sus necesidades en el tiempo pertinente”.

Características de Atención al Usuario o Cliente

Según Martínez (como se citó en Figueroa, 2014, p. 28), “manifiesta que las características para ofrecer el buen servicio de atención a los usuarios y/o clientes son:

- Los trabajos deben ser empresariales con vocación de servicio, eficiencia y eficacia, cortesía, sin desgano.
- Instituciones deberían poseer conocimientos de los requerimientos y deseos de los usuarios o clientes, de diversos estratos con el fin de satisfacer sus necesidades o deseos.
- Elasticidad con constante mejoramiento por lo que las organizaciones deben estar competentes adaptándose a los cambios en el sector, así como a los requerimientos o intereses progresivos de los usuarios o clientes para satisfacer los mismos.
- Adecuarse al período de servicio con orientación a los usuarios o clientes.
- Proyectarse como objetivo principal la fidelización en el servicio de atención a los usuarios o clientes.
- Las organizaciones deben establecer habilidades que les permita lograr nuevos objetivos para diferenciarse ante otras competencias.

Según Desatnick (como se citó en Urbina, 2014, p. 72) indica que “las características que son fundamentales que debe tener el servicio de atención a los usuarios o clientes”: los labores deben ser empresariales con vocación de servicio, eficiencia, con buen ánimo y con la amabilidad, que los trabajadores deben ser accesibles, atentos a los clientes, los usuarios o clientes se enojan cuando el personal de la empresa no presta atención a sus necesidades o requerimientos, que debe adecuarse con el tiempo y ser rápido en la atención que brinda con enfoque a sus necesidades o deseos, las organizaciones deben determinar habilidades que les permita alcanzar los objetivos, todo ello les permitirá generar mayores ingresos y a su vez, les permitirá ser diferentes en el mercado, siendo competitivos.

Elementos Primordiales para ofrecer un buen Servicio de Atención al Cliente

Para Martínez (2007, p. 29), “los elementos primordiales para brindar un buen servicio de atención al cliente son los siguientes”; Accesibilidad: los usuarios o clientes deben tener las posibilidades de poder contactarse de manera fácil con la organización, las instituciones deben tener las capacidades de las respuestas: brindar un servicio eficaz y en el tiempo oportuno; amabilidad: al momento de brindar el servicio, el empleado debe ser muy comedido, cortés y con amabilidad con usuarios o clientes; credibilidad: el colaborador que se encuentra en relación con los usuarios o clientes debe ser convincente verazmente eliminando cualquier duda que tengan en los usuarios o clientes; fiabilidad: habilidades para brindar el servicio que se ofrecen con cero errores, seguridad: tener los conocimientos y las capacidades de los trabajadores para generar confianzas y confidencialidad; profesionalidad: al brindar un servicio debe ser ejecutada por el colaborador competente; empatía: ofrecer el servicio de atención personalizada a los usuarios o clientes.

Tipos de atención al servicio

Para Lira (2009, p. 13) la manera de brindar una atención a los usuarios o clientes va depender de diversos instrumentos y habilidades que se utilicen en la institución para avalar su satisfacción de sus necesidades o expectativas. Hay muchas maneras de brindar una atención ya sea adentro o afuera del local a los usuarios o clientes de las empresas, como son:

- a) Presencial
- b) Correo

La importancia de la Atención y su balance

Lira (2009, p.50), “describe la diferencia que existe entre la atención positiva y la atención negativa, por lo que facilitará una discrepancia, si tienes una ventaja positiva te sentirás más confiado, agradable y dispuesto para aguantar las adversidades. Pero, si tienes una ventaja negativa, tienes que tener mucho cuidado

porque su firmeza le generará el estrés, enfado y probablemente sea una persona de comportamiento que le puede causar malestares”.

Satisfacción del Usuario/ Cliente

La satisfacción de los usuarios o clientes es el nivel del desempeño observado en los servicios o productos que concuerdan con los deseos o los intereses de los consumidores. Si los desempeños de los servicios o productos no cubren los deseos o los intereses, los usuarios o clientes se sentirán insatisfechos. Pero, si los desempeños concuerdan con los deseos o intereses, éstos estarán satisfechos. Además, si los desempeños exceden los deseos e intereses, ellos se sentirán muy satisfechos o inclusive encantados. Esta descripción concuerda a la definición señalada en norma ISO 9000, en cual, afirma que las satisfacciones son percepciones de los usuarios o clientes en el nivel concluido sus requerimientos o deseos e intereses determinadas (Kotler y Armstrong, 2012, p. 13).

“La satisfacción de los usuarios o clientes es el propósito de ofrecer más los satisfactores que los bienes y/o servicios” (Lira Mejía, 2009, p.17).

Según kotler (como se citó en Álvarez, 2012, p. 36), “las satisfacciones de los usuarios o clientes es el grado de cómo se siente un individuo con el resultado de una comparación entre los beneficios observados de un bien o prestación de servicio con sus requerimientos o deseos e intereses. Esto manifiesta que luego de adquirir un bien o prestación de servicio, los usuarios o clientes perciben de los 3 grados de satisfacciones”:

- **Insatisfacción:** que se genera en base a los desempeños observados de los productos o servicios no logran alcanzar los requerimientos deseos de los públicos usuarios o clientes.
- **Satisfacción:** se genera cuando los desempeños observados de los productos o servicios concuerda con los deseos e intereses de los públicos usuarios o clientes.
- **complacencia:** se genera cuando los desempeños observados de los servicios obtenidos es mayor a las expectativas del público usuario o cliente.

Según Reyes, Mayo y Loredo (como se citó en Álvarez, 2012, p. 36), “la satisfacciones son las respuestas de las saciedades de los clientes. Que son juicios a cerca de las características de los productos y/o servicios, por lo que provee un grado satisfactorio, recompensado relacionado a los consumos”.

Según Zeithaml (como se citó en Figueroa, 2014, p. 26), “la satisfacciones son las evaluaciones realizado por los usuarios o clientes a los productos y/o servicios, percibiendo que si los productos y/o servicios respondieron a sus requerimientos y deseos. Supone que si no logra satisfacer los requerimientos o deseos se produce la insatisfacción de los usuarios y/o clientes.

Las satisfacciones de los clientes son influidas por los rasgos de los productos y/o servicios así como las observaciones del grado de calidad. Asimismo, actúan en las satisfacciones: el estado emocional de los usuarios y/o clientes, las observaciones sobre la imparcialidad. (Figueroa, 2014, p. 26).

Lira (2009, p. 28), “Las satisfacciones se relacionan con los deseos o anhelos y con lo que esperan recibir los compradores previamente de la adquisición; además, con lo que se observan posterior de la adquisición. En cuanto al relacionado con las expectativas se puede diferenciar”:

1. **Servicio Adecuado.** Que es el grado modelo que el comprador piensa que es correcto.
2. **Servicio Esperado.** Cuando presume que estará el servicio antes de haber recibido.
3. **Servicio Deseado.** Cuan es excelente para los clientes o usuarios.

De manera que el servicio adecuado señala lo que el comprador anhela obtener. Mientras que el servicio esperado pertenece al servicio determinado para la satisfacción de los deseos e intereses clientes. El servicio deseado comprende en a un conjunto de preferencias específicamente del servicio.

Componentes que conforman la satisfacción del usuario o cliente

Según Kotler (como se citó en Urbina, 2014, pp. 70-71), “Las satisfacciones de los clientes están conformadas por los siguientes componentes”:

- **El rendimiento Percibido.** Que son los resultados que el usuario o cliente observa que adquirió en los productos y/o servicios que se obtuvo.
- **Las Expectativas.** Que son los anhelos e intereses que los usuarios o clientes poseen para obtener algún beneficio. Los deseos o anhelos de los usuarios o clientes se originan a consecuencia de los contextos:
 - Ofertas que hacen la organización a cerca de las recompensas que brindan los productos y/o servicios.
 - Prácticas de adquisiciones con anterioridad.
 - La Opinión de alguna amistad, conocidos, familiares, también la opinión de líderes.
 - Ofertas que prometen las competencias.

Las empresas deberán poseer mucha atención en determinar el grado educado de los deseos o intereses. Cuando los deseos son muy reducidos no se lograra atraer suficiente usuario o cliente; por otro lado, si los deseos o intereses son muchas, pueden sentirse desilusionados después de la adquisición.

Por ello, es fundamental supervisar habitualmente los deseos e intereses del usuario o cliente con el fin de establecer:

- Realmente se encuentran adentro para cuando la organización pueda ofrecer.
- Realmente se encuentran igual, por abajo o por arriba de los deseos que crean las competencias.
- Realmente concuerdan con lo que los usuarios o clientes esperan, para motivarse a hacer la adquisición.

Formulación del problema

Problema General:

¿Cuál es la problemática del servicio de atención y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017?

Problema Específico 1

¿Cuál es la problemática del servicio de atención presencial y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017?

Problema Específico 2

¿Cuál es la problemática del servicio de atención mediante correo y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017?

Justificación

La calidad de servicio de atención al usuario en la gestión municipal constituye ser un tema muy importante y de actualidad para el desarrollo municipal. En primer lugar tener la capacidad de servir a los usuarios efectiva y eficientemente, ya que está relacionada con el bienestar de los mismos; en segundo, la satisfacción y el descontento constituyen juicios de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida.

Se tiene que iniciar la tarea de responder con mayor agilidad y rapidez a los usuarios externos de la Municipalidad distrital de Santa Rosa, que exigen cada vez más calidad en el servicio.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de atención de buena calidad que nos permite tener la capacidad de comprender la perspectiva del usuario del servicio público.

De allí la importancia de esta investigación porque permitirá evaluar y/o diagnosticar el problema actual y luego recomendar respecto a la calidad de servicio de atención al usuario externo en la Municipalidad distrital de Santa Rosa.

Objetivos

Los objetivos son investigaciones que se fraccionan en general y específicos, de forma general son el intención y los trabajos de la indagación, su escritura es en base al problema de investigación (Martínez y Ávila 2009, p. 93).

Objetivo General

Identificar la problemática del servicio de atención y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

Objetivo Específico 1

Identificar la problemática del servicio de atención presencial y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

Objetivo Específico 2

Identificar la problemática del servicio de atención mediante correo y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

II. MÉTODO

2.1 Tipo de Investigación

Es de tipo básica. Según Sánchez y Reyes (2006, p.45) conceptualiza la investigación sustantiva como:

Es aquella que trata de responder a los problemas sustanciales, en tal sentido, está orientado a describir, explicar, predecir la realidad del problema, para lo cual, se pone en la búsqueda de los principios y legislaciones generales que le admita establecer una teoría científica. En este sentido, podemos manifestar que la investigación sustantiva que al perseguir la verdad nos orienta hacia la investigación que es básicas o puras.

2.2 Diseño de investigación

El diseño es no experimental y de corte transversal. Según Valderrama (2013, p.67) cita a Hernández (2010, p. 149) quien determina a la investigación no experimental como:

Es la que ejecuta sin manipular intencionadamente las variables. Es decir, trata de un estudio donde no se hace modifica deliberadamente las variables independientes. Lo que se hace en la investigación no experimental es percibir u observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después describirlos, analizarlos y explicarlos.

2.3 Caracterización de los sujetos de la investigación

La caracterización de sujetos consiste en “especificar o señalar quiénes son los colaboradores de la historia o suceso, las descripciones de los contribuyentes, paradigmas, cualidades, conductas, modelos, etc.” (Otidiano y Benites, 2014, p. 13). Siendo los sujetos de la presente investigación especialista del área donde se desarrolla la función de atención al usuario de manera directa en el desarrollo de la investigación ha sido posible identificar a los siguientes especialistas siendo el ámbito de desarrollo profesional la interacción de manera directa con el usuario se ve reflejado la necesidad de una atención fidedigna donde se refleje la atención prestada en la satisfacción de los usuarios, por estas razones es primordial las expectativas que tiene el usuario al momento de realizar alguna gestión, de ello

nace la necesidad de identificar las necesidades de los usuarios para satisfacer sus pedidos prestando una atención ágil, sencilla y sin barreras burocráticas, lo cual son reflejadas con la experiencia que se tiene en el sector publico específicamente en el área municipal.

En la presente investigación se entrevistó a los siguientes profesionales:

GERENCIA DE ASESORÍA JURÍDICA:

Nombres : GLADYS SABINA

Apellidos : PACHECO TORRES

Profesión : ABOGADA

CAL. : 17739

Exp. Laboral : 20 años

MAESTRIA : GESTION PUBLICA.

Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle.

Egresada.

EXPERIENCIA LABORAL:

Municipalidad Distrital de Santa Rosa – 2016-2017

Cargo : Gerencia de Asesoría Legal.

Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – 2014.

Cargo : Abogada en la Comisión de Procesos Administrativos Disciplinarios.

Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL 04 – 2012-2013

Cargo : Asesora Legal de Dirección y de la Comisión de Procesos Administrativos y Disciplinarios- COPROAD.

Municipalidad Distrital de Ancón – 2010-2011

Cargo : Asistente de la Gerencia de Asesoría Legal.

2.4 Población, muestra y muestreo

Universo estadístico

Valderrama (2013) define el universo estadístico como:

El conjunto infinito de elementos, de individuos u objetos, que tienen propiedades o rasgos en comunes, aptos para ser percibidos. En este sentido, se puede decir de universo de familias, organizaciones, entidades, electores, vehículos, beneficiarios de un programa de distribución de alimentos de un distrito de extrema pobreza, (...). También existe lo que llamamos población estadística, que son los conjuntos de las totalidades de las medidas de las variables en investigación, en cada uno de los elementos de cosmos (...) (pp. 182–183).

“La población es un conjunto de componentes que consisten de individuos, cosas, entre otros., que contienen uno o más atributos perceptibles de naturaleza cualitativa o cuantitativa de que se pueden medir en ellos” (Córdova, 2003, p. 2).

“A cada elemento de una población se denomina **unidad elemental o unidad estadística**” (Córdova, 2003, p. 2).

Tabla N°. 2: Población de usuarios externos de la Municipalidad distrital de Santa Rosa.

N°	Registro de Expedientes	
	Mensual	Usuarios
1	Abril	230
2	Mayo	222
3	Junio	180
Total		632

Fuente: Estudios realizados

Elaborado por: Christian Tenorio

La población se obtuvo al consultar el registro de expedientes, y se tomó como referencia la data de la Municipalidad efectuada los meses abril a junio del año 2017; representado por los usuarios comprendido entre las edades de 18 a 64 años.

Muestra:

Para Córdova (2003), se señala como muestra a una segmento de la población elegida de acuerdo con un procedimiento o norma, con la finalidad de conseguir informaciones acerca de la población del cual viene” (p, 3)

“La muestra deben ser seleccionadas de forma que sea específica de la población. El método de selección de muestra representativa es al azar simple, esto es, que cada componente de la población tienen las mismas posibilidades de ser seleccionadas para la muestra” (Córdova, 2003, p. 3).

Valderrama (2013) conceptualiza la muestra como:

Un subconjunto representativo de un universo o población. Es representativo, porque refleja fielmente las características de la población cuando se aplica la técnica adecuada de muestreo de la cual procede; difiere de ella solo en el número de unidades incluidas y es adecuada, ya que se debe incluir un número óptimo y mínimo de unidades; este número se determina mediante el empleo de procedimientos diversos, para cometer un error de muestreo dado al estimar las características poblacionales más relevantes (p. 184).

Donde:

$z = 1.16$: Nivel de confianza

$p = 0.5$: Probabilidad de éxito

$q = 0.5$: Probabilidad de fracaso

$e = 0.6$: precisión (error muestral máximo admisible)

$n = 632$: Población

$$M = \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{e^2(n-1) + z^2 \cdot p \cdot q} \quad M = \frac{1.16^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.6^2 (632-1) + 1.16^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = 247$$

Tabla Nº 3: Muestra de los usuarios de la Municipalidad distrital de Santa Rosa

Nº	Registro de expedientes mensual	Usuarios	Constante	Muestra
1	Abril	230	0.39	90
2	Mayo	222		87
3	Junio	180		70
Total		632		247

Fuente: Estudios realizados

Elaborado por: Christian Tenorio Gamboa.

La muestra fue conformada por 247 usuarios que acuden a la municipalidad Distrital de Santa Rosa.

Muestreo probabilístico

Valderrama (2013) cita Gomero (1997) quien cita Rojas Soriano sostiene “en el muestreo probabilístico, las unidades de análisis u observación” (personas, viviendas, etc.) son seleccionadas en forma aleatoria, es decir, al azar, cada elemento tiene la misma probabilidad de ser elegido y es posible conocer el error de muestreo, o sea, la diferencia entre el estimador y el parámetro (p. 189).

Para Córdova (2003), “Se llama muestreo probabilístico a todo proceso que asegure en cualquier momento del mismo igual probabilidad de ser incluidos en la muestra a todos los elementos que pertenezcan a la población en dicho momento. A la muestra probabilística se le denomina también muestreo aleatorio” (p. 342).

En el estudio de la problemática de la calidad de servicio de atención y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa. Se utilizó el

Muestreo Probabilístico aleatorio estratificado para determinar la muestra de la población.

Para lo cual se aplicó la siguiente formula:

$$F = \frac{N_h \cdot N}{N}$$

Donde:

F = factor de distribución

N_h = subpoblación o grupo

N = población total

n = muestra

$$F_u = n/N = 247/632 = 0.39$$

$$f = \frac{247}{632} \cdot n = 0.39$$

Explicando:

1. Se logra el valor porcentual del estrato, dividiendo el número de usuarios entre la población total. Ejm., se tiene $247/632 = 0.39$ y se ha obtenido la “fracción de afijación”.
2. Esta fracción de afijación se multiplica por el total de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Instrumentos de recolección de datos

Valderrama (2013) conceptualiza el instrumento de recolección de datos como: Los instrumentos son los medios materiales que emplea el investigador para recoger y almacenar la información. Pueden ser formularios, pruebas de conocimientos o escalas de actitudes, como likers, semántico y de Guttman; también pueden ser listas de chequeo, inventarios, cuadernos de campo (...) (p. 195).

Las principales técnicas que han sido utilizados en este estudio de investigación son:

- Entrevista. Para recolectar las informaciones necesarias a través de las opiniones manifestadas por los entrevistados, para su análisis y obtener conclusiones del estudio.
- Encuesta. Para recopilar todas las informaciones necesarias para su análisis y sacar conclusiones del mismo sobre la problemática del estudio.

Instrumentos:

Los instrumentos empleados son los siguientes:

- Guía de entrevista.
- Cuestionario de encuesta.

Validez del instrumento de medición

Valderrama (2013) cita a La Torre (2007) quien menciona:

Se entiende por validez el grado en que la medida refleja con exactitud el rasgo, característica o dimensión que se pretende medir (...). La validez se da en diferentes grados y es necesario caracterizar el tipo de validez de la prueba (p. 74).

La validez se realizará a través de juicio de tres expertos con grado académico de magister o doctor, dos temáticos y un metodólogo.

Confiabilidad del instrumento de medición

Valderrama (2013) sostiene:

Un instrumento es confiable o fiable si produce resultados consistentes cuando se aplica en diferentes ocasiones (estabilidad o reproducibilidad (replica)). Esquemáticamente, se evalúa administrando el instrumento a una misma muestra de sujetos, ya sea en dos ocasiones diferentes (confiabilidad interobservador) (...) (p. 215)

Cuando tengo un instrumento validado y radica cuando el cuestionario no tiene validez entonces trabajamos con una prueba piloto si las respuestas son semejantes, similares o iguales.

2.6 Métodos de análisis de datos

Para este procedimiento se utilizó el programa Excel, SPSS, versión 22, Servqual y alfa chonbach. Estas herramientas ayudan en recopilación y el proceso de la información para evaluar y analizar la variable: calidad de servicio de atención y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital Santa Rosa.

2.7 Aspectos éticos

Los datos recogidos para esta investigación son fidedignos porque corresponden a la muestra en su entorno, donde el anonimato de los individuos encuestados está garantizado, así como respetar los derechos de autor entre otros.

III. RESULTADOS

Respuesta de la Entrevista

1.- Referente a la entrevista de la pregunta uno “¿considera Ud., que el servicio de atención en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa es importante?”

Pacheco, Barraza, y Encalada (2017), respondieron que sí es importante atender los pedidos y tramites realizado por los vecinos brindando un buen trato, porque representa la imagen de la institución por la gestión optimizada.

2.- Referente a la entrevista de la pregunta dos “¿considera Ud. ¿Que la satisfacción del usuario en la municipalidad Distrital de Santa Rosa es Importante?”

Pacheco, Barraza, y Encalada (2017), opinan que sí es importante, por lo que se brinda servicios a los vecinos que debe ser eficientes para satisfacer sus necesidades y expectativas de los mismos, lo cual manifiesta la calidad de servicio prestado por los colaboradores de la entidad.

3.- Referente a la entrevista de la pregunta tres “¿es poco la atención que recibe cuando realiza alguna gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa?”

Pacheco (2017), respondió “no, me dan la información completa”. Por otro lado, Barraza (20017), opina que “es poco cuando hay demora en resolver tramites, descoordinación y por la falta de interés del personal que atiende”. A su vez, Encalada (2017), manifiesta que “sí, debido a no contar con el personal suficiente en cada área de la entidad.

4.- Referente a la entrevista de la pregunta cuatro “¿considera Ud. ¿Qué volvería a realizar alguna gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa?”

Pacheco, Barraza, y Encalada (2017), respondieron que sí, por ser vecina del Distrito, porque la atención es inmediata en plataforma como en las gerencias, por ser necesario la atención a diversas cosas y/o asuntos de envergadura Municipal necesaria para ambos.

5.- Referente a la entrevista de la pregunta cinco “¿cree que es necesario la capacitación del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, para mejorar la calidad de atención?”

Pacheco, Barraza, y Encalada (2017), opinaron que sí, continuamente hasta brindar un servicio eficiente al 100%, que es necesario la capacitación para la buena atención en los trámites administrativos dentro de los plazos sujetos a la ley, para brindar una mejor atención a los usuarios.

6.- Referente a la entrevista de la pregunta seis “¿considera Ud. ¿Que los gerentes y sub gerentes de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa deberían de estar al tanto de todo lo que hace el personal?”

Pacheco, Barraza, y Encalada (2017), manifestaron que sí, para poder orientar el trabajo, sobre todo en el cumplimiento de los tramites de los expedientes hasta su archivamiento y para supervisar las funciones de cada colaborador de la entidad.

7.- Referente a la entrevista de la pregunta siete “¿cree que es necesario la capacitación del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, para mejorar la calidad de atención mediante correo electrónico?”

Pacheco (2017), respondió que no, debe ser presencial para que todos participen y llevar el control. Por otro lado, Barraza, y Encalada (2017), opinaron que sí, es necesario dicha capacitación ya que ahorra el tiempo al usuario y porque sería más didáctico para todo el personal de la institución.

8.- Referente a la entrevista de la pregunta ocho “¿recomendaría gestionar algún trámite administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa? Si o no ¿Por qué?”

Pacheco, Barraza, y Encalada (2017), respondieron que sí, es el derecho de todos los vecinos, porque la atención al público usuario es inmediata en los expedientes que se tramitan y porque es necesario para la entidad Municipal atender los requerimientos solicitados por los diversos usuarios.

Resultados de la Encuesta

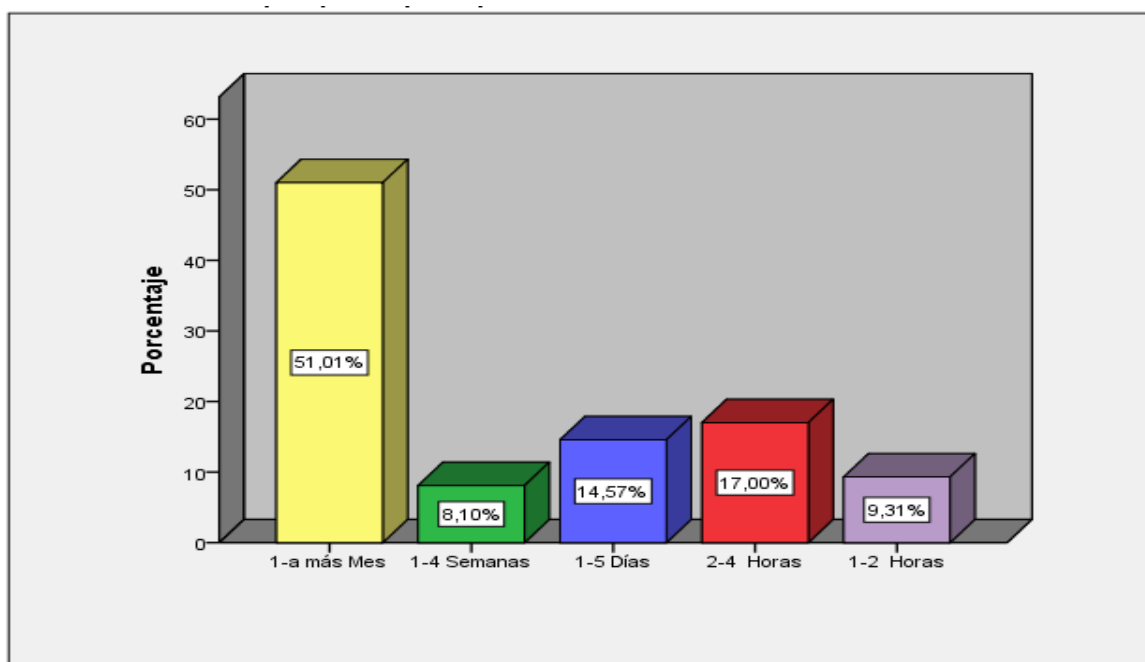
Tabla de frecuencia

1.- El Tiempo de espera para recibir el servicio adecuado en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa en el año 2017, respondieron de la siguiente manera:

TABLA N° 4: Resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1-a más Mes	126	51,0	51,0	51,0
1-4 Semanas	20	8,1	8,1	59,1
1-5 Días	36	14,6	14,6	73,7
2-4 Horas	42	17,0	17,0	90,7
1-2 Horas	23	9,3	9,3	100,0
Total	247	100,0	100,0	

FIGURA N° 1



Fuente: Municipalidad Distrital de Santa Rosa
Elaborado por: Christian Tenorio Gamboa

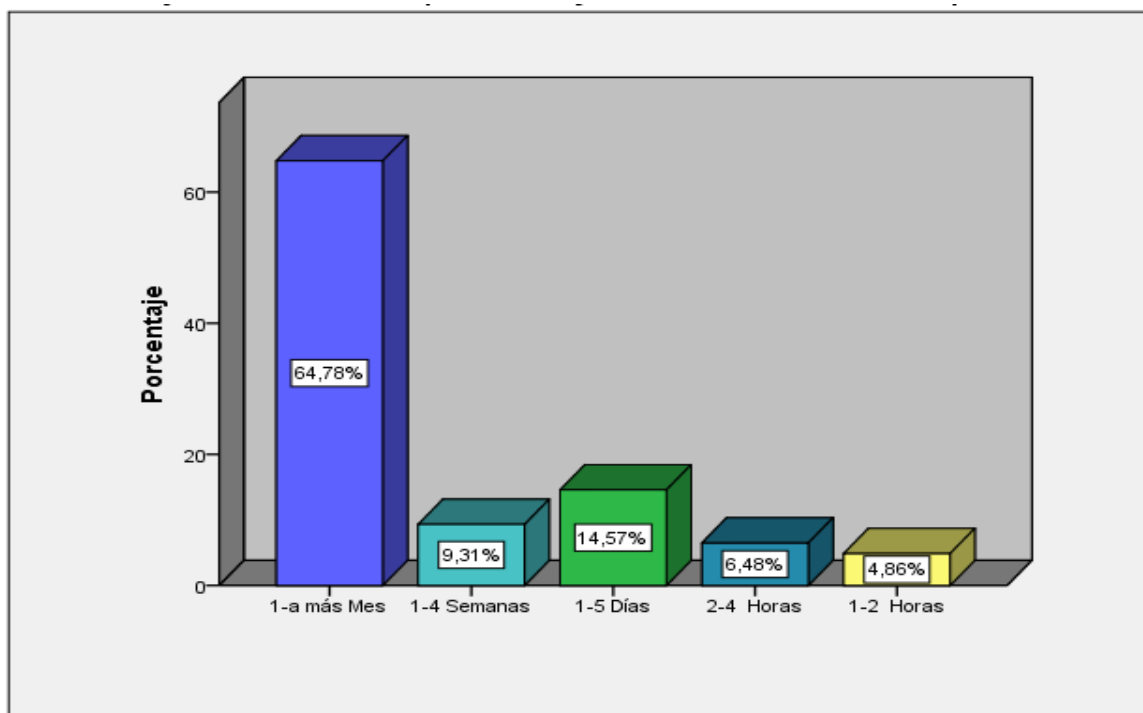
En la figura 1, se puede observar que del 100 % de las personas encuestadas el 51,01 % de las personas manifestaron que de 1 a más meses fue la espera que tuvieron que hacer para recibir el servicio adecuado en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa en el año 2017, determinándose de esta manera que es mayor el porcentaje de esperas con respecto a la ley de transparencia.

2.- El tiempo en que concluyeron los trabajadores un servicio en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa en el año 2017.

TABLA N° 5: Resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1-a más Mes	160	64,8	64,8	64,8
1-4 Semanas	23	9,3	9,3	74,1
1-5 Días	36	14,6	14,6	88,7
2-4 Horas	16	6,5	6,5	95,1
1-2 Horas	12	4,9	4,9	100,0
Total	247	100,0	100,0	

FIGURA N° 2



Fuente: Municipalidad Distrital de Santa Rosa
Elaborado por: Christian Tenorio Gamboa

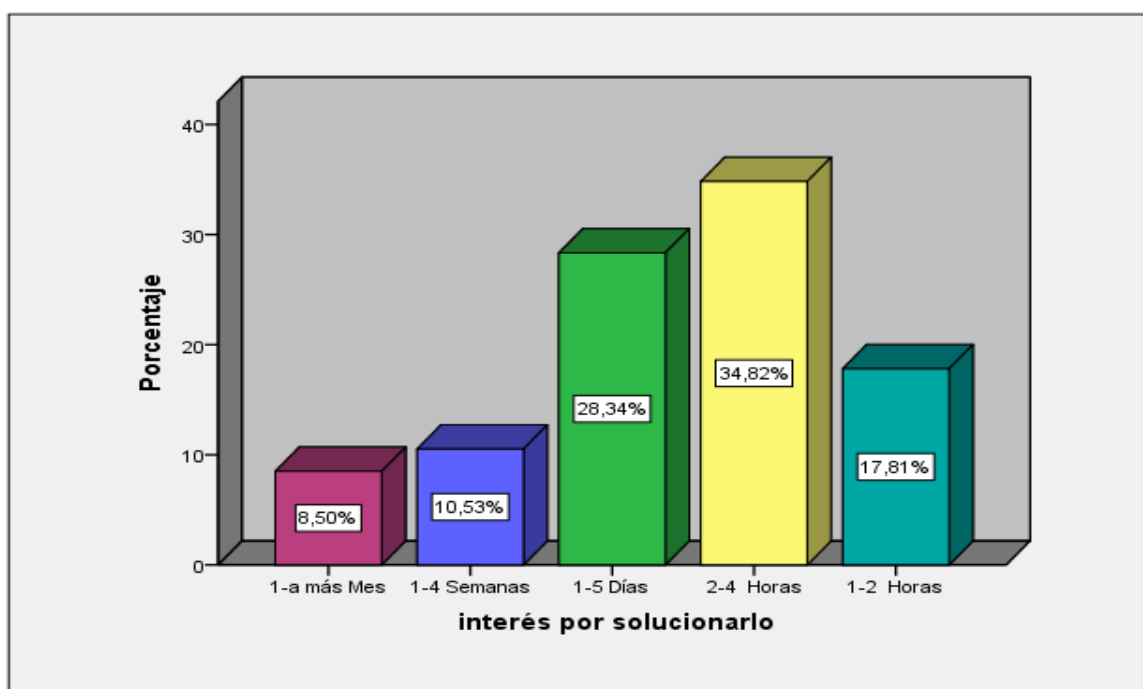
En la figura 2, se puede observar que del 100 % de las personas encuestadas el 64,78 % de las personas manifestaron que de 1 a más meses fue el tiempo en que concluyeron los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa en el año 2017, un servicio respecto a su petición que realizaron como administrados, siendo esto un porcentaje elevado con respecto a los plazos del TUPA de la Municipalidad.

3.- El tiempo en que se demoraron los trabajadores del municipio para solucionar un problema.

TABLA N° 6: Resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1-a más Mes	21	8,5	8,5	8,5
1-4 Semanas	26	10,5	10,5	19,0
1-5 Días	70	28,3	28,3	47,4
2-4 Horas	86	34,8	34,8	82,2
1-2 Horas	44	17,8	17,8	100,0
Total	247	100,0	100,0	

FIGURA N° 3



Fuente: Municipalidad Distrital de Santa Rosa
Elaborado por: Christian Tenorio Gamboa

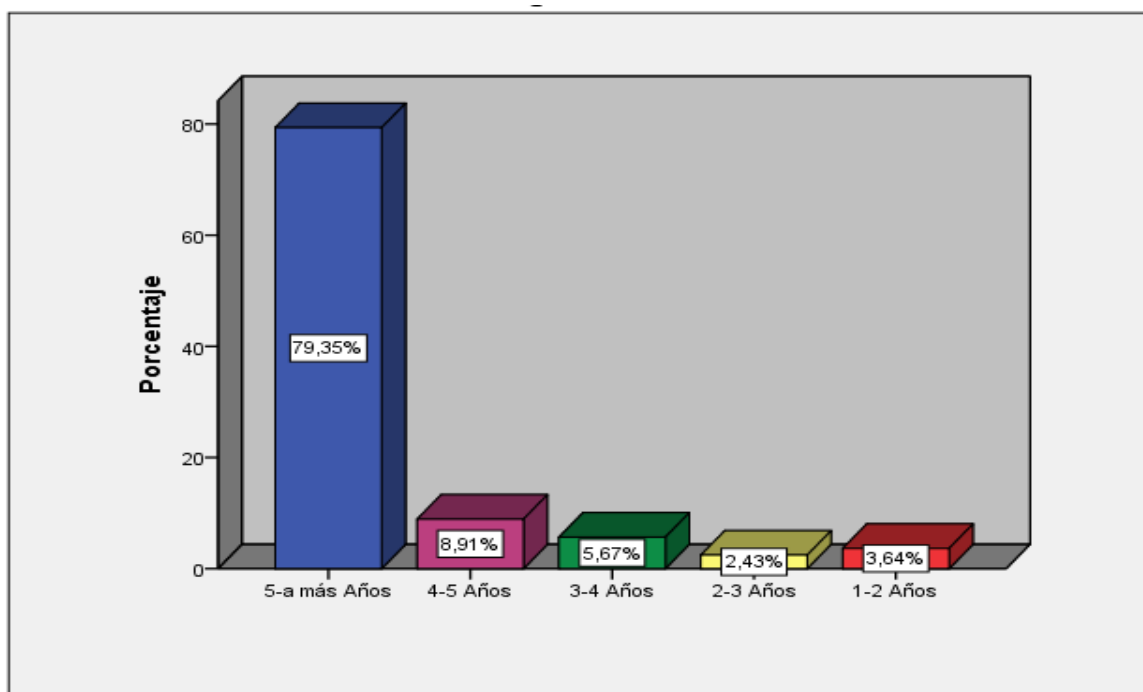
En la figura 3, se puede observar que del 100 % de las personas encuestadas el 34,82 % de las personas manifestaron que de 2-4 horas fue el tiempo en que se demoraron los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa en el año 2017, para solucionar un problema respecto a la gestión que realizaron en la entidad, siendo este un indicador que si son resueltos los problemas que pudieran tener los administrados.

4.- Antigüedad de los equipos de cómputo de la municipalidad.

TABLA N° 7: Resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 5-a más Años	196	79,4	79,4	79,4
4-5 Años	22	8,9	8,9	88,3
3-4 Años	14	5,7	5,7	93,9
2-3 Años	6	2,4	2,4	96,4
1-2 Años	9	3,6	3,6	100,0
Total	247	100,0	100,0	

FIGURA N° 4



Fuente: Municipalidad Distrital de Santa Rosa
Elaborado por: Christian Tenorio Gamboa

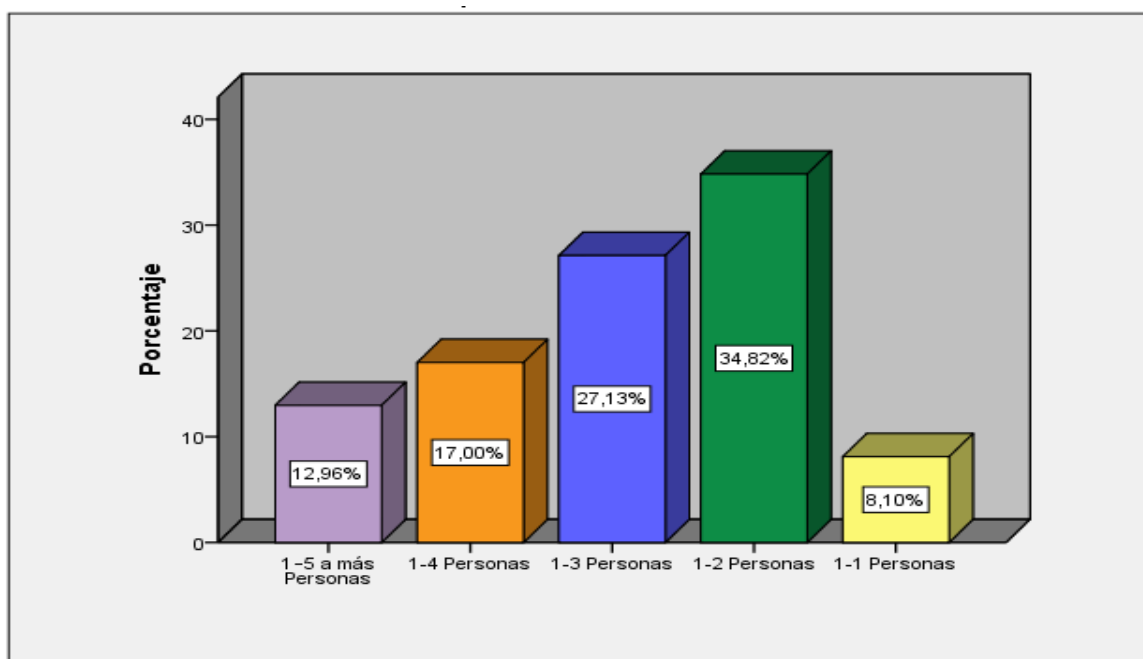
En la figura 4, se puede observar que del 100 % de las personas encuestadas el 79,35 % de las personas manifestaron que de 5 a más años es la antigüedad de los equipos de cómputo de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa en el año 2017, siendo en su mayoría casi desfasadas.

5.- La comunicación de Los trabajadores del Municipio a los usuarios el tiempo establecido para cada trámite.

TABLA N° 8: Resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1-5 a más Personas	32	13,0	13,0	13,0
1-4 Personas	42	17,0	17,0	30,0
1-3 Personas	67	27,1	27,1	57,1
1-2 Personas	86	34,8	34,8	91,9
1-1 Personas	20	8,1	8,1	100,0
Total	247	100,0	100,0	

FIGURA N° 5



Fuente: Municipalidad Distrital de Santa Rosa
Elaborado por: Christian Tenorio Gamboa

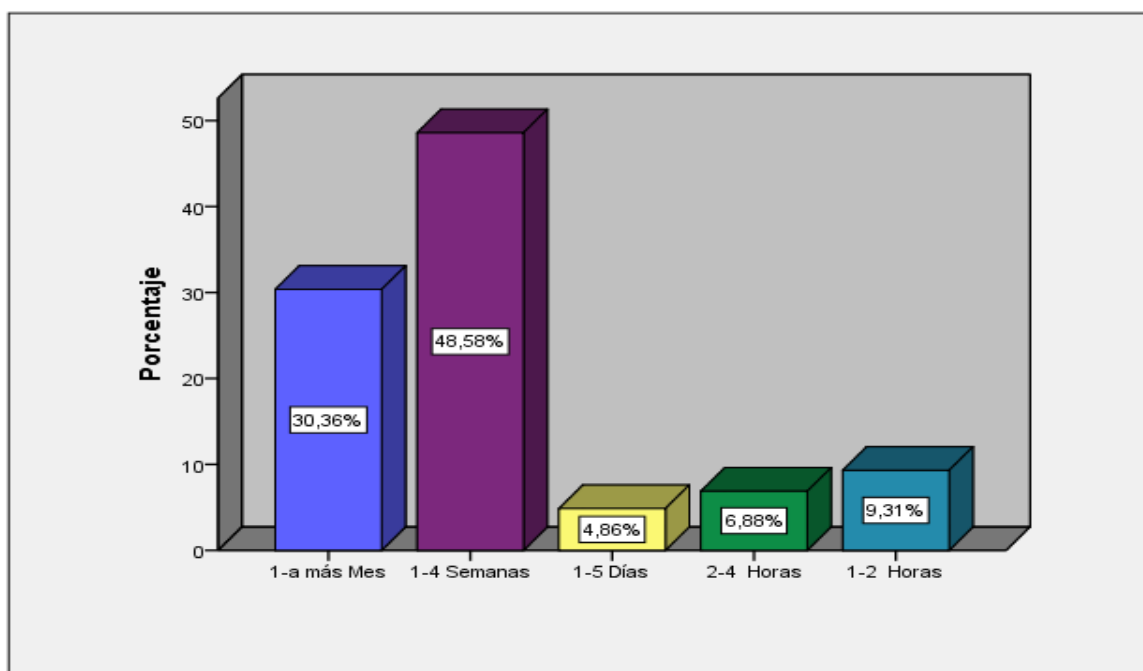
En la figura 5, se puede observar que del 100 % de las personas encuestadas el 34,82 % de las personas manifestaron que solo 1 de cada 5 a más trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa en el año 2017, le han comunicado de manera adecuada el tiempo establecido para cada trámite.

6.- El tiempo en que se demoran los trabajadores del Municipio para ofrecer un servicio a los usuarios.

TABLA N° 9: Resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1-a más Mes	75	30,4	30,4	30,4
	1-4 Semanas	120	48,6	48,6	78,9
	1-5 Días	12	4,9	4,9	83,8
	2-4 Horas	17	6,9	6,9	90,7
	1-2 Horas	23	9,3	9,3	100,0
	Total	247	100,0	100,0	

FIGURA N° 6



Fuente: Municipalidad Distrital de Santa Rosa
Elaborado por: Christian Tenorio Gamboa

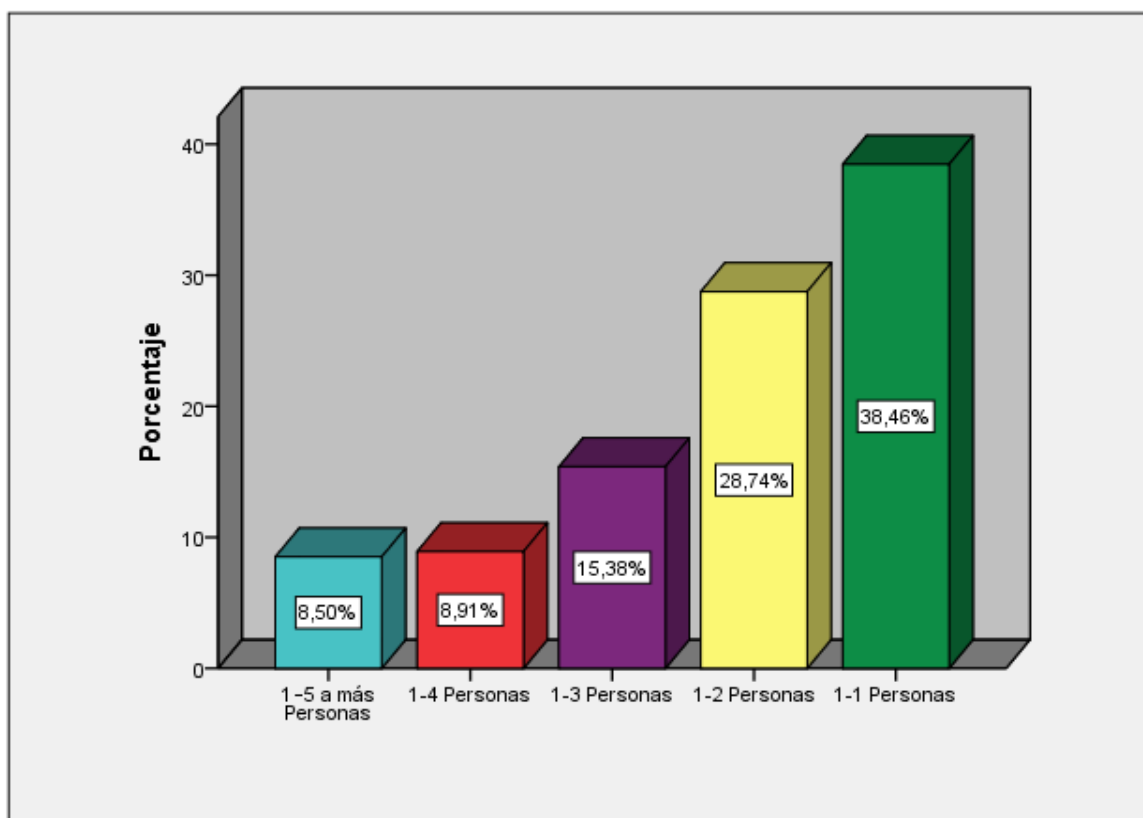
En la figura 6, se puede observar que del 100 % de las personas encuestadas el 48,58 % de las personas manifestaron que de 1 a más meses fue el tiempo en que se demoran los trabajadores la Municipalidad Distrital de Santa Rosa en el año 2017, para ofrecer un servicio adecuado a los usuarios.

7.- Disposición de las personas de la Municipalidad para ayudar a los usuarios.

TABLA N° 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1-5 a más Personas	21	8,5	8,5	8,5
	1-4 Personas	22	8,9	8,9	17,4
	1-3 Personas	38	15,4	15,4	32,8
	1-2 Personas	71	28,7	28,7	61,5
	1-1 Personas	95	38,5	38,5	100,0
	Total	247	100,0	100,0	

FIGURA N° 7



Fuente: Municipalidad Distrital de Santa Rosa
Elaborado por: Christian Tenorio Gamboa

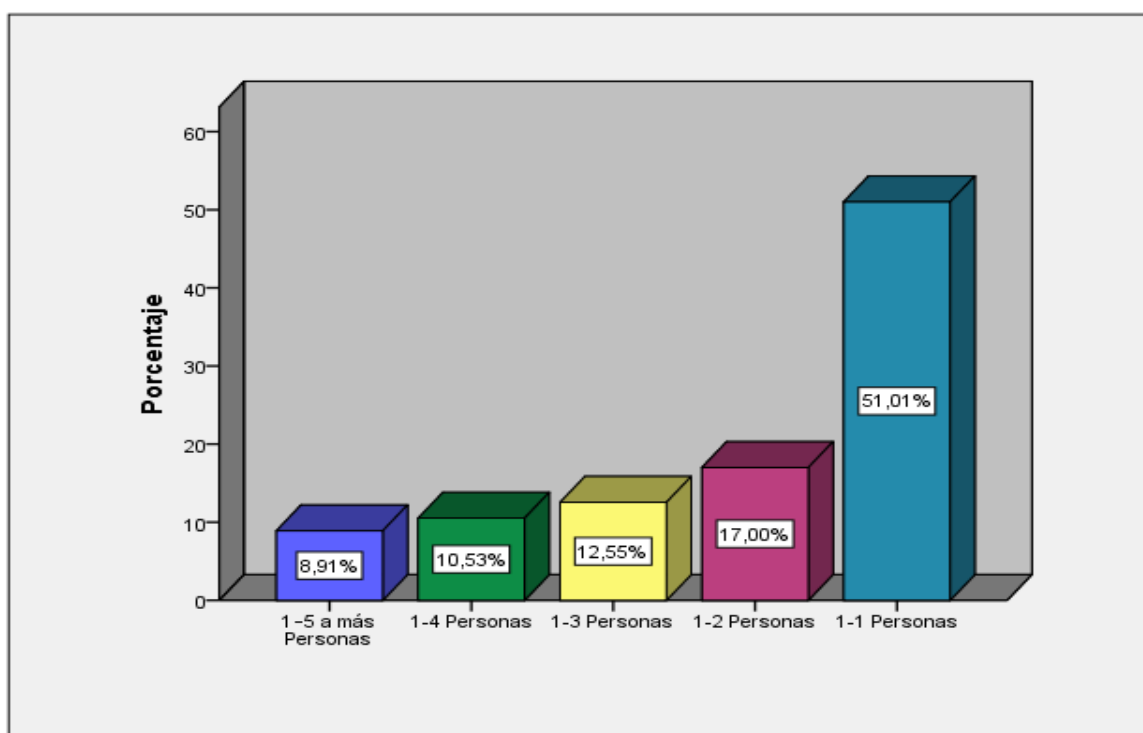
En la figura 7, se puede observar que del 100 % de las personas encuestadas el 38,46 % de las personas manifestaron que solo 1 de cada 5 a más personas de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa en el año 2017, estaban dispuestos a ayudar a los usuarios en algún trámite.

8.- La trasmisión de confianza de los trabajadores de la municipalidad a los usuarios.

TABLA N° 11: Resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1-5 a más Personas	22	8,9	8,9	8,9
1-4 Personas	26	10,5	10,5	19,4
1-3 Personas	31	12,6	12,6	32,0
1-2 Personas	42	17,0	17,0	49,0
1-1 Personas	126	51,0	51,0	100,0
Total	247	100,0	100,0	

FIGURA N° 8



Fuente: Municipalidad Distrital de Santa Rosa
Elaborado por: Christian Tenorio Gamboa

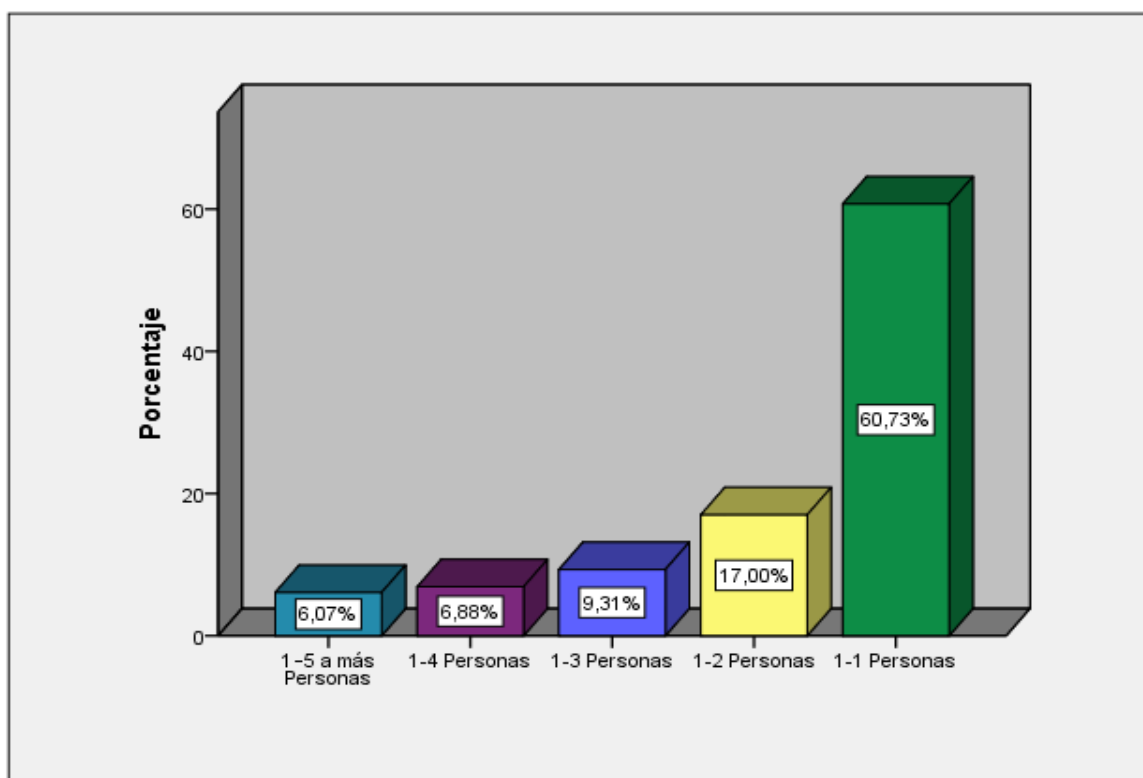
En la figura 8, se puede observar que del 100 % de las personas encuestadas el 51,01 % de las personas manifestaron que solo 1 de cada 5 a más personas de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa en el año 2017, transmiten confianza para ayudar a los usuarios.

9.- Personas de la Municipalidad que demuestran un trato amable y cortés con los usuarios.

TABLA N° 12: Resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1-5 a más Personas	15	6,1	6,1	6,1
1-4 Personas	17	6,9	6,9	13,0
1-3 Personas	23	9,3	9,3	22,3
1-2 Personas	42	17,0	17,0	39,3
1-1 Personas	150	60,7	60,7	100,0
Total	247	100,0	100,0	

FIGURA N° 9



Fuente: Municipalidad Distrital de Santa Rosa
Elaborado por: Christian Tenorio Gamboa

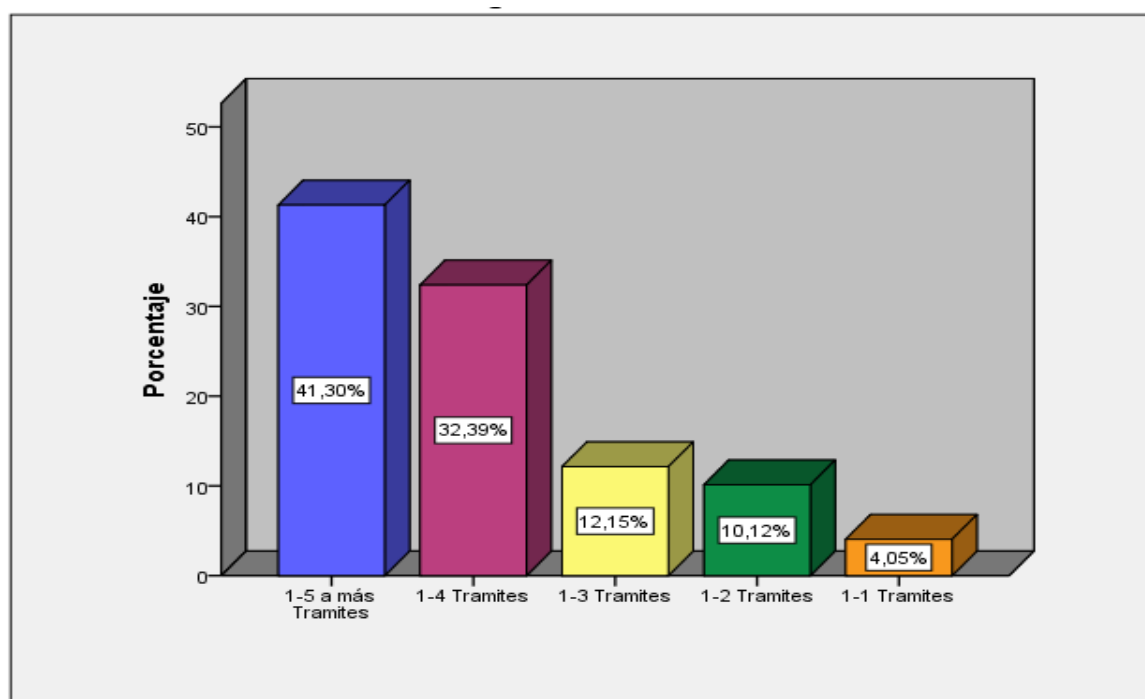
En la figura 9, se puede observar que del 100 % de las personas encuestadas el 60,73 % de las personas manifestaron que solo 1 de cada 5 personas de la a Municipalidad Distrital de Santa Rosa en el año 2017, demostraron un trato amable y cortés con los usuarios.

10.- Seguridad en los trámites realizados en la entidad.

TABLA N° 12: Resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1-5 a más Tramites	102	41,3	41,3	41,3
	1-4 Tramites	80	32,4	32,4	73,7
	1-3 Tramites	30	12,1	12,1	85,8
	1-2 Tramites	25	10,1	10,1	96,0
	1-1 Tramites	10	4,0	4,0	100,0
	Total	247	100,0	100,0	

FIGURA N° 10



Fuente: Municipalidad Distrital de Santa Rosa
Elaborado por: Christian Tenorio Gamboa

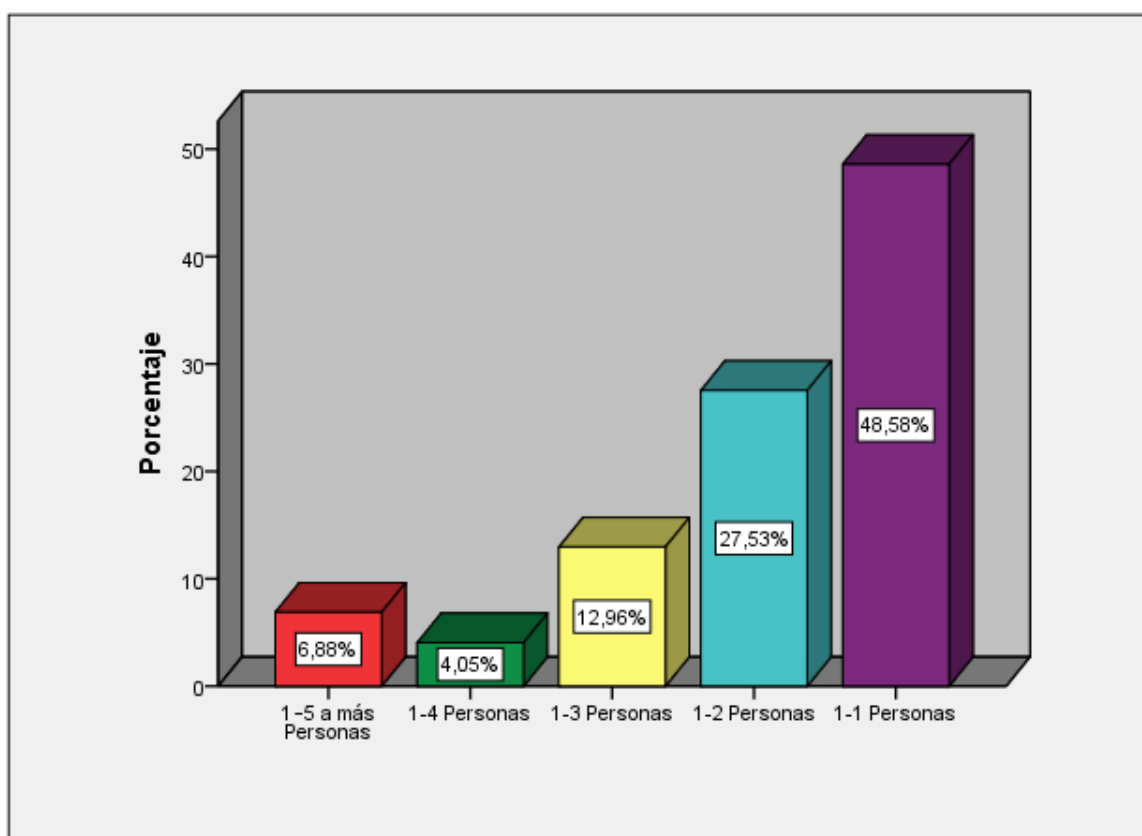
En la figura 10, se puede observar que del 100 % de las personas encuestadas el 41,30 % de las personas manifestaron que solo 1 de cada 5 a más trámites realizados en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa en el año 2017, sintió seguridad en sus trámites al hacerlo en la entidad.

11.- La Orientación y explicación sobre los trámites a realizar en la municipalidad.

TABLA N° 14: Resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1-5 a más Personas	17	6,9	6,9	6,9
	1-4 Personas	10	4,0	4,0	10,9
	1-3 Personas	32	13,0	13,0	23,9
	1-2 Personas	68	27,5	27,5	51,4
	1-1 Personas	120	48,6	48,6	100,0
	Total	247	100,0	100,0	

FIGURA N° 11



Fuente: Municipalidad Distrital de Santa Rosa
Elaborado por: Christian Tenorio Gamboa

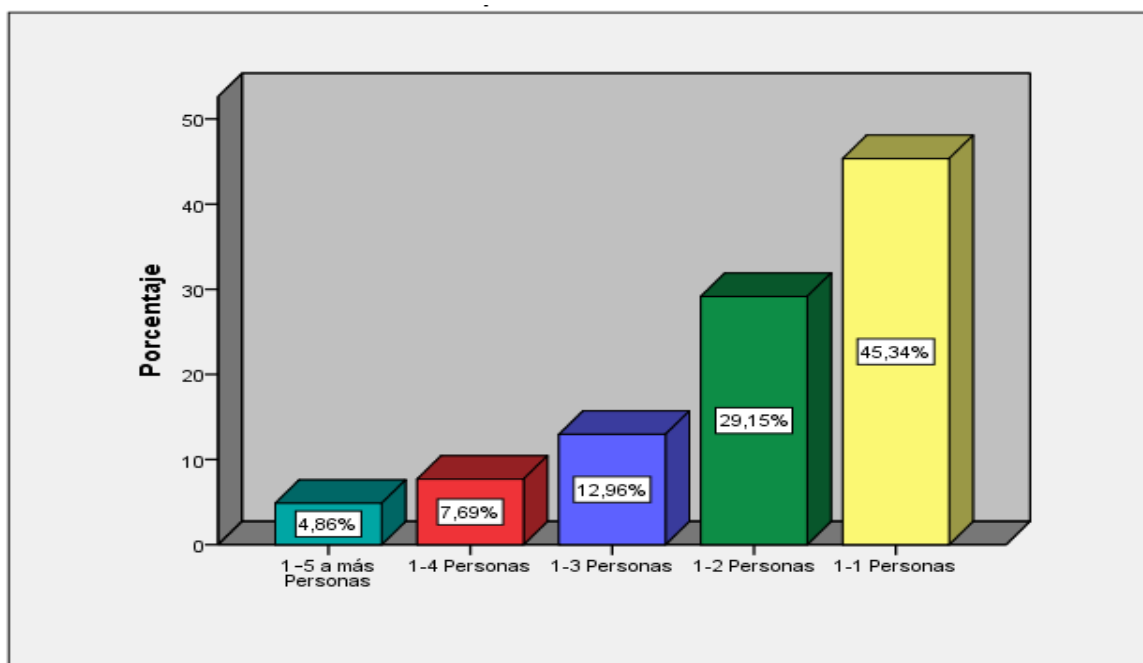
En la figura 11, se puede observar que del 100 % de las personas encuestadas el 48,58 % de las personas manifestaron que solo 1 de cada 5 a más personas de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa en el año 2017, fueron orientados y explicados sobre los trámites a realizar en la entidad.

12.- La atención personalizada brindada a los usuarios de la municipalidad.

TABLA N° 15: Resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1-5 a más Personas	12	4,9	4,9	4,9
1-4 Personas	19	7,7	7,7	12,6
1-3 Personas	32	13,0	13,0	25,5
1-2 Personas	72	29,1	29,1	54,7
1-1 Personas	112	45,3	45,3	100,0
Total	247	100,0	100,0	

FIGURA N° 12



Fuente: Municipalidad Distrital de Santa Rosa
Elaborado por: Christian Tenorio Gamboa

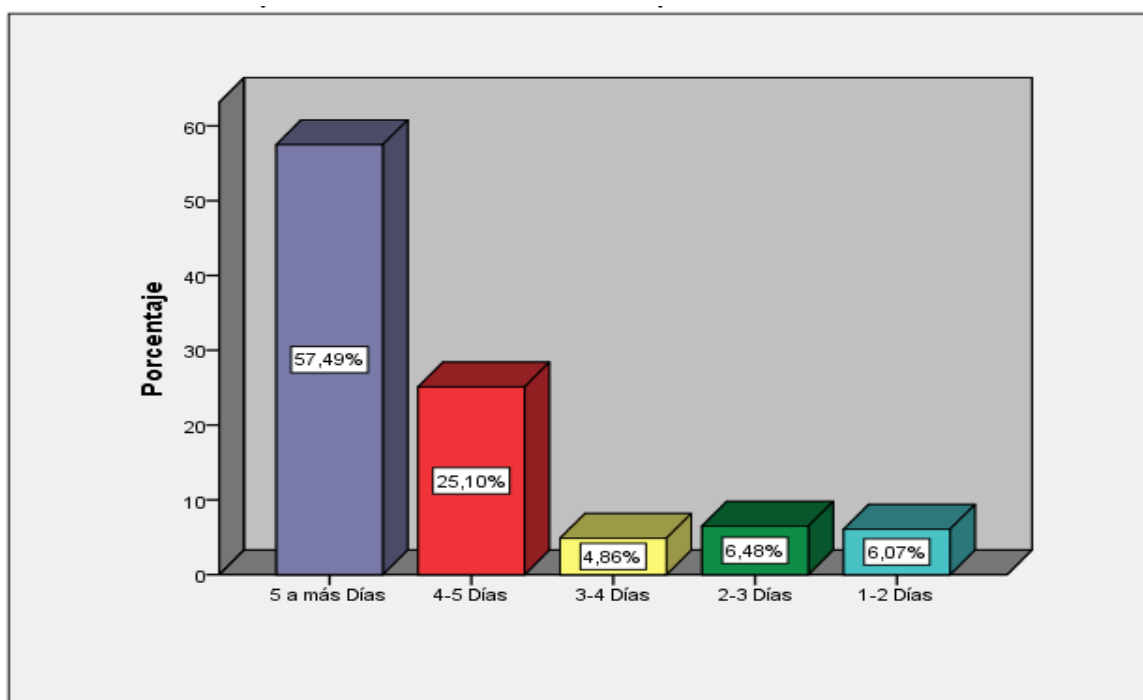
En la figura 12, se puede observar que del 100 % de las personas encuestadas el 45,34 % de las personas manifestaron que solo 1 de cada 5 a más personas de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa en el año 2017, brindan la atención personalizada a los usuarios de la entidad.

13. El tiempo en que se comunica a los usuarios el día que no habrá atención en la municipalidad.

TABLA N° 16: Resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 5 a más Días	142	57,5	57,5	57,5
4-5 Días	62	25,1	25,1	82,6
3-4 Días	12	4,9	4,9	87,4
2-3 Días	16	6,5	6,5	93,9
1-2 Días	15	6,1	6,1	100,0
Total	247	100,0	100,0	

FIGURA N° 13



Fuente: Municipalidad Distrital de Santa Rosa
Elaborado por: Christian Tenorio Gamboa

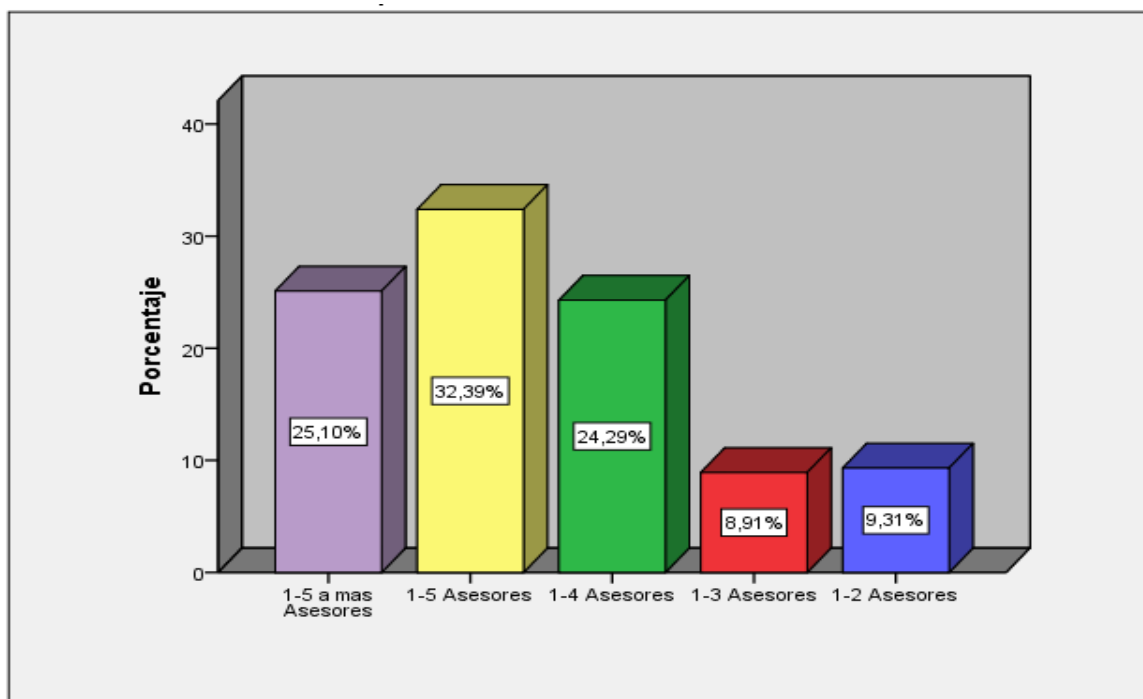
En la figura 13, se puede observar que del 100 % de las personas encuestadas el 57,49 % de las personas manifestaron que con 5 días a mas son comunicados que no habrá atención en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa en el año 2017.

14.- Asesores de la municipalidad que ofrecen una atención personalizada a los usuarios.

TABLA N° 14: Resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1-5 a más Asesores	62	25,1	25,1	25,1
1-5 Asesores	80	32,4	32,4	57,5
1-4 Asesores	60	24,3	24,3	81,8
1-3 Asesores	22	8,9	8,9	90,7
1-2 Asesores	23	9,3	9,3	100,0
Total	247	100,0	100,0	

FIGURA N° 14



Fuente: Municipalidad Distrital de Santa Rosa
Elaborado por: Christian Tenorio Gamboa

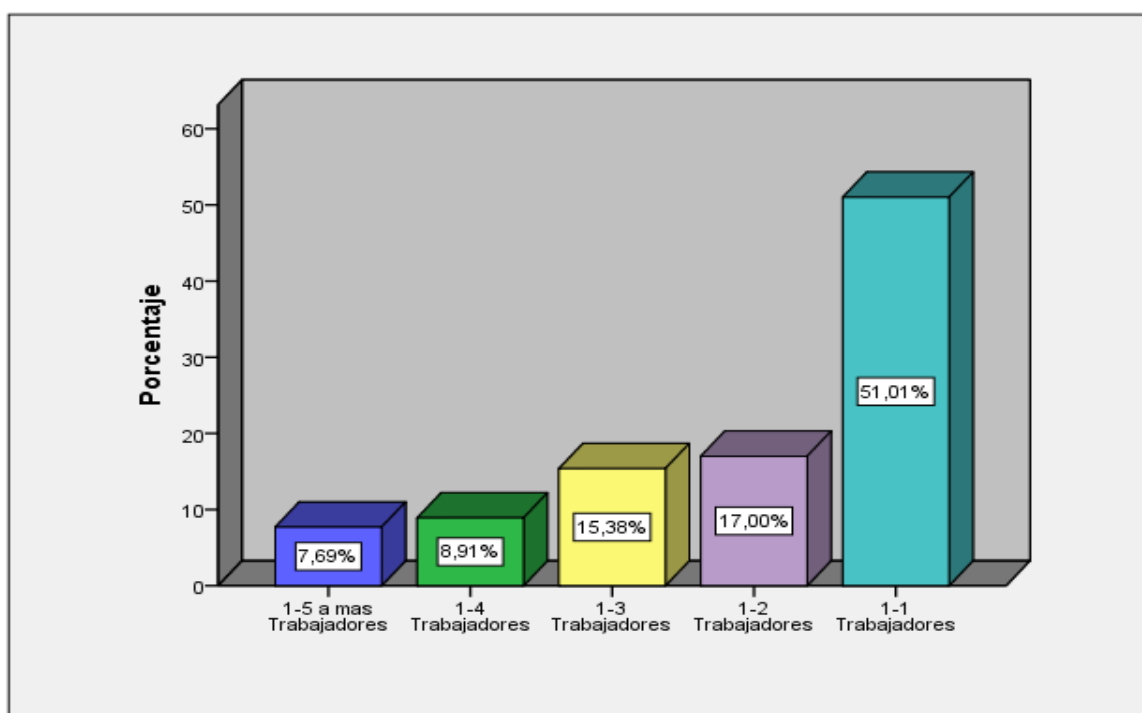
En la figura 14, se puede observar que del 100 % de las personas encuestadas el 32,39 % de las personas manifestaron que 1 de cada 5 a más asesores de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa en el año 2017, ofrecen una atención personalizada a los usuarios.

15.- El interés prestado por parte de los trabajadores de la municipalidad para brindar un buen servicio.

TABLA N° 18: Resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1-5 a más Trabajadores	19	7,7	7,7	7,7
1-4 Trabajadores	22	8,9	8,9	16,6
1-3 Trabajadores	38	15,4	15,4	32,0
1-2 Trabajadores	42	17,0	17,0	49,0
1-1 Trabajadores	126	51,0	51,0	100,0
Total	247	100,0	100,0	

FIGURA N° 15



Fuente: Municipalidad Distrital de Santa Rosa
Elaborado por: Christian Tenorio Gamboa

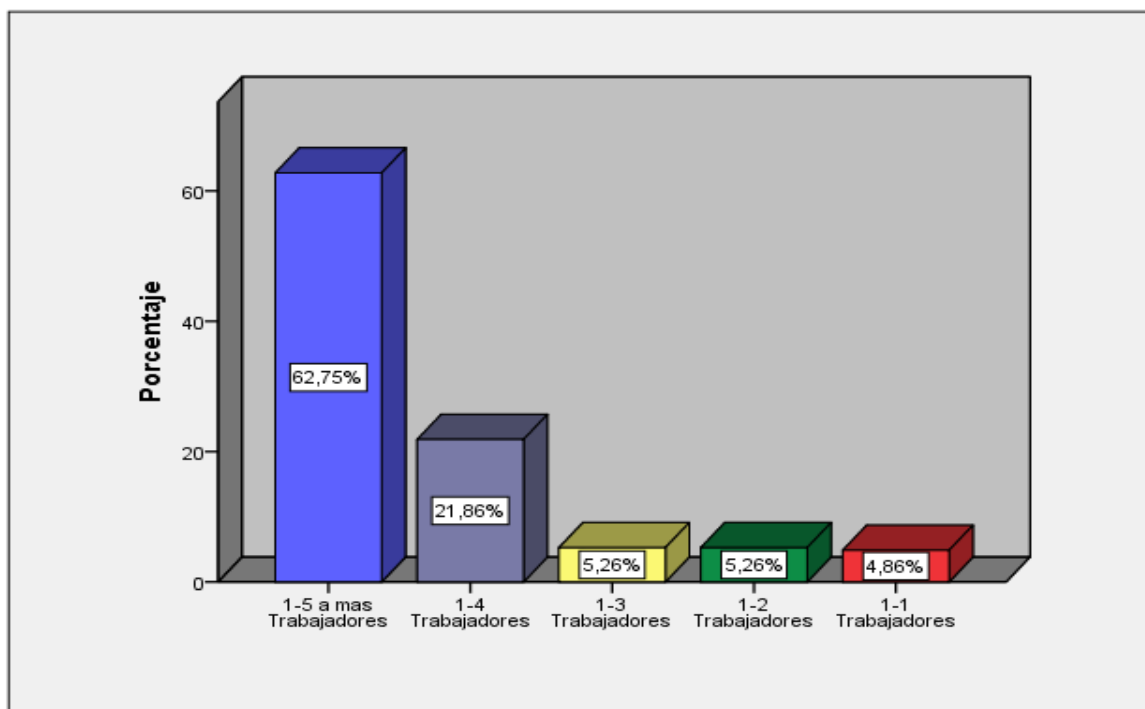
En la figura 15, se puede observar que del 100 % de las personas encuestadas el 51,01 % de las personas manifestaron que 1 de cada 5 a más trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa en el año 2017, muestran interés por brindar un buen servicio.

16.- La advertencia de los trabajadores del Municipio de las necesidades de los usuarios.

TABLA N° 19: Resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1-5 a más Trabajadores	155	62,8	62,8	62,8
1-4 Trabajadores	54	21,9	21,9	84,6
1-3 Trabajadores	13	5,3	5,3	89,9
1-2 Trabajadores	13	5,3	5,3	95,1
1-1 Trabajadores	12	4,9	4,9	100,0
Total	247	100,0	100,0	

FIGURA N° 16



Fuente: Municipalidad Distrital de Santa Rosa
Elaborado por: Christian Tenorio Gamboa

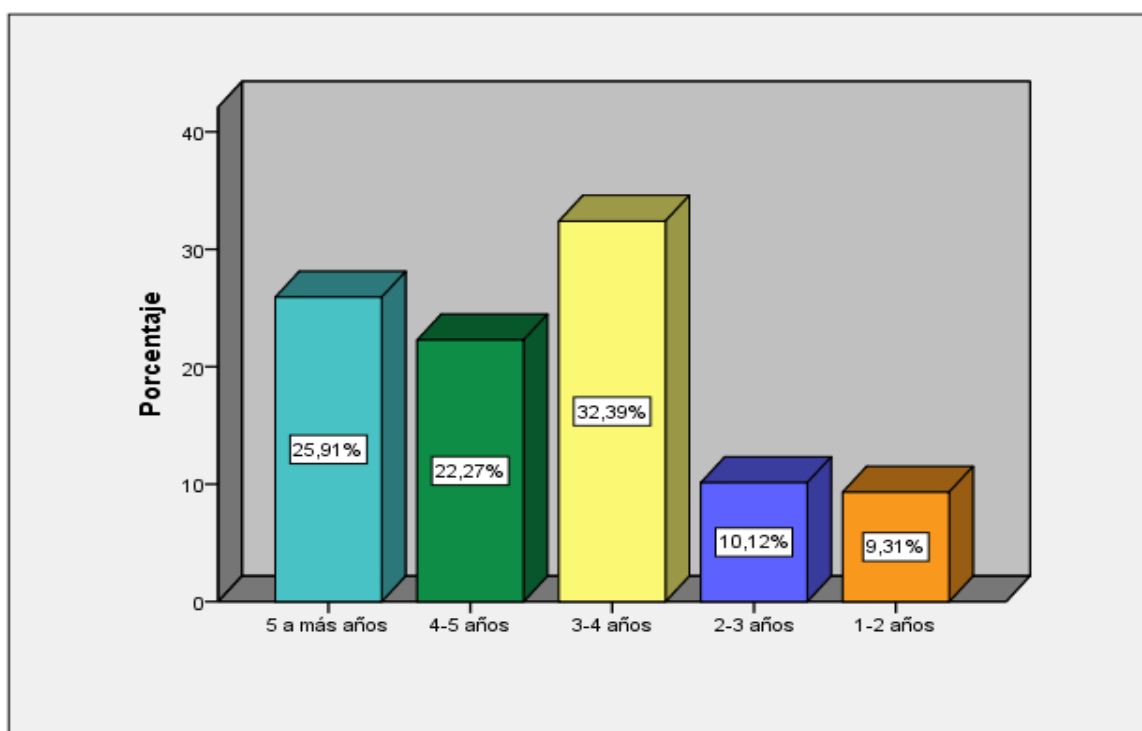
En la figura 16, se puede observar que del 100 % de las personas encuestadas el 62,75 % de las personas manifestaron que 1 de cada 5 a más trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa en el año 2017, advierten las necesidades de los usuarios en la entidad.

17.- La antigüedad de las instalaciones físicas de la municipalidad distrital de Santa Rosa.

TABLA N° 20: Resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 5 a más años	64	25,9	25,9	25,9
4-5 años	55	22,3	22,3	48,2
3-4 años	80	32,4	32,4	80,6
2-3 años	25	10,1	10,1	90,7
1-2 años	23	9,3	9,3	100,0
Total	247	100,0	100,0	

FIGURA N° 17



Fuente: Municipalidad Distrital de Santa Rosa
Elaborado por: Christian Tenorio Gamboa

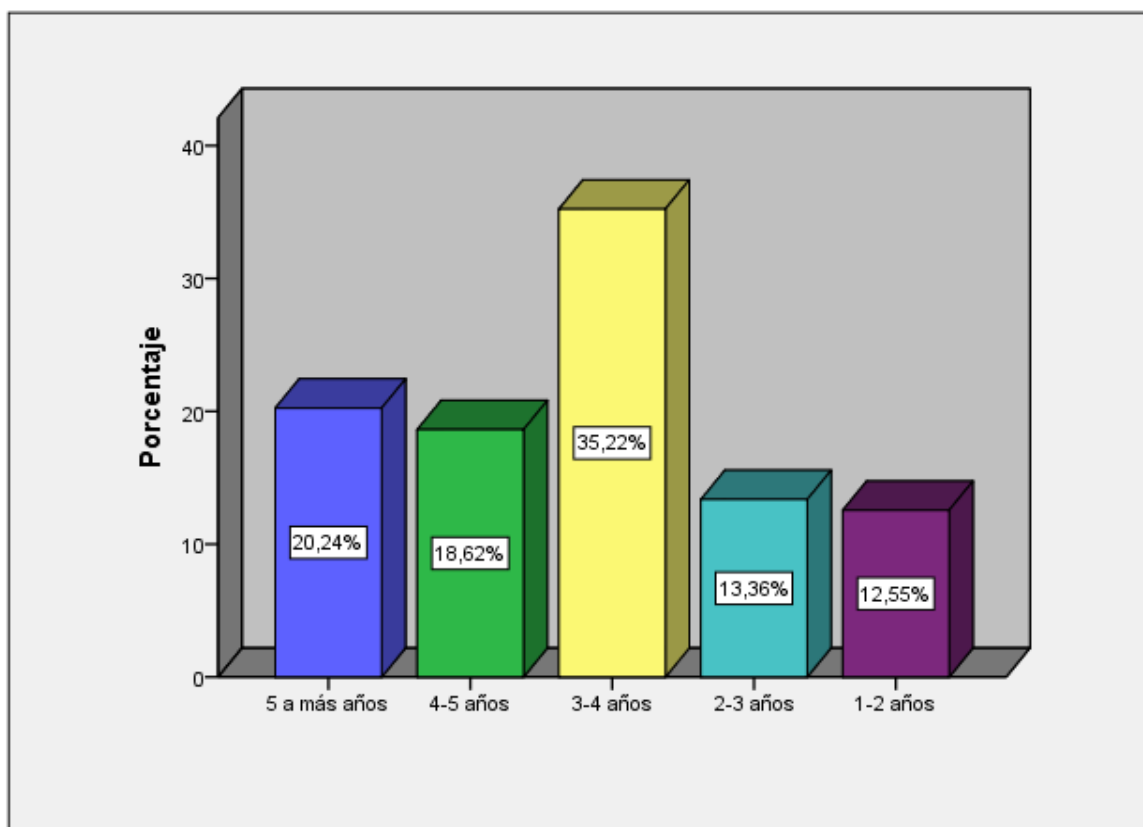
En la figura 17, se puede observar que del 100 % de las personas encuestadas el 32,39 % de las personas manifestaron que de 5 a más años de antigüedad son las instalaciones físicas de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa en el año 2017.

18.- La antigüedad de los equipos de la municipalidad distrital de Santa Rosa.

TABLA N° 21: Resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 5 a más años	50	20,2	20,2	20,2
4-5 años	46	18,6	18,6	38,9
3-4 años	87	35,2	35,2	74,1
2-3 años	33	13,4	13,4	87,4
1-2 años	31	12,6	12,6	100,0
Total	247	100,0	100,0	

FIGURA N° 18



Fuente: Municipalidad Distrital de Santa Rosa
Elaborado por: Christian Tenorio Gamboa

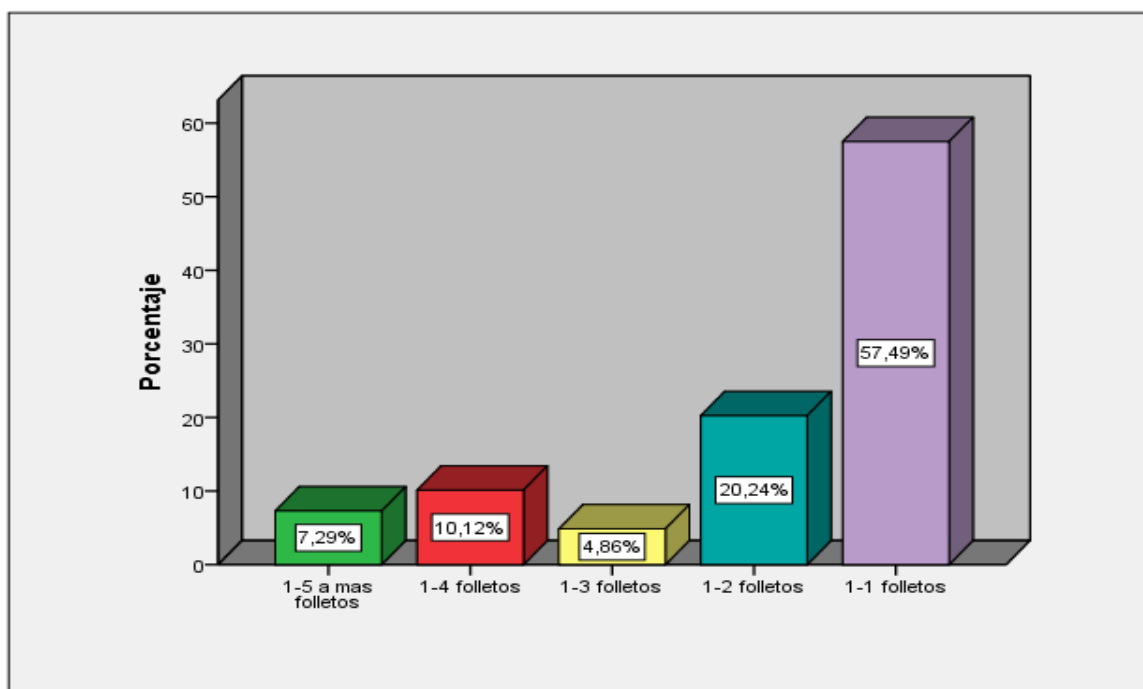
En la figura 18, se puede observar que del 100 % de las personas encuestadas el 35,22 % de las personas manifestaron que de 5 a más años de antigüedad son los equipos de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa en el año 2017.

19.- La ubicación y claridad de los elementos de señalización e información.

TABLA N° 22: Resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1-5 a más folletos	18	7,3	7,3	7,3
1-4 folletos	25	10,1	10,1	17,4
1-3 folletos	12	4,9	4,9	22,3
1-2 folletos	50	20,2	20,2	42,5
1-1 folletos	142	57,5	57,5	100,0
Total	247	100,0	100,0	

FIGURA N° 19



Fuente: Municipalidad Distrital de Santa Rosa

Elaborado por: Christian Tenorio Gamboa

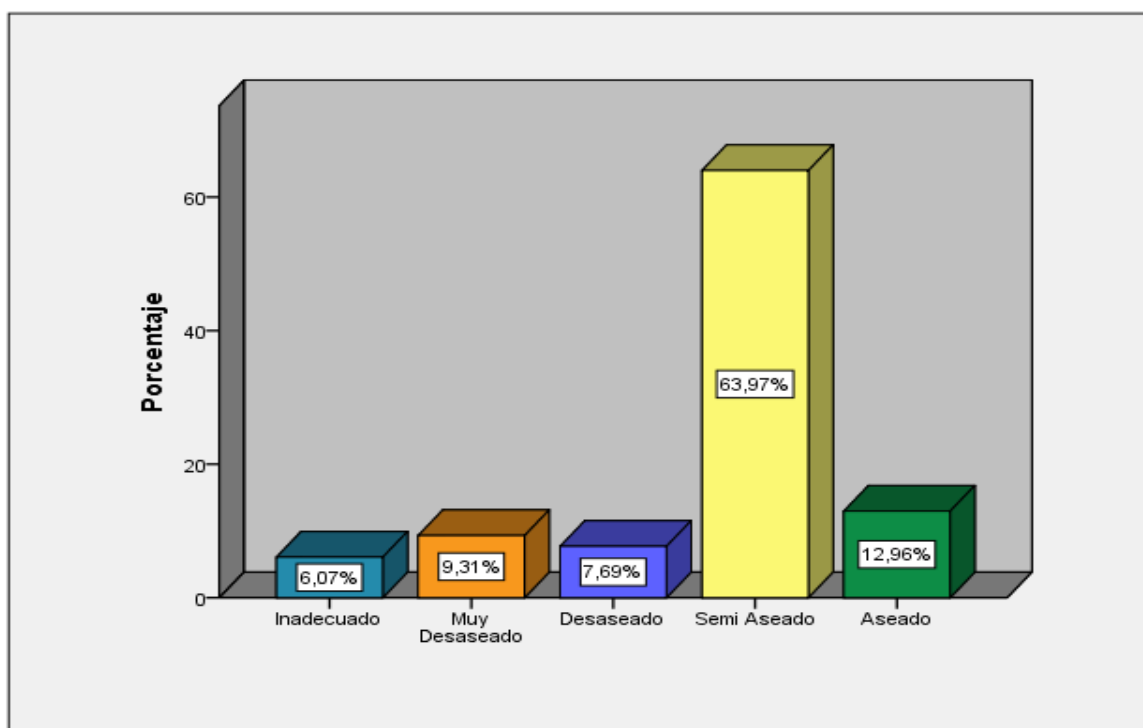
En la figura 19, se puede observar que del 100 % de las personas encuestadas el 57,49 % de las personas manifestaron que 1 de cada 5 a más folletos tienen la ubicación y claridad de los elementos de señalización e información para su conocimiento en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa en el año 2017.

20.- La apariencia de los trabajadores del municipio Santa Rosa.

TABLA N° 23: Resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Inadecuado	15	6,1	6,1	6,1
Muy Desaseado	23	9,3	9,3	15,4
Desaseado	19	7,7	7,7	23,1
Semi Aseado	158	64,0	64,0	87,0
Aseado	32	13,0	13,0	100,0
Total	247	100,0	100,0	

FIGURA N° 20



Fuente: Municipalidad Distrital de Santa Rosa
Elaborado por: Christian Tenorio Gamboa

En la figura 20, se puede observar que del 100 % de las personas encuestadas el 63,97 % de las personas manifestaron que son semi aseados en la apariencia los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa en el año 2017.

IV. DISCUSIONES

Discusión.

Durante el proceso de la investigación se planteó objetivos del estudio. Asimismo, se utilizó diversas técnicas e instrumentos para recolección de datos, mediante la entrevista se pudo adquirir de especialistas diversas opiniones o manifestaciones del fenómeno del estudio,

El estudio estuvo dirigido esencialmente a medir la calidad de servicio de atención y la satisfacción brindada por la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, tanto de sus percepciones y expectativas de los usuarios.

A continuación, se discuten los resultados presentados de acuerdo con la revisión bibliográfica y los objetivos planteados en el estudio:

1.- Referente a la entrevista de la pregunta uno “¿considera Ud., que el servicio de atención en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa es importante?”

Pacheco, Barraza, y Encalada (2017), “respondieron que sí es importante atender los pedidos y tramites realizado por los vecinos brindando un buen trato, porque representa la imagen de la institución por la gestión optimizada”. Se asemeja la respuesta por tener las coincidencias e ideas que expresan de manera textual. Se debe recordar la afirmación expuesta por Vera (2007), donde considera que “la calidad en el servicio es la verdadera ventaja competitiva de una organización. El servicio y la atención de calidad son el reflejo del compromiso de quienes integran una institución orientada al cliente, usuario o público en general” (p. 9).

“La orientación hacia el cliente o público usuario, permite que las empresas tiendan a conceder un mejor servicio pensando en sus diversas necesidades, gustos, deseos y requerimientos” (Vera, 2007, p. 10).

A su vez también Lira (2009), opina que “Se han observado e identificado que los clientes en la actualidad son más sensibles al servicio que reciben de sus proveedores, debido a la mayor competencia que existen en los mercados y la diversidad de estrategias que se utilizan para satisfacer y fidelizar a sus clientes, sensibilizándose por ello de buscar la mejor opción en tiempo, dinero y servicio óptimo” (p. 13).

Se considera que el servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad de Santa Rosa es muy fundamental ya que esto influye en la satisfacción de los usuarios. Por lo que, se brinda un servicio adecuado, considerando sus diferentes necesidades o requerimientos.

2.- Referente a la entrevista de la pregunta dos “¿considera Ud. ¿Que la satisfacción del usuario en la municipalidad Distrital de Santa Rosa es Importante?”

Pacheco, Barraza, y Encalada (2017), opinan que sí es importante, por lo que se brinda servicios a los vecinos que debe ser eficientes para satisfacer sus necesidades y expectativas de los mismos, lo cual manifiesta la calidad de servicio prestado por los colaboradores de la entidad; se asemeja la respuesta por tener la coincidencia e ideas que expresan de manera textual. En este punto se puede manifestar la afirmación de Kotler y Armstrong (2012), La satisfacción del cliente es el grado en el que el desempeño percibido de un producto o servicio coincide con las expectativas del consumidor. Si el desempeño del producto o servicio no cubre las expectativas, el cliente se sentirá insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, éste estará satisfecho. Si el desempeño excede las expectativas, se sentirá muy satisfecho o incluso encantado. Esta descripción concuerda a la definición señalada en la norma ISO 9000, en cual se afirma que la satisfacción es la apreciación del usuario o cliente sobre el nivel en se ha cumplido sus necesidades, gustos y expectativas determinadas (p. 13).

A su vez también Lira (2009, p. 28), señala que “La satisfacción se relaciona con las expectativas, con lo que los consumidores esperan antes de la compra y lo que perciben después de la compra. En relación a las expectativas podemos distinguir”:

1. **Servicio Adecuado.** Es el nivel estándar que el consumidor considera apropiado.
2. **Servicio Esperado.** Es como supone que será un cierto servicio antes de recibirlo.
3. **Servicio Deseado.** Es el ideal para un cierto cliente.

Por otro lado, Figueroa (2014), indica que “la satisfacción del cliente es impulsada por las características del producto o servicio y las apreciaciones de la calidad.

Asimismo actúa sobre la satisfacción las respuestas emocionales de los clientes o usuarios y sus percepciones de equidad” (p. 26).

Se debe destacar un punto interesante, que de acuerdo a las opiniones de los entrevistados en la municipalidad Distrital de Santa Rosa. La satisfacción del usuario es fundamental en dicha entidad, por lo que se brinda servicios de manera eficiente para satisfacer sus necesidades y expectativas de los usuarios, lo que manifiesta la calidad de servicio.

3.- Referente a la entrevista de la pregunta tres “¿es poco la atención que recibe cuando realiza alguna gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa?”

Pacheco (2017), toma la posición en contra a la pregunta realizada por el entrevistador, respondió “no, me dan la información completa”, por lo que indica que si recibe la atención adecuada cuando realiza alguna gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa. Por otro lado, Barraza (20017), opina que “es poco cuando hay demora en resolver tramites, descoordinación y por la falta de interés del personal que atiende”. A su vez, Encalada (2017), manifiesta que “sí, debido a no contar con el personal suficiente en cada área de la entidad. Estos dos últimos entrevistados manifiestan que sí, es poco la atención que reciben cuando realizan alguna gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa. Se debe recordar la afirmación por Lira (2009, p.50), donde “describe las diferencia que existe entre las atenciones positivas y negativas, que le proporcionarán una divergencia, si usted recibe una atención positiva se sentirá confiado, comfortable, y preparado para soportar las adversidades, que será de los que prosperan. Pero, si recibe una atención negativa, que generará la resistencia que le provocará estrés y que posiblemente sea una persona de conducta que le pueden causar malestares”.

Asimismo, Martínez (como se citó en Figueroa, 2014, p. 26), “precisa como el proceso de la administración de la atención al usuario o cliente como un conjunto de actividades desarrolladas por las instituciones con orientación al mercado, enfocadas a satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios o clientes e identificar sus expectativas actuales, que con probabilidad serán sus necesidades

en el futuro, con la finalidad de poder cubrir sus necesidades y expectativas llegado en el momento pertinente”.

Se evidencia que en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, la atención que reciben los empleados cuando realizan alguna gestión administrativa no es tan eficiente debido a la falta de coordinación, interés del personal que atiende y no contar con personal suficiente en cada área de la institución.

4.- Referente a la entrevista de la pregunta cuatro “¿considera Ud. Qué volvería a realizar alguna gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa?”

Pacheco, Barraza, y Encalada (2017), respondieron que sí, por ser vecina del Distrito, porque la atención es inmediata en plataforma como en las gerencias, por ser necesario la atención a diversas cosas y/o asuntos de embargadura Municipal necesaria para ambos. Se asemeja la respuesta por tener las coincidencias e ideas que expresan de manera textual.

Se puede observar la identificación de los empleados con la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, por lo que, manifiestan que sí, están dispuestos a volver a realizar alguna gestión administrativa en dicha institución.

5.- Referente a la entrevista de la pregunta cinco “¿cree que es necesario la capacitación del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, para mejorar la calidad de atención?”

Pacheco, Barraza, y Encalada (2017), opinaron que sí, continuamente hasta brindar un servicio eficiente al 100%, que es necesario la capacitación para la buena atención en los trámites administrativos dentro de los plazos sujetos a la ley, para brindar una mejor atención a los usuarios. En este punto se puede comprobar la afirmación de Martínez (2007, p. 29), “los componentes fundamentales para brindar un buen servicio de atención al cliente son los siguientes”:

- Accesibilidad: los clientes deben tener la posibilidad de contactar fácilmente con la organización.
- Capacidad de respuesta: brindar un servicio eficiente sin tiempos muertos ni esperas injustificadas.

- Cortesía: durante la prestación de servicio el personal debe ser atento, respetuoso y amable con los clientes.
- Credibilidad: el personal en contacto con el público debe planear una imagen de veracidad que elimine cualquier indicio de duda en los clientes.
- Fiabilidad: capacidad de ejecutar el servicio que prometen sin errores algunos.
- Seguridad: ofrecer los conocimientos y la capacidad de los empleados para brindar confianza y confidencia.
- Profesionalidad: la prestación de servicios debe ser realizada por el personal debidamente calificado.
- Empatía: ofrecer atención personalizada y cuidadosa al cliente.

A su vez también Lira (2009, p.50), “describe las diferencia que existe entre las atenciones positivas y negativas, que le proporcionarán una divergencia, si usted recibe una atención positiva se sentirá confiado, confortable, y preparado para soportar las adversidades, que será de los que prosperan”.

Se observa que los entrevistados manifiestan que sí es necesario la capacitación del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, para mejorar la calidad de servicio de atención a los usuarios, enfocadas a satisfacer sus necesidades y expectativas actuales.

6.- Referente a la entrevista de la pregunta seis “¿considera Ud. Que los gerentes y sub gerentes de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa deberían de estar al tanto de todo lo que hace el personal?”

Pacheco, Barraza, y Encalada (2017), manifestaron que sí, para poder orientar el trabajo, sobre todo en el cumplimiento de los tramites de los expedientes hasta su archivamiento y para supervisar las funciones de cada colaborador de la entidad. Se asemeja la respuesta por tener las coincidencias e ideas que expresan de forma textual.

Se percibe que los entrevistados consideran que los gerentes y sub gerentes de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa deberían de estar al tanto de todo lo que hace

el personal, para poder brindar alguna orientación en trabajo y para controlar funciones de los empleados.

7.- Referente a la entrevista de la pregunta siete “¿cree que es necesario la capacitación del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, para mejorar la calidad de atención mediante correo electrónico?”

Pacheco (2017), toma la posición en contra de la pregunta realizada por el entrevistador, respondiendo que “no”, debe ser presencial para que todos participen y llevar el control. Por otro lado, Barraza, y Encalada (2017), opinaron que sí, es necesario dicha capacitación ya que ahorra el tiempo al usuario y porque sería más didáctico para todo el personal de la institución. De estos dos últimos entrevistados se asemeja la respuesta por tener las coincidencias e ideas que exponen de manera textual. En este punto se debe recordar la afirmación expuesta por Martínez (como se citó en Figueroa, 2014, p. 28), donde “manifiesta que las características para brindar un buen servicio de atención al cliente son:

- La labor debe ser empresarial con espíritu de servicio eficiente y eficacia, cortesía y sin desgano.
- Las instituciones deben tener conocimientos de las necesidades y expectativas del cliente, de los diferentes segmentos para satisfacer sus expectativas.
- Flexibilidad y mejora continua ya que las organizaciones han de estar preparadas para adaptarse a posibles cambios del sector y a las necesidades progresivas de los clientes.
- Se debe adecuar el tiempo de servir en función del cliente.
- Plantearse la fidelización como objetivo principal en la atención al cliente.
- La organización debe formular estrategias que le permitan alcanzar nuevos objetivos y distinguirse dentro de sus competidores.

A su vez también Lira (2009, p. 13) indica que la forma de atender a los clientes dependerá de todas las herramientas y estrategias que utilice la empresa para garantizar su satisfacción. Existen diversas formas de atender dentro y fuera del establecimiento a los clientes de la empresa, como son:

- a) Presencial

b) Correo

Se observa que los entrevistados sí consideran que es necesario la capacitación del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, para mejorar la calidad de atención mediante correo electrónico. De manera que, en el proceso de la gestión de atención al usuario, el personal desarrolle sus actividades enfocadas a satisfacer sus necesidades y expectativas de los usuarios.

8.- Referente a la entrevista de la pregunta ocho “¿recomendaría gestionar algún trámite administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa? Si o no ¿Por qué?

Pacheco, Barraza, y Encalada (2017), respondieron que sí, es el derecho de todos los vecinos, porque la atención al público usuario es inmediata en los expedientes que se tramitan y porque es necesario para la entidad Municipal atender los requerimientos solicitados por los diversos usuarios.

Se puede apreciar que los entrevistados recomendarían a los usuarios gestionar algún trámite administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, por lo que manifiestan, que la atención en esta entidad es inmediata y por lo que es necesario para la institución atender los requerimientos de los usuarios.

V. CONCLUSIONES

En función a los objetivos de este estudio de investigación y en concordancia con el análisis de los resultados obtenidos, se infieren y señalan las siguientes conclusiones:

- La problemática que existe actualmente del servicio de atención y satisfacción del usuario en la municipalidad Distrital de Santa Rosa son los siguientes: carece del lineamientos estratégicos que orientan la conducta, aptitud y actitud de los empleados; que carece de organización, coordinación y la comunicación efectiva de los colaboradores, no se cuenta con la adecuada ambientación de la infraestructura, que fortifique la calidad de los servicios ofrecidos, para incrementar la satisfacción de los usuarios y se cree una imagen institucional, establecer las condiciones, que influyeran en la participación ciudadana del distrito, en el ejercicio de sus derechos y obligaciones como ciudadanos peruanos. En consecuencia, la mayoría de los usuarios, califica al servicio de atención que actualmente se le ofrece que es entre regular e indiferente; sin embargo, al realizar el análisis de los aspectos tangibles e intangibles que lo conforman, se concluye que son deficientes.
- La existencia de burocracia cuando los usuarios realizan algún trámite en la municipalidad Distrital de Santa Rosa, la poca amabilidad, cortesía y orientación por parte de los empleados hacia los usuarios al momento de ser atendidos, deficiente ambiente de las instalaciones, por lo que genera la insatisfacción de los usuarios, ya que ellos, esperan que el servicio de atención sea la adecuada en aspectos como: información brindada, rapidez, amabilidad y cortesía; que las instalaciones sean limpias, cómodas, con la seguridad y los servicios indispensables que sean disponibles.
- Existe la burocracia cuando los usuarios realizan algún trámite en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, cuando los usuario realizan algún trámite mediante a un problema sucedido los empleados del municipio no muestran un sincero interés por solucionarlo, la consulta realizada por los usuarios no son atendidas con rapidez, los usuarios reciben poca orientación

por parte de los empleados de la entidad sobre los tramites a realizar, que los colaboradores del municipio no concluyen el servicio en el tiempo establecido, por lo genera la insatisfacción de los usuarios.

VI. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones obtenidas se establecen las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, diseñar un plan de servicio de atención al usuario, que cuente con un programa y guía; con el objetivo de mejorar los servicios brindados, para elevar la satisfacción de los usuarios y generar una buena imagen institución, cuyos resultados se orienten a la participación de los vecinos del distrito, en el ejercicio de sus deberes y obligaciones como ciudadanos Peruanos, residentes en Lima.
- implementar programas de capacitación continua, formación academia que permita desarrollar nuevos conocimientos orientados a sus labores encomendados de los empleados del municipio, ya que la capacitación permite potenciar las capacidades tanto personales y profesionales de las personas de manera que al sentirse satisfecho y motivados mejoraran en sus desempeños laborales y crear una cultura de servicio de atención al usuario.
- Evaluar el desempeño en servicio de atención al usuario, orientados a los empleados de la municipalidad; con el objetivo de medir sus capacidades, habilidades y actitudes para brindar un buen servicio y satisfacer los requerimientos y necesidades de los usuarios.
- Formular un plan de mantenimiento ambientación de las infraestructuras y facilitar los servicios básicos como: mejorar el mobiliario y área de espera, disponibilidad sanitario, procurando el bienestar de los usuarios y la utilización de los elementos materiales (folletos, señalizaciones, etc.) sean claros, visibles y bien ubicados adecuadamente, en beneficios de la comunidad del Distrito, y sensibilizar, impulsar y motivar a las personas a participar en el ejercicio de sus obligaciones y deberes como ciudadano Peruano y vecinos de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, por lo que permitirá mejorar la imagen institucional actual de la municipalidad.

- Medir la satisfacción de los usuarios así como evaluaciones de desempeño de los empleados de manera constante para optimizar la calidad de servicio de atención al usuario que se brinda en municipalidad Distrital de Santa Rosa y elevar la calificación en servicio de atención al usuario de regular e indiferente a buena o muy buena.

VII. REFERENCIAS

Álvarez, L. (2012). *Satisfacción de clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Tesis para optar el grado académico de magister en Sistemas de la Calidad. Ensenada, Caracas, Venezuela. Recuperado 24 de junio del 2016.

biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf.

Arrue, J. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina descentralizada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre del 2014*. Tesis para optar el grado de magister. Recuperado el día 29 de agosto del 2016.

<http://dspace.unapiquitos.edu.pe/handle/unapiquitos/394>

Chang, J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatan San Marcos*. Tesis para optar el grado académico de licenciado en Administración de Empresas. Quetzaltenango. Recuperado el día 22 de agosto del 2016.

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>.

Chica, S. (2010). *Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública*. *Administración & Desarrollo*, 39 (53), 55-74. Recuperado el 01 de setiembre de 2016.

http://datateca.unad.edu.co/contenidos/109133/Documentos/Una_mirada_a_los_nuevos_enfoques_de_la_gestion_publica.pdf

Córdova, M (2003). *Estadística Descriptiva e Inferencial*. (5.^a ed.).Lima- Perú: Editorial, Librería MOSHERA S.R.L.

Enríquez, J. (2014). *Satisfacción del Cliente del Departamento de Recaudaciones y Cobranzas de la Municipalidad de Ensenada*. Tesis para optar el grado académico de magister en Dirección de Empresas. Ensenada, Buenos Aires, Argentina. Recuperado el 23 de agosto del 2016.

<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/45475>.

- Estrada, V. W. (2007). *Servicio y Atención al Cliente*. Perú: Biblioteca Nacional del Perú.
- Galviz, G. (2011), *Calidad en la Gestión de Servicios*. Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Vereda del Lago.
- Hernández, R., & Fernández, R., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Edamsa Impresiones, S. A. de C. V.
- Huaco, E. (2011). *El diseño organizacional de la municipalidad distrital y la propuesta de un modelo alternativo con producción de servicios con estándares de productividad satisfactorios. Tesis para obtener el grado de magister. Recuperado el día 24 de Junio del 2016.*
- http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1474/1/Huaco_pe.pdf.
- Juan, S. & Roussos, A. (2010). *El focus groups como técnica de investigación cualitativa*. Documento de trabajo N° 256, Universidad de Belgrano. Disponible en:
- http://www.ub.edu.ar/investigaciones/dt_nuevos/256_roussos.pdf
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2012). *Marketing*. (14.^a ed.).México: Pearson Educación.
- Lira, M (2009). *Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio al cliente*. Coodinación Editorial: María Carmen Lira Mejía.
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados*. México: Editorial Pearson – Prentice Hall. Quinta edición. Recuperado el 01 de setiembre de 2016. <http://www.cars59.com/wp-content/uploads/2015/09/Investigacion-de-Mercados-Naresh-Malhotra.pdf>.

Quiroga, G. (1994). *Gaceta Mexicana de Administración Pública, Estatal y Municipal*, num. 45, 46 y 47. Editores: Gramond. Recuperado el 24 de Mayo del 2016

<http://www.historico.juridicas.unam.mx/publica/rev/indice.htm?r=gac&n=45>.

Requena, V. y Serrano, G. (2007), *Calidad de Servicio desde la Perspectiva de Cliente, Usuario y Auto-Percepción de Empresas de Captación de Talento*. Tesis para optar el grado de Licenciatura en Economía. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

Ricoy, C. (2006). *Contribución sobre los paradigmas de investigación*. *Revista do Educacao*, 31 (1), 11-22.

Sandoval, P. (2002). *La calidad en el servicio al cliente, una ventaja competitiva para las empresas*. Tesis para optar el grado académico de Licenciada en Ciencias Empresariales. Huajuapán de León, Oaxaca. Recuperado el día 22 de junio del 2016.

http://jupiter.utm.mx/~tesis_dig/7677.pdf.

Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima - Perú: Editorial Business Support Aneth S.R.L. Quinta Edición.

Soret, I & Obesso, M. (2013). *La Gestión de la calidad*. España: Editorial ESIC

Toniut, H. (2013). *La medición de la satisfacción del cliente en supermercados de la ciudad de Mar del Plata*. Tesis para optar grado académico de Magister en Administración de Negocios. Recuperado el día 12 de julio del 2016.http://nulan.mdp.edu.ar/1773/1/toniut_h_2013.pdf.

Tamayo, T. & Tamayo, M. (1997). *El proceso de la investigación científica*. México: Editorial Limusa S.A.

Urbina, F. (2014). *Calidad de Servicio que brindan los Funcionarios de Orientación al Contribuyente de la Intendencia Regional la Libertad – Sunat Trujillo y su Influencia en la Satisfacción del Usuario*. Tesis para optar el grado de Contador Público. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo - Perú.

Vargas, M. & Aldana L. (2006). *Calidad y Servicio*. ISBN: 958-648-460.2. Colombia. Primera edición: Bogotá, D.C., 2007.

Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (2ª Ed.). Editorial: San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galba.

ANEXOS

Anexo N° 1

Matriz de consistencia

Título: “La Problemática de la Calidad de Servicio de Atención y la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017”.

Autor: Christian Tenorio Gamboa

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>¿Cuál es la problemática del servicio de atención y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017?</p> <p>Problema específico 1</p> <p>a. ¿Cuál es la problemática del servicio de atención presencial y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017?</p> <p>Problema específico 2</p> <p>b. ¿Cuál es la problemática del servicio de atención mediante correo y la</p>	<p>Identificar la problemática del servicio de atención y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>a. Identificar la problemática del servicio de atención presencial y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>b. Identificar la problemática del servicio de atención mediante</p>	<p>Si la calidad de servicio de atención en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa no es lo adecuado, entonces los usuarios no se encuentran satisfechos.</p> <p>Hipótesis Especifico 1</p> <p>Si la calidad del servicio de atención presencial no es lo esperado entonces los usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa se encuentran enojados.</p> <p>Hipótesis Especifico 1</p> <p>b. Si la calidad del servicio de atención mediante el correo no es satisfactorio</p>	Variable 1: Calidad de servicio de atención			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
			-Fiabilidad	- Tiempo - Interés	1 al 5	Nunca 1
			-Capacidad de respuesta	- Información - Rapidez - Ayuda	6 al 9	Casi nunca 2 A veces 3
			-Seguridad	- Confianza	10 al 13	Casi siempre 4 Siempre 5
-Empatía	- Atención personalizada	14 al 18				
Aspectos tangibles	- Equipos - Instalaciones	19 al 22				

satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017?	correo y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.	entonces los usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa se encuentran enojados.				
---	---	---	--	--	--	--

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: Básica Es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad.”</p> <p>Diseño: No experimental.</p> <p>Método: Descriptivo - Explicativo</p>	<p>Población: 632 usuarios que acuden a la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra: 247 usuarios que acuden a la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.</p>	<p>Variable 1: Calidad de servicio de atención</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario SERVQUAL</p> <p>Autor: Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. Adaptado por Christian Tenorio Gamboa.</p> <p>Año: (1988).</p> <p>Monitoreo: Usuarios</p> <p>Ámbito de Aplicación: Municipalidad Distrital Santa Rosa.</p> <p>Forma de Administración: Colectiva.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas

ANEXO Nº 2

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: “La Problemática de la Calidad de Servicio de Atención y la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017”.

Entrevistado:

Cargo/profesión/grado académico:

Institución: Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

OBJETIVO GENERAL

Identificar la problemática del servicio de atención y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

Preguntas:

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: “La Problemática de la Calidad de Servicio de Atención y la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017”.

Entrevistado:

Cargo/profesión/grado académico:

Institución: Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

OBJETIVO GENERAL

Identificar la problemática del servicio de atención y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

Preguntas:

1. ¿Considera Ud., que el servicio de atención en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa es importante?

2. ¿Considera Ud. que la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa es importante?

3. ¿Cuál es el tiempo en general que recibe el usuario cuando realiza alguna gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa?

4. ¿Considera Ud. ¿Que el usuario volvería a realizar alguna gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, y por qué?

Objetivo específico 1

Identificar la problemática del servicio de atención presencial y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.
--

5. ¿Cree que es necesario la capacitación del personal administrativo para mejorar la Satisfacción de la Problemática de la calidad de Servicio de Atención y la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017?

6. ¿Considera Ud. ¿Que los Gerentes y Sub Gerentes de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa deberían conocer los procedimientos administrativos, y que procedimiento administrativo se debería mejorar?

Objetivo específico 2

Identificar la problemática del servicio de atención mediante correo electrónico y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017

7. ¿Cree que es necesario la capacitación del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, para mejorar la calidad de atención mediante correo electrónico?

8. Finalmente, ¿Qué procedimiento administrativo recomendaría gestionar en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, y por qué?

Santa Rosa, 29 de septiembre del 2017

ANEXO Nº 2-A

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN

OBJETIVO:

La Problemática de la Calidad de Servicio de Atención y la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

DATOS GENERALES:

Sexo: M F

Edad:.....

INSTRUCCIONES:

Estimado usuario, el presente cuestionario, tiene el propósito de recopilar información para medir la calidad del servicio de atención.

Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros sólo un aspa (x). Estas respuestas son anónimas, y no es necesario que pongas tu nombre, por lo que pedimos sinceridad en tu respuesta.

MARCA UNA (X) EN EL RECUADRO TU RESPUESTA SEGÚN LA SIGUIENTE ESCALA DE VALORES:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Percepción del usuario						
	Indicadores	1	2	3	4	5
1	El tiempo que esperó para recibir el servicio fue el adecuado.	1-a más mes	1-4 semanas	1-5 días	2-4 horas	1-2 Horas
2	Los trabajadores del Municipio concluyeron el servicio en el tiempo establecido.	1-a más mes	1-4 semanas	1-5 días	2-4 horas	1-2 horas
3	Frente a un problema sucedido, los trabajadores del Municipio muestran un sincero interés por solucionarlo.	1-a más mes	1-4 semanas	1-5 días	2-4 horas	1-2 horas

4	Los trabajadores del Municipio cuentan con equipos de cómputo con una antigüedad de:	5-a más años	4-5 años	3-4 años	2-3 años	1-2 años
5	Los trabajadores del Municipio comunican a los usuarios el tiempo establecido para cada trámite.	1 – 5 a más personas	1-4 personas	1-3 personas	1-2 personas	1-1 personas
6	Los trabajadores del Municipio ofrecen un servicio rápido y eficiente a los usuarios.	1-a más mes	1-4 semanas	1-5 días	2-4 horas	1-2 horas
7	Los trabajadores del Municipio siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	1 – 5 a más personas	1-4 personas	1-3 personas	1-2 personas	1-1 personas
8	El comportamiento de los trabajadores transmite confianza a los usuarios.	1 – 5 a más personas	1-4 personas	1-3 personas	1-2 personas	1-1 personas
9	Los trabajadores del Municipio demuestran un trato amable y cortés con los usuarios.	1 – 5 a más personas	1-4 personas	1-3 personas	1-2 personas	1-1 personas
10	Como usuario me siento seguro de los trámites realizados en la entidad.	1-5 a más tramites	1-4 tramites	1-3 tramites	1-2 tramites	1-1 tramites
11	Los trabajadores del Municipio orientan y explican de manera clara y adecuada sobre los trámites a realizar.	1 – 5 a más personas	1-4 personas	1-3 personas	1-2 personas	1-1 personas
12	Los trabajadores del municipio brindan a los usuarios una atención personalizada.	1 – 5 a más personas	1-4 personas	1-3 personas	1-2 personas	1-1 personas
13	La municipalidad comunica los días que no atenderá a los usuarios.	5 a más días	4-5 días	3-4 días	2-3 días	1-2 Días

14	La municipalidad cuenta con asesores que ofrecen una atención personalizada a los usuarios.	1-5 a mas asesores	1-5 asesores	1-4 asesores	1-3 asesores	1-2 asesores
15	Los trabajadores del Municipio muestran interés y preocupación por brindar una mejor atención a los usuarios.	1-5 a mas trabajadores	1-4 trabajadores	1-3 trabajadores	1-2 trabajadores	1-1 trabajadores
16	Los trabajadores del Municipio comprenden los requerimientos y necesidades de los usuarios.	1-5 a mas trabajadores	1-4 trabajadores	1-3 trabajadores	1-2 trabajadores	1-1 trabajadores
17	Las instalaciones físicas de la municipalidad distrital de Santa Rosa son visualmente modernas.	5 a más años	4-5 años	3-4 años	2-3 años	1-2 años
18	La Municipalidad distrital de Santa Rosa cuenta con equipos de apariencia moderna.	5 a más años	4-5 años	3-4 años	2-3 años	1-2 años
19	Los elementos materiales (folletos, señalizaciones, etc.) son claros, visibles y están bien ubicados.	1-5 a mas folletos	1-4 folletos	1-3 folletos	1-2 folletos	1-1 folletos
20	Los trabajadores del municipio tienen apariencia pulcra.	inadecuado	muy desaseado	desaseado	semi aseado	aseado

ANEXO Nº 3-A

Validación del instrumento.



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: Jales Quispe Mariano Roberto
 1.2. Cargo e institución donde labora: D.T.S. - UCV
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Examen
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Christian Antonio Gamba

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías de los supuestos.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, supuestos, variables e indicadores.												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar los supuestos.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

Si

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

95 %

Lima, 10 de octubre del 2017

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 06989923 Telf.: 953526957

ANEXO Nº 3-B

Validación del instrumento.



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: Salas Quispe Manawa Rodolfo
 1.2. Cargo e institución donde labora: DTC - UCV
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Christian Torres Gamba

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												x	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												x	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												x	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												x	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												x	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías de los supuestos.												x	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												x	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, supuestos, variables e indicadores.												x	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar los supuestos.												x	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												x	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

51

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

95 %

Lima, 10 de octubre del 2017

JPD
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 06919923. Telf.: 953526951

ANEXO Nº 3-C

Validación del instrumento.



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: LAOS Jaramillo ENRIQUE JORDAN
 1.2. Cargo e institución donde labora: D.T.C.
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Dr. Luciano Toranzo Gumbao

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													✓
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													✓
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													✓
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													✓
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías de los supuestos.													✓
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													✓
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, supuestos, variables e indicadores.													✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar los supuestos.													✓
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

95%

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

95 %

Lima, 22 DE OCTUBRE del 2017

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DR. ENRIQUE LAOS JARAMILLO
 DNI No. 09911151 Telf.: 997201314

ANEXO Nº 3-D

Validación del instrumento.



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: LAOS Jaramillo ENRIQUE JORDÁN
 1.2. Cargo e institución donde labora: DTC
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: ENTREVISTA
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Christian Tania Gamba

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												✓	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												✓	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												✓	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías de los supuestos.												✓	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												✓	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, supuestos, variables e indicadores.												✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar los supuestos.												✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												✓	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

95%

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

95 %

Lima, 22 DE OCTUBRE del 2017

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DR. ENRIQUE LAOS JARAMILLO

DNI No. 09911151 Telf.: 997201214

ANEXO Nº 3-E

Validación del instrumento.



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: Morales Cautin, Julio Cesar
 1.2. Cargo e institución donde labora: DIC - UCV
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Entrevista
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Christian Torres Gamba

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías de los supuestos.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, supuestos, variables e indicadores.												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar los supuestos.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

Si

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

95 %

Lima, 22 de noviembre del 2017

(Firma)
FIRMA DEL EXPERTO INEORMANTE

DNI No. 41347162 Telf.: 998199984

ANEXO Nº 3-F

Validación del instrumento.



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: Morales Ganti, Jolio Cesar
 1.2. Cargo e institución donde labora: D.T.C. U.C.V.
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Christian Tenorio Gumbao

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías de los supuestos.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, supuestos, variables e indicadores.												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar los supuestos.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

Si

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

95 %

Lima, 22 de noviembre del 2017

(Firma)
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 41347162 Telf.: 998199984

ANEXO N°4-A

Entrevistado

Pg. 1

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "La Problemática de la calidad de Servicio de Atención y la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017".

Entrevistado: Gladys Sabina Pacheco Torres,

Cargo/profesión/grado académico: Gerente de Asesoría Jurídica.

Institución: Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

OBJETIVO GENERAL

Identificar la problemática del servicio de atención y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

Preguntas:

1. ¿Considera Ud., que el servicio de atención en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa es importante?

Sí, porque es necesario atender los pedidos, trámites u otros de los vecinos.

2. ¿Considera Ud. que la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa es importante?

Sí, porque se brinda servicios a los vecinos y debe ser eficiente.

3. ¿Es poca la atención que recibe cuando realiza alguna gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa?

No, me dan la información completa.

4. ¿Considera Ud. ¿Que volvería a realizar alguna gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa?

Sí, porque soy vecina del distrito.

Objetivo específico 3

Identificar la problemática del servicio de atención presencial y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

5. ¿cree que es necesario la capacitación del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, para mejorar la calidad de atención?

Sí, continuamente hasta brindar un servicio eficiente al 100%.

6. ¿Considera Ud. ¿Que los gerentes y sub gerentes de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa deberían de estar al tanto de todo lo que hace el personal?

Sí, para poder orientar el trabajo.

Objetivo específico 4

Identificar la problemática del servicio de atención mediante correo y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017

7. ¿cree que es necesario la capacitación del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, para mejorar la calidad de atención mediante correo electrónico?

No, debe ser presencial para que todos participen y lleven el control.

8. Finalmente, ¿recomendaría gestionar algún trámite administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa? Si o No ¿Por qué?

Sí, es el derecho de todos los vecinos.

Santa Rosa, 29 de septiembre del 2017.


.....
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ROSA
del entrevistado.
.....
Gladys Pacheco Torres
Gerente de Asesoría Jurídica

ANEXO N°4-B

Entrevistado

Pg. 1

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "La Problemática de la calidad de Servicio de Atención y la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017".

Entrevistado: Fernando Filiberto Barraza Ponce.

Cargo/profesión/grado académico: Secretario General.

Institución: Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

OBJETIVO GENERAL

Identificar la problemática del servicio de atención y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

Preguntas:

1. ¿Considera Ud., que el servicio de atención en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa es importante?
MUY IMPORTANTE DESDE EL TRATO AMABLE HASTA LA BUENA IMAGEN Y SATISFACCIÓN DE LOS ADMINISTRADOS EN LA ATENCIÓN DE SUS PEDIDOS.
2. ¿Considera Ud. que la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa es importante?
CLARO QUE ES IMPORTANTE PORQUE AL OBTENER UN BUON SERVICIO EL ADMINISTRADO SE VA SATISFECHO
3. ¿Es poca la atención que recibe cuando realiza alguna gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa?
ES POCO CUANDO HAY DEMORA EN RESOLVER TRAMITES, DISCORDINACION Y LA FALTA DE INTERES DEL PERSONAL QUE ATIENDE
4. ¿Considera Ud. ¿Que volvería a realizar alguna gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa?
SI, PORQUE LA ATENCION ES INMEDIATA EN PLATAFORMA COMO EN LAS GERENCIAS.

Objetivo específico 3

Identificar la problemática del servicio de atención presencial y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

5. ¿cree que es necesario la capacitación del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, para mejorar la calidad de atención?

SI ES NECESARIO LA CAPACITACIÓN PARA LA BUENA ATENCIÓN EN LOS TRÁMITES DE EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS DENTRO DE LOS PLAZOS DE LEY.

6. ¿Considera Ud. ¿Que los gerentes y sub gerentes de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa deberían de estar al tanto de todo lo que hace el personal?

ASI ES, SOBRE TODO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS TRÁMITES DE LOS EXPEDIENTES HASTA SU ARCHIVAMIENTO.

Objetivo específico 4

Identificar la problemática del servicio de atención mediante correo y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017

7. ¿cree que es necesario la capacitación del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, para mejorar la calidad de atención mediante correo electrónico?

SI ES NECESARIA DICHA CAPACITACIÓN YA QUE AHORRA TIEMPO AL USUARIO.

8. Finalmente, ¿recomendaría gestionar algún trámite administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa? Si o No ¿Por qué?

SI, PORQUE LA ATENCIÓN AL PUBLICO CUANDO ES INMEDIATA EN LOS EXPEDIENTES QUE SE TRAMITAN.

Santa Rosa, 29 de septiembre del 2017.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ROSA

FERNANDO FILIBERTO BARRAZA PONCE
SECRETARIO GENERAL

.....
Firma del entrevistado.

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "La Problemática de la calidad de Servicio de Atención y la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017".

Entrevistado: Carlos Antonio Encalada Oncihuay.

Cargo/profesión/grado académico: Subgerente de Atención al Ciudadano.

Institución: Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

OBJETIVO GENERAL

Identificar la problemática del servicio de atención y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

Preguntas:

1. ¿Considera Ud., que el servicio de atención en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa es importante?

Si, es importante atender las necesidades de las administradas, por que ella representa la Gestión OPTIMIZADA.

2. ¿Considera Ud. que la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa es importante?

Si, la cual manifiesta la calidad de servicio prestado por los colaboradores de la ENTIDAD E.O.I.L.

3. ¿Es poca la atención que recibe cuando realiza alguna gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa?

Si, debido a no contar con el personal suficiente en cada área de la ENTIDAD.

4. ¿Considera Ud. ¿Que volvería a realizar alguna gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa?

Si, por ser necesario la atención a diversas casas y ó asuntos de embargadura Municipal. NECESARIA para ambos.

ANEXO N°4-C

Entrevistado

Pg. 1

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "La Problemática de la calidad de Servicio de Atención y la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017".

Entrevistado: Carlos Antonio Encalada Oncihuay.

Cargo/profesión/grado académico: Subgerente de Atención al Ciudadano.

Institución: Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

OBJETIVO GENERAL

Identificar la problemática del servicio de atención y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

Preguntas:

1. ¿Considera Ud., que el servicio de atención en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa es importante?

Sí, es importante atender las necesidades de las administradas, por que ella representa la Gestión OPTIMIZADA.

2. ¿Considera Ud. que la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa es importante?

Sí, la cual manifiesta la calidad de servicio prestado por los colaboradores de la ENTIDAD E.O.I.L.

3. ¿Es poca la atención que recibe cuando realiza alguna gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa?

Sí, debido a no contar con el personal suficiente en cada área de la ENTIDAD.

4. ¿Considera Ud. ¿Que volvería a realizar alguna gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa?

Sí, por ser necesario la atención a diversas casas y ó asuntos de embargadura MUNICIPAL NECESARIA Para ambos.

Objetivo específico 3

Identificar la problemática del servicio de atención presencial y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

5. ¿cree que es necesario la capacitación del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, para mejorar la calidad de atención?

Si, para brindar una mejor atención a los usuarios.

6. ¿Considera Ud. ¿Que los gerentes y sub gerentes de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa deberían de estar al tanto de todo lo que hace el personal?

Si, para supervisar las funciones de cada colaborador.

Objetivo específico 4

Identificar la problemática del servicio de atención mediante correo y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017

7. ¿cree que es necesario la capacitación del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, para mejorar la calidad de atención mediante correo electrónico?

Si, por que seria mas didactico para todo el personal.

8. Finalmente, ¿recomendaría gestionar algún trámite administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa? Si o No ¿Por qué?

Si, Por que es necesario para la ENTIDAD MUNICIPAL atender los requerimientos solicitados por los diversos administrados.

Santa Rosa, 29 de septiembre del 2017.



Santos Escalada
Firma del entrevistado.

ANEXO N° 5

Encuesta

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN

OBJETIVO:

La Problemática de la Calidad de Servicio de Atención y la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

DATOS GENERALES:

Sexo: M F

Edad: 37.....

INSTRUCCIONES:

Estimado usuario, el presente cuestionario, tiene el propósito de recopilar información para medir la calidad del servicio de atención.

Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros sólo un aspa (x). Estas respuestas son anónimas, y no es necesario que pongas tu nombre, por lo que pedimos sinceridad en tu respuesta.

MARCA UNA (X) EN EL RECUADRO TU RESPUESTA SEGÚN LA SIGUIENTE ESCALA DE VALORES:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Percepción del usuario						
	Indicadores	1	2	3	4	5
1	El tiempo que esperó para recibir el servicio fue el adecuado.	1-a más mes	1-4 semanas	1-5 días	2-4 horas	1-2 Horas
2	Los trabajadores del Municipio concluyeron el servicio en el tiempo establecido.	1-a más mes	1-4 semanas	1-5 días	2-4 horas	1-2 horas
3	Frente a un problema sucedido, los trabajadores del Municipio muestran un sincero interés por solucionarlo.	1-a más mes	1-4 semanas	1-5 días	2-4 horas	1-2 horas
4	Los trabajadores del Municipio cuentan con equipos de cómputo con una antigüedad de:	5-a más años	4-5 años	3-4 años	2-3 años	1-2 años

5	Los trabajadores del Municipio comunican a los usuarios el tiempo establecido para cada trámite.	1 – 5 a más personas	1-4 personas	1-3 personas	1-2 personas	1-1 personas
6	Los trabajadores del Municipio ofrecen un servicio rápido y eficiente a los usuarios.	1-a más meses	1-4 semanas	1-5 días	2-4 horas	1-2 horas
7	Los trabajadores del Municipio siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	1 – 5 a más personas	1-4 personas	1-3 personas	1-2 personas	1-1 personas
8	El comportamiento de los trabajadores transmite confianza a los usuarios.	1 – 5 a más personas	1-4 personas	1-3 personas	1-2 personas	1-1 personas
9	Los trabajadores del Municipio demuestran un trato amable y cortés con los usuarios.	1 – 5 a más personas	1-4 personas	1-3 personas	1-2 personas	1-1 personas
10	Como usuario me siento seguro de los trámites realizados en la entidad.	1-5 a más tramites	1-4 tramites	1-3 tramites	1-2 tramites	1-1 tramites
11	Los trabajadores del Municipio orientan y explican de manera clara y adecuada sobre los trámites a realizar.	1 – 5 a más personas	1-4 personas	1-3 personas	1-2 personas	1-1 personas
12	Los trabajadores del municipio brindan a los usuarios una atención personalizada.	1 – 5 a más personas	1-4 personas	1-3 personas	1-2 personas	1-1 personas
13	La municipalidad comunica los días que no atenderá a los usuarios.	5 a más días	4-5 días	3-4 días	2-3 días	1-2 Días

14	La municipalidad cuenta con asesores que ofrecen una atención personalizada a los usuarios.	1-5 a mas asesores	1-5 asesores	1-4 asesores	1-3 asesores	1-2 asesores
15	Los trabajadores del Municipio muestran interés y preocupación por brindar una mejor atención a los usuarios.	1-5 a mas trabajadores	1-4 trabajadores	1-3 trabajadores	1-2 trabajadores	1-1 trabajadores
16	Los trabajadores del Municipio comprenden los requerimientos y necesidades de los usuarios.	1-5 a mas trabajadores	1-4 trabajadores	1-3 trabajadores	1-2 trabajadores	1-1 trabajadores
17	Las instalaciones físicas de la municipalidad distrital de Santa Rosa son visualmente modernas.	5 a más años	4-5 años	3-4 años	2-3 años	1-2 años
18	La Municipalidad distrital de Santa Rosa cuenta con equipos de apariencia moderna.	5 a más años	4-5 años	3-4 años	2-3 años	1-2 años
19	Los elementos materiales (folletos, señalizaciones, etc.) son claros, visibles y están bien ubicados.	1-5 a mas folletos	1-4 folletos	1-3 folletos	1-2 folletos	1-1 folletos
20	Los trabajadores del municipio tienen apariencia pulcra.	inadecuado	muy desaseado	desaseado	semiaseado	aseado

ANEXO N° 6

LISTA DE LOS ENCUESTADOS

ITEM	LOS ENCUESTADOS
1	TRUEVAS ALANIA, ALBERTO VIDAL
2	SANCHEZ BELLIDO, LUIS GUILLERMO
3	SAAVEDRA AYALA SONIA TANIA
4	ROMERO RAMIREZ, CONSUELO
5	DUEÑAS ZAPATA, MARIA ALEJANDRINA
6	LAURA HUAMAN, LILIAN MARGARITA
7	SAMANIEGO LEDESMA, MARIA LUZ
8	ROJO SORIANO, CESAR PORFIRIO
9	ARANGO SALAZAR, ROSA MARIA
10	RODRIGUEZ MELENDRES, PAULA
11	RAMOS GARCIA, YOLANDA MARIA
12	PEZO VARGAS, MARIO
13	BALDEON QUISPE, ISAAC
14	MATOS LOPEZ, HILDA ANDREA
15	GONZALES HUARCAYA, GLORIA MARIA
16	EZCURRA UBILLUS, TERESA
17	MARTINEZ SANDOVAL, LUIS ALBERTO
18	VEGA-CENTENO TRUJILLO, DARIO WILBER
19	ZAMBRANO DE, LA CRUZ HERMELINDA
20	RAMOS MONCADA, VICTOR
21	SANCHEZ RETUERTO TEODOMIRA VALENTINA
22	SAENZ CENTTI, JULIA ROCIO
23	ALIAGA CARRASCAL PAOLA SAMANTHA
24	VARGAS CUADRADO, ROLANDO VICTOR
25	MEDINA SANCHEZ, LUIS ALBERTO
26	FLORES LOAYZA ADELAIDA TERESA
27	CERDA LOPEZ, HELGA BELINDA
28	RIOFRIO NEIRA ANGELA
29	GUZMAN HURTADO, FIDENCIA LEONILDA
30	FRANCO ROLFES, DAVID
31	ELERA DEZA, CARMEN ISABEL
32	HERNANDEZ COTRINA FELICITA ISABEL
33	VALLES TEJADA, HIOLITO HERNAN
34	DURAND ROMERO, EDGAR
35	CUEVA ESTELA, NOLBERTO
36	MUCHA SEGURA, MOISES RUFINO
37	TALLEDO MARROQUIN, JUAN IGNACIO
38	VALVERDE SALINAS, NOE
39	SANTAROMITA CASTILLO, ANGELO HORACIO
40	SIME CABRERA, CARLOS GUILLERMO

41	SANTOS VILCA JESUS
42	ESPINOZA SANCHEZ, ADELA
43	LEVANO SALVADOR, JOSE RAFAEL
44	REYES CRUZ JULIAN LORENZO
45	VELARDE LLERENA, RODOLFO
46	YOPLAC JIMENEZ KATHERINE FIORELLA
47	QUISPE OBREGON, CHRISTIAN NICANOR
48	ALEGRE MASGO LIZ GEORYETH
49	UGARTE MOLINA, MAX GUILERMO
50	LUCKER MORALES JUDITH GRACE
51	ATTO MERINO, BENITA MADELEINE
52	BARRIOS JUAREZ, JULIO CESAR
53	INCA GREGORIO, ALEJANDRO
54	ALATA TAIBE, BERTHA FIDELIA
55	GARGATE TAFUR ELENA
56	ANDIA JARA GENIZA MILAGROS
57	LEON SIGUAS, LUIS ENRIQUE
58	JIMENEZ ALVARADO, ALBERTO IVAN
59	SANCHEZ SORIA, FRANCISCO
60	ARROYO DOLORIER JESUS ALBERTO
61	FIGUEROA ZARATE, HUMBERTO
62	RONDINEL CORNEJO, EFRAIN WILFREDO
63	MISARAY MONTES, SOLEDAD
64	PADILLA MALLQUI, JUAN FERNANDO
65	FIGUEROA BRITO, NICOLAS FACTOR
66	TORRES MEZA, EDWIN MISAEL
67	HUAMAN LOPEZ FREDY
68	LAGOS MELGAR, ADOLFO
69	ESCOBAR IDROGO, ORFELINDA
70	DANIEL PIRCA CHIPANA
71	ARRIARAN GILES, RAMIRO BENJAMIN
72	PEREZ PAREDES, JORGE ALBERTO
73	OSORIO GARRIDO, JUANA ROSA
74	PONCE CARRILLO, ZOILA R.
75	QUIROZ MELGAREJO, LUIS PEDRO
76	NARCIZO CUENCA YULFO CORONADO
77	SUAREZ SALINAS, VICTOR MANUEL
78	SEDANO ROJAS EDWING FRANK
79	RABANAL CABRERA AMELIA CLARIBEL
80	RODRIGUEZ OBREGON PEDRO SAMUEL
81	CANACHO VALDIVIEZO, CARLOS ALBERTO
82	ACOSTA VARGAS, LUIS RAFAEL
83	GILVONIO BENITES, CESAR AUGUSTO
84	ROBLES PACHECO PORFIRIO

85	SAAVEDRA OBREGON MARCO
86	REMUZGO NUÑEZ, ANIBAL JAVIER
87	BENAVENTE VELIZ PELADIO
88	VENTURA PALOMINO, VICTOR RAUL
89	BRUNO VERANO HECTOR RAUL
90	TRAGODARA SANCHEZ, JUAN
91	VIGIL BEJARANO, ENRIQUE PEDRO
92	GOMEZ FIGUEREDO, LUIS ALFONSO
93	DE LA FLOR MERINO EDUARDO ALONSO
94	OLIVENCIA GOSCH, JUAN RODOLFO
95	TAPIA DE MURILLO, YOLANDA MARIA
96	SILVA SANTISTEBAN, MARIA EUGENIA
97	BENITES RODRIGUEZ, IVONNE GRIMALDA
98	GARRO LOPEZ HERNAN
99	CALDERON ORE SONIA KATHYA
100	BRICEÑO ISAAC MIGUEL ANGEL
101	SINCHI ESCOBAR, DONATO
102	VELASQUEZ AGUAYO HUGO MARTIN
103	BLAS FALCON, JUAN CARLOS
104	ROSALES HERRERA IRIS
105	ORMEDO CHUMPITAZ, CLARA
106	MIRANDA SOLORZANO SIMON
107	ORE CONTRERAS, NICOLAS
108	UCHUYA MAURTUA, ROSA
109	LAZARO ROJAS, ELIZABETH LUCILA
110	MERIZALDE PAZ OMAR OSCAR
111	MAUTINO ORTIZ MAX DANTE
112	NIMA PALACIOS, KENIA SARAY
113	PARRA CHAVEZ, SABINA
114	ANYOSA FARFAN LORENZO
115	SUAREZ ESPINOZA MARIA TERESA
116	RETAMOZO CONDORI MANUEL FRANK
117	MATA NORABUENA, NESTOR
118	CEVASCO DE, ZAPATA LUZ CRISTINA
119	ROJAS ADANCA, MAXIMO
120	VELARDE RODAS, CARMEN ROSA
121	DAUPAS GALVEZ, ALEJANDRO
122	PAREDES QUIROZ, ALFREDO FAUSTINO
123	ACHONG CARRILLO ALFONZO
124	CARRERO CASTILLO, FRANCISCO
125	LAGUNA MINAYA, NICANOR
126	BERANCO HONORES, AMERICA
127	ROSALES AZABACHE, WILLIAM
128	SANDOVAL FERNANDEZ, MARIA MARINA

129	BRIONES RODRIGUEZ, VERONICA INMACULADA
130	BENITES MALPICA ANGEL FROILAN
131	GAMBOA ECHACCAYA, MARISA
132	BOBADILLA SOPLAPUCO, FREDY NORVIS
133	LAZARTE LUNA, JUAN
134	LOCK FLORES, YOLANDA
135	LEANDRO ZELAYA, POMPEYO SANTIAGO
136	CASIMIRO URCOS, CONSUELO NORA
137	UBILLUS PADILLA, ALFREDO
138	LIMAYMANTA GUADALUPE, ZENAIDA
139	ROMERO OYOLA, KATY VERONICA
140	SOLANO RODRIGUEZ, ALEX COLLIN
141	FRANCO LUJAN, MARCOS
142	MORALES ARELLANO, ABSALON ANIBAL
143	HUALLANCA QUIJANDRIA, GUILLERMO FERNANDO
144	GARIBALDI COSTANZO, LESLY STEPHANIE
145	DIAZ FERRER, FELIX
146	POSTIGO BENAVIDES, URIEL
147	GUTIERREZ REYES, DAVID
148	GUZMAN GUZMAN, PACO
149	PARADA DE ZAPATA, NANCY ANGELA
150	PRIMITIVA EUGENIA CANARES AQUINO
151	LANDA SANCHEZ, JESUS ANTONIO
152	COLETTI VARGAS, FELIX
153	SANCHEZ RUIZ GLORIA ANTONIA
154	GALLEGOS GOMEZ, ROSA JANETTE
155	DIAZ FERNANDEZ, JUVENAL JORGE
156	ZETA DELGADO, JESUS VICTORIA
157	SANCHEZ RODRIGUEZ, GUSTAVO MARCO
158	ATALAYA BRIONES, ANTONIO
159	VEGA ALDORADIN, MARIO FELIPE
160	TUME YENQUE, CESAR MIGUEL
161	CONDEZO NEYRA MARIA DERCY
162	REYNA SANCHEZ, JUAN GERARDO
163	MAÑUICO VIVANCO NORMA GLADIS
164	CABANA ARCE, MARIO JESUS
165	CAYETANO BALTAZAR, ROBERTO
166	RAMIREZ OLIVARES, EDUARDO
167	TEJADA CHUMBI, JESUS FERNANDO
168	PAUCAR MARQUEZ, ABNER MANUEL
169	DAVILA EGOAVIL, JORGE IVAN
170	LEZAMETA MELCHOR MARIA
171	CASTRO BRAVO, MARTIN EDUARDO NICOLAS
172	CHACHI BRICEÑO, FLORIAN BENJAMIN

173	ROMAN RAMOS VIOLETA
174	PRADO CUBA, JOSE LUIS ANTONIO
175	VEGA PALOMINO, MIGUEL ANGEL
176	ULLOA DELGADO, DOMINGO SEBASTIAN
177	RUA ZEA, MEDARDO VICTORIANO
178	LOPEZ MONTESINOS, MAXIMILIANO
179	TOLENTINO BALVIN EVA SOFIA
180	VALVERDE OBREGON, HERACLIDES BENIGNO
181	CORTEZ MORIANO, MARILUZ
182	CANEPA RAMON, JUAN CARLOS
183	PASTRANA SOTO, JESUS ANGEL
184	ALHUAY QUISPE, LAZARO
185	AVALOS CUTIMANCO, PATRICIA
186	CASTILLO MARIÑOS, ALBERTO ESTARLIN
187	BRAVO RAMIREZ INOCENTA
188	SANTAYANA VELA, ROSENDO RUFINO
189	FLORES ROSAS, JOSE MAXIMO
190	ESPINOZA SANCHEZ, LUZ
191	SALVADOR VELASQUEZ DAVID
192	TEJADA CHUMBI, MARIA DEL PILAR
193	COLLAZOS PANTOJA, ERNESTO
194	NIETO ARELLANO, TEODOSIO ESCOLASTICO
195	MARIN CHAVEZ RAMON DONATO
196	VILLACORTA RAMIREZ, ROGER JORGE
197	DAUPA BERROSPI, CARLOS HUGO
198	SAMANEZ HUARACA, ALEJANDRO
199	CARRILLO LEVANO, CLARA ISABEL
200	SANCHEZ YLIZARRE, JUAN MANUEL
201	FERNANDEZ GARGATE, ADRIAN
202	GUARDIA ASENCIOS, CARLOS
203	ROMERO LETELLIER, EMPERATRIZ
204	CARNERO PEREZ, JUAN FRANCISCO
205	FLORES RIVERA JUAN DAVID
206	GONZALES GUTIERREZ, ROSMERY
207	NEYRA VALLADARES, CARLOS SANTOS
208	HERRERA BARDALES EUSEBIO
209	MORALES SANCHEZ SARA ESTHER
210	TINCO APAYCO, JULIA
211	ACOSTA QUISPE JOHANN OMAR
212	OBANDO OLIDEN, LUIS HUMBERTO
213	OLIVERA ROMERO, WALTER AGUSTIN
214	SALAZAR BAILON, JUAN
215	OSORIO ESTRELLA MARIA JULIA
216	JIMENEZ ANICETO, JORGE LUIS

217	BELTRAN FABIAN, SUSANA LUZ
218	TORRES TRAVEZAN, ZONIA LUZ
219	ALONZO TRUJILLO REYNA
220	SILVA IBARRA ALBERTO ORESTES
221	MAZA CAUSO, FAUSTINA
222	ANDRADE VALVERDE, VICTOR ROBERTO
223	VALVERDE SALAZAR, ESTEBAN
224	CHACON RIVERA, TERESA DE JESUS
225	AEDO NUDEZ, NIEVES
226	HUAMAN CHUMPITAZ MARIA ANTONIETA
227	GUADALUPE ZAMORA, CATHERINE LISSET
228	ROLDAN ESTELO, WALTER HUGO
229	FASANANDO HIDALGO, VICTOR
230	GUERRERO GARCIA, MANUEL JUVENAL
231	AHUANARI RIOS, JENNY
232	SANCHEZ PAREDES DEYSI ESTHER
233	HERRERA ULLOA KAREN PAOLA
234	SEDANO ROJAS, KATHERINE VICTORIA
235	OLAZABAL FERNANDEZ, SALOME
236	BELTRAN PONCE, FREDI
237	AGUILAR ROSARIO JULIO
238	QUIJANO NAGASHIMA, JOSE
239	BARRAZA CALVO, CESAR FERNANDO
240	ESPINOZA LAVA, LUIS
241	ROMERO HUAMANTUPA, JORDAN DAYSON
242	VELAZCO LASTEROS MAFALDA
243	COBIAN GONZALES, FERNANDO
244	TORRES ALFARO, CESAR AUGUSTO
245	CERNA MAURICIO TEODORO
246	NATIVIDAD ANDRADE, ESTEBAN EDGAR
247	MENDEZ TORDOYA, LAURA ELVIRA

ANEXO Nº 7
ENTREVISTA AL ASESOR LEGAL



ANEXO Nº 8
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ROSA

