



FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL

“Reingeniería del proceso de atención al cliente en la mejora de la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de bellavista – Sullana. Piura. 2019.”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniera Empresarial

AUTORA:

Br. NAVARRO RUIZ, Mary Liliana (ORCID:0000-0002-1598-5610)

ASESORA:

Mg. SALDARRIAGA CASTILLO, María del Rosario (ORCID: 0000-0002-0566-6827)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Estrategia y planteamiento

Piura – Perú

2019

DEDICATORIA

A nuestro padre celestial por ser nuestra guía en cada paso que damos, por demostrarnos día a día su grandeza y por darnos la oportunidad de vivir esta grandiosa experiencia.

A mis padres por brindarme su apoyo incondicional, por sus enseñanzas, paciencia, entrega y amor infinito, por acompañarme hasta el final de esta gran travesía.

A mis docentes que con esmero me han inculcado desde el inicio la perseverancia y la responsabilidad en todas mis actividades que se me han encomendado, que con sus prestigiosas enseñanzas me permiten hoy en día poner en práctica mis conocimientos adquiridos durante el trayecto de la carrera profesional de Ingeniería Empresarial en este proyecto de investigación.

Y finalmente a mis familiares, a mi abuelita y hermana, que siempre con su apoyo moral, me han incentivado a seguir a delante, y su admiración es la mejor demostración de su aprecio y orgullo hacia a mi persona en toda mi vida universitaria.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios, a la Mg. María del Rosario Saldarriaga Castillo, por haber compartido con nosotros sus experiencias, ideas y sugerencias, lo cual me han permitido mejorar y enriquecer mis conocimientos.

Así mismo, mis más sinceras gratitudes a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Bellavista por sus valiosos aportes y por su gentil amabilidad al brindarme la información necesaria para llevar a cabo la presente investigación.

PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

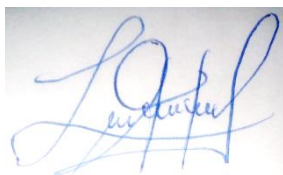
Yo Mary Liliana, Navarro Ruiz identificada con DNI 75492049, estudiante de la escuela profesional de Ingeniería Empresarial, de la Universidad César Vallejo, Sede Piura, declaro que la tesis titulado: “Reingeniería del proceso de atención al cliente en la mejora de la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Bellavista – Sullana. Piura. 2019”, presentado para la obtención del grado académico / título profesional de ingeniera empresarial es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro que se han mencionado correctamente la autoría de las citas textuales, parafraseadas y la referencia de todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, de acuerdo con lo establecido por las Normas Internacionales de Redacción ISO 690.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completo ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional y otorgo el consentimiento para que esta investigación sea revisada por algún software electrónico en la búsqueda de cualquier similitud.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determine el procedimiento disciplinario esta Universidad.

Piura, 10 de diciembre del 2019



Mary Liliana Navarro Ruiz

D.N.I: 75492049

ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	14
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
2.2 Operacionalización de variables	14
2.3 Población, muestra y muestreo	17
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5 Método de análisis de datos	18
2.6 Procedimiento	19
2.7 Aspectos éticos.....	20
III. RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSIÓN	54
V. CONCLUSIONES.....	58
VI. RECOMENDACIONES.....	59
REFERENCIAS	61
ANEXOS	65

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general, establecer la reingeniería del proceso de atención al cliente para mejorar la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Bellavista – Sullana, para ello se hizo revisión de las referencias bibliográficas de los autores tales como: Hammer y Champy (1994), padres de la reingeniería de Procesos en general, además se acogió a la metodología de la Rápida Re expuesta por sus autores Manganeli y Klein (1997) enfatizada a la reingeniería de procesos estratégicos tal como el proceso de atención al cliente en el Municipio y finalmente se tomó la teoría de Parasuraman y Berry (1993) sobre el método SERVQUAL o gap model, para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la entidad de estudio.

Así también, en la metodología empleada fue de ser una investigación de tipo descriptiva – propositiva, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transversal, además fue necesario obtener las opiniones de los usuarios del Municipio para determinar su nivel de satisfacción con el servicio que se les brinda, al ser una población infinita, se tomó una muestra de 384 personas con un tipo de muestreo aleatorio simple, para que sean sometidas a una técnica de recolección de datos, como la encuesta y su instrumento el cuestionario, con una escala de medición como es la escala de Likert. Así mismo para la recolección de información en las etapas de la reingeniería se aplicaron los instrumentos como la guía de entrevista, la guía de análisis documental y una evaluación de experto, por otro lado, siendo parte del procedimiento de análisis de datos se utilizó el software SPSS 24 y Excel, donde se obtuvo como resultado general, la existencia de un nivel de satisfacción deficiente entre el 40 – 45 %.

Por tal razón se concluyó que el proceso de atención al cliente no contaba con niveles de estándares de calidad correspondientes a lo estipulado en la normatividad ISO 9001:2015 y la ley de procedimientos administrativos “27444” esperados por los usuarios, por lo cual la propuesta estipulada por el investigador, será de gran beneficio para la entidad, ya que en las últimas etapas de la reingeniería se llevó a cabo la estructuración del proceso de atención al cliente tomando en cuenta la normatividad de un proceso y una gestión administrativa de calidad, determinando finalmente que la reducción de tiempos en la atención son eficientes, lo cual generará mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios en dicha entidad pública.

Palabras claves: Metodología de la Rápida Re, proceso de atención al cliente, reingeniería, satisfacción de los usuarios.

ABSTRACT

The general objective of this thesis was to establish the reengineering of the customer service process to improve user satisfaction in the district Municipality of Bellasvista- Sullana, for this purpose it was revised the bibliographic references of authors such as: Hammer and Champy (1994), parents of Process Reengineering in general. In addition, the Rapid Re methodology presented by its authors Manganelli and Klein (1997) emphasized, emphasizing the reengineering of strategic processes such as the customer service process in the Municipality and finally took the theory of Parasuraman and Berry (1993) about the SERVQUAL method or gap model, to determine the level of user satisfaction in the study entity.

Thus, in the methodology used it was to be a descriptive - propositional, quantitative approach, non-experimental design – transversal, it was also necessary to obtain the opinions of the users of the Municipality to determine their satisfaction with the service provided to them, being an infinite population, a sample of 384 people with a simple random sampling type was taken, to be subjected a data collection technique, such as the survey and its instrument the questionnaire, with a measurement scale such as the Likert scale. Also for the collection of information in the stages of reengineering were applied the instruments such as the interview guide, the documentary analysis guide and an expert evaluation, on the other hand, being part of the data analysis procedure was used SPSS 24 and Excel software, where it was obtained as an overall result, the existence of a poor level of satisfaction between 40 – 45 %.

For this reason, it was concluded that the customer service process did not have levels of quality standards corresponding to the provisions of ISO 9001:2015 and the administrative procedures law "27444" expected by users, therefore the proposal stipulated by the researcher, will be of great benefit to the entity, since in the last stages of the reengineering was carried out the structuring of the customer service process taking into account the normativity of a process and a management ultimately determining that the reduction of attention times are efficient, which will generate improved the level of user satisfaction in that public entity.

Keywords: Fast Re Methodology, customer service process, Reengineering, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo empresarial, el ritmo del cambio en las organizaciones es cada vez más ágil, se ha llegado no solo a lograr mejoras continuas, sino que, la mejor forma de igualar o superar este cambio rápido es alcanzando avances decisivos y competitivos con una innovadora manera de dar un cambio drástico ya sea desde el rediseño de procesos hasta lograr brindar un servicio eficiente o de calidad. Esto hace referencia a un tema de gestión de cambios como la reingeniería de procesos o BPR (Business Process Reengineering), definida como el rediseño radical de procesos o revisión fundamental para obtener mejoras en costes, calidad de servicio al usuario y rapidez. (Hammer, 1994)

En la actualidad, se está frente a un entorno dinámico donde existen empresas de mucho éxito mundialmente conocidas como McDonald's, que aplicó la reingeniería teniendo como base fundamental la satisfacción del cliente. Los problemas reflejados al interior de la organización eran deficientes en comunicación de la gerencia con los colaboradores, mentalidad gerencial ahorrativa y procesos deficientes de trabajo; lo que conllevó a tener clientes insatisfechos con el servicio brindado. Después de aplicada la reingeniería se rediseñaron procesos alternativos más eficaces, permitiendo que la organización sea hoy en día más competente; con un servicio novedoso y altamente satisfactorio para sus clientes (López y Hernández , 2003).

Es por esta razón, que las organizaciones de los países desarrollados como EE. UU y España; consideran a la herramienta de cambio reingeniería, como una moda de gestión e innovación organizativa donde se da un enfoque al bienestar y satisfacción de los usuarios. Se dice que las quejas y críticas que se prolongan en las instituciones públicas son consecuencias de un servicio o de una calidad en desacuerdo con los lineamientos de las buenas prácticas administrativas de las organizaciones privadas, de igual manera fundamentan que, al brindar un servicio defectuoso, lento y de baja calidad afecta de manera negativa a sus distintas organizaciones, por este motivo en el sector público tratan de mejorar los servicios e imagen, ofreciendo a sus ciudadanos un merecedor servicio calificado, eficiente y sensible del gobierno, dándole ese cambio radical que las instituciones necesitan (Pereira, 2013).

En el caso de algunas Instituciones Públicas de los países en Sudamérica como Ecuador, no existe una cultura de servicio al cliente, ya que la gran mayoría de sus colaboradores aún tienen la errónea idea de pensar que le están haciendo un favor al cliente, sin embargo, en las instituciones privadas si se observa un cambio radical donde se ofrece un servicio ágil

y moderno, con turnos electrónicos, es decir; utilizan la tecnología al servicio de los ciudadanos (Columnistas, 2015)

En el Perú, existen empresas exitosas como Bombos Burger Gill y Café Altomayo que han aplicado la reingeniería de procesos, la primera se enfocó en la reingeniería para mejorar su proceso de producción, adicionando la idea innovadora del tamaño de sus hamburguesas, esto se dio por la presencia de su competencia , los resultados fueron favorables ya que hasta el momento por su constante innovación son líderes en la ventas de “fast food” (comida rápida), Café Altomayo logró mejorar el proceso de producción de sus envases, haciendo que haya diferenciación en el contenido del café, logrando llegar a diferentes segmentos de mercado. Como se observa, las empresas que han aplicado la reingeniería han servido de modelo para lograr una gestión eficiente en el servicio de calidad. (Zelada Jerson, 2014)

Sin embargo, en las instituciones públicas de este país aún se observa un servicio tradicional, es decir; en los procesos de trámite, por ejemplo, en la Municipalidad de Bellavista-Sullana existen procedimientos innecesarios generando demoras y largas filas de personas, el común paseo del usuario por muchas oficinas buscando información del trámite solicitado que nunca llega con eficiencia, inadecuados procesos organizacionales, procesos manuales e información no digitalizada, ausencia de equipamiento moderno en las oficinas, escasa motivación del personal, inadecuados sistemas de control, existencia de una gestión municipal burocrática y tradicional, no correspondiendo a los niveles o estándares de calidad esperados por los usuarios.

De acuerdo con la situación antes descrita, es necesario cambiar y rediseñar el proceso de atención al usuario que vaya acorde con la globalización y modernización de las Instituciones Públicas, respondiendo las siguientes preguntas: ¿Cómo la reingeniería del proceso de atención al cliente mejorará la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Bellavista-Sullana?, ¿Cuál es la situación actual del proceso de atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Bellavista-Sullana?, ¿Qué etapas permitirían llevar a cabo la reingeniería del proceso de atención al cliente en la mejora de la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Bellavista-Sullana? , ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Bellavista-Sullana?.

Así mismo, fue necesario buscar el conocimiento y aporte de investigaciones a nivel internacional, nacional y local respectivamente.

Pazmay (2016), en su Tesis, Reingeniería del proceso de atención al cliente en la Agencia Banco Pichincha Cantón la Troncal, para optar el grado de Magister en Administración de empresas en la Universidad de Guayaquil – Ecuador, uno de sus objetivos fue redefinir el proceso de atención al usuario que permitió mejorar su satisfacción en la agencia Banco Pichincha La Troncal, aplicó la técnica de encuesta con su instrumento el cuestionario a una muestra de 365 clientes, como también se trató de una investigación exploratoria de tipo cuantitativa; así mismo, procesó sus datos en el software SPSS23 para su respectivo análisis donde posteriormente concluyó que la propuesta de redefinir el proceso de atención a un modelo de servicio electrónico, optimizaría los recursos del banco en primera instancia y el tiempo del cliente, generando un costo / beneficio que hará que el modelo de atención del resto de bancos entre en este rumbo tecnológico.

Rosales (2015), presentó la tesis, Propuesta de reingeniería en los procesos administrativos para la empresa Municipal de Agua potable y alcantarillado de Ibarra, para optar el título de Ingeniero de Administración Pública de los Gobiernos Locales , en la Universidad Técnica del Norte – Ecuador, su objetivo principal fue optimizar los servicios que ofertan tomando en cuenta la atención y el servicio al cliente, propensos a fortalecer la imagen corporativa y alcanzar la confianza de la comunidad, evaluó una muestra de 163 colaboradores de la Empresa utilizando la técnica encuesta con su instrumento el cuestionario, su diseño fue no experimental – transversal donde su análisis de datos fue en EXCEL, finalmente se alcanzó decretar que no existe un seguimiento de las actividades previstas en los proyectos de la empresa; por lo tanto; se recomendó a las autoridades la aplicación de la reingeniería, ya que los resultados generados en el proyecto son positivos y a la larga ejecutará beneficios a todas las instancias de la EMAPA-I.

Chang (2014), en su trabajo denominado, Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos, para optar por el título de Lic. en Administración, en la Universidad Rafael Landívar – Guatemala, su alcance general fue determinar si se tiene algún plan de atención al cliente, en la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, para lograrlo escogió una muestra de 170 usuarios con un muestreo estadístico aleatorio simple para aplicar la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario, así mismo trabajó

con un diseño no experimental y una investigación descriptiva, por otro lado, realizó el análisis de datos en el software SPSS 23, donde posteriormente concluyó que existe una gestión deficiente y que las autoridades de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, deberían diseñar el plan de atención al usuario, con sus respectivos programas y; con el propósito de reforzar la calidad de los servicios e incrementar la satisfacción del usuario.

Además; a nivel nacional. Pilco (2017), con su tesis de Gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio de la empresa Sheley – Hans Medic, cercado de Lima 2016, para optar por el título de Ingeniería Empresarial en la Universidad César Vallejo Filial – Lima, su propósito esencial fue establecer la mejora de la gestión por proceso en la calidad de servicio de la entidad, utilizó el tamaño de la muestra por los datos de la empresa Sheley. Hans Medic, Cercado de Lima, de un periodo de tiempo que es de noviembre del 2016 a mayo del 2017, donde empleó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario, se trató de un diseño de investigación experimental y con tipo aplicada, llevando su análisis de datos en el software SPSS22 y posteriormente concluyó con resultados que demuestran que el propósito de la investigación mejoró la calidad de servicio de la empresa Sheley Hans Medic con un promedio de 82%, teniendo anteriormente un promedio de 47%.

Soto (2016), realizó su investigación de “Reingeniería de procesos en el área de la secretaría académica de la facultad de Ciencias de la Universidad Nacional Piura ” para optar por el grado de maestro en Ingeniería Industrial con mención en gerencia de operaciones en la Universidad Nacional de Trujillo – Perú, donde presentó como alcance fundamental rediseñar los diagramas de procesos ejecutados en el área de Secretaría Académica, su muestra de estudio fue de 141 usuarios, con un muestreo estadístico aleatorio simple, donde aplicó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario, además, analizó sus datos en el software SPSS22, así mismo empleó un diseño de investigación no experimental – transversal, donde posteriormente finalizó que el servicio ofrecido por el área de Secretaría Académica se denotó insatisfacción en sus usuarios, que en gran parte se trata de estudiantes y egresados de dicha Facultad , alcanzó al 93% de insatisfacción de los usuarios atendidos, por lo que compromete cambios drásticos en los procesos y en las actitudes del personal administrativo.

Castillo (2014), en su investigación titulada Reingeniería y gestión municipal, para optar por el título de Doctor en ciencias contables y empresariales en la Ciudad de Lima, Universidad

Nacional Mayor De San Marcos, uno de sus objetivos fue eliminar niveles y trabajos innecesarios, para el análisis de su información se incidió en la diferenciación de alcances de gestión en entidades locales con los logros de establecimientos del sector privado que han utilizado la reingeniería como instrumento de gestión eficiente y eficaz, aplicó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario a una muestra de 384 usuarios, el análisis de datos se efectuó en el software SPSS23 y Excel, así mismo, se basó en un diseño de investigación no experimental de tipo básica , por otro lado, como resultados de la investigación alcanzó que la reingeniería en la gestiones locales aprueba reducir la prestación de los servicios municipales en favor de los ciudadanos.

Y finalmente a nivel local, Lalupú (2016), presentó la investigación: Percepción sobre calidad del servicio y satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Catacaos, Piura 2016, para obtener el título de Licenciado en Ciencias Administrativas, en la Universidad Nacional de Piura, siendo el objeto principal diagnosticar el nivel de calidad del servicio y de la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016, se aplicó una muestra no probabilística a 193 personas o contribuyentes de la Municipalidad aplicando el instrumento del cuestionario, donde el análisis de datos se llevó a cabo en Excel, además se trató de un diseño no experimental, de tipo de investigación cuantitativa – correlacional, y finalmente se obtuvo como resultados la presencia de una percepción muy alta de calidad con la responsabilidad del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016 lo que genera muy alta satisfacción de los usuarios/contribuyentes.

Hermoza (2015), desarrolló su investigación: Estudio de la calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana 2015, para optar por el título de Licenciada en Administración en la Universidad Nacional de Piura – Sullana, donde tuvo como objetivo analizar la correlación entre la capacidad de respuesta por parte de la Empresa GECHISA y la satisfacción del cliente, como también trabajó con una muestra de 196 usuarios, aplicando una encuesta donde los datos fueron analizados en el software SPSS24 y Excel , con un diseño no experimental – transversal, de tipo de investigación descriptiva – correlacional y concluyó en la investigación que la capacidad de respuesta por parte de la Empresa GECHISA se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente, cuyo $r=0.683$.

Mauriola (2015), con su tesis: Análisis de la calidad del servicio de empresas turísticas y la satisfacción del cliente para diseñar una propuesta de mejora en Canchaque Huancabamba – Piura , para acceder al título de licenciado en ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de Piura, donde presentó como alcance determinar el nivel de la percepción de los clientes sobre los bienes tangibles del servicio que ofrecen las empresas turísticas en la ciudad de Canchaque, para ello tomó una muestra no probabilística en conveniencia del investigador de 160 turistas, a quienes aplicó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario, el análisis de datos se ejecutó en el software SPSS23, su investigación fue descriptiva, correlacional no experimental, donde finalmente obtuvo que el nivel de percepción de los clientes sobre la calidad del servicio que brindan las empresas turísticas y en la ciudad de Canchaque, al año 2015, tienen correlación.

Para la indagación, fue relevante profundizar en algunos conceptos que guiaron el trabajo y que se utilizaron en la propuesta del modelo de la reingeniería de procesos, tales como:

Reingeniería, Hammer y Champy (2003) indican que es una herramienta de gestión de cambio, que sirve para rediseñar radicalmente los procesos más no las funciones, es decir; en vez de incorporar mínimos cambios para lograr una mejora continua, se busca rediseñar los elementos indispensables en todo proyecto de reingeniería, los procesos, que ayuden alcanzar mejoras graduales ya sea en el rendimiento, en los costos, en la calidad o en la rapidez de respuesta de una organización. En otras palabras, es renovar las capacidades competitivas de las organizaciones que estén dispuestas a realizar cambios radicales en sus procesos estratégicos u operativos, lo que significa hacer el trabajo de diversas maneras, más no un trabajo más duro.

Así mismo, Johansson (2010) sustenta que la reingeniería en los procesos es una ideología en busca de mejoras radicales, que consiste fundamentalmente en maximizar los procesos que generan valor, eliminando de raíz a los que no generan, además profundiza que esta herramienta de cambio se logra emplear a nivel de procesos característicos o individuales como a nivel general de las organizaciones.

Por otro lado, para Manganelli y Klein (2000) es la herramienta de gestión o también conocida como la rápida Re, que trata de la reestructuración rápida y radical de los procesos, su relevancia está en reducir los flujos de trabajo de una empresa. Lo que significa, revisar los procesos que tengan mayor ligamiento a las estrategias prioritarias empresariales, como

son los procesos estratégicos, para convertirlos en más eficaces incrementando la calidad de servicio que se ofrece.

Por lo tanto, para todos los autores ya mencionados, la rápida Re, se profundiza en cuatro conceptos claves, tales como: La revisión fundamental o diagnóstico externo, que consiste en visualizar dos factores relevantes: el primero la competencia (como Amenaza) , para determinar las principales exigencias del demandante (cliente) sobre el servicio que se les ofrece, y el segundo en la tecnología actual (como oportunidad) , siempre y cuando se evite ver a la reingeniería como inclusión de tecnología, sino más bien como un cambio relevante en los procesos o forma de realizar el trabajo.

De tal manera, está el rediseño radical de los procesos o diagnóstico interno, que trata fundamentalmente, romper paradigmas y analizar que procesos de servicio o estratégicos (como fortalezas) son los más tradicionales y complejos, y al mismo tiempo , determinar qué factores los hacen más deficientes (Debilidades), para de esta manera hacer la renovación de los procesos tradicionales a procesos eficientes y productivos, ya que los cambios no deberán ser superficiales, es decir; poco profundos sin enfatizar en lo fundamental o necesario, sino que se trata de liberarse y abandonar lo antiguo. Lo cual hará que se obtengan resultados espectaculares, donde la diferencia de hacer una mejora continua y realizar cambios radicales (reingeniería), está que en la primera hay menor riesgo con resultados incrementales y continuos; sin embargo, en la segunda los riesgos son espectaculares o altos donde deberán ser asumidos si se va a renovar realmente los procesos desde la raíz y permitan dar saltos agigantados a la mejora radical de los servicios.

A consecuencia se detallará la conceptualización de gestión de procesos: Para Bravo (2016) es una manera sistémica de nivelar, entender y/o incrementar el valor adicional de los procesos de la organización, para alcanzar con la táctica primordial de la empresa y elevar el nivel de satisfacción de los clientes.

En otras palabras, lo que significa que las estrategias prioritarias empresariales debería ser la gestión de los procesos ya que es como una disciplina de apoyo, que permitirá direccionar a la organización, identificando, diseñando y controlando en hacer más eficaces los procesos de la organización para alcanzar la fidelidad y confianza del demandante, es decir; el cliente. Como parte fundamental de los elementos de la gestión, son los procesos : que son una serie de actividades que se interrelacionan entre sí, con el objetivo de transformar un producto o brindar un servicio, así lo define Manganelli (1997), así mismo para Miers (2009), los

procesos son una representación de lo que una organización realiza (su trabajo) con el propósito de alcanzar sus objetivos, por esta razón Kutschker (2008) argumenta que “son una formación específica de actividades, al transcurrir del tiempo y el espacio, con un principio y un fin, con unas entradas (INPUT) y salidas (OUT PUT).

Adicionalmente. Hammer (1994) sustenta que son un conjunto de acciones planificadas que implican la participación del personal y de recursos materiales ordenados para lograr un objetivo previamente detectado, la importancia radica en lograr que los procesos se lleguen a reestructurar para que tengan mayor valor agregado, es por ello, que desde el inicio de un proceso se debe estudiar el diseño, para luego gestionarlo y finalmente mejorar sus acciones y de esta manera alcanzar políticas, estrategias prioritarias que permitan satisfacer a los clientes o grupos de interés.

Para Davenport (2011) dentro de la reestructuración de los procesos, es necesario seguir una ruta, usando una herramienta como son los diagramas de flujos, que son una representación simbólica que despliega cualquier tipo de procesos, formando parte esencial del funcionamiento de estos.

Por consiguiente, según Adler (2004), indica que es fundamental mencionar que en la rápida Re, se determinan las siguientes características, tales como: Énfasis metanoia, para que la reingeniería no fracase; es decir, primero se debe hacer un cambio de mentalidad y de cultura, así mismo una visión holística, es ver de manera total los procesos y no solo sus partes, lo que luego permitirá unificar las tareas, juntarlas en uno solo; para lograr reducir los plazos de atención en los procesos.

Además, es trabajar de manera integrada y dinámica, lo que significa tener la participación constante de un equipo de trabajo integrado en la toma de decisiones, y que sean idóneas de ejercer más de una función y se conviertan dueños de sus propios procesos, para ello es necesario que presenten habilidades competitivas como (disciplina, flexibilidad y conocimientos). Como principal herramienta de la reingeniería es la destrucción creativa, que consiste en construir nuevos procesos usando la creatividad, lo que quiere decir; idear un nuevo diseño de los procesos sobre las ruinas o cenizas de lo antiguo, por otro lado, esta se realiza de arriba hacia abajo – de abajo hacia arriba, lo cual involucra el apoyo de las altas autoridades y finalmente tenemos la reducción de controles, con el objetivo de actuar con agilidad y flexibilidad en la estructura de los procesos; solo se debe priorizar los controles que tienen sentido económico.

Para fortalecer dichas características, es necesario poner énfasis en las normas que amparan la calidad de los procesos, es así como en la ISO 9001:2015 se fundamenta la gestión de calidad con retoque en los procesos, con el fin de estandarizarlos de forma sistemática, y garantizar su eficiencia y eficacia, y a su vez se fundamenta el reproceso, en cuestión de que no se esté cumpliendo con los requerimientos adecuados en su ejecución, conllevando esto a la satisfacción de los usuarios, así mismo, se tiene dos principios fundamentales como lo son las relaciones laborales, que según (Robbins, 2004) es la relación directa que tiene la organización con sus colaboradores lo que dependerá de las 5 “C”: complementariedad (multifuncional), coordinación (unilateral), comunicación (interna para el logro de objetivos), confianza y compromiso que la organización debe ofrecer a sus clientes externos, del mismo modo la responsabilidad del personal, específicamente en el cumplimiento de los requisitos que están estipulados en la Ley 27444, procedimientos administrativos, donde se basa en la orientación de cómo llevar a cabo los procedimientos, como también están lineamientos que conllevan a que se brinde un servicio de calidad.

Como parte fundamental también es necesario fundamentar, que los procesos Administrativos: según la Ley 27444 en el Artículo 29 son el conjunto de actos y diligencias transferidos en las entidades públicas, conducentes a la emisión de un acto administrativo que genere efectos jurídicos individuales sobre intereses, deberes o derechos de los administrados en las entidades públicas.

Otro aspecto fundamental son los objetivos de la reingeniería de procesos y las razones de aplicar la rápida Re, como objetivos se enmarcan principalmente en maximizar la calidad de los procesos, y dar mayor confiabilidad en el aseguramiento de los procesos, mediante el descarte de la burocracia, la eliminación de la duplicidad y la estandarización.

Por otro lado, para la preparación de la presente investigación se acogerá en la metodología rápida Re, expuesta por Manganeli y Klein (1997), está constituida por 5 etapas fundamentales, que respectivamente están subdivididas en tareas, donde se utilizarán diversas técnicas administrativas las cuales trabajarán en conjunto.

Las etapas son consecutivas, etapa uno: Preparación, es la fase donde se realiza el diagnóstico y el levantamiento de los principales objetivos y metas que se pretenden alcanzar en rediseñar el proceso, etapa dos: Identificación: se determinan las actividades para crear un modelo del proceso, basado en el cliente, además es aquí donde se identificarán en

que se debe de mejorar en el proceso, etapa tres: Visión, se realizarán los análisis de flujos, buscando una oportunidad de avance, para estructurarlos como principales visiones de realizar una mejora radical, etapa cuatro: Solución, en esta fase se realiza un análisis para optar por un diseño técnico (Gestión del cambio), y el diseño social (entrenar los miembros de la reingeniería) enmarcados a las normatividad de la calidad de procesos, y finalmente en la etapa cinco, se trata de la Transformación, se pone en marcha las visiones del proceso, realizando la simulación o pruebas pilotos proponiendo el nuevo proceso reestructurado.

Hammer (2011) argumenta que la reingeniería enmarca tres “C” como pilares: clientes, competencia y cambio, él se centra en la base; ya que la razón de ser de toda organización, son los clientes o demandantes.

Por lo tanto, el cliente es el individuo que realiza una compra de productos y utiliza con esmero los servicios de una entidad, percibiendo que el servicio sea de calidad, así lo sustenta (Thompson, 2016).

Por tal motivo, la mayoría de las entidades se plantean estrategias prioritarias en ofrecer un servicio de calidad que genere la satisfacción en los usuarios o por lo contrario, también existen aquellas que no lo realizan, según Parasuraman (1993), indica que esto no debería ser así, ya que se debe alcanzar un alto grado de satisfacción en los usuarios, resultará de la comparación del desempeño del servicio entre las expectativas percibidas por los usuarios.

Existen teorías conexas con la naturaleza de la satisfacción de los usuarios, en este caso para la investigación se acogerá a la teoría de las expectativas expuestas por Parasuraman, [et.] (1993), se determina que en las expectativas, el usuario hará dicha comparación antes ya mencionada, para producir unas disconformidades ya sean positivas, de ser el caso, de obtener las expectativas que superan el nivel esperado, o también una disconformidad negativa, lo que significa que no superan el nivel y es lo peor de lo que se espera.

Por otro lado, es de gran importancia mencionar los vitales factores que inciden en las percepciones de los usuarios en el momento de su satisfacción, tales como : las usanzas de los usuarios, consiste que en la existencia de efectos de contraste o comparación con servicios antes recibidos, como segundo factor esta el grado de implicancia con el servicio, es decir; si el grado es alto los usuarios valoran fundamentalmente el uso de éstos, y como

último se tiene desempeño del servicio, que se sustentan cómo las desacuerdos de las expectativas de los usuarios inciden en la satisfacción.

También, es fundamental tener claro que la satisfacción en marco de las expectativas, se determinan bajo las predicciones del desempeño del servicio, y en la calidad de servicio estas, se consideran cómo el proveedor que debería ofrecer el servicio. Existiendo así dos niveles de expectativas, donde Parasuraman (1993) , incluye la zona de tolerancia entre ambos niveles. Lo que hace referencia que los resultados de las percepciones de los clientes se encontrarán en la zona de tolerancia (Favorable) , de ser el caso, se establece una ventaja competitiva, o por lo contrario, se establecerá una desventaja competitiva si dichos resultados están por debajo del grado deficiente, como también se puede ubicar en el grado excelente si los resultados exceden este grado.

Para medir la satisfacción de los usuarios, se acogerá al método SERVQUAL o gap model, que fue desarrollado por los autores Parasuraman, A. y Leonard L. Berry (1993), que a través del tiempo se ha ido modificando para enfocarlo a los desajustes de la calidad de servicio. Teniendo así como dimensiones que según las modificaciones que se hicieron fueron para darle un enfoque estadístico, reduciendo de diez antes expuestas a cinco de manera que se agrupan de la siguiente manera en : elementos tangibles , lo que se refiere a las instalaciones físicas , equipos, talento humano, como también prevalece la fiabilidad, que se constata en las destrezas de brindar un servicio de manera íntegra o honesta, así mismo la capacidad de respuesta, disponibilidad y habilidades competitivas para apoyar al usuario en brindarles la información necesario prestando un servicio en menor tiempo, luego esta la seguridad, que corresponde a brindar confianza en la información que se les brinde y finalmente la empatía que consiste en comprender al usuario, brindandole acceso para que cumplan con sus objetivos planteados.

Por ello, para brindar un servicio de calidad, se debe cumplir con las dimensiones antes mencionadas para así alcanzar la satisfacción de los usuarios en tres niveles: el nivel óptimo (verde), el nivel promedio (amarillo), el nivel deficiente (rojo), cabe recalcar que también se empleará la técnica del semáforo para medir el nivel de satisfacción.

Así mismo es preciso detallar que todas aquellas definiciones ya señaladas, son las que proporcionarán mayor énfasis en la presente investigación, ya que contemplan todos los

elementos que darán iniciativa y culminación al desarrollo de la tesis, además son las bases fundamentales para concretar el estudio del problema.

Por tanto, como parte esencial de la investigación se formuló el problema en las siguientes interrogantes, a nivel general ¿Cómo la reingeniería del proceso de atención al cliente mejorará la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Bellavista-Sullana?, y a nivel específico tales como, ¿Cuál es la situación actual del proceso de atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Bellavista-Sullana?, ¿Qué etapas permitirían llevar a cabo la reingeniería del proceso de atención al cliente en la mejora de la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Bellavista-Sullana?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Bellavista-Sullana?.

Es preciso remarcar que las entidades públicas como las municipalidades, deben ser mucho más competitivas debiendo adoptar estrategias innovadoras como la reingeniería de procesos, donde el cambio sea radical en un corto, mediano y largo plazo, a fin de verse reflejados cambios radicales en los procedimientos administrativos con el compromiso de los altos mandos, con el fin de garantizar un mejor servicio para la satisfacción de los usuarios.

Al realizar este proyecto de investigación se centrará en el proceso de atención de la Municipalidad y entender que la Reingeniería o BPR obtiene una gran ventaja en la eliminación de gran parte de los trámites burocráticos. Es en este momento cuando la entidad puede prescindir de su burocracia, así mismo se pretende alcanzar la satisfacción por parte de los usuarios, para que de cierta forma estos contribuyan con el desarrollo de la comunidad aportando sus impuestos correspondientes por el servicio de calidad que se les brindará.

Así mismo, dicho proyecto beneficiará a los usuarios como también a la entidad Pública mejorando la calidad del servicio manteniendo un nivel de satisfacción óptimo y un equilibrio interno.

Por estas razones la presente investigación se justifica desde cuatro enfoques fundamentales: Práctico, se verá reflejado la aplicación de teorías de diferentes autores, como también la conformidad de la Ley 27444 “Ley de procedimientos Administrativos” e ISO 9001: 2015, aplicación de normas laborales aplicadas en un entorno real, ya que dicha investigación se da en una entidad pública Municipalidad de Bellavista – Sullana; donde existen diversos problemas de insatisfacción por parte de los usuarios.

Metodológica se justifica puesto que presenta un proceso y procedimientos que están organizados en etapas y pasos con los cuales se elaborará la propuesta de establecer un nuevo proceso de atención (reingeniería) que genere cambios radicales de mejora para la empresa complementado con la investigación propositiva – descriptiva, que se realizará después de un diagnóstico, donde las dos variables la independiente (reingeniería del proceso de atención al cliente) como la dependiente (satisfacción del usuario) serán sometidas a un análisis a través de instrumentos como encuesta y entrevista simple, análisis documental y evaluación de experto donde se tendrá la validación y confiabilidad de expertos antes de ser aplicada.

Conveniencia, la propuesta de la reingeniería en el proceso de atención para la Municipalidad de Bellavista-Sullana; representa una aportación interesante para el sector público y puede ser de utilidad no sólo para la Municipalidad antes citada, sino que también podrá ser aplicada en otras Municipalidades de la región y/o del país. Además, servirá como un instrumento de investigación para optar temas en otras ramas y los resultados obtenidos servirán como trabajos previos para futuras investigaciones.

Profesionalmente, es de mucha satisfacción poner a prueba las capacidades, habilidades y destrezas adquiridas durante el trayecto de la carrera Profesional de Ingeniería Empresarial, donde unas de las funciones es proponer nuevos modelos de gestión empresarial, rediseñando procesos, optimizando tiempos y costos en beneficio de la organización, además dicha investigación permitirá que se logren otros estudios que surjan a partir de la problemática que se especifica aquí.

Seguidamente, se formulan los objetivos de la investigación. Objetivo general: Establecer la reingeniería del proceso de atención al cliente para mejorar la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Bellavista-Sullana, y como objetivos específicos se tiene: Detallar la situación actual del proceso de atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Bellavista-Sullana; especificar las etapas que permitirían llevar acabo la reingeniería del proceso de atención en la mejora de la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Bellavista-Sullana; determinar el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Bellavista-Sullana.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo

El nivel de la investigación será descriptivo ya que se intenta, especificar las características de los procesos. Así mismo, es propositivo; primero porque se fundamentará en una necesidad dentro de la institución, y segundo después de haber analizado e identificado la necesidad se propondrá la reingeniería como una herramienta de gestión para superar la problemática y las deficiencias encontradas en la atención del usuario, dando solución dentro de un contexto específico.

El enfoque de la presente investigación será cuantitativo, este tipo de enfoque se fundamenta en la medición numérica y estadística; además de encuestas y recolección de datos (Hernández et al, 2014), lo que va a permitir delimitar el problema medible y observable, donde el punto de partida para las definiciones como del ámbito de estudio será el método deductivo, es decir de lo general a lo particular.

Diseño

Según su diseño, será una investigación no experimental – transaccional o transversal. No experimental, ya que no se tendrá ninguna operación deliberada de variables, sino que se observará los fenómenos en su estado natural para poderlos analizar, transversal por lo que se recolectarán datos en un solo momento, en un tiempo determinado, (Hernández et al, 2014).

2.2 Operacionalización de variables

V1: Reingeniería del proceso de atención al cliente

V2: Satisfacción del usuario

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala
Vi: Reingeniería del proceso de atención al cliente	<p>“Es el cambio rápido y radical de los procesos estratégicos, que son aquellos ligados al cumplimiento de objetivos de una organización, como de sus sistemas, políticas y estructuras organizacionales con el objetivo de optimizar los flujos de trabajo”. (Manganelli y Klein, 1997)</p>	Etapa de preparación	Consiste en el levantamiento de datos para la determinación de objetivos y metas se medirá a través de la entrevista simple.	<p>Diagnóstico de la necesidad.</p> <p>Compromiso ejecutivo.</p> <p>Selección del equipo de reingeniería.</p>	Nominal
		Etapa de identificación	Se identifica los ángulos que se necesitan modificar de fondo y los de valor agregado que pueden ser enriquecidos se medirá a través de la entrevista simple.	<p>Procedimientos administrativos.</p> <p>Identificación de actividades.</p> <p>Magnitud del personal.</p>	
		Etapa de visión	Se identifica los elementos internos y externos del proceso, tales como sistemas y flujos de información se medirá a través de un análisis documental.	<p>Benchmarking competitivo.</p> <p>Entendimiento del proceso.</p>	
		Etapa de solución	Verificar si el nuevo proceso cumple con estándares de calidad requeridos en el proceso de reingeniería, se medirá mediante el análisis documental.	<p>Estructuración del proceso.</p> <p>Normatividad.</p>	
		Etapa de transformación	Es la conclusión del modelo de reingeniería efectuando cambios radicales por medio de una simulación, se medirá mediante, la evaluación de un experto.	<p>Simulación</p>	

Vd.: Satisfacción del usuario	“Es una evaluación de la valoración de los clientes de la calidad del servicio “según (Zeithaml, Berry y Parasuraman, 1993)	Elementos tangibles	Son todos aquellos equipos e infraestructura adecuada y personal para brindar un servicio de calidad, se medirá a través de una encuesta.	Equipamiento. Instalaciones adecuadas. Personal	Ordinal
		Fiabilidad	Es la probabilidad de solución de problemas, se medirá mediante una encuesta.	Interés en la solución de problemas. Ausencia de errores.	
		Capacidad de respuesta	Es la probabilidad de ser atendido adecuadamente por el personal, se medirá aplicando una encuesta.	Tiempo de atención. Capacidad de solución de requerimiento.	
		Seguridad	Es la acción de confianza en las personas que brindan el servicio, se medirá mediante una encuesta.	Confianza en información recibida.	
		Empatía	Intervención afectiva en la situación que afecta a otra persona, se medirá a través de una encuesta.	Amabilidad Horarios convenientes. Comprensión de las necesidades.	

Fuente: Elaboración del investigador, 2019

2.3 Población, muestra y muestreo

Población

Se define al conjunto de todos los elementos que coinciden con detalladas especificaciones. La población en el presente trabajo de investigación estuvo conformada por los ciudadanos del Distrito de Bellavista – Sullana.

Muestra

Hernández (2014) sustenta que, toda investigación debe ser transparente, así como estar sujeta a crítica y réplica, esto solamente es posible si el investigador delimita su población y hace evidente el proceso de selección de su muestra.

Por lo tanto, para realizar el análisis se tuvo que calcular una muestra ya que la población estudiada es infinita, está se ejecutó mediante la siguiente fórmula.

$$n = \frac{z^2 \times p \times q}{e^2}$$

Dónde:

n=?

Z= 95 % = 1.96

p= 0.5

q= p – 0.5= 0.5

e = 0.05

$$n = 384$$

En conclusión, el tamaño de la muestra serán 384 ciudadanos de la Municipalidad del Distrito de Bellavista – Sullana.

Muestreo aleatorio simple

Se realizó con un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, donde se estipuló un número a cada elemento de la población total; lo que hace referente a un subconjunto de ésta en la que todos los elementos tuvieron la misma posibilidad de ser elegidos al azar.

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

Para la presente investigación las técnicas que se aplicaron para la recolección de información fueron: la encuesta, con su instrumento el cuestionario que consta de preguntas de respuestas múltiples que será aplicada a los usuarios, igualmente se realizó una entrevista simple donde su instrumento fue la guía de entrevista, siendo como unidad de análisis la jefa de RR. HH y los colaboradores de trámites documentarios, como también se empleó el análisis documental, donde su instrumento consistió en la guía de análisis documental, y finalmente se utilizó la evaluación del experto del nuevo proceso de atención al cliente, donde el instrumento fue una rúbrica de evaluación del experto.

Por otro lado, se estableció una escala de medición en el instrumento cuestionario, como es la escala de Likert, Sampieri (2014) sostiene, que es: una sucesión de afirmaciones que expresan una actitud favorable o desfavorable hacia el concepto de la presente investigación, donde se solicita al encuestado que marque con una sola respuesta su nivel de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación y después se le da una escala numérica para evidenciar hasta que grado su actitud es favorable o no, y finalmente se suman las calificaciones para medir su grado de satisfacción.

2.5 Método de análisis de datos

La recolección de datos fue la oportunidad de confrontar el trabajo conceptual y la planeación de los hechos, se realizó un análisis descriptivo de los datos, como así mismo; se adjuntaron tablas de frecuencias y gráficos de barras, donde se utilizó el software SPSS 24 Y Excel.

Validez

Las respuestas obtenidas se codificaron mediante una matriz o base de datos en Excel, para luego ser respectivamente analizadas en el software SPSS 24, según Hernández (2014) sostiene que la validez es el nivel en el que los instrumentos de recolección de datos (cuestionario, guía de entrevista, guía de análisis documental y evaluación de experto) miden las variables respectivamente, como también antes de ser aplicados los instrumentos se llevó a cabo la aplicación de las constancias de validación, que consistió en aprobar mediante la escala de likert los criterios fundamentales y objetivos por tres ingenieros especialistas en el presente tema de investigación.

Confiabilidad

Es el nivel de resultados, que los instrumentos de recolección de datos producen mayor consistencia y coherencia, para ello se aplicó un formato de confiabilidad del instrumento (cuestionario) a un especialista de ingeniería de sistemas, que consistió en el análisis de una prueba piloto en el software SPSS 24 a una muestra de diez usuarios, con el fin de constatar que las interrogantes utilizadas junto a la escala escogida eran las más eficaces, donde se concluyó que el índice de confiabilidad del instrumento alcanzado fue de 0,962; es decir, fue un instrumento que cumplió con los estándares de calidad de resultados esperados por el investigador.

2.6 Procedimiento

Luego de haber fundamentado las bases teóricas dentro del método de análisis de datos, se procedió a la aplicación de aquellas técnicas con sus respectivos instrumentos de recolección de datos, donde en principio de cada uno se señaló los pasos a seguir, desde cómo se va trabajar, con quiénes, y que aspectos se iban a evaluar.

Para ello, se sometió a evaluación las dos variables de la investigación utilizando los tres instrumentos, teniendo así en la variable independiente a cinco dimensiones de estudio, donde el primer instrumento fue la guía de entrevista, que consistió en la evaluación de las tres primeras dimensiones de dicha variable, con sus respectivos indicadores y unidades de análisis, aquella evaluación se interpretó en primer lugar de manera específica por indicador, y luego a nivel general, de tal manera que sustentó la determinación de cada objetivo específico, así mismo; el segundo instrumento fue el análisis documental aplicada también para la tercera dimensión donde dicho análisis se sostiene con la normatividad de la Ley 27444 “Ley de procedimientos administrativos”, por otro lado, el tercer instrumento fue la evaluación del experto utilizado en la cuarta y quinta dimensión de la determinada variable.

Luego para la variable dependiente, se utilizó el instrumento del cuestionario, donde se evaluó cinco dimensiones, por cada una se realizó la evaluación de tres indicadores con su respectiva interrogante, y su escala de medición fue la de Likert, con cinco calificaciones, para determinar el grado de satisfacción de los usuarios o ciudadanos

con respecto al proceso de atención que se les brinda, así mismo; con la técnica del semáforo se determinó en qué estado se encuentra dicho proceso.

2.7 Aspectos éticos

Para Bolívar A, (2012), define que la ética profesional consiste en la agrupación de nociones morales y formas de accionar éticos en el sector profesional, lo que corresponde determinar ética aplicada.

Mediante el desarrollo de la presente indagación, el investigador respetó los derechos de propiedad intelectual de las fuentes primarias (libros) y las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para conformar la revisión teórica.

Por otro lado, el investigador demostró autenticidad y confiabilidad en la muestra de datos ya que fueron de carácter público y finalmente se tendrá acatamiento en los resultados, de las opiniones recepcionadas de los colaboradores y funcionarios de la entidad pública, así mismo, se mantuvo en reserva las identidades de los usuarios con el fin de alcanzar objetividad en los resultados obtenidos.

III. RESULTADOS

- ✓ **Detallar la situación actual del proceso de atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Bellavista-Sullana.**

Tabla 1. *Matriz FODA de la situación actual del proceso de atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Bellavista – Sullana.*

MATRIZ FODA		
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
ANÁLISIS INTERNO	<p>F1: Opera bajo políticas y normas.</p> <p>F2: Presencia de recursos humanos con experiencia.</p> <p>F3: Se cuenta con equipos Tecnológicos.</p> <p>F4: Se cuenta con procedimientos administrativos estables.</p> <p>F5: Amabilidad del personal encargado, equitativo y con pertinencia cultural.</p>	<p>D1: Capital de trabajo mal utilizado.</p> <p>D2: Proceso y procedimientos administrativos no estructurados.</p> <p>D3: Problemas con la calidad del proceso.</p> <p>D4: Falta de capacitaciones de actualización de atención al cliente.</p> <p>D5: Precariedad del municipio.</p> <p>D6: Deficiencia del proceso no se cumple a tiempo.</p> <p>D7: No cuenta con un sistema integrado para dar seguimiento a los trámites que se realizan.</p>
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ANÁLISIS EXTERNO	<p>O1: Capacitaciones de entidades privadas.</p> <p>O2: Estándares de calidad para la estructuración y gestión del proceso (ISO 9001: 2015).</p> <p>O3: Software de seguimiento de trámites documentarios.</p> <p>O4: Profesionales en Gestión de procesos.</p>	<p>A1: Sanciones por entidades fiscalizadoras.</p> <p>A2: Impacto de legalización.</p> <p>A3: Gestión municipal provincial.</p> <p>A4: Problemas políticos de atención al cliente.</p>

Fuente: Elaboración del investigador, 2019.

Interpretación: Al realizar el análisis interno y externo del proceso de atención al cliente que se lleva a cabo en la Municipalidad Distrital de Bellavista, se detectó que las debilidades que presenta dicho proceso es que no se encuentra estructurado, no cumple con los estándares de un proceso de calidad, lo que genera demoras en la realización de algún procedimiento administrativo, ya que éstos tampoco se encuentran estructurados, lo que conlleva a que este frente amenazas como sanciones por una gestión Municipal no acorde

con los estándares de calidad esperados por los usuarios, y sobre todo generan insatisfacción y mal prestigio para la actual gestión. Así mismo, las fortalezas y oportunidades que presenta aquel proceso, nos permitirán aprovechar el recurso humano con experiencia que, junto a las capacitaciones de entidades externas, mejorarían la calidad del proceso de atención al cliente en el Municipio.

- ✓ **Especificar la etapa de reingeniería de preparación en la mejora de la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Bellavista-Sullana.**

Tabla 2. Dimensión preparación de reingeniería del proceso de atención al cliente.

VARIABLE	Reingeniería del proceso de atención al cliente
DIMENSIÓN	Preparación
INDICADOR	Diagnóstico de la necesidad
Factores laborales que limitan el servicio eficiente de la Municipalidad Distrital de Bellavista.	Factores Económicos: Por falta de presupuesto, el Municipio no puede hacer donaciones, lo que genera un servicio ineficiente en los usuarios.
	Factores Logísticos: No existe reparación oportuna de suministros administrativos a tiempo, lo que dificulta atender al usuario generándole un malestar en la realización de sus procedimientos y solicitudes.
	Factores Tecnológicos: Ausencia de un sistema integrado que permita brindar información del estado de trámite que realizan los administrados.
Necesidades que presenta la Municipalidad para mejorar la atención a los usuarios.	Estructuración del proceso de atención al cliente y los procedimientos administrativos: no se cuenta con un proceso estructurado, lo cual conlleva a que los usuarios no estén orientados a realizar correctamente sus trámites documentarios.
	Capacitaciones de actualización: debido a la necesidad de mejorar la calidad de atención del servicio al usuario, es necesario contar con el apoyo de recursos para el debido cumplimiento de funciones dentro del Municipio.
INTERPRETACIÓN ESPECÍFICA	
Teniendo en cuenta las respuestas que dio la jefa de recursos humanos en el diagnóstico de la necesidad, los factores que limitan el servicio eficiente en la Municipalidad son: económicos;	

logísticos y tecnológicos; ya que por falta de presupuesto se impide apoyar en donaciones, en realizar una reposición inmediata de suministros o materiales de oficina; asimismo, en brindar información oportuna del seguimiento de los trámites documentarios, debido a que no se cuenta con un proceso de atención al cliente estructurado ni mucho menos se efectúan capacitaciones de actualización hacia los colaboradores del Municipio, por ende, esto genera en los usuarios una insatisfacción en el servicio que se les brinda.

INDICADOR	Compromiso Ejecutivo
Apoyo con relación a un proyecto de reingeniería en el proceso de atención al cliente en la Municipalidad.	Disponibilidad: el personal encargado del área de Recursos Humanos (como también de la unidad de atención al cliente), está dispuesto a ser parte del proyecto de reingeniería, ya que dicho proyecto va en beneficio de mejorar el servicio dirigido a los usuarios.
Expectativas del proyecto de reingeniería	Accesibilidad y continuidad en la atención: que el proyecto este enfocado a la mejora del proceso de atención al cliente, respetando la normatividad estipulada.
	Estructuración del proceso de atención y de los procedimientos administrativos: debido a que solo se encuentran contemplados en el TUPA.

INTERPRETACIÓN ESPECÍFICA

El compromiso ejecutivo, es positivo; según las respuestas estipuladas por la jefa de recursos humanos, debido a que se me brindará el apoyo y la disponibilidad oportuna en la recaudación de información para llevar a cabo dicho proyecto de reingeniería, por lo tanto, las expectativas frente a éste, son muy altas, ya que están enfocadas a mejorar el proceso de atención al cliente, estructurándolo, de tal manera que permita generar un nivel de satisfacción elevado por los usuarios.

INDICADOR	Selección del equipo de reingeniería
Habilidades que presentan los colaboradores encargados del proceso de atención al cliente.	Habilidades Comunicativas: los colaboradores muestran amabilidad cuando atienden a los usuarios y escuchan las sugerencias de éstos.
	Habilidades sociales: los colaboradores muestran desempeño y dedicación en las actividades que se les encomiendan.

Equipo que debería formar parte del proyecto de reingeniería.	<p>Unidad de trámite documentario: los colaboradores que laboran en esta unidad tienen como función coordinar, dirigir, ejecutar, y evaluar las actividades del sistema de trámite documentario en el municipio, así como también ejecutar los procedimientos de recepción, registro, clasificación, distribución y control de la información que ingresa a la entidad.</p>
	<p>Unidad de Recursos Humanos: ya que son encargados de velar por el bienestar y satisfacción de los clientes tanto internos como externos de la Municipalidad, además promueven el desarrollo de trabajos de investigación enfocados a mejorar la calidad, productividad y competitividad del potencial humano.</p>

INTERPRETACIÓN ESPECÍFICA

En las respuestas otorgadas por la jefa de recursos humanos, con relación a la selección del equipo de reingeniería, se tuvo en cuenta las habilidades que presentan los colaboradores en el proceso de atención al cliente, las cuales son comunicativas y sociales. Lo demuestran siendo amables, con buen desempeño y dedicación en la atención que brindan a los usuarios, sin embargo no cuentan con las habilidades blandas que hoy en día son indispensables para ofrecer un servicio confortable, así mismo se me asignó un equipo de trabajo que debería formar parte del proyecto, los cuales son la unidad de trámite documentario y la unidad de recursos humanos los mismos que son responsables del proceso de atención, que pese a que cuentan con recursos humanos con experiencia, no llevan a cabo correctamente el proceso, para que éste sea eficiente y vaya acorde a los estándares de calidad esperados por los usuarios.

INTERPRETACIÓN GENERAL DEL OBJETIVO DE DIMENSIÓN DE PREPARACIÓN

Frente a lo antes interpretado en cada indicador de la presente dimensión, se recata que en el diagnóstico de la necesidad se fija en los factores laborales que limitan en brindar un servicio eficiente en la Municipalidad, estos son los económicos, logísticos y tecnológicos, así mismo; se encontró que otra de las necesidades es la mejora del proceso de atención al cliente, ya que este no está estructurado y que por falta de capacitaciones de actualización, los colaboradores no ejecutan correctamente sus funciones, por otro lado, en el compromiso ejecutivo los colaboradores brindan su apoyo y disponibilidad para llevar a cabo la recopilación de información necesaria, como también una de sus expectativas es que el dicho proyecto este enfocado al bienestar de los usuarios, y finalmente en la selección del equipo que debería formar parte del proyecto, son colaboradores con habilidades comunicativas y sociales, pero que no cuentan con las habilidades indispensables como las blandas, es por ello que se designó un equipo con la mayor parte de habilidades como son los de la unidad de trámite documentario y la unidad de Recursos Humanos, debido a que son los principales responsables del proceso de atención al cliente.

- ✓ **Detallar la etapa de reingeniería de identificación en la mejora de la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Bellavista-Sullana.**

Tabla 3: Dimensión Identificación

VARIABLE	Reingeniería del proceso de atención al cliente
DIMENSIÓN	IDENTIFICACIÓN
INDICADOR	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
Proceso de la Municipalidad que necesita ser cambiado.	Proceso de atención al cliente: existen deficiencias desde brindar la información correspondiente para realizar los trámites documentario (requisitos) no se tiene claro a que unidad solicitar informes, por lo que sucede el clásico recorrido de los usuarios por las diferentes unidades, lo que genera demoras, así mismo no se ha establecido como realizar un procedimiento administrativo correctamente, ni los tiempos de espera para la entrega correspondiente de lo solicitado, ni mucho menos se tiene información precisa del seguimiento de sus procedimientos, lo que causa insatisfacción en los administrados.
Procedimientos administrativos de la Municipalidad.	Unidad de Trámite documentario
	Acceso de la información por parte del público.
	Actualización de firma y sello de minuta.
	Solicitud de copia certificada de documentos.
	Unidad de Registro Civil
	Solicitud de partida de nacimiento.
	Solicitud de separación Convencional.
	Oficina de Administración Tributaria
	Solicitud de compensación.
	Solicitud de deducción de impuesto predial por ser pensionista o persona adulta mayor no pensionista.
	Solicitud de descuento del 50% de árbitros municipales.
	Autorización para espectáculos públicos no deportivos.
	Unidad de Recaudación y Registro Tributario
	Cambio de domicilio fiscal.
Certificado de registro de contribuyente.	
Liquidación de impuesto a los espectáculos públicos no deportivos.	

	Subgerencia de Tránsito y seguridad vial
	Tarjeta de Circulación a Transportes
	Subgerencia de Defensa Civil
	Licencia de Funcionamiento
	Subgerencia de saneamiento Físico Legal y Catastro
	Inspección de predio cuando no están registrados en rentas.
INTERPRETACIÓN ESPECÍFICA	
<p>En cuanto a las respuestas dadas por los colaboradores de la unidad de trámite documentario, el proceso que necesita ser cambiado, es de atención al cliente ya que cuenta con varias deficiencias desde la otorgación de la información necesaria para la ejecución de los procedimientos administrativos correctamente, hasta la entrega correspondiente de éstos, así mismo se identificó los procedimientos que realizan los administrados (usuarios) con mayor frecuencia, por lo cual, cabe recalcar que éstos se han mencionado con su respectiva unidad, oficina, gerencia o subgerencia donde se ejecutan.</p>	
INDICADOR	Identificación de Actividades
<p>Actividades de los procedimientos administrativos antes mencionados.</p>	<p>Unidad de trámite documentario: Se realiza la recepción de los documentos (expedientes, solicitudes, memorandos) se coloca la fecha /hora, número de expedientes, luego se evalúan para determinar al área que le corresponde. Así mismo, se toma nota en el cuaderno (Manual) con el sello de recepción y así respectivamente se realiza con todos los procedimientos administrativos, cabe recalcar que hasta el momento no se define el área de recolección de documentos ni mucho menos se detalla el seguimiento de éstos. Por otro lado, los requisitos y costos se encuentran en el TUPA (Texto único de procedimientos Administrativos) el cual no se encuentra digitalizado. Por otro lado, de ser el caso de no estar completos los requisitos de los documentos pertenecientes a los trámites a realizar, se da un plazo de 24 horas para completarlo, si durante ese plazo no se completan, dichos documentos serán devueltos por no cumplir con todos los requisitos.</p>
INTERPRETACIÓN ESPECÍFICA	
<p>Las principales actividades de los procedimientos administrativos, según los colaboradores de la unidad de trámite documentario, se inicia con la recepción de los documentos, luego se procede al registro de manera manual, lo que conlleva tardar unos minutos, así mismo; se prosigue con su evaluación para determinar al área al que pertenecen, después se llevan para que sean atendidos por dichas unidades, oficinas ,gerencias y subgerencias correspondientes y finalmente se entregan, (según el plazo establecido), donde aquí se presencia una incomodidad por parte de los usuarios, ya que son los mismos en buscar donde se encuentran aquellos documentos solicitados.</p>	
INDICADOR	Magnitud de personal
	Unidad de atención al cliente: se encuentra un auxiliar.

Personal asignado a llevar a cabo cada procedimiento administrativo a estructurar.	Unidad de trámite documentario: Titular / auxiliar.
	Unidad de Registro Civil: Titular / dos auxiliares.
	Oficina de Administración Tributaria: Titular / auxiliar.
	Unidad de Recaudación y Registro Tributario: Titular / auxiliar.
	Subgerencia de Tránsito y seguridad vial: Titular / tres auxiliares.
	Gerencia de desarrollo económico social: se encuentra el titular y tres auxiliares.
	Unidad de Recursos Humanos: Titular y tres auxiliares.
	Unidad de tesorería: Dos titulares y dos auxiliares.
	Subgerencia de saneamiento Físico Legal y Catastro: Titular / auxiliar.
	Unidad de fiscalización: Titular/ auxiliar.
	Subgerencia de Defensa Civil: Titular/ dos auxiliares.
Conformidad del personal en cada procedimiento administrativo.	Según lo estipulado en la ley 27444 " Lo correcto", es que haya una mezcla entre los nombrados y contratados, por lo cual son dos personas como máximo por unidad, oficinas, gerencias y subgerencias.
INTERPRETACIÓN ESPECÍFICA	
A grandes rasgos, en la magnitud de personal por cada procedimiento administrativo según los colaboradores de la unidad de trámite documentario, se estipulan en gran mayoría entre dos a cuatro colaboradores, lo cual es incorrecto ya que según la normatividad por cada unidad, oficina, gerencia y subgerencia son dos colaboradores como máximo, un nombrado y uno contratado, ya que de cierta manera se apoyan en cumplir correctamente sus funciones y obligaciones.	

INTERPRETACIÓN GENERAL DEL OBJETIVO DE LA DIMENSIÓN DE IDENTIFICACIÓN
<p>En la presente dimensión según los entrevistados de la unidad de trámite documentario, el proceso fundamental que requiere ser cambiado en el Municipio, es el de atención al cliente; ya que hoy en día no cumple con los estándares correspondientes de calidad, además sufre varias deficiencias administrativas tales como: información mal detallada, así mismo; no se ha establecido a que unidad recurrir para solicitar información (requisitos) acerca de los procedimientos administrativos, por otro lado, los registros de la recepción de documentos de los procedimientos administrativos se realizan manualmente, como también: el seguimiento de dichos trámites no están correctamente detallados, lo que generan incomodidad hacia los usuarios, ya que no se determina en que unidad es su entrega. En cuanto, a la identificación de los procedimientos en el Municipio, se cuenta con treinta y tres procedimientos, los cuales han sido tomados quince de ellos, con criterios de ser los más frecuentes y que presentan carencias administrativas. A consecuencia de ello se intervino en las actividades de cada procedimiento las cuales son no correspondientes a la normatividad y con respecto a la magnitud del personal en cada uno de éstos supera a la cantidad máxima de lo estipulado en la Ley 27444.</p>

- ✓ Establecer la etapa de reingeniería de visión en la mejora de la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Bellavista-Sullana.

Tabla 4: Dimensión Visión

VARIABLE	Reingeniería del proceso de atención al cliente
DIMENSIÓN	Visión
INDICADOR	Benchmarking Competitivo
Puntos débiles y fuertes del proceso de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Bellavista.	<p>Puntos débiles Proceso no estandarizado, deficiente ya que no está estructurado con sus respectivos simbología, no existe interfaces entre las actividades a realizar para los trámites documentarios, no hay un control constante, no está establecido correctamente a quién solicitar información, no hay un SI para dar seguimiento a los trámites, el proceso no está digitalizado, ni los requerimientos para cada trámite, el TUPA no está actualizado ni existe transparencia y acceso de información al Público.</p>
	<p>Puntos fuertes: cuentan con personal con experiencia, con tecnología y equipos de punta, así mismo los colaboradores muestran un trato amable.</p>
Puntos fuertes del Municipio Provincial de Sullana.	<p>Puntos fuertes: TUPA actualizado con la normatividad del 2018, mapa de procesos estandarizados, SI para el seguimiento de trámites documentarios, colaboradores con experiencia, proceso de atención estandarizado como corresponde con la ISO 9001:2015 gestión de la calidad procesos.</p>
INTERPRETACIÓN ESPECÍFICA	
<p>En el análisis que se realizó, fue un benchmarking competitivo, como herramienta de gestión empresarial, consistió en tomar como referencia el proceso de atención al cliente de la competencia para adaptarlo a la municipalidad de estudio con la finalidad de mejorar la calidad de éste, para que de cierta manera, los usuarios se sientan satisfechos con el servicio que se les brinde, ya sea desde brindarles información (requerimientos) hasta la entrega correcta y en el tiempo establecido de los trámites documentarios solicitados, para ello se recata que los puntos débiles y fuertes del presente proceso de atención al cliente en el Municipio de Bellavista me son útiles, para mejorarlo con los puntos fuertes que tiene el Municipio ejemplar de la Provincia de Sullana, es de gran importancia sus puntos ya que me permitirán complementar y estructurar desde cero el proceso antes mencionado.</p>	

INDICADOR:		Entendimiento del proceso					OBSERVACIONES	
SUB-INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL SUB-INDICADOR EN OBSERVACIÓN	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN					
			0%	25%	50%	75%		100%
Simplificación de trámites	Es la agrupación de principios y acciones que tiene como objeto descartar los obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que genera el inadecuado labor de la administración pública. (Secretaría de Gestión Pública, 2016)	El TUPA está actualizado y aprobado conforme a metodología vigente.		X				El TUPA que se utiliza es del año 2015, no se actualizado a la nueva versión 2018. La entidad hasta el momento no ha simplificado ni ha costeado los procedimientos administrativos y servicios prestados.
		La entidad ha simplificado y costeado con metodologías vigentes los procedimientos administrativos y servicios prestados.	X					
		La entidad usa las tecnologías de información y comunicación (TIC) en sus procedimientos administrativos y servicios prestados.	X					
		Se han eliminado los procedimientos administrativos y servicios prestados que no agregan valor y son innecesarios.	X					
TOTAL			5.0%					
Orientación a los usuarios	Son las actividades, las cuales la entidad brinda orientación o información sobre los pasos a seguir, requisitos, costos, características de los procedimientos administrativos y servicios prestados.	Se ha designado personal calificado para la orientación a los usuarios.				X		El personal asignado a la atención al cliente, no siempre se encuentra en su puesto de trabajo durante sus horas laborales.
		Se brinda recursos físicos, como formatos y formularios en la orientación a los usuarios.			X			
		El personal facilita el lleno de los formatos requeridos por el usuario.		X				

	(Secretaría de Gestión Pública, 2016)	Se cuenta con orientación presencial y telefónica.		X				
TOTAL			35%					
Transparencia y acceso a información pública.	Es el estándar de la información relacionado con los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad en el Municipio para que sean difundidos. (Secretaría de Gestión Pública, 2016)	Se incentiva la publicación de la información, bajo el enfoque de datos abiertos.		X				La página web de la Municipalidad se encuentra en mal estado, hay escasa información, el TUPA no está digitalizado, ni mucho menos los formatos, requerimientos se publican.
		La entidad cuenta con el formato de solicitud actualizado de acceso a la información pública.			X			
		El formato de solicitud se encuentra disponible en la página web.	X					
		La entidad dispone de un procedimiento de atención a las solicitudes de acceso a la información pública.		X				
TOTAL			20.0%					

INTERPRETACIÓN GENERAL DEL OBJETIVO DE LA DIMENSIÓN DE VISIÓN

En cuanto al análisis del primer indicador como es el benchmarking competitivo, según el agente entrevistado (Jefa de RR.HH) los puntos débiles del proceso de análisis del municipio radican en que es un proceso no estandarizado, deficiente ya que no está estructurado con sus respectiva simbología de la ISO 9001:2015, además no existe interfaces entre las actividades a realizar en los trámites documentarios, como tampoco hay un control constante, así mismo no está establecido correctamente a quién solicitar información, es por ésta razón que al aplicar la herramienta de gestión empresarial (Benchmarking) se tomará la competencia directa como es el Municipio Provincial de Sullana como ejemplo ya que cuenta con sus estándares de calidad en sus procesos y tecnología, por otro lado en el indicador del entendimiento del proceso de atención al cliente, se aplicó un formato con los principales atributos de la Ley 27444 y sus subindicadores, donde se observó que el TUPA que se utiliza hasta desactualizado, el personal encargado del proceso se encuentra en gran mayoría ausente, y la página web esta desactualizada, no se encuentra información digitalizada lo que genera insatisfacción por parte de los usuarios.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA – SULLANA



**Reingeniería del proceso de atención al cliente
en la mejora de la satisfacción del usuario –
2019.**

**UNIDAD DE ATENCIÓN
Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE**

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	35
II.	OBJETIVOS	35
	GENERAL.....	35
	ESPECÍFICOS.....	35
III.	MAPA DE PROCESOS	36
IV.	INVENTARIO DE LOS PROCESOS INTERNOS	37
V.	FICHAS TÉCNICAS Y ESTRUCTURACIÓN DE LOS PROCESOS.....	38
	0.1 Ficha técnica de orientación al cliente.....	38
	Estructuración del proceso.....	39
	02 Ficha técnica de la recepción de documentos en la Municipalidad.....	41
	Estructuración del proceso.....	42
	0.3 Ficha técnica de seguimiento de expedientes	43
	Estructuración del proceso.....	44
	0.4 Ficha técnica de quejas y reclamos	45
	Estructuración del proceso.....	46

I. INTRODUCCIÓN:

La presente etapa solución de la reingeniería del proceso de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Bellavista, se enfatiza principalmente en cumplir con los lineamientos estipulados en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, con el objeto de tener una gestión moderna orientada a obtener resultados óptimos; donde los servidores públicos y funcionarios se enfoquen en preocuparse por comprender las necesidades de los ciudadanos.

Así mismo; la idea es realizar cambios radicales lo que significa cambiar el tradicional proceso y migrar a una organización y/o estructuración de éste, teniendo como base fundamental los principales referentes y simbolización de la normatividad de estandarización de calidad de procesos y gestión administrativa como lo es la ISO 9001:2015 y los lineamientos de la ley 27444 “Procedimientos Administrativos”.

Es por esta razón, que la gestión de calidad del proceso metodológicamente se enfocará a la sistematización de actividades, procedimientos, tareas y flujos de trabajo expuestas en la cadena de valor de la entidad de estudio, con el único fin de reestructurar los flujos de trabajo para optimizar cada uno de los procesos estratégicos y se conviertan en secuencias óptimas para garantizar beneficios positivos en los ciudadanos, tales como percibir la satisfacción óptima del servicio que se les brinda.

II. OBJETIVOS:

GENERAL:

- Precisar la etapa de reingeniería de solución en la mejora de la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Bellavista-Sullana.

ESPECÍFICOS:

- Diseñar el mapa de procesos en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Sullana, con respecto a la atención y orientación al cliente.
- Detallar las fichas técnicas de cada uno de los procesos, pertinente a la atención y orientación al cliente.
- Estructurar los procesos de atención y orientación al cliente en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Sullana.

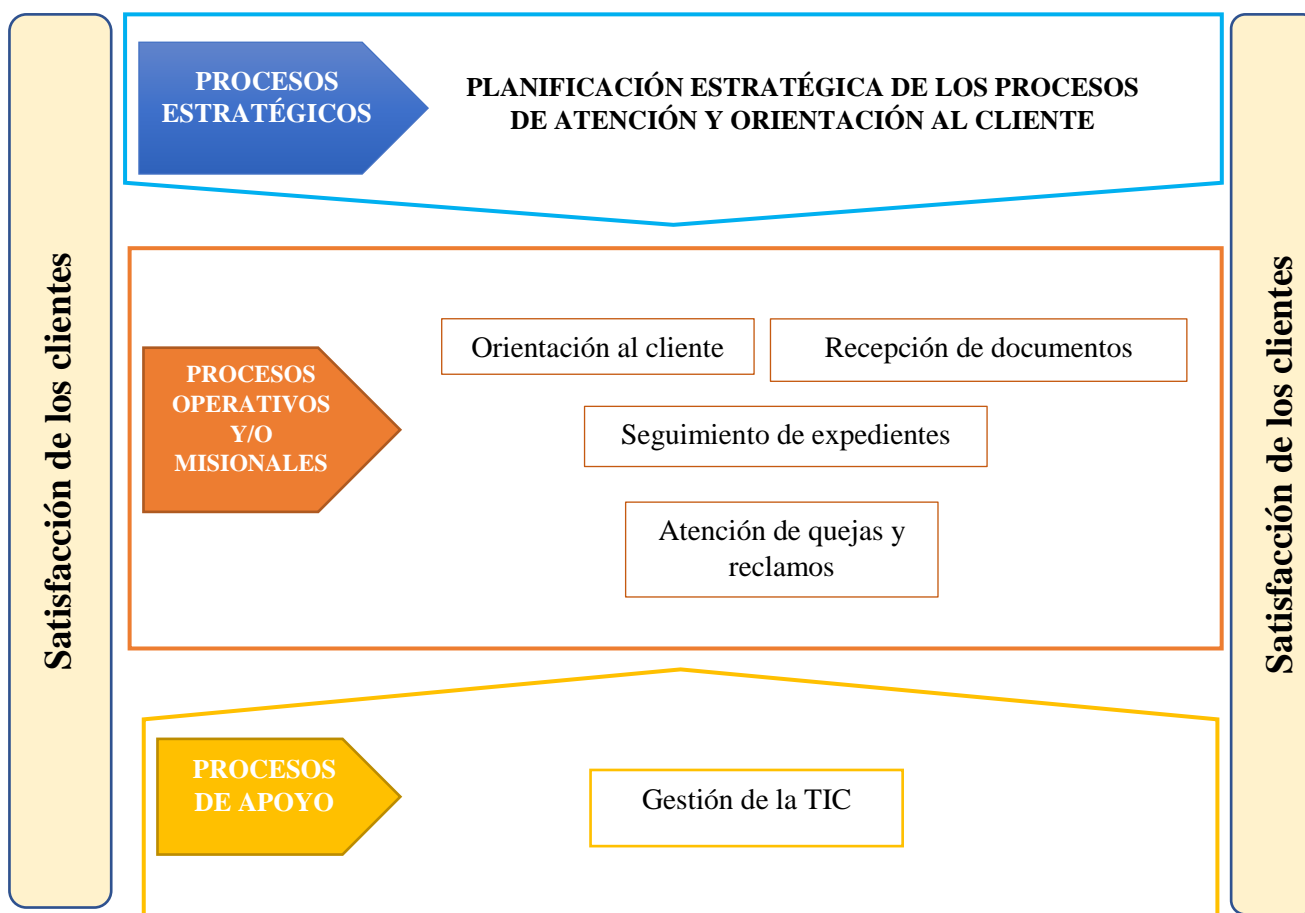
III. DISEÑO DEL MAPA DE PROCESOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA – SULLANA:

Se representará gráficamente los procesos estratégicos, operativos y de apoyo en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Sullana, correspondiente a la atención y orientación al cliente.



PROCESOS NIVEL 0

MAPA DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE



Fuente: Elaboración del investigador, 2019

OBSERVACIÓN: En el proceso nivel 0, de atención y orientación al cliente en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Sullana, cuenta con un sólo proceso de soporte y apoyo.



IV. INVENTARIO DE LOS PROCESOS MISIONALES:

ORIENTACIÓN AL CLIENTE:

**RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EN LA
MUNICIPALIDAD**

SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTES

ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

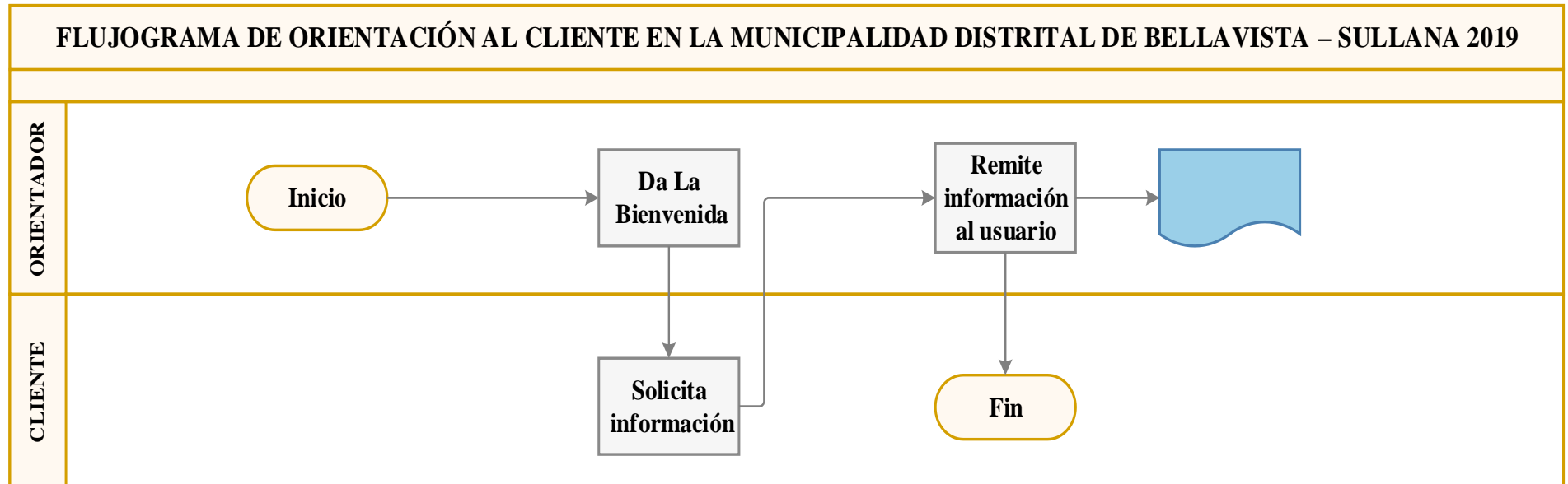
Fuente: Elaboración del investigador, 2019

V. FICHAS TÉCNICAS Y ESTRUCTURACIÓN DE LOS PROCESOS:

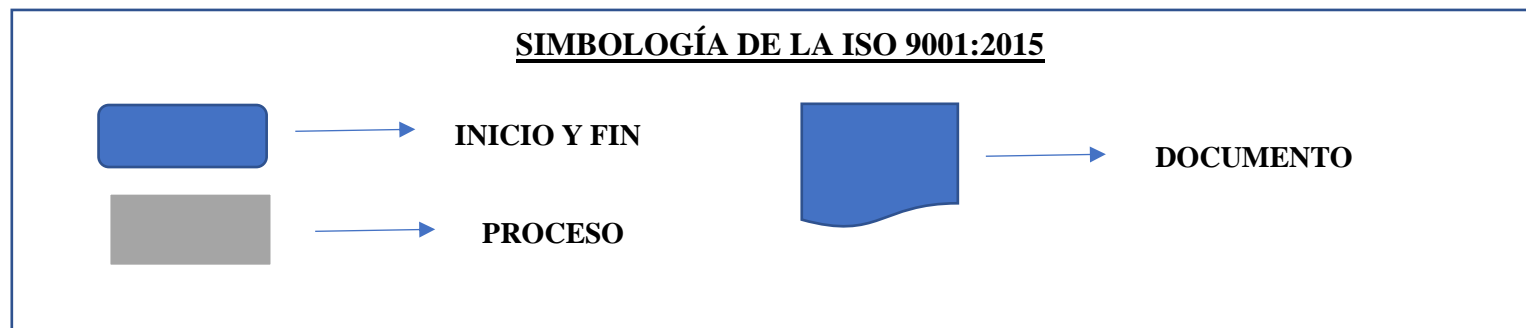
FICHA TÉCNICA N° 01

ORIENTACIÓN AL USUARIO				
NOMBRE:	0.1 ORIENTACIÓN AL CLIENTE.	RESPONSABLE:	ORIENTADOR	
OBJETIVO:	Emitir información y requisitos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en la Municipalidad e información concerniente de carácter general.	REQUISITOS:	<ul style="list-style-type: none"> Ley 27444 “Procedimientos Administrativos” y sus modificaciones. TUPA actualizada 2015. 	
ALCANCE:	Comienza con la atención en ventanilla del usuario, continua con la entrega de información, y finaliza con el registro de atención.	CLASIFICACIÓN:	Misional o operativo	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	DESTINARIO
Usuarios Todas las unidades del Municipio.	MAPRO ROF TUPA LEY 27444 Información verbal del usuario.	Atención del usuario. Diálogo con el usuario interesado en recibir sus necesidades de información. Emisión de información necesaria e idónea.	Usuarios con la información atendida.	Usuarios
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
CONTROLES		RECURSOS	DOCUMENTOS	
Aplicación de una encuesta para medir el nivel de satisfacción. Tupa actualizada 2015. Verificación del libro de reclamaciones digital y físico.		Suministros (papel, tinta, sellos, tampón). Computadora (hardware). Impresora. Mobiliaria (escritorio, silla) Bancas de espera. Buzón de sugerencias.	Afiches, volantes, dípticos. Formatos del TUPA. Encuesta de satisfacción de la orientación al usuario.	
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
REGISTROS			INDICADORES	
Estadísticas de encuestas.			Tiempos de espera. Nivel de satisfacción de la orientación a los usuarios.	

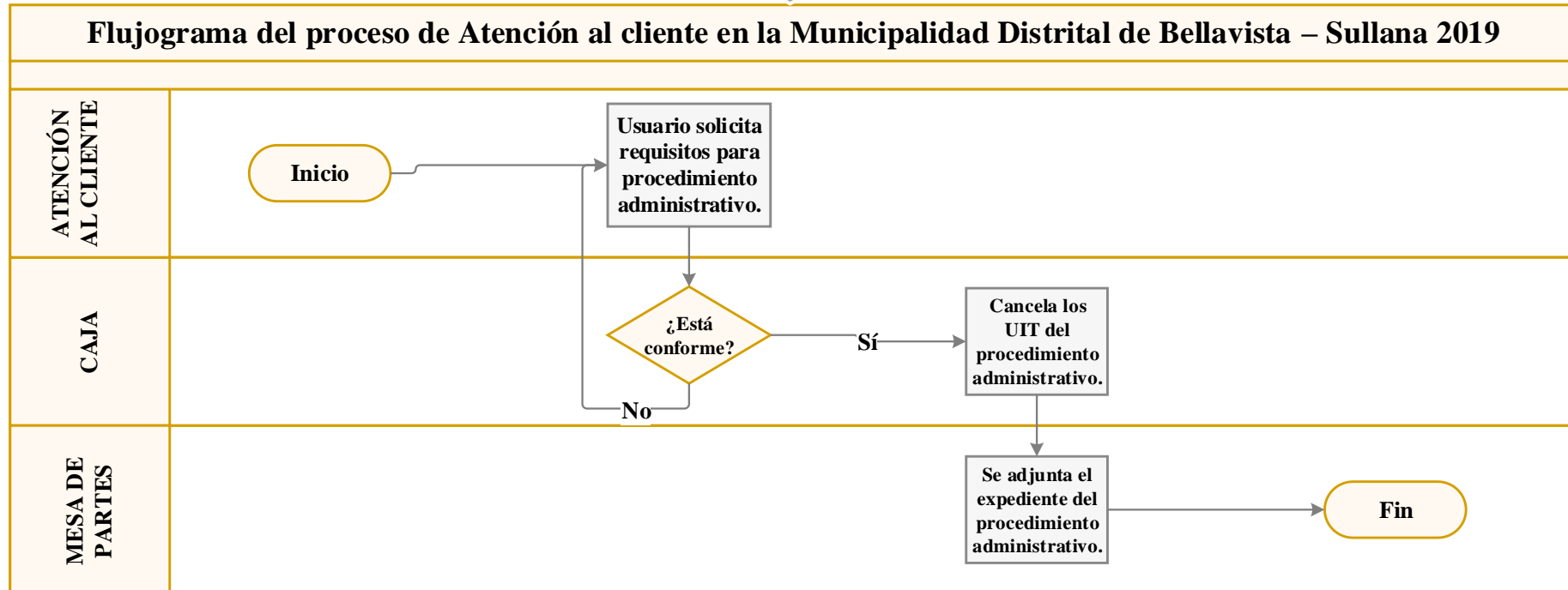
ESTRUCTURACIÓN DEL PROCESO DE ORIENTACIÓN AL CLIENTE



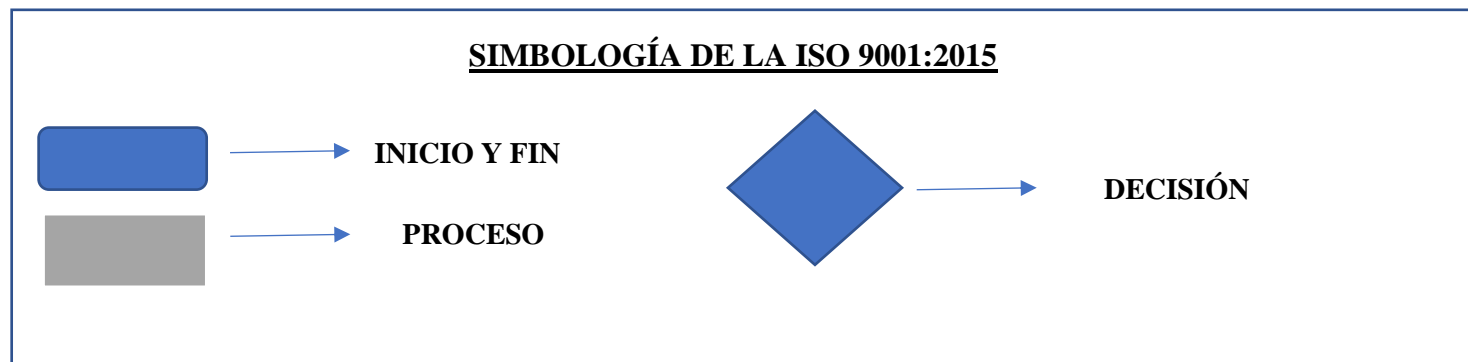
FUENTE: ELABORACIÓN DEL INVESTIGADOR, 2019



ESTRUCTURACIÓN DEL PROCESO DE ATECIÓN AL CLIENTE



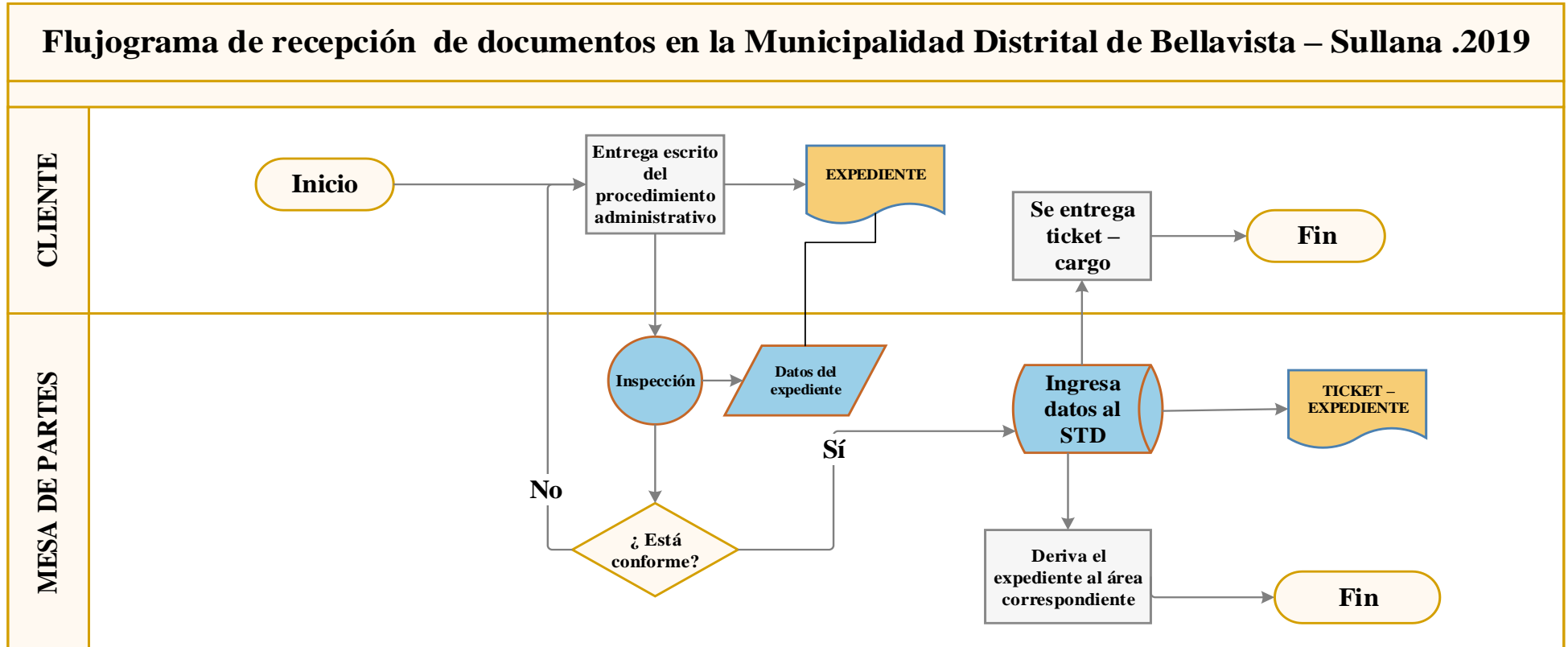
Fuente: Elaboración del investigador, 2019



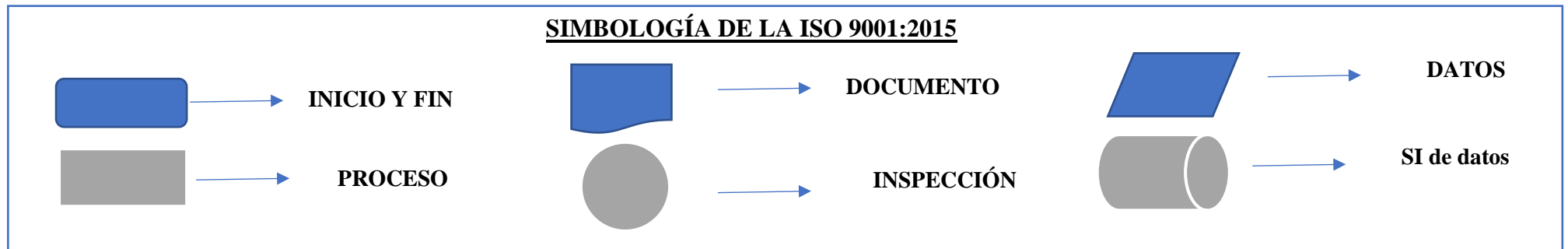
FICHA N° 02

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EN LA MUNICIPALIDAD				
NOMBRE:	02. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EN LA MUNICIPALIDAD	RESPONSABLE:	ORIENTADOR	
OBJETIVO:	Chequear, que todos los requisitos de los procedimientos administrativos se encuentren en el expediente de acuerdo al TUPA vigente.	REQUISITOS:	<ul style="list-style-type: none"> TUPA actualizada 2015. 	
ALCANCE:	Comienza con la verificación de los requisitos del procedimiento administrativo, y culmina con el ingreso al SI de trámite documentario.	CLASIFICACIÓN:	Misional o operativo	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	DESTINARIO
Usuarios Unidad de atención y orientación al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> Documento entregado a la Municipalidad. MAPRO ROF TUPA LEY 27444 	Atención del usuario. Se evalúa la solicitud o escrito para respectivamente verificar el cumplimiento de los requisitos. Según el cumplimiento de todos los requisitos, se procede a foliar el escrito. Se ingresan los datos al STD (Sistema de Trámite Documentario), generando un ticket – expediente, y se culmina emitiendo el cargo. Se distribuye el expediente al área correspondiente.	Ticket – expediente Expediente Cargo del usuario.	Usuarios
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
CONTROLES		RECURSOS	DOCUMENTOS	
<ul style="list-style-type: none"> TUPA actualizada 2015. Check list de la verificación de los requisitos. Verificación de los ticket-expedientes y los expedientes recepcionados. Cercioraste que el personal se encuentre en su puesto de trabajo. 		Suministros (papel membretado (ticket) tinta, sellos, tampón). Computadora (hardware). Impresora. Mobiliaria (escritorio, silla)	TUPA Check list de los requisitos Ticket de expediente Comunicado de expediente observado.	
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
REGISTROS			INDICADORES	
Informes de los expedientes ingresados por día. File de los tickets – expedientes.			Estadística de los expedientes ingresados.	

ESTRUCTURACIÓN DEL PROCESO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EN LA MUNICIPALIDAD



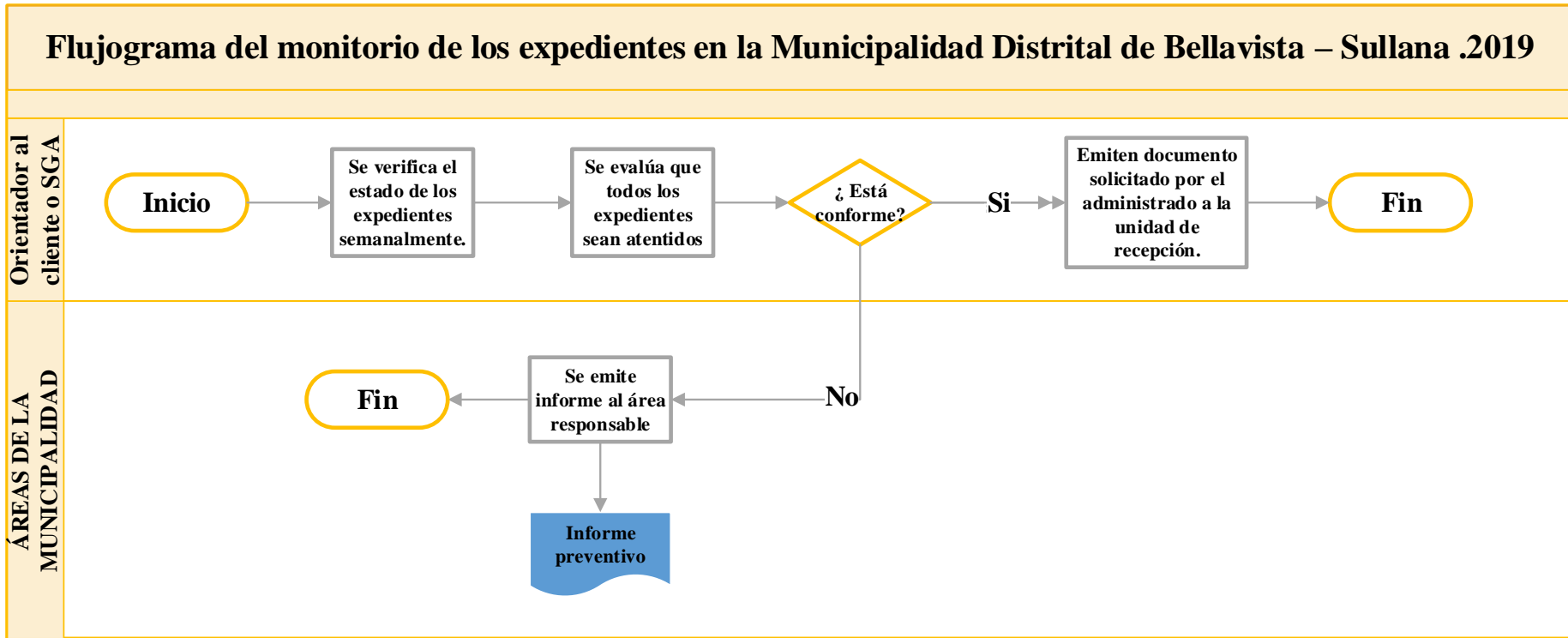
Fuente: Elaboración del investigador ,2019



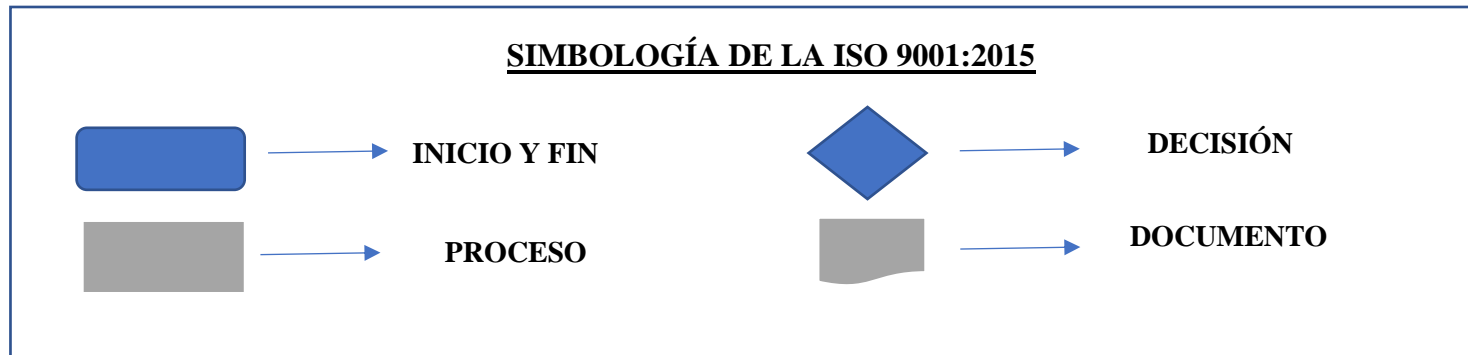
FICHA N° 03

SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTES				
NOMBRE:	03. MONITOREO DE EXPEDIENTES	RESPONSABLE:		Unidad de trámite Documentario, e OC (Orientación al cliente)
OBJETIVO:	Administrar el estado de los expedientes en un SI informático, con el propósito de sean atendidos en los plazos establecidos en el TUPA vigente, y evitar incomodidad en los administrados.	REQUISITOS:		<ul style="list-style-type: none"> Ley 27444 “Procedimientos Administrativos” y sus modificaciones. TUPA actualizada 2015.
ALCANCE:	Comienza con la observación del estado del expediente para su respectiva atención.	CLASIFICACIÓN:		Misional o operativo
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	DESTINARIO
Todas las unidades del Municipio.	Reporte del estado de los expedientes de los administrados.	<p>Monitoreo semanal de los reportes de los estados de expedientes.</p> <p>Verificar que todos sean atendidos en el plazo establecido.</p> <p>Emitir informe anticipado al área responsable en el caso un expediente no haya sido atendido.</p> <p>Visitar el área correspondiente de ser el caso con el usuario.</p>	Informe de expedientes no atendidos en el tiempo determinado área correspondiente.	Todas las unidades o áreas del Municipio.
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
CONTROLES		RECURSOS	DOCUMENTOS	
Informe de reportes, de expedientes no atendidos en el tiempo establecido. Informe anticipado (preventivo)		Suministros (papel) Computadora (hardware) Impresora. Mobiliaria (escritorio, silla)	Informe de los estados de expedientes por áreas o unidades del Municipio. Informes anticipados.	
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
REGISTROS			INDICADORES	
Estadísticas de estado de expedientes. File de expedientes atendidos y no atendidos.			Porcentaje total (%) de los expedientes no atendidos.	

ESTRUCTURACIÓN DEL PROCESO DEL MONITOREO DE LOS EXPEDIENTES EN LA MUNICIPALIDAD



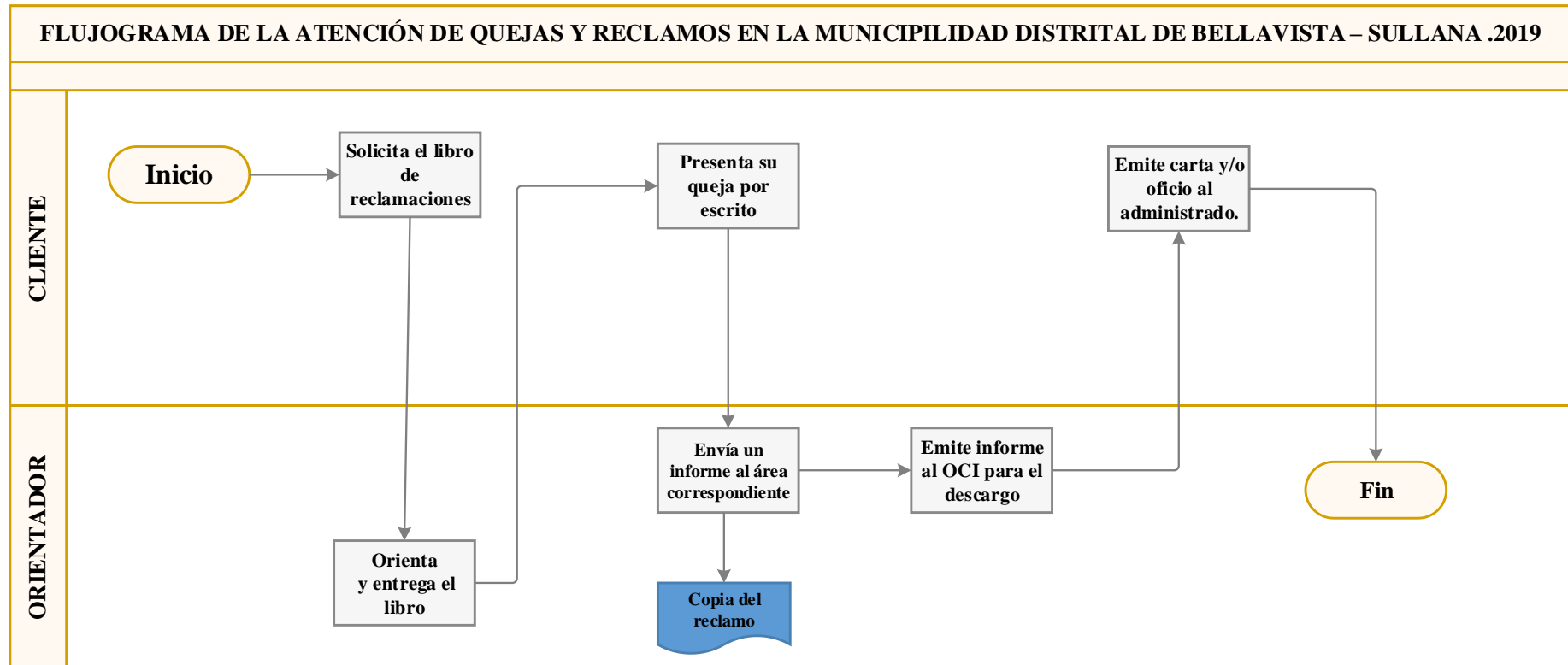
Fuente: Elaboración del investigador, 2019



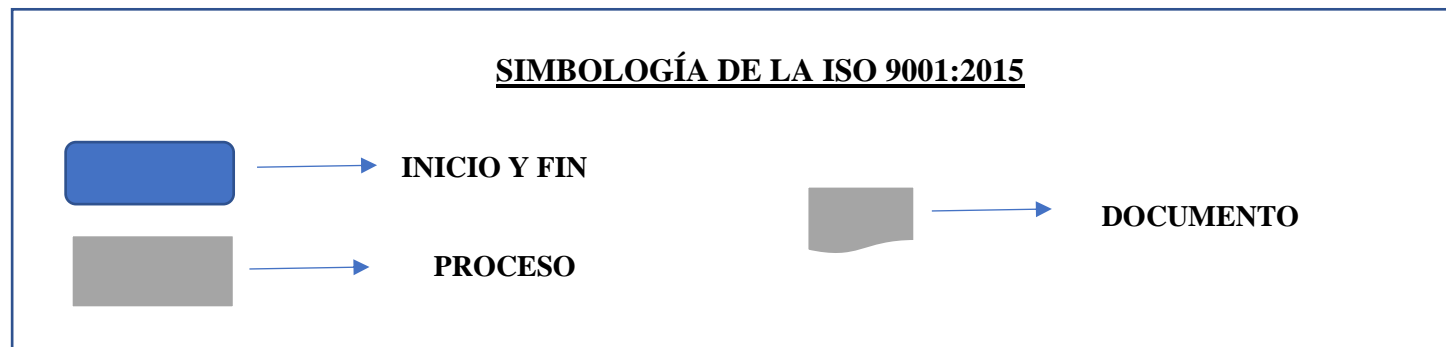
FICHA N° 04

ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS				
NOMBRE:	04. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	RESPONSABLE:		SUBGERENTE
OBJETIVO:	Precisar los lineamientos para una adecuada atención de quejas y reclamos presentados por los clientes en el libro de reclamaciones.	REQUISITOS:		Normatividad del reglamento del libro de reclamaciones del código de protección y defensoría del consumidor.
ALCANCE:	Comienza con la atención de la queja y reclamo, y culmina con el registro en el libro.	CLASIFICACIÓN:		Misional o operativo
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	DESTINARIO
Usuarios	Información verbal o escrita por el usuario en el libro de reclamaciones.	Atención y entrega del libro de reclamaciones al usuario. Se envía un informe pertinente al área responsable, adjuntando la copia del reclamo. Se emite informe y copia al OCI para el descargo. Se envía carta y/o oficio al administrado sobre su reclamo.	Informe y copia del reclamo a OCI. Carta y/o oficio al usuario.	Usuarios Áreas responsables. OCI
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
CONTROLES		RECURSOS	DOCUMENTOS	
Conteo de quejas y reclamos presentadas. Verificación del libro de reclamaciones digital y físico.		Suministros (papel, bolígrafos) Computadora (hardware) Mobiliaria (escritorio, silla) Libro de reclamaciones físico.	Libro de reclamaciones.	
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
REGISTROS			INDICADORES	
Estadísticas de las quejas y reclamos.			Porcentaje total de las quejas atendidas.	

ESTRUCTURACIÓN DEL PROCESO DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA MUNICIPALIDAD

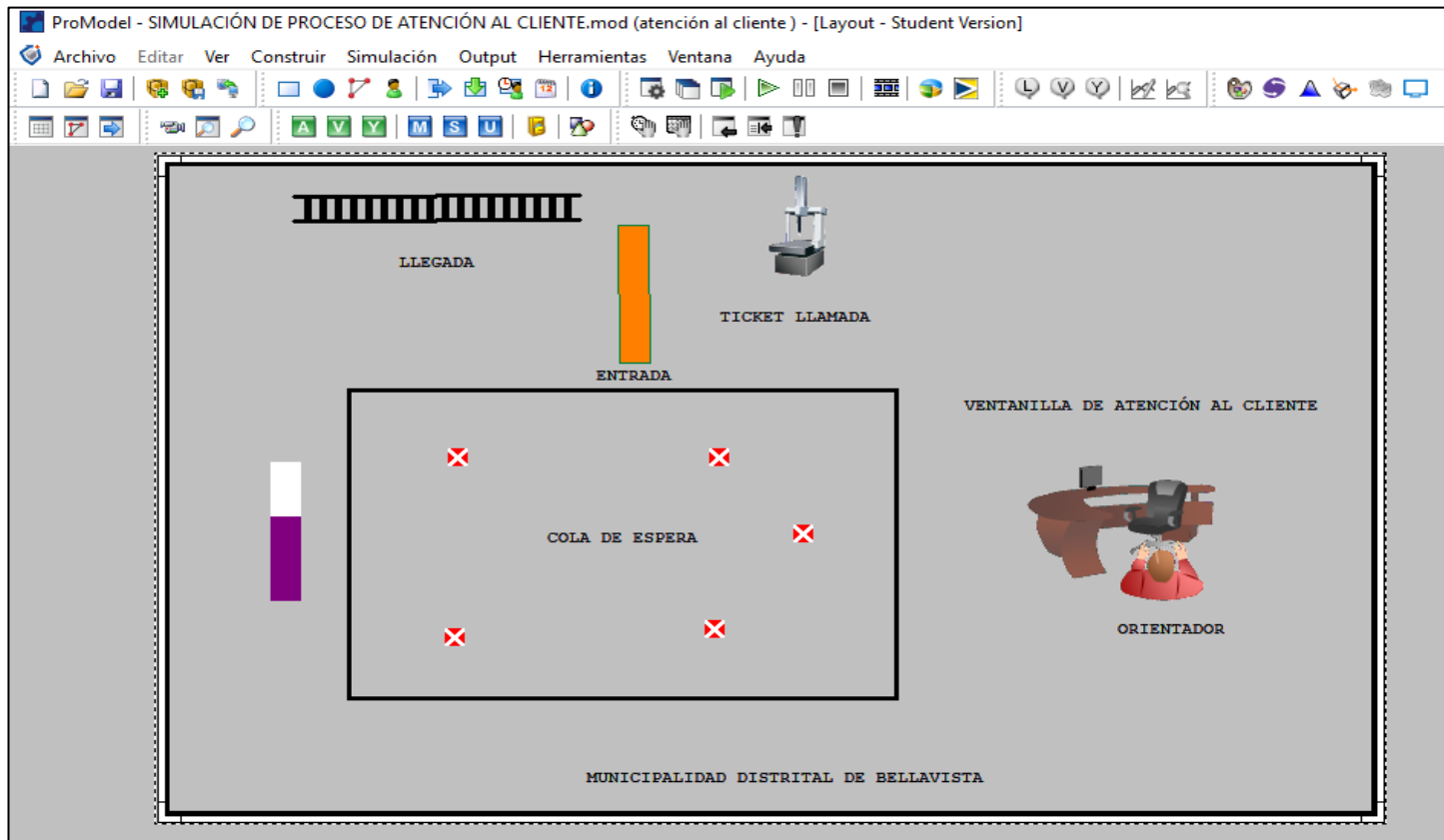


Fuente: Elaboración del investigador, 2019



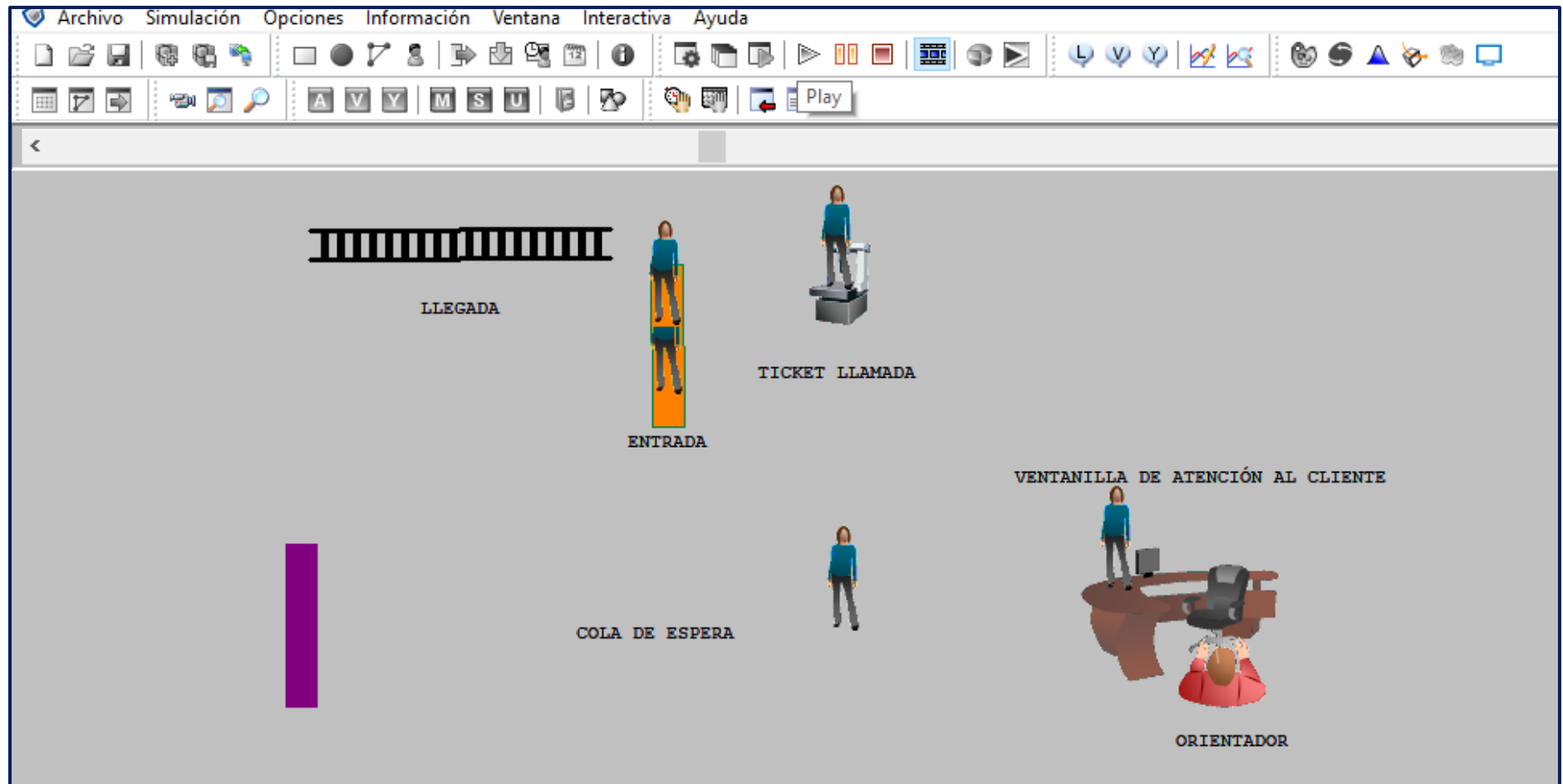
- ✓ Seguidamente, se presenta la definición de la transformación de la reingeniería del proceso de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Sullana. 2019.

Diseño de las Locaciones del proceso de Atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Sullana



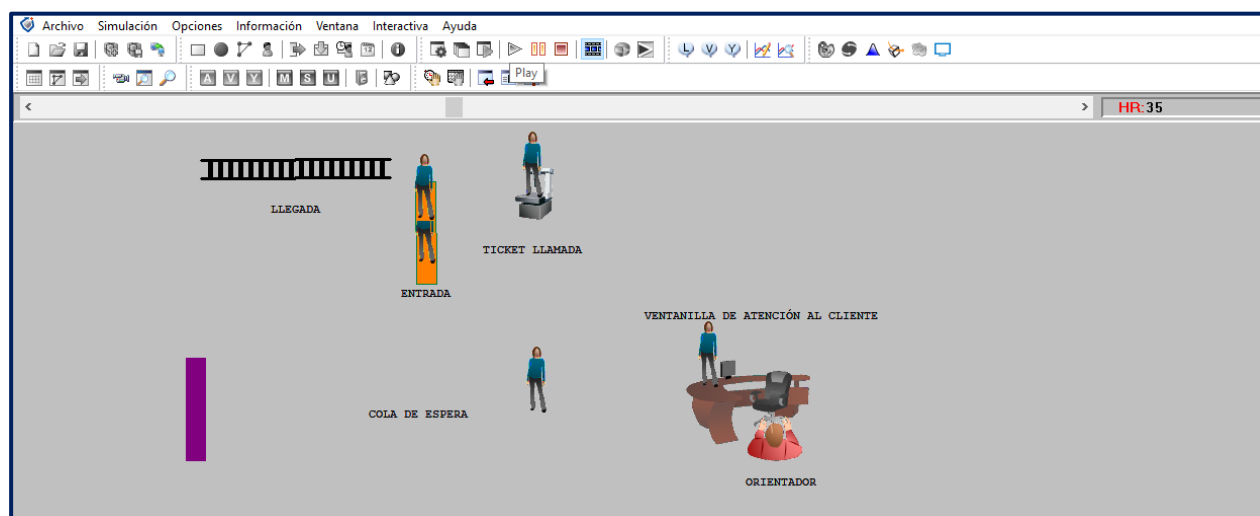
Fuente: Elaboración del investigador en PROMODEL, 2019.

Diseño de las Entidades del proceso de Atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Sullana.



Fuente: Elaboración del investigador en PROMODEL, 2019.

Simulación del nuevo proceso de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Sullana. 2019



Fuente: Elaboración del investigador en PROMODEL, 2019.

Resultados eficientes con el nuevo Proceso de atención al cliente estructurado en el software PROMODEL

Locación Resumen									
Nombre	Tiempo Programado (Day)	Capacidad	Total Entradas	Tiempo Por entrada Promedio (Hr)	Contenido Promedio	Contenido Máximo	Contenido Actual	% Utilización	
LLEGADA	0.33	999,999.00	42.00	0.00	0.02	2.00	0.00	0.00	
TICKET LLAMADA	0.33	1,000.00	42.00	0.01	0.04	2.00	0.00	0.00	
ENTRADA	0.33	999,999.00	42.00	0.00	0.01	2.00	0.00	0.51	
VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CLIENTE	0.33	1.00	42.00	0.08	0.44	1.00	0.00	44.13	
COLA DE ESPERA	0.33	5.00	42.00	0.09	0.48	3.00	0.00	9.63	
MEDIDOR	0.33	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
ORIENTADOR	0.33	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA	0.33	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	

Se define que, si las autoridades de la entidad pública deciden implementar el proceso de atención definido en la presente investigación, el nivel de satisfacción incrementará será óptimo, lo que significa que la actual gestión Municipal tendrá una imagen positiva, ya que al estar frente a la realidad problemática, los colaboradores del Municipio, se enfocaron en dar la solución en beneficio de los usuarios, optando por la oportunidad de brindar al investigador mejorar el servicio, ya que los usuarios se merecen un servicio de calidad correspondiente con los estándares de procesos como de gestión administrativa eficiente.

RESULTADOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Tabla 5: Dimensión elementos tangibles

PREGUNTAS	INDICADORES DE MEDICIÓN								
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Resultado	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	Resultado	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Resultado	Porcentaje total
Cuentan con equipos y tecnología, que permitan que haya una rápida atención.	13.3%	25.0%	38.3%	24.5%	24.5%	28.1%	9.1%	37.2%	100%
Cuentan con instalaciones cómodas, que permitan una adecuada atención.	4.9%	23.4%	28.3%	30.3%	30.3%	33.3%	8.1%	41.4%	100%
Brindan los colaboradores una atención rápida.	6.5%	19.5%	26.0%	31.0%	31.0%	33.1%	9.9%	43.0%	100%
PROMEDIO TOTAL			30.9%		28.6%			40.5%	100%

Fuente: Elaboración propia

NIVEL DE SATISFACCIÓN	
Óptimo	Totalmente de acuerdo
	De acuerdo
Promedio	Ni de acuerdo, ni desacuerdo
Deficiente	Desacuerdo
	Totalmente en desacuerdo

Interpretación específica:

De acuerdo al nivel de equipos y tecnología, según los resultados del 100 % de encuestados se ha sopesado, ya que ningún nivel de satisfacción llega a cubrir el 50% como se observa en el gráfico, es decir; el totalmente de acuerdo y de acuerdo solo llegan al 38.3% , el ni de acuerdo, ni desacuerdo el 24.5%, y el desacuerdo y totalmente en desacuerdo solo corresponde al 37.2% de la población, lo que significa que ningún nivel sobresalga o éste decaído, así mismo sucede con el indicador de infraestructura si está es cómoda o no, en los primeros indicadores de medición cubren solo el 28.3%, el intermedio el 30.3% , y los dos últimos llegan al 41.4 % , lo que generan dichos resultados, que no existen usuarios a gran mayoría satisfechos, por otro lado con respecto al nivel de satisfacción de la atención que brindan los colaboradores, sucede lo mismo, solo el 26.0% está de acuerdo, el 31.0% ni de acuerdo, ni desacuerdo, y sin embargo el 43.0% está en desacuerdo, lo que hace concluir que hay un nivel de satisfacción deficiente por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Bellavista con relevancia a la dimensión de elementos tangibles.

Tabla 6. Dimensión fiabilidad

PREGUNTAS	INDICADORES DE MEDICIÓN								
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Resultado	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	Resultado	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Resultado	Porcentaje total
Está conforme con el tiempo, en que se le entregan sus documentos.	4.4%	20.8%	25.2%	29.4%	29.4%	31.1%	14.3%	45.4%	100%
Cuando le sucede algún problema, el personal lo ayuda a solucionarlo.	4.9%	21.1%	26.0%	34.6%	34.6%	27.9%	11.5%	39.4%	100%
Se le atiende a tiempo sus quejas y reclamos.	4.8%	18.5%	23.3%	32.3%	32.3%	31.8%	12.6%	44.4%	100%
PROMEDIO TOTAL			24.8%		32.1%			43.1%	100%

Fuente: elaboración propia

NIVEL DE SATISFACCIÓN	
Óptimo	Totalmente de acuerdo
	De acuerdo
Promedio	Ni de acuerdo, ni desacuerdo
	Desacuerdo
Deficiente	Totalmente en desacuerdo

Interpretación específica:

En cuanto al primer indicador, consiste si se ésta conforme con el tiempo en que se entregan los documentos, según el 100 % de encuestados, los resultados son variables, por lo que ningún indicador de medición cubre el 50%, es decir; el totalmente de acuerdo y de acuerdo solo llegan al 25.2% , el ni de acuerdo, ni desacuerdo el 29.4%, y el desacuerdo y totalmente en desacuerdo corresponde al 45.4% , lo que representa que en ningún nivel el 50 % de la población se sienta satisfecha a totalidad , así mismo sucede con el segundo indicador, en sus primeros indicadores de medición solo el 26.0% ésta de acuerdo, el intermedio con el 34.6% , y los dos últimos llegan al 39.4 % , lo que generan dichos resultados, que no existen usuarios a gran mayoría satisfechos, por otro lado con respecto al nivel de satisfacción sobre la atención de quejas y reclamos ocurre lo mismo, solo el 23.3% está de acuerdo, el 32.3% ni de acuerdo, ni desacuerdo, y el 44.4% está en desacuerdo, lo que hace concluir que hay un nivel de satisfacción promedio y deficiente por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Bellavista con relevancia a la dimensión de la fiabilidad, es decir, la conformidad de llevar acabo con éxito una determinada función bajo ciertos criterios, en un determinado tiempo.

Tabla 7. Dimensión Capacidad de respuesta

PREGUNTAS	INDICADORES DE MEDICIÓN								
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Resultado	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	Resultado	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Resultado	Porcentaje total
Está conforme con el horario de atención.	6.5%	19.8%	26.3%	29.9%	29.9%	31.8%	12.0%	43.8%	100%
Existe disponibilidad por parte de los colaboradores para atenderlo.	3.1%	22.8%	25.9%	30.5%	30.5%	30.2%	13.4%	43.6%	100%
Muestran los colaboradores conocimiento para responder oportunamente sus solicitudes.	3.6%	22.7%	26.3%	29.2%	29.2%	33.6%	10.9%	44.5%	100%
PROMEDIO TOTAL			26.2%		29.9%			44.0%	100%

Fuente: elaboración propia

NIVEL DE SATISFACCIÓN	
Óptimo	Totalmente de acuerdo
	De acuerdo
Promedio	Ni de acuerdo, ni desacuerdo
	Desacuerdo
Deficiente	Totalmente en desacuerdo

Interpretación específica:

Acerca del siguiente gráfico el nivel de satisfacción sobre la conformidad del horario de atención en el Municipio es sopesado, puesto que los indicadores de medición en primera instancia arrojan un 26.3% de satisfacción, así mismo solo el 29.9% de los encuestados están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y finalmente el 43.8% esta en desacuerdo con dicho indicador, además en la disponibilidad de atención por parte de los colaboradores ningún nivel llega a cubrir la mitad de los encuestados, para aclarar su nivel de satisfacción, como se visualiza, parte del 100% solo el 25.9% está de acuerdo, el 30.5% ni de acuerdo, ni desacuerdo, y el 43.6% en desacuerdo, en otras palabras se consideran resultados equivalentes, y para concluir si los usuarios están de acuerdo con los conocimientos que muestran los colaboradores a la hora de atención, sucede de igual manera, solo hay un 26.3% de acuerdo, el 29.2% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, y el 44.5 % en desacuerdo, dicho de otra manera en dicha dimensión de capacidad de respuesta hay un nivel en gran mayoría deficiente.

Tabla 8. Dimensión Seguridad

PREGUNTAS	INDICADORES DE MEDICIÓN								
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Resultado	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	Resultado	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Resultado	Porcentaje total
El servicio de atención que brindan los colaboradores es confiable.	3.4%	23.4%	26.8%	31.3%	31.3%	31.8%	10.2%	42.0%	100%
Cree Ud. que exista privacidad en los trámites que realiza en la Municipalidad.	3.9%	21.6%	25.5%	28.6%	28.6%	34.1%	11.7%	45.8%	100%
Se le atiende a totalidad sus requerimientos.	3.3%	21.7%	25.0%	31.5%	31.5%	29.7%	13.8%	43.5%	100%
PROMEDIO TOTAL			25.8%		30.5%			43.8%	100%

Fuente: elaboración propia

NIVEL DE SATISFACCIÓN	
Óptimo	Totalmente de acuerdo
	De acuerdo
Promedio	Ni de acuerdo, ni desacuerdo
Deficiente	Desacuerdo
	Totalmente en desacuerdo

Interpretación específica:

El siguiente punto trata de la seguridad (privacidad) de los trámites que se realizan en el Municipio, ahora bien con el primer indicador acerca si el servicio que brindan los colaboradores es confiable, del total de encuestados, el 26.8%, está de acuerdo, el 31.3% ni de acuerdo, ni desacuerdo y el 42.0% en desacuerdo, en efecto no hay una conciliación en los resultados obtenidos ya que en ningún nivel llega a cubrir el 50%, así mismo; si los usuarios perciben que haya privacidad en los trámites que realizan, el 25.5% está de acuerdo, el 28.6% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, y el 45.8% en desacuerdo, de igual manera no hay un nivel de satisfacción cubierto por la mitad de los encuestados, por otro lado si están conformes si la atención es a totalidad en sus requerimientos, la cuarta parte de los usuarios están de acuerdo, el 31.5% ni de acuerdo, ni en desacuerdo y finalmente el 43.5% en desacuerdo, lo que hace referencia en dichos resultados un nivel de satisfacción deficiente.

Tabla 9. Dimensión Empatía

PREGUNTAS	INDICADORES DE MEDICIÓN								
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Resultado	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	Resultado	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Resultado	Porcentaje total
Está conforme con el horario de atención.	6.5%	19.8%	26.3%	29.9%	29.9%	31.8%	12.0%	43.8%	100%
Existe disponibilidad por parte de los colaboradores para atenderlo.	3.1%	22.8%	25.9%	30.5%	30.5%	30.2%	13.2%	43.4%	100%
Muestran los colaboradores conocimiento para responder oportunamente sus solicitudes.	3.6%	22.7%	26.3%	29.2%	29.2%	33.6%	10.9%	44.5%	100%
PROMEDIO TOTAL			26.2%		29.9%			43.9%	100 %

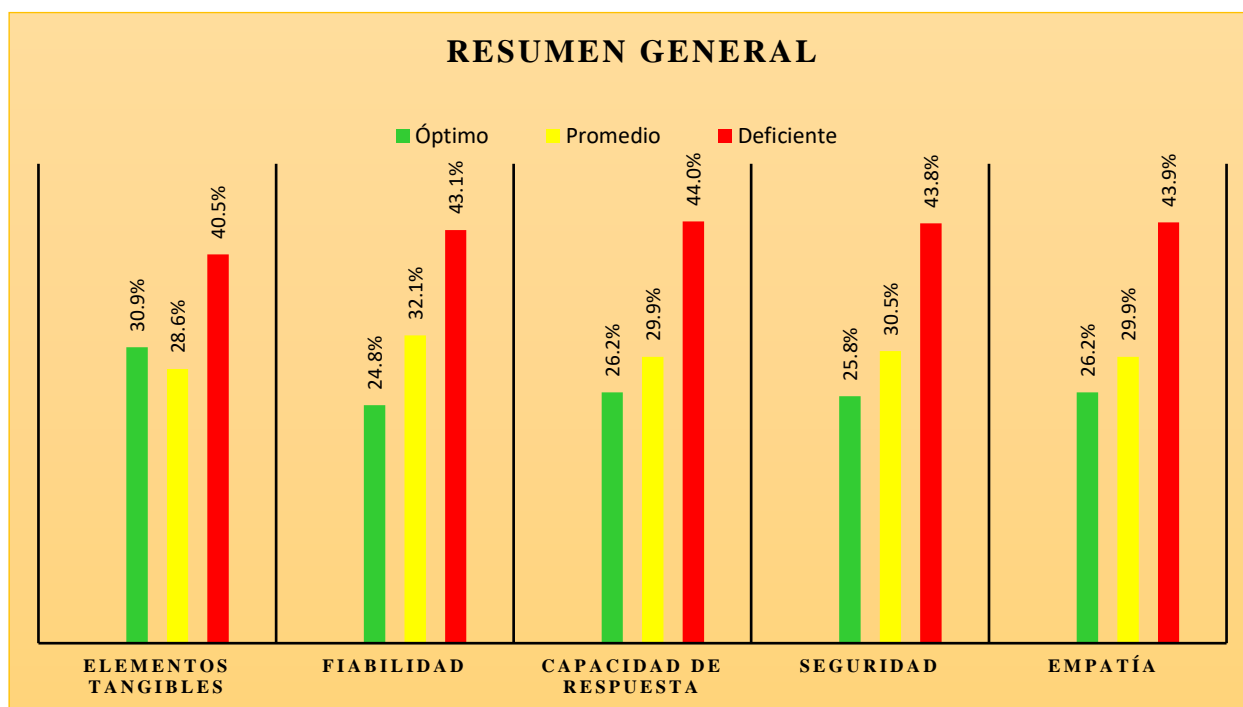
Fuente: elaboración propia

NIVEL DE SATISFACCIÓN	
Óptimo	Totalmente de acuerdo
	De acuerdo
Promedio	Ni de acuerdo, ni desacuerdo
Deficiente	Desacuerdo
	Totalmente en desacuerdo

Interpretación específica:

A continuación, a nivel de la dimensión de Empatía, en su primer indicador sobre el si se está conforme con el horario de atención en la Municipalidad, los resultados siguen siendo sopesados debido a que del total de encuestados solo el 26.3% está de acuerdo, el 29.9% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, y el 43.8% en desacuerdo, además; en la disponibilidad por parte de los colaboradores con respecto a la atención inmediata, solo el 25.9% está de acuerdo, el 30.5% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, y el 43.4% en desacuerdo, no obstante si hay conformidad en las respuestas oportunas por parte de los colaboradores con sus conocimientos, el 26.3% de los encuestados están de acuerdo, el 29.2% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, y el 44.5% en desacuerdo, lo que hace referencia que no existe un nivel de satisfacción óptimo, por lo que los resultados son variantes, lo que significa que dicha dimensión de empatía el grado de satisfacción, es deficiente.

Tabla 10. Resumen general de los promedios de cada dimensión



Fuente: elaboración propia

Interpretación General:

Globalmente a nivel de todas las dimensiones antes interpretadas se llevó a cabo el análisis por cada dimensión con sus respectivos indicadores, donde la evaluación fue simultánea, se aplicó la técnica del semáforo, pero para ello; antes se calculó el promedio general de los indicadores, generando de cierta manera resultados sopesados, lo que significa que en los indicadores de medición, ninguno llegó a cubrir por lo menos el 50%, es decir; no hubo un nivel sobresaliente ni decaído, lo que si cabe recalcar que en la obtención de los promedios totales de cada dimensión, el promedio más oportuno fue en un intervalo de 40% - 45% éste indicador de medición estuvo ligado al (en desacuerdo – totalmente en desacuerdo) lo que hace referencia que existe actualmente un nivel de satisfacción deficiente, según la correspondencia de la técnica empleada, en conclusión la Municipalidad Distrital de Bellavista atraviesa un gran problema en el proceso de atención que se brinda, lo que me permite como investigador ser un agente de cambio, de tal amañera que incorporé una solución eficiente para el alcance de un nivel de satisfacción óptimo, que éste de acuerdo a los estándares de calidad de un buen servicio merecedor hacia los usuarios de dicha entidad.

IV. DISCUSIÓN

- En cuanto al análisis interno y externo de la situación actual del proceso de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Sullana, que se llevó a cabo mediante la herramienta de gestión empresarial; de la matriz FODA, se determinó que las debilidades y amenazas del proceso ya mencionado, radican en que éste no se encuentra estructurado conforme a los estándares de un proceso y gestión administrativa de calidad estipulados en la normatividad de la ISO 9001:2015 (gestión de calidad de procesos) y en la Ley 27444 “Procedimientos administrativos, lo que hace referente a la presencia de amenazas, tales como; una mala gestión municipal no correspondiente a los estándares de calidad esperados por los usuarios; es decir; que se presencia un nivel de insatisfacción alto por el deficiente servicio Municipal que se les brinda actualmente. Así mismo, como fortalezas del proceso se encontró que la mayor parte del personal administrativo cuenta con habilidades competitivas y con experiencia laboral, lo que significó estar frente a la oportunidad de capacitarlos con el fin de mejorar el servicio de atención y de cierta manera garantizar la satisfacción de los usuarios, por otro lado, destruir los trámites innecesarios y burocráticos del servicio deficiente permitirá lograr cambiar un servicio tradicional a uno que cumpla con todos los requisitos correspondientes a un servicio de calidad que garantiza la satisfacción óptima de los usuarios.

En relación con lo antes estipulado, se tuvo como referente la siguiente investigación de Pazmay (2016) sobre la “Reingeniería del proceso de atención al cliente en la Agencia Banco Pichincha Cantón la Troncal”, donde determinó como resultado que, no existe satisfacción al cliente, porque el servicio que brindan los colaboradores es insuficiente, atendían de mala gana, no digitalizaban los documentos, tenían errores de ortografía, no entregaban a tiempo los documentos que correspondían, es por esta razón, que no existía una gestión administrativa y un proceso estructurado de calidad.

Por lo tanto; el trabajo actual corrobora su resultado con la teoría, porque determina que no hay satisfacción del usuario debido, a que el servicio que se brinda no cumple con los estándares de un proceso y una gestión administrativa de calidad correspondiente a la ISO 9001:2015 y a los lineamientos de la Ley 27444 “Procedimientos Administrativos”, en la primera se fundamenta la gestión

de calidad con retoque en los procesos administrativos y productivos, con el fin de estandarizarlos y simbolizarlos de forma sistemática y garantizar su eficiencia y eficacia, conllevando esto a la satisfacción óptima de los usuarios , y en la segunda se basa en la orientación de cómo llevar los procedimientos administrativos, conllevando que se brinde un servicio de calidad. Así mismo; esta investigación se ve respaldada por el antecedente de Pazmay (2016) donde determino que en el Banco de Pichincha Troncal tampoco había satisfacción al cliente porque los usuarios se quejaban del servicio deficiente en la entidad bancaria, ya que no era de calidad, en otras palabras el resultado de dicho trabajo de indagación se cumple, en el sentido, de que cuando que hay insatisfacción al cliente, es porque la gestión del servicio no está conforme a los estándares de calidad como corresponde en la ISO 9001:2015 y en los lineamientos de la Ley 27444 “ Procedimientos administrativos”.

- Con respecto a los resultados obtenidos en el segundo objetivo de la presente investigación, se efectuó la metodología de la Rápida Re expuesta por Manganeli y Klein (1997), tomando como punto fundamental de análisis; el proceso de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Sullana, dicha metodología consistió en cinco etapas, en la primera trata sobre la preparación , aquí se manifestó tres resultados muy importantes, tales como: acerca del diagnóstico de la necesidad, se detectó que por tres factores fundamentales: económicos, logísticos y tecnológicos no se brinda un servicio de calidad en el Municipio, así mismo cabe recalcar que, la base primordial de la necesidad, es debido a que el proceso de atención al cliente, no se encuentra estructurado conforme a los estándares de un proceso administrativo de calidad, y que por falta de capacitaciones de actualización en los colaboradores, no realizan sus funciones correctamente, lo que genera insatisfacción en los usuarios, por parte del compromiso ejecutivo, existió disponibilidad y apoyo con relación a dicho trabajo de investigación, teniendo como expectativa la accesibilidad y continuidad en la atención y de la misma manera la estructuración del proceso de atención al cliente y de los procedimientos administrativos que se llevan con mayor frecuencia y dificultad, finalmente en la selección del equipo de reingeniería , se identificó las habilidades comunicativas y sociales de los colaboradores, para ser selectos en la ejecución del proyecto, así mismo se

concluyó trabajar con la unidad de trámite documentario y la de Recursos Humanos, motivo por el cual; son los encargados fundamentales del proceso de atención al cliente en la Municipalidad.

En la segunda etapa consistió en la identificación; ya sea de los procedimientos administrativos con mayor frecuencia y dificultad, así mismo acerca de sus actividades y magnitud del personal en cada uno de ellos, lo cual se detalló que los procedimientos a estructurarse son aproximadamente 15, y con respecto a sus actividades; ya sea en el proceso de atención al cliente como en los procedimientos administrativos, se detectó que el registro de éstos es manual y sucede el clásico paseo de los usuarios por diferentes unidades, buscando sus documentos solicitados, por otro lado se determinó que en cada procedimiento se encuentran más de dos colaboradores, lo cual es incorrecto según lo estipulado en la ley 27444, de la misma manera se encontró que los procedimientos administrativos del TUPA están desactualizados, ya que tienen la versión del 2015.

Por otro lado la tercera etapa sobre la visión, consistió en realizar el benchmarking competitivo y el entendimiento del proceso de atención al cliente, en esta etapa se determinó que el Municipio a tomar como ejemplo fue el de la Provincia de Sullana, ya que cuenta con su TUPA actualizado, con su mapa de procesos estandarizado y un SI (Sistema integrado) para el seguimiento de trámites documentarios, y sobre el entendimiento del proceso se halló que hasta el momento el Municipio no ha simplificado ni ha costado los procedimientos administrativos, en la orientación a los usuarios, el personal no siempre se encuentra en su puesto de trabajo, y en la transparencia y acceso a la información pública, se determinó que su página web, no está accesible, ni mucho menos el TUPA está digitalizado, ni existen formatos de los requerimientos para llevar a cabo los procedimientos administrativos.

Por consiguiente, en la penúltima etapa de solución, se estructuró el proceso de atención al cliente, con la respectiva normatividad de la ISO:9001:2015 y con los lineamientos estipulados en la Ley 27444 referentes a brindar un servicio de calidad a los administrados (usuarios). Y finalmente en la etapa de transformación, se simuló dicho proceso en el software Promodel, teniendo como resultados un proceso de atención al cliente mejorado y de calidad, desde su

infraestructura hasta la disminución del tiempo a la hora de ser atendido un usuario, lo que genera que el nivel de satisfacción incrementará ,ya que se está frente a un proceso correspondiente a los estándares de calidad esperados por los usuarios, lo que da pase a que si la Municipalidad lo ejecuta; está ganará una buena imagen y se verá como una entidad competitiva a nivel de la localidad.

No obstante; dicha metodología de la Rápida Re, no se ha encontrado en ninguna investigación antes realizada a nivel internacional, nacional y local, tal vez si las hay, no se encuentran publicadas, por esta razón; es que, en esta localidad de Perú, dicha metodología se está convirtiendo en una investigación constructiva para generar teoría y antecedentes. En efecto, según los padres de dicha metodología Manganelli y Klein (1997) definen que “es la herramienta de gestión o también conocida como la rápida Re, que trata de la reestructuración rápida y radical de los procesos, su relevancia está en reducir los flujos de trabajo de una empresa. Lo que significa, revisar los procesos que tengan mayor ligamiento a las estrategias prioritarias empresariales, como son los procesos estratégicos, para convertirlos en más eficaces incrementando la calidad de servicio que se ofrece.

- Para finalizar con el tercer objetivo en cuanto a; que nivel de satisfacción tienen los usuarios en la Municipalidad Distrital de Bellavista - Sullana, esto resultó con la existencia de un nivel deficiente (marcando color rojo); se evaluaron las cinco dimensiones de la satisfacción del usuario expuestas por los autores (Parasuraman, A. y y Leonard L. Berry, 1993) que sostienen aquel método SERVQUAL o gap model, para mejorar la calidad de servicio.

El siguiente punto es acerca de un estudio preliminar del investigador Castillo (2014) en su trabajo “ Reingeniería y gestión municipal”, donde se acoge que para la evaluación del nivel de satisfacción al cliente se tomó una muestra de 384 usuarios, la misma que se consideró en el actual trabajo, y la que resultó que existe un nivel bajo de satisfacción, debido a que se brinda un servicio tradicional no acorde a los estándares de calidad esperados por los usuarios, lo que significa; que ambas investigaciones coinciden con los resultados obtenidos.

V. CONCLUSIONES

1. La situación actual del proceso de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Bellavista - Sullana es insuficiente, porque no cumple con los estándares de calidad estipulados en la normatividad ISO 9001:2015, tales como; no estar estructurado con su respectiva simbología, que garantice la eficiencia y eficacia de un proceso de calidad, como también al brindar un servicio deficiente en el Municipio genera insatisfacción en los usuarios dando pase una gestión administrativa no correspondiente a los estándares esperados por los usuarios según la Ley 27444.
2. Las etapas que permitirán llevar a cabo la reingeniería del proceso de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Sullana son cinco, las cuales forman parte de la metodología de la Rápida Re, donde finalmente en la penúltima y última etapa se dio la solución y transformación del proceso de estudio, lo cual resulto más eficiente y eficaz, ya que se eliminó trámites innecesarios, como también hubo reducción de tiempos de esperas por los usuarios, de igual manera en las tres primeras etapas se consideró, cómo diagnosticar, identificar y visualizar antes de estructurar el nuevo proceso con sus respectiva simbología y estandarización estipulados en la normatividad de calidad de procesos ISO 9001:2015.
3. El nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Bellavista – Sullana, fue deficiente, lo que corresponde que hay un nivel bajo (rojo), lo cual nos permitió continuar con el proyecto de la reingeniería del proceso de atención al cliente en mejora de la satisfacción del usuario, con la finalidad de siempre velar por la calidad de servicio que se les brinde a los administrados (usuarios), ya que de ellos depende que la gestión Municipal actual, realice el mejoramiento del servicio en beneficio de éstos, ya que son merecedores de recibir un servicio de calidad.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la entidad Pública que realice un análisis profundo sobre el proceso de atención al cliente, y adapte a su gestión Municipal los nueve estándares para la atención de calidad a la ciudadanía tales como: estrategia y organización, conocimiento de la ciudadanía, accesibilidad y canales de atención a los usuarios, infraestructura, equipamiento y mobiliario para la atención, proceso de atención para los ciudadanos estructurado y simplificación administrativa, personal de atención capacitado, transparencia y acceso a la información, medición de la gestión y finalmente reclamos y sugerencias, todo esto corresponde a la tercera unidad del contenido del “Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública” estipulado por la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM) y la Secretaría de Gestión Pública (SGP) Edición 2015, cabe recalcar que aquellas entidades son las que velan por la calidad de servicio que se deben brindar en las entidades Públicas, así mismo dicho manual se enfoca en brindar, a los servidores (as) los criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio para que mejoren la labor desempeñada en la atención a los ciudadanos.
2. Es beneficioso para la entidad aplicar dicha metodología de la Rápida Re, en el proceso estratégico, como lo es; el de atención al cliente, de ellos dependerá la ejecución, ya que dicha propuesta se encuentra estipulada en este trabajo, y es más eficiente al momento de realizarla, así mismo, como investigador se recomienda que den a visualizar las estructuras de los procedimientos administrativos más frecuentes en la infraestructura del Municipio, ya que son parte del proceso de atención al cliente, además se sugiere que la página web de la Municipalidad se mejore, incluyendo desde ya el TUPA digitalizado y actualizado según la última versión 2018 de la simplificación de trámites, que se encuentra publicado en la SGP (Secretaría de Gestión Pública) ya que depende del comité responsable de gerencia de la Municipalidad llevar a cabo la actualización, así mismo que se suban los requisitos de los procedimientos administrativos y servicios prestados.

3. Se sugiere que para elevar el nivel de satisfacción se considere el método SERVQUAL que se tomó en esta investigación implementando desde el mejoramiento de la infraestructura del Municipio, la ubicación de las oficinas, adaptando la tecnología de punta sobre todo un SI (Sistema integrado) para el seguimiento de los trámites documentarios, y el usuario no realice el clásico recorrido de buscar su documento en que oficina se encuentra, y lo ideal que toda ya sea digitalizado, que se controle el horario de atención y que el personal se encuentre en su respectivo puesto de trabajo, que haya capacidad de respuesta por parte de los colaboradores de la Municipalidad, que se les capacite con frecuencia sobre la atención adecuada que se le debe ofrecer a los usuarios, tomando como ejemplo lo que está en el MAC (Mejor Atención al Ciudadano), lo que se refiere a la estrategia de Buenas Prácticas en Gestión Pública, vale la pena decir que mostrar seguridad a la hora de la atención hacia los usuarios, generará mayor satisfacción, desde la atención personalizada hasta la atención de la totalidad de sus requerimientos, y finalmente no debería faltar la empatía; es decir, entregar los documentos solicitados en el momento exacto y completos y así se evitará molestias, quejas y reclamos por los administrados.

REFERENCIAS

- PAZMAY Gallegos, Renato. Reingeniería del proceso de atención al cliente en la Agencia Banco Pichincha Cantón La Troncal. Tesis (Magister en administración de empresas). Guayaquil: Universidad de Guayaquil, 2016. 59 pág.
Disponible en <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/15990>
- ROSALES Vallejo, Alvaro. Propuesta de reingeniería en los procesos administrativos para la empresa Municipal de Agua potable y alcantarillado de Ibarra. Tesis (Título de ingeniero en administración pública de gobiernos locales). Ibarra: Universidad Técnica Del Norte – Ecuador, 2015. 206 pág.
Disponible en <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/1580>
- CHANG Figueroa, Juan. Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán San Marcos. Tesis (Licenciado en Administración de Empresas). Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar – Guatemala, 2014. 149 pág.
Disponible en <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>
- PILCO Prada, James. Gestión por procesos para mejorar la calidad de Servicio de la Empresa Sheley–Hans Medic, Cercado de Lima, 2016. Tesis (Título De Ingeniero Empresarial). Lima: Universidad César Vallejo, 2017. 156 pág.
Disponible en <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/30762>
- SOTO Abanto, Segundo. Reingeniería de procesos en el área de la secretaría académica de la facultad de Ciencias de la Universidad Nacional de Piura. Tesis (Magister en Ingeniería Industrial con Mención en gerencia de operaciones). Trujillo: Universidad Nacional De Trujillo, 2016. 89 pág.
Disponible en <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3628>
- CASTILLO Maza, Juan. Reingeniería y gestión municipal. Tesis (Doctor en Ciencias Contables y Empresariales). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Perú, 2014. 214 pág.
Disponible en <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/articulo/view/10043/9087>

- LALUPÚ Villegas, Lisbeth. Percepción sobre calidad del servicio y satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Catacaos, Piura. Tesis (Licenciado en ciencias Administrativas). Piura: Universidad de Piura, 2016. 45 pág.
Disponible en <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1205>
- HERMOZA Muñoz, Lady. Estudio de la calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana. Tesis (Licenciado en Administración). Piura: Universidad Nacional de Piura, 2015. 81 pág.
Disponible en <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/279>
- MAURIOLA Campos, Milagros. Análisis de la calidad del servicio de empresas turísticas y la satisfacción del cliente para diseñar una propuesta de mejora en Canchaque Huancabamba – Piura. Tesis (Licenciado en ciencias Administrativas). Piura: Universidad de Piura, 2015. 88 pág. Disponible en <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/290/ADM-JAR-CAR-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hammer Michael. Reingeniería de procesos. 2011. 3, Cuba Reingeniería de procesos : Redalyc, 2011, Vol. 42. 0864-4659.
- Adler, Martín Oscar . 2004. Producción y Operaciones . Buenos Aires : MACCHI GRUPO EDITOR S.A, 2004. 950-537-622-7.
- Bravo Carrasco, Juan. 2016. Gestión de Procesos. Chile : Evolución S.A, 2016. 956-7604-08-8.
- Columnistas. 2015. El servicio al cliente en el sector Público. El Telégrafo. 2015.
- Davenport Thomas H. 2011. CARACTERÍSTICAS, PRINCIPIOS Y HERRAMIENTAS DE APLICACIÓN DE LA REINGENIERÍA. Monterrey : EBSCO, 2011. :9780875843667.
- Drucker Peter. 2007. Reingeniería. [aut. libro] Champy James Hammer Michael. Reingeniería. s.l. : Norma, 2007.

- Hammer . 1994. Desarrollo y Gestión. Aiteco consultores Desarrollo y Gestión. [En línea] 1994. [Citado el: 16 de Abril de 2019.] <https://www.aiteco.com/reingenieria-de-procesos/>.
- Hammer y Champy. 2016. Administracion de Empresas . [En línea] Apuntes Total, 10 de Enero de 2016. [Citado el: 20 de Abril de 2019.] <http://admindeempresas.blogspot.com/2009/11/cuando-aplicar-la-reingenieria-de.html>.
- Reengineering the corporation. New York : Harper Collins Publishers, 2003. 0066621127.
- Johansson, Henry . 2010. Best Practices in Reengineering. New York : s.n., 2010. 007011224.
- Johansson, McHug, Pendlebury y Wheele. 2008. Reingeniería de los procesos de negocio. 2008.
- Kotler y Armstrong . 2017. Fundamentos de Marketing. Chicago : Pearson, 2017. 9786073238458.
- Kotler Philip. 2011. Satisfacción del Cliente . Calidad & Gestión. [En línea] 14 de Junio de 2011. [Citado el: 16 de Abril de 2019.] http://calidad-gestion.com.ar/boletin/edicion_66.html.
- Kutschker Michael. 2008. CARACTERÍSTICAS, PRINCIPIOS Y HERRAMIENTAS DE APLICACIÓN. [aut. libro] O. García, J. Palao y P. Rojo F. Sáez Vacas. Reingeniería de procesos . 2008.
- López y Hernández . 2003. Gestipolis. Gestipolis. [En línea] 4 de Julio de 2003. [Citado el: 9 de Abril de 2019.] <https://www.gestipolis.com/aplicacion-de-reingenieria-en-mcdonalds-el-vinedo/>.
- MANGANELLI, Raymond y KLEIN, Mark . 1997. ¿Cómo hacer reingeniería? Colombia : Norma, 1997. 958-04-3025-X.
- Miers Derek . 2009. Guía de referencia y modelado BPMN. Florida : Future strategies Inc, 2009. 9780981987033.

- Ospina, Rodrigo. ORGANIZACIONES, LA REINGENIERÍA DE PROCESOS: UNA HERRAMIENTA GERENCIAL PARA LA INNOVACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD EN LAS. 2006. 2, Bogotá : Cuadernos Latinoamericanos de Administración, 2006, Vol. II. 1900-5016.
- Parasuraman, A. y Leonard L. Berry. 1993. Calidad total en la gestión de servicios. 1993. 84-7978-061-4.
- Robbins Stephen P. 2004. Comportamiento Organizacional . México : PEARSON EDUCACIÓN , 2004. 970 - 26- 0423- 0.
- Thompson Ivan . 2016. Promonegocios. [En línea] 3 de Julio de 2016. [Citado el: 27 de Abril de 2019.] https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_de_l_Cliente.pdf
- Zelada Jerson. 2014. Academia. Academia. [En línea] 23 de Septiembre de 2014. [Citado el: 9 de Abril de 2019.] https://www.academia.edu/28613976/CASOS_DE_REINGENIERÍA_EN_PERÚ.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tema	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Método
<p>Reingeniería del proceso de atención al cliente en la mejora de la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Bellavista – Sullana. Piura. 2019.</p>	<p>Problema General: ¿Cómo la reingeniería del proceso de atención al cliente mejorará la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Bellavista-Sullana?</p>	<p>Objetivo General: Establecer la reingeniería en el proceso de atención para mejorar la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Bellavista-Sullana.</p>	<p>Hipótesis General: No Aplica</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental – transversal.</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Población: (infinita).</p> <p>Muestra: 384 usuarios.</p>
	<p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la situación actual del proceso de atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Bellavista-Sullana? 	<p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Detallar la situación actual del proceso de atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Bellavista-Sullana. 	<p>Hipótesis Específicas: No aplica</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué etapas permitirían llevar a cabo la reingeniería del proceso de atención al cliente en la mejora de la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Bellavista-Sullana? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Bellavista - Sullana? 	<ul style="list-style-type: none"> • Especificar las etapas de la reingeniería del proceso de atención al cliente en la mejora de la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Bellavista-Sullana. • Determinar el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Bellavista – Sullana. 	<p>Técnicas de recolección de datos:</p> <p>Entrevista Simple Encuesta Análisis documental Evaluación de experto</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Guía de entrevista Cuestionario Guía de análisis Rúbrica</p> <p>Confiability:</p> <p>Evaluación de expertos</p>
--	---	---	---

Fuente: Elaboración del investigador, 2019

ANEXO 02: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

GUÍA DE ENTREVISTA

El presente instrumento de investigación es una guía de entrevista para recoger información de las tres primeras dimensiones de reingeniería referida al proceso de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Sullana, en el marco de la realización de la investigación “Reingeniería del proceso de atención al cliente en la mejora de la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Bellavista – Sullana. Piura. 2019”.

Referencia técnica, contextual y demográfica de la guía de entrevista:

Tipo de Técnica: Entrevista

Tipo de Instrumento: Guía de entrevista

Fecha: 11 y 12 de septiembre del 2019

Duración: 2 días

Lugar: Municipalidad Distrital de Bellavista - Sullana

Sujetos de entrevista: Tres colaboradores, la jefa de recursos humanos y los 2 siguientes encargados de la oficina de trámites documentarios, aquellos son los responsables del proceso de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Sullana.

ETAPA DE PREPARACIÓN

PREGUNTAS:

1. ¿Cuáles cree usted que son los factores laborales que limitan a la Municipalidad en brindar un servicio eficiente?
2. ¿Qué necesidades presenta la Municipalidad Distrital de Bellavista para mejorar la atención de los usuarios?
3. ¿Estará Ud. dispuesto apoyar un proyecto de reingeniería?
4. ¿Cuáles son sus expectativas con relación a un proyecto de reingeniería aplicado a las distintas áreas de la Municipalidad Distrital de Bellavista?

5. ¿Cuáles son las habilidades que presentan los colaboradores encargados del proceso de atención al cliente?
6. ¿Quiénes cree Ud. que deberían formar parte del equipo del proyecto de reingeniería?

ETAPA DE IDENTIFICACIÓN:

7. ¿Qué proceso considera Ud. que es más importante en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Sullana que necesita ser cambiado?
8. ¿Cuáles son sus procedimientos administrativos que se llevan a cabo en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Sullana?
9. ¿Cuáles son las actividades de cada uno de los procedimientos Administrativos?
10. ¿Cuántas personas son asignadas para llevar a cabo cada procedimiento administrativo en el área de atención al cliente?
11. ¿Considera Ud. que la cantidad del personal en cada procedimiento administrativo es el adecuado?

ETAPA DE VISIÓN:

12. ¿Cuáles son los puntos débiles y fuertes en cada uno de los procedimientos administrativos?
13. ¿Conoce Ud. algún municipio que haya mejorado sus procedimientos administrativos?
14. ¿Qué cambios sugiere que se rescaten de otra municipalidad para mejorar los procedimientos administrativos de la Municipalidad Distrital de Bellavista?

CUESTIONARIO

El presente instrumento de investigación es un cuestionario para recoger información de las dimensiones de la satisfacción del usuario referida al proceso de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Sullana, en el marco de la realización de la investigación “Reingeniería del proceso de atención al cliente en la mejora de la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Bellavista – Sullana. Piura. 2019”.

Referencia técnica, contextual y demográfica de la guía de entrevista:

Tipo de Técnica: Encuesta

Tipo de Instrumento: Cuestionario

Fecha: 03, 10 y 17 de septiembre del 2019

Duración: 3 días

Lugar: Distrito de Bellavista - Sullana

Sujetos de encuesta: Los 384 usuarios del tamaño de la muestra de la población del Distrito de Bellavista.

- Lea cuidadosamente cada ítem, y marque con una (X), solo una respuesta, teniendo en cuenta la siguiente calificación:

Equivalente	5	4	3	2	1
Indicadores de medición	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Dimensión	Ítem	Indicadores de medición				
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Elementos tangibles	Cuentan con equipos y tecnología, que permitan que haya una rápida atención.					
	Cuentan con instalaciones cómodas, que permitan una adecuada atención.					
	Brindan los colaboradores una atención rápida.					
Fiabilidad	Está conforme con el tiempo, en que se le entregan sus documentos.					
	Cuándo le sucede algún problema, el personal lo ayuda a solucionarlo.					
	Se le atiende a tiempo sus quejas y reclamos.					
Capacidad de respuesta	Está conforme con el horario de atención.					
	Existe disponibilidad por parte de los colaboradores para atenderlo.					
	Muestran los colaboradores conocimiento para responder oportunamente sus solicitudes.					
Seguridad	El servicio de atención que brindan los colaboradores es confiable.					
	Cree Ud. que exista privacidad en los trámites que realiza en la Municipalidad.					
	Se le atiende a totalidad sus requerimientos.					
Empatía	Se le ofrece una atención con un trato amable.					
	Se le entrega la información exacta en el tiempo establecido.					
	Percibe que se le atendió en todo el proceso de trámite que solicitó.					

FORMATO N° 01
DE ATRIBUTO DE CALIDAD DEL PROCESO CON LA LEY 27444
NOMBRE DEL PROCESO: _____

INDICADOR:		Entendimiento del proceso					OBSERVACIONES	
SUB-INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL SUB-INDICADOR EN OBSERVACIÓN	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN					
			0%	25%	50%	75%		100%
Simplificación de trámites	Es la agrupación de principios y acciones que tiene como objeto descartar los obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que genera el inadecuado labor de la administración pública. (Secretaría de Gestión Pública, 2016)	El TUPA está actualizado y aprobado conforme a metodología vigente.						
		La entidad ha simplificado y costeadado con metodologías vigentes los procedimientos administrativos y servicios prestados.						
		La entidad usa las tecnologías de información y comunicación (TIC) en sus procedimientos administrativos y servicios prestados.						
		Se han eliminado los procedimientos administrativos y servicios prestados que no agregan valor y son innecesarios.						
TOTAL								
Orientación a los usuarios	Son las actividades, las cuales la entidad brinda orientación o información sobre los pasos a seguir, requisitos, costos, características de los	Se ha designado personal calificado para la orientación a los usuarios.						
		Se brinda recursos físicos, como formatos y formularios en la orientación a los usuarios.						

	procedimientos administrativos y servicios prestados. (Secretaría de Gestión Pública, 2016)	El personal facilita el lleno de los formatos requeridos por el usuario. Se cuenta con orientación presencial y telefónica.					
TOTAL							
Transparencia y acceso a información pública.	Es el estándar de la información relacionado con los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad en el Municipio para que sean difundidos. (Secretaría de Gestión Pública, 2016)	Se incentiva la publicación de la información, bajo el enfoque de datos abiertos.					
		La entidad cuenta con el formato de solicitud actualizado de acceso a la información pública.					
		El formato de solicitud se encuentra disponible en la página web.					
		La entidad dispone de un procedimiento de atención a las solicitudes de acceso a la información pública.					
TOTAL							

Fuente: Elaboración propia del investigador, 2019

FORMATO N° 02
Rúbrica para la evaluación del nuevo proceso

I. Nombre del proceso:

--

Encierre en un círculo el valor de los aspectos que correspondan al cambio radical logrado en el nuevo proceso.

DIMENSIONES	Nivel de logro			
	Bajo	Regular	Alto	Muy Alto
ESTRUCTURA				
Equipos e instrumentos	0	0.5	0.8	1
Instalación física	0	0.5	0.7	1
Cantidad y calidad del personal	0	0.6	0.8	1
Reglamentos y normas	0	0.6	0.9	1
Sistemas de información	0	0.5	0.8	1
PROCEDIMIENTOS				
Revisión fundamental	0	0.5	0.7	1
Holísticos	0	0.6	0.8	1
Simplificación de trámites	0	0.5	0.8	1
Interfaces	0	0.5	0.7	1
Comunicación	0	0.5	0.8	1
Estándares de calidad	0	0.6	0.9	1
Eficientes	0	0.6	0.9	1
Simbología ISO 9001-2015	0	0.6	0.9	1
Reducción de tiempos	0	0.6	0.8	1
Creatividad	0	0.5	0.8	1
RESULTADOS				
Cumplimiento de indicadores	0	0.5	0.8	1
Conectividad	0	0.6	0.8	1
Calidad del proceso	0	0.5	0.9	1
Destrucción creativa	0	0.5	0.9	1
Mejoramiento de la satisfacción del usuario	0	0.6	0.8	1
TOTAL				

Fuente: Elaboración propia del investigador, 2019

II. OBSERVACIONES

--

III. DATOS DEL EXPERTO

Nombre y apellidos	Firma o sello



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Danny D. Antón Brango con DNI N° 038972882 Magister
 en Adm. de Negocio y Relaciones Internacionales
 N° ANR 104714 de profesión Ins. de Sistemas
 Desempeñándome actualmente como Docente en
Ins. Empresarial

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

- Guía de entrevista y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de entrevista Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					x
2. Objetividad					x
3. Actualidad					x
4. Organización					x
5. Suficiencia					x
6. Intencionalidad					x
7. Consistencia					x
8. Coherencia					x
9. Metodología					x

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura los 14 días del mes de Junio de Dos mil diecinueve.


 Danny D. Antón Asanzo
 INGENIERO DE SISTEMAS
 CIP. 184714

Mgtr. : Danny Daniel Antón Asanzo
 DNI : 03897882
 Especialidad : Sistemas
 E-mail : danny_anton@hotmail.com



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Agustín Medina Marchena con DNI N° 02897150 Magister
 en Matemática Aplicada
 N° ANR ^{CIP} 227343 de profesión Ingeniero Economista
 Desempeñándome actualmente como Coordinador de Escuela en
UCV - Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

- Guía de entrevista y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de entrevista Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				/	
2. Objetividad				/	
3. Actualidad				/	
4. Organización				/	
5. Suficiencia				/	
6. Intencionalidad			/		
7. Consistencia			/		
8. Coherencia				/	
9. Metodología			/		

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				/	
2. Objetividad				/	
3. Actualidad			/		
4. Organización			/		
5. Suficiencia				/	
6. Intencionalidad				/	
7. Consistencia			/		
8. Coherencia			/		
9. Metodología				/	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura los 14 días del mes de Junio de Dos mil diecinueve.



AGUSTIN MEDINA MARCHENA
INGENIERO ECONOMISTA
Reg. CIP N° 227343

Mgr. : Agustín Medina Marchena
DNI : 02897150
Especialidad : Ing. Economista
E-mail : amedina@ucv.edu.pe



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Marcia Zulma Nunez Estrada con DNI N° 40067753 Magister
 en Administración con Mención en Gerencia Empresarial.
 N° ANR.....de profesión Ing. Informática.
 Desempeñándome actualmente como Docente tiempo parcial en
Imp. Empresarial.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:


- Guía de entrevista y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de entrevista Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia				X	
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

Questionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV- Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad				X	
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura los 11 días del mes de Junio de Dos mil diecinueve.



MARCIA ZULEMA
NÚÑEZ ESTRADA
INGENIERA EN INFORMATICA

Mgr. : Marcia Zulema Núñez Estrada
DNI : 40667753
Especialidad : Administración con mención gerencia
E-mail : zulmyta80@hotmail.com

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Mary Liliama Navarro Ruiz
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Propuesta de mejoría en el proceso de atención para mejorar la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital Bellavista-Silva 2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Ingeniería Empresarial
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	15 de Junio 2019
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10 usuarios

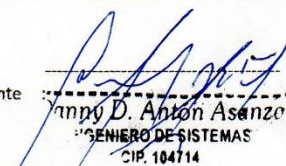
II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,962
------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

El valor que se alcanzó en el análisis de fiabilidad 0,962 para el coeficiente Alfa de Cronbach, dentro de cada dimensión los valores arrojados son mayores a 0,600, por esta razón se indica que hay una alta homogeneidad y equivalencia de respuesta para todos los ítem, lo que significa una alta fiabilidad de la medida.


 Estudiante: Mary Liliama Navarro Ruiz
 DNI : 75492049


 Docente : Dr. Anton Asanzo
 INGENIERO DE SISTEMAS
 CIP. 104714

DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

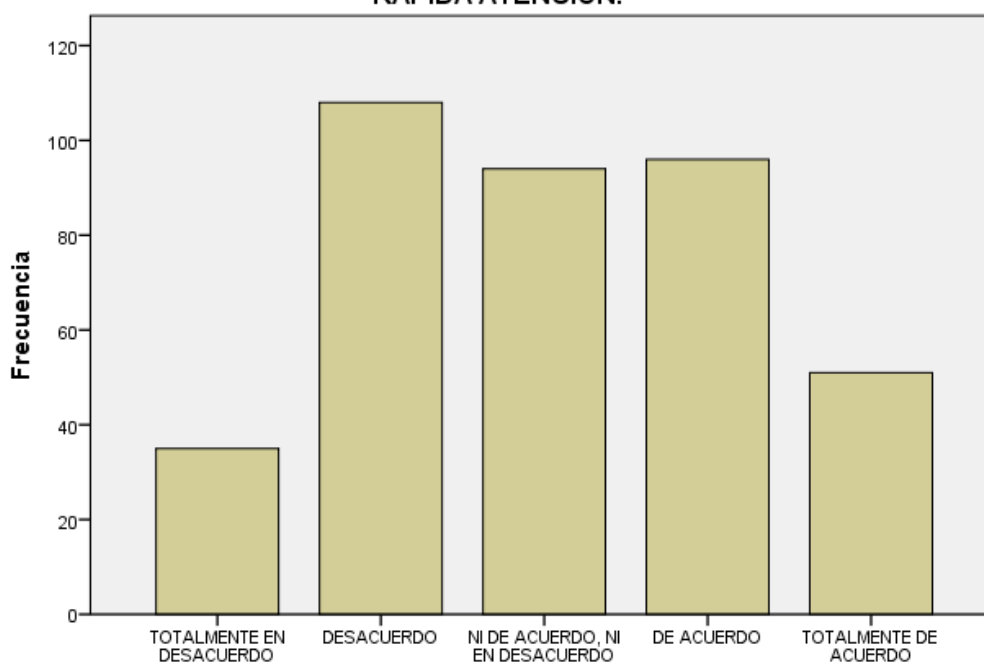
Tabla 11. *Cuentan con equipos y tecnología que permitan que haya una rápida atención.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	35	9,1	9,1	9,1
	DESACUERDO	108	28,1	28,1	37,2
	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	94	24,5	24,5	61,7
	DE ACUERDO	96	25,0	25,0	86,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	51	13,3	13,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia del investigador, 2019

GRÁFICO N° 01:

CUENTAN CON EQUIPOS Y TECNOLOGÍA QUE PERMITAN QUE HAYA UNA RÁPIDA ATENCIÓN.



Fuente: elaboración propia del investigador, 2019

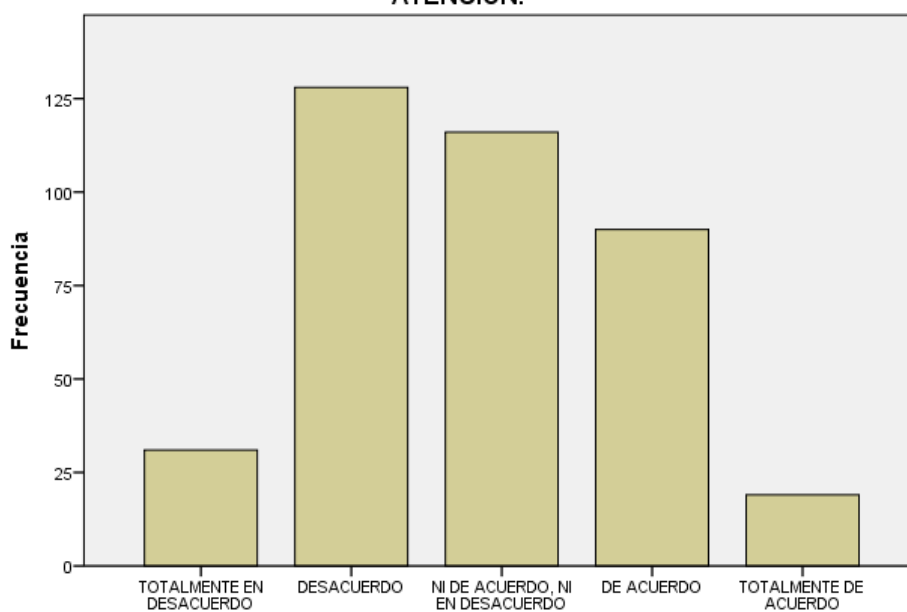
Tabla 12. *Cuentan con instalaciones cómodas, que permitan una adecuada atención.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	31	8,1	8,1	8,1
DESACUERDO	128	33,3	33,3	41,4
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	116	30,2	30,2	71,6
DE ACUERDO	90	23,4	23,4	95,1
TOTALMENTE DE ACUERDO	19	4,9	4,9	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia del investigador, 2019

GRÁFICO N° 02:

CUENTAN CON INSTALACIONES CÓMODAS, QUE PERMITAN UNA ADECUADA ATENCIÓN.



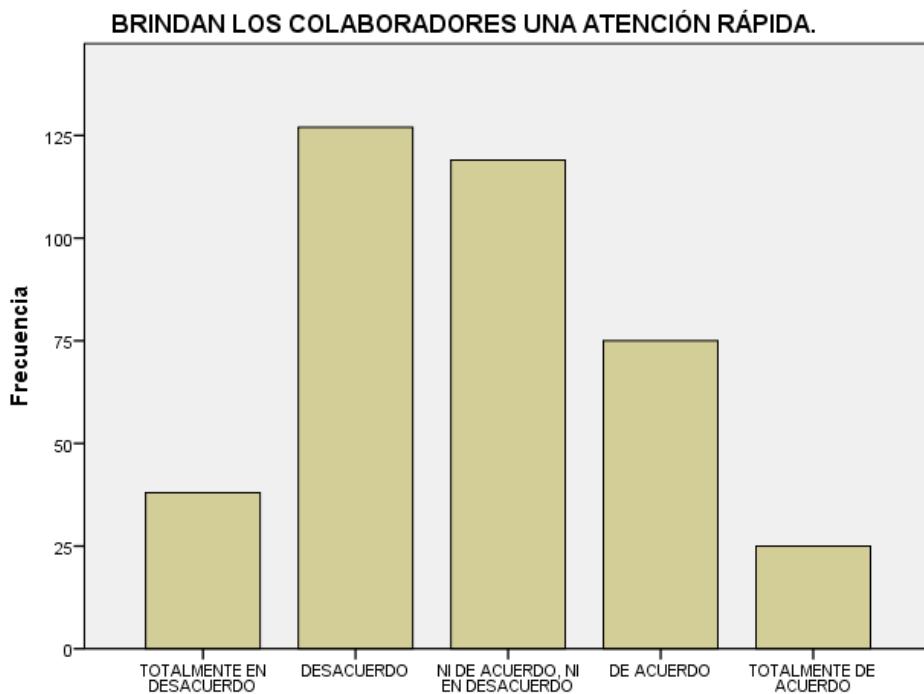
Fuente: elaboración propia del investigador, 2019

Tabla 13. *Brindan los colaboradores una atención Rápida.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	38	9,9	9,9	9,9
	DESACUERDO	127	33,1	33,1	43,0
	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	119	31,0	31,0	74,0
	DE ACUERDO	75	19,5	19,5	93,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	25	6,5	6,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia del investigador, 2019

GRÁFICO N° 03:



Fuente: elaboración propia del investigador, 2019

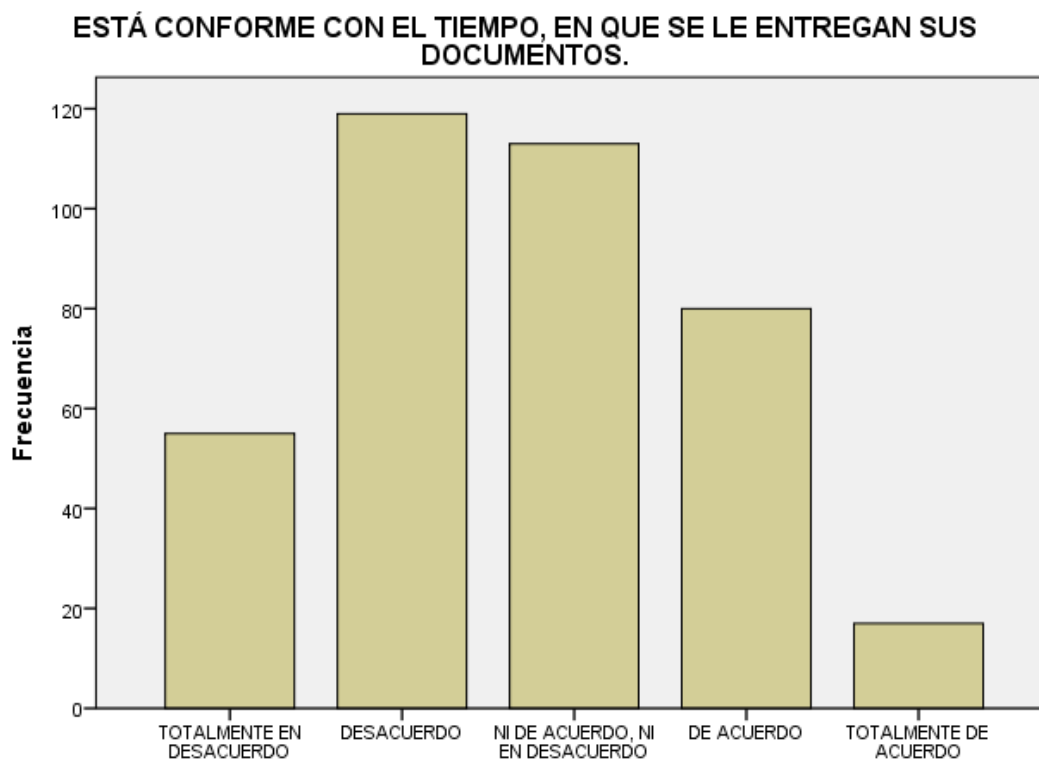
DIMENSIÓN FIABILIDAD

Tabla 14. *Está conforme con el tiempo, en que se le entregan sus documentos.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	55	14,3	14,3	14,3
DESACUERDO	119	31,0	31,0	45,3
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	113	29,4	29,4	74,7
DE ACUERDO	80	20,8	20,8	95,6
TOTALMENTE DE ACUERDO	17	4,4	4,4	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia del investigador, 2019

GRÁFICO N° 04:



Fuente: elaboración propia del investigador, 2019

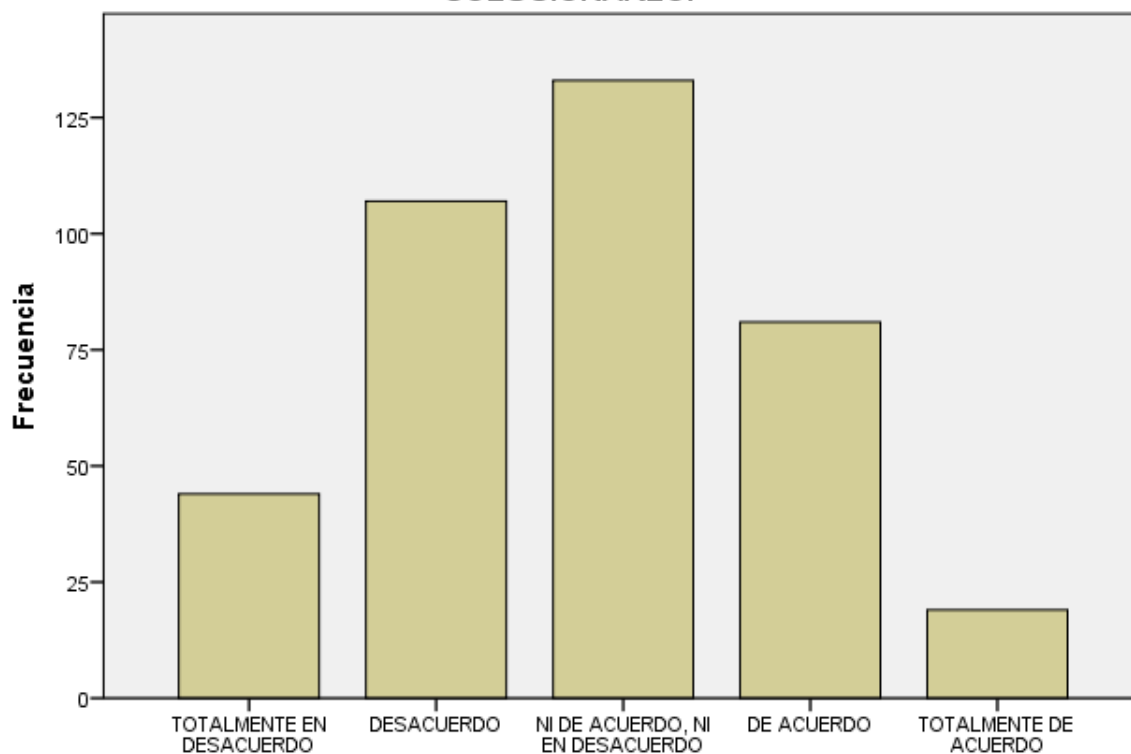
Tabla 15. Cuando le sucede algún problema, el personal lo ayuda a solucionarlo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	44	11,5	11,5	11,5
	DESACUERDO	107	27,9	27,9	39,3
	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	133	34,6	34,6	74,0
	DE ACUERDO	81	21,1	21,1	95,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	19	4,9	4,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia del investigador, 2019

GRÁFICO N° 05

CUÁNDO LE SUCEDE ALGÚN PROBLEMA, EL PERSONAL LO AYUDA A SOLUCIONARLO.



Fuente: elaboración propia del investigador, 2019

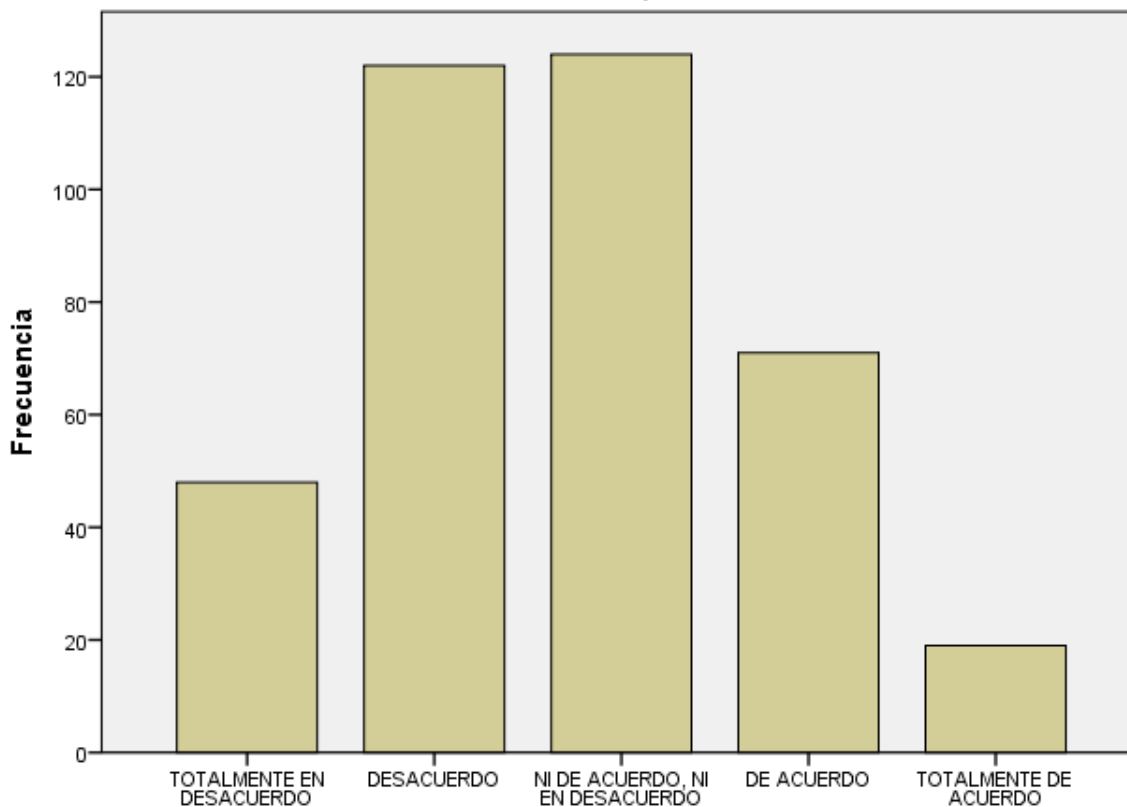
Tabla 16. *Se le atiende a tiempo sus quejas y reclamos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	48	12,5	12,5	12,5
	DESACUERDO	122	31,8	31,8	44,3
	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	124	32,3	32,3	76,6
	DE ACUERDO	71	18,5	18,5	95,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	19	4,9	4,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia del investigador, 2019

GRÁFICO N° 06:

SE LE ATIENDE A TIEMPO SUS QUEJAS Y RECLAMOS.



Fuente: elaboración propia del investigador, 2019

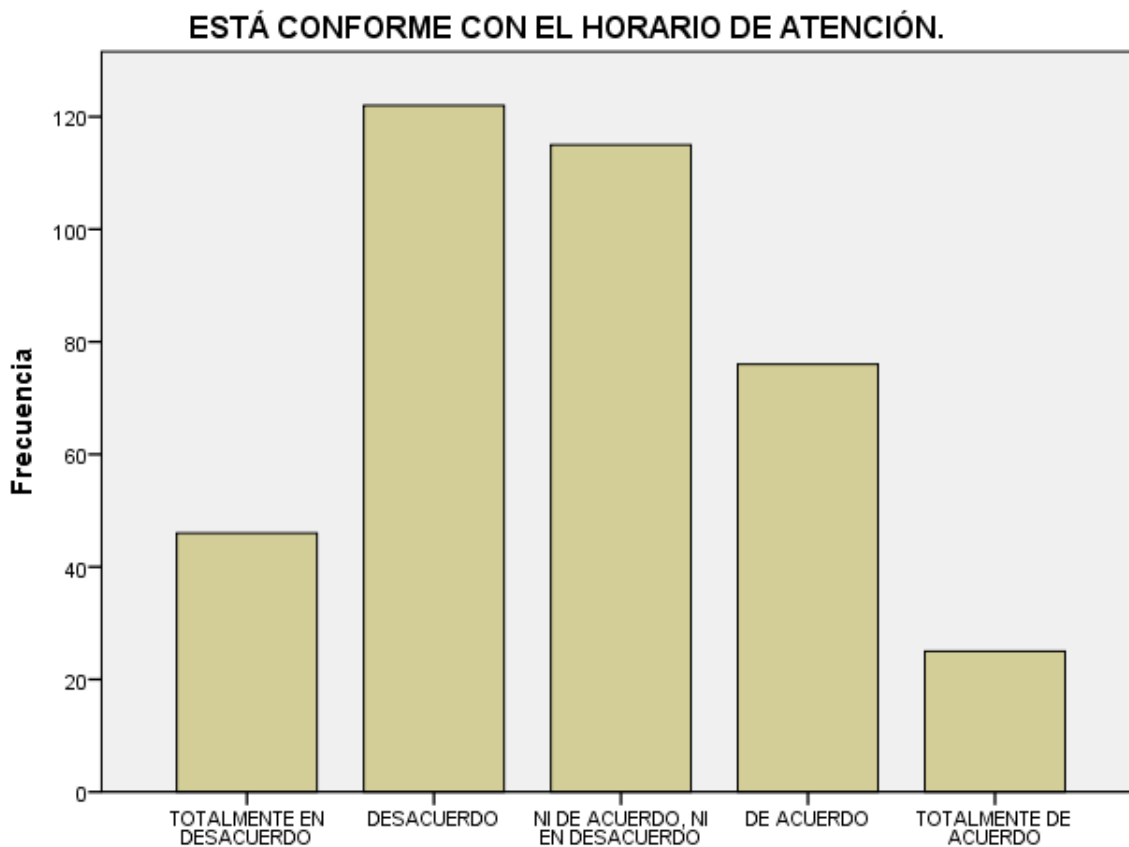
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

Tabla 17. *Está conforme con el horario de atención.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	46	12,0	12,0	12,0
DESACUERDO	122	31,8	31,8	43,8
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	115	29,9	29,9	73,7
DE ACUERDO	76	19,8	19,8	93,5
TOTALMENTE DE ACUERDO	25	6,5	6,5	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia del investigador, 2019

GRÁFICO N° 07:



Fuente: elaboración propia del investigador, 2019

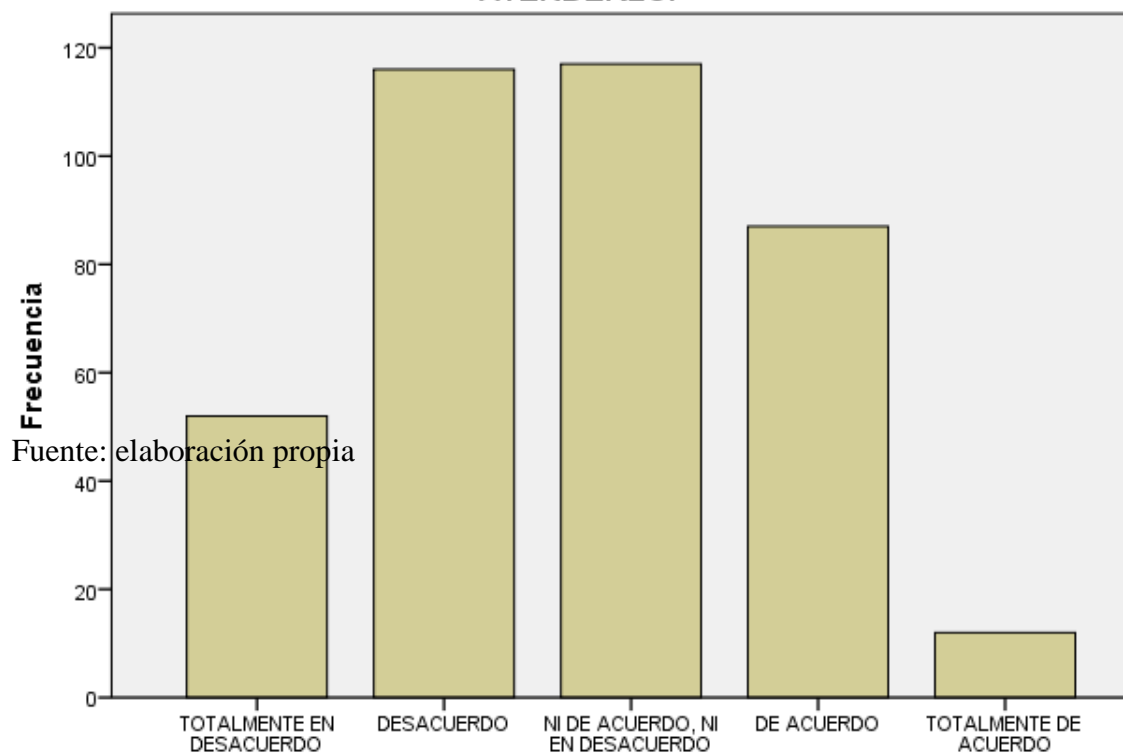
Tabla 18. Existe disponibilidad por parte de los colaboradores atenderlo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	52	13,5	13,5	13,5
	DESACUERDO	116	30,2	30,2	43,8
	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	117	30,5	30,5	74,2
	DE ACUERDO	87	22,7	22,7	96,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	12	3,1	3,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia del investigador, 2019

GRÁFICO N° 08:

EXISTE DISPONIBILIDAD POR PARTE DE LOS COLABORADORES ATENDERLO.



Fuente: elaboración propia del investigador, 2019

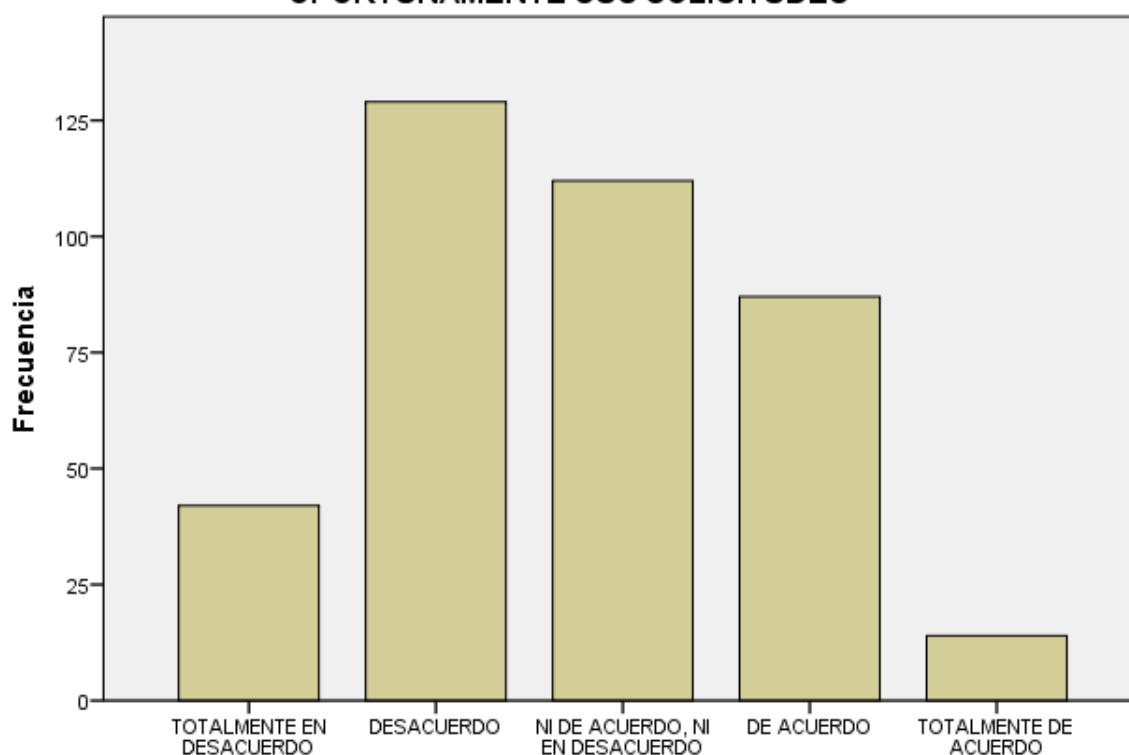
Tabla 19. Muestran los colaboradores conocimiento para responder oportunamente sus solicitudes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	42	10,9	10,9	10,9
	DESACUERDO	129	33,6	33,6	44,5
	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	112	29,2	29,2	73,7
	DE ACUERDO	87	22,7	22,7	96,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	14	3,6	3,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia del investigador, 2019

GRÁFICO N° 09:

MUESTRAN LOS COLABORADORES CONOCIMIENTO PARA RESPONDER OPORTUNAMENTE SUS SOLICITUDES



Fuente: elaboración propia del investigador, 2019

DIMENSIÓN SEGURIDAD

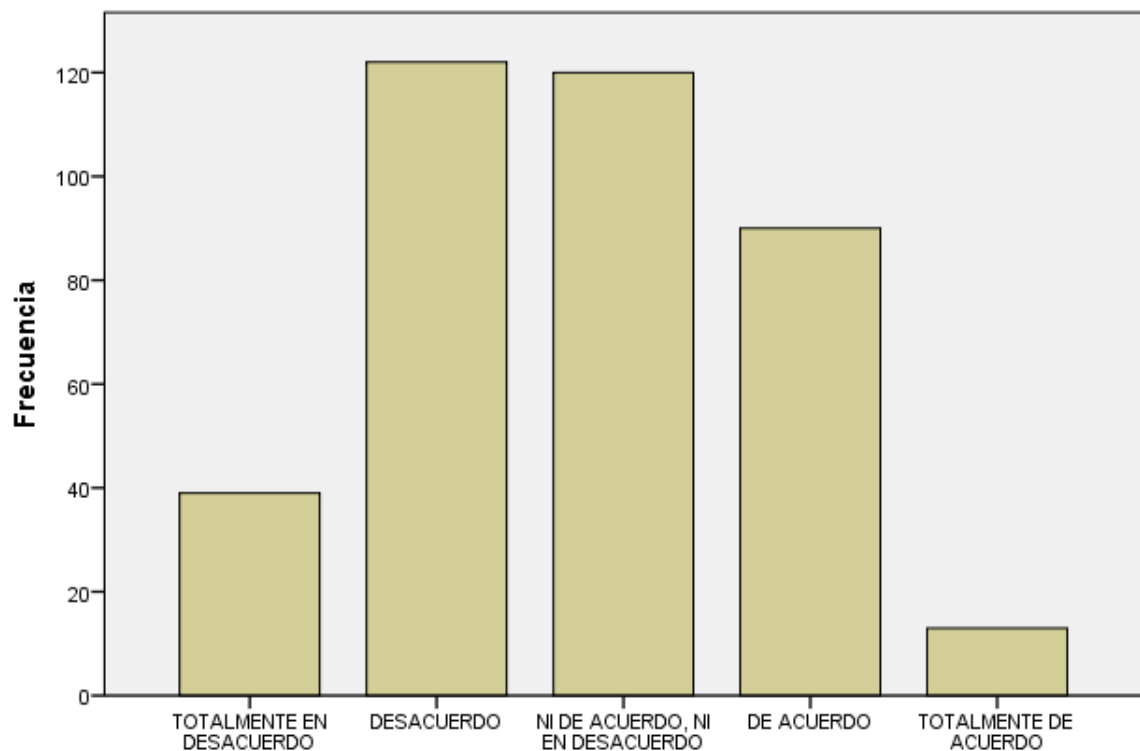
Tabla 20. El servicio de atención que brindan los colaboradores es confiable.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	39	10,2	10,2	10,2
DESACUERDO	122	31,8	31,8	41,9
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	120	31,3	31,3	73,2
DE ACUERDO	90	23,4	23,4	96,6
TOTALMENTE DE ACUERDO	13	3,4	3,4	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia del investigador, 2019

GRÁFICO N° 10:

EL SERVICIO DE ATENCIÓN QUE BRINDAN LOS COLABORADORES ES CONFIABLE.



Fuente: elaboración propia del investigador, 2019

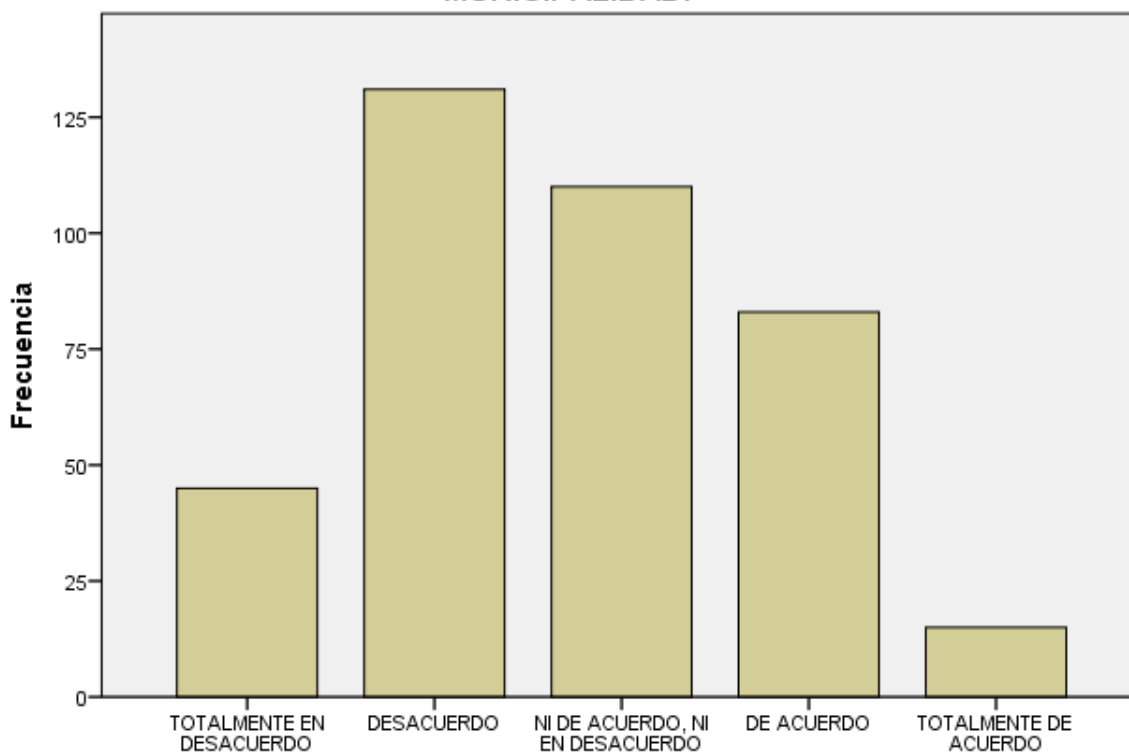
Tabla 21. Cree Ud. que exista privacidad en los trámites que realiza en la Municipalidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	45	11,7	11,7	11,7
DESACUERDO	131	34,1	34,1	45,8
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	110	28,6	28,6	74,5
DE ACUERDO	83	21,6	21,6	96,1
TOTALMENTE DE ACUERDO	15	3,9	3,9	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia del investigador, 2019

GRÁFICO N° 11:

CREE UD. QUE EXISTA PRIVACIDAD EN LOS TRÁMITES QUE REALIZA EN LA MUNICIPALIDAD.



Fuente: elaboración propia del investigador, 2019

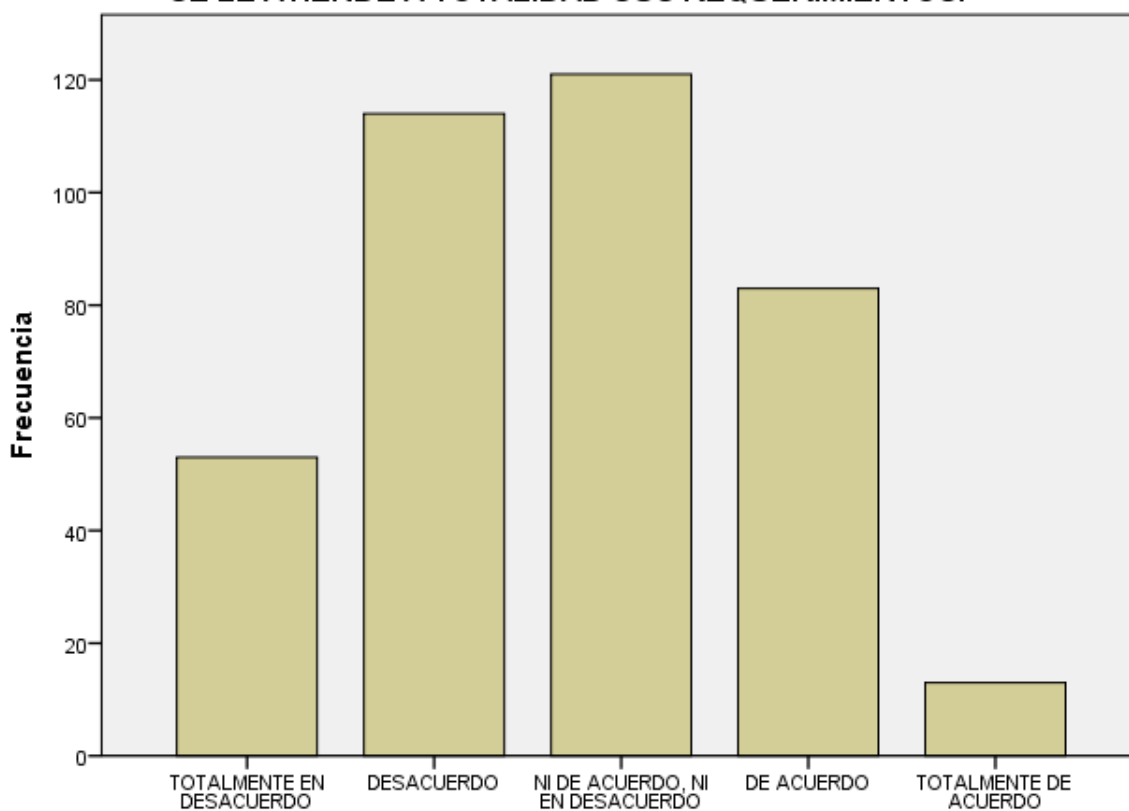
Tabla 22. *Se le atiende a totalidad sus requerimientos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	53	13,8	13,8	13,8
	DESACUERDO	114	29,7	29,7	43,5
	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	121	31,5	31,5	75,0
	DE ACUERDO	83	21,6	21,6	96,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	13	3,4	3,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia del investigador, 2019

GRÁFICO N° 12:

SE LE ATIENDE A TOTALIDAD SUS REQUERIMIENTOS.



Fuente: elaboración propia del investigador, 2019

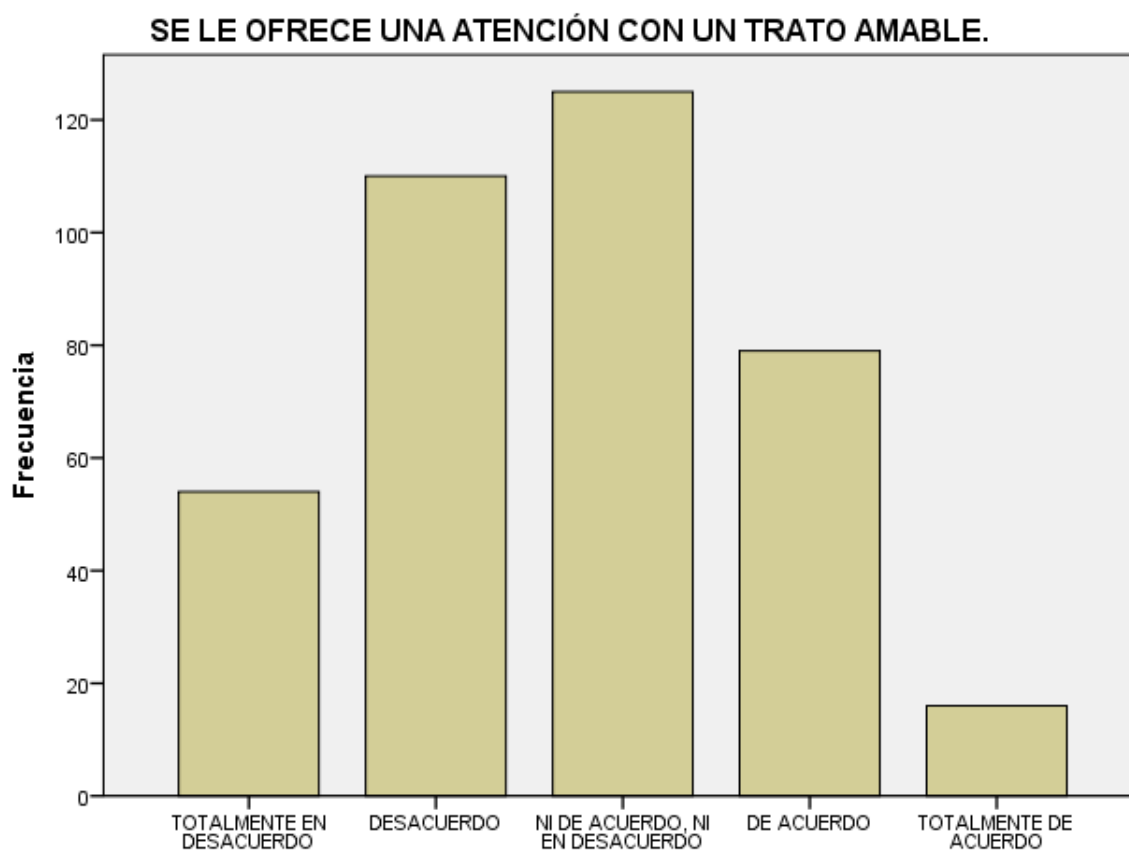
DIMENSIÓN EMPATÍA

Tabla 23. *Se le ofrece una atención con un trato amable.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	54	14,1	14,1	14,1
	DESACUERDO	110	28,6	28,6	42,7
	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	125	32,6	32,6	75,3
	DE ACUERDO	79	20,6	20,6	95,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	16	4,2	4,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia del investigador, 2019

GRÁFICO N° 13:



Fuente: elaboración propia del investigador, 2019

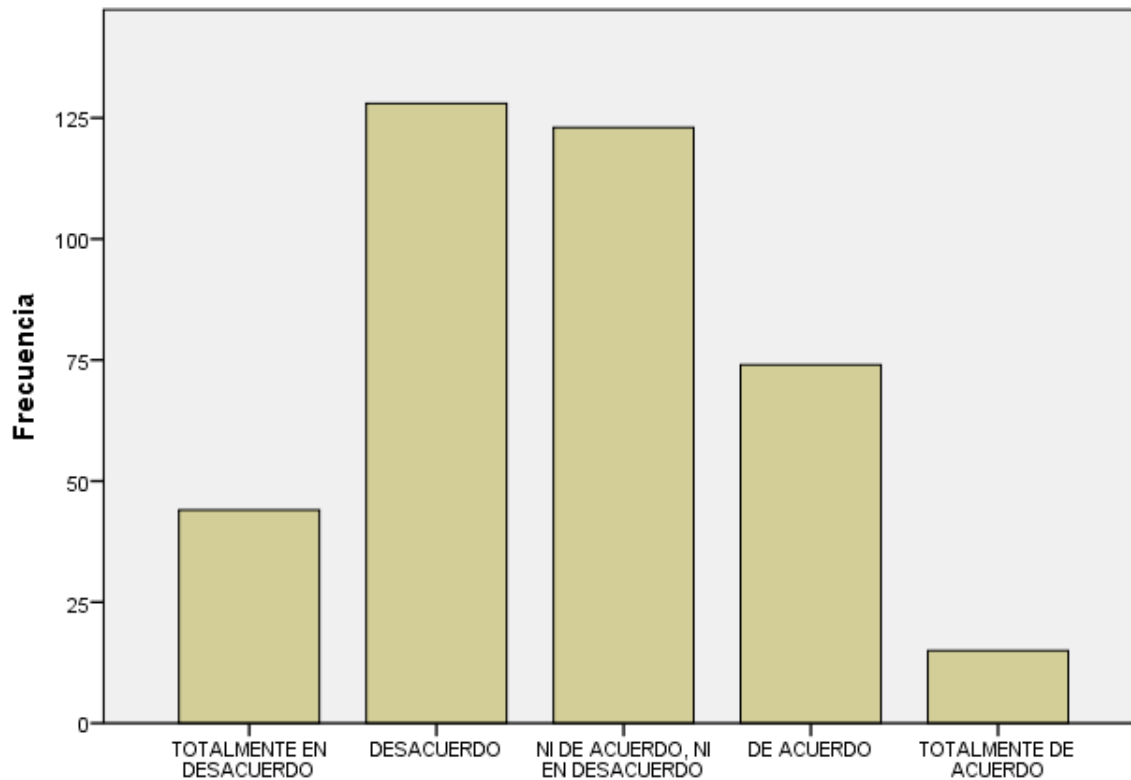
Tabla 24. Se le entrega la información exacta en el tiempo establecido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	44	11,5	11,5	11,5
	DESACUERDO	128	33,3	33,3	44,8
	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	123	32,0	32,0	76,8
	DE ACUERDO	74	19,3	19,3	96,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	15	3,9	3,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia del investigador, 2019

GRÁFICO N° 14:

SE LE ENTREGA LA INFORMACIÓN EXACTA EN EL TIEMPO ESTABLECIDO.



Fuente: elaboración propia del investigador, 2019

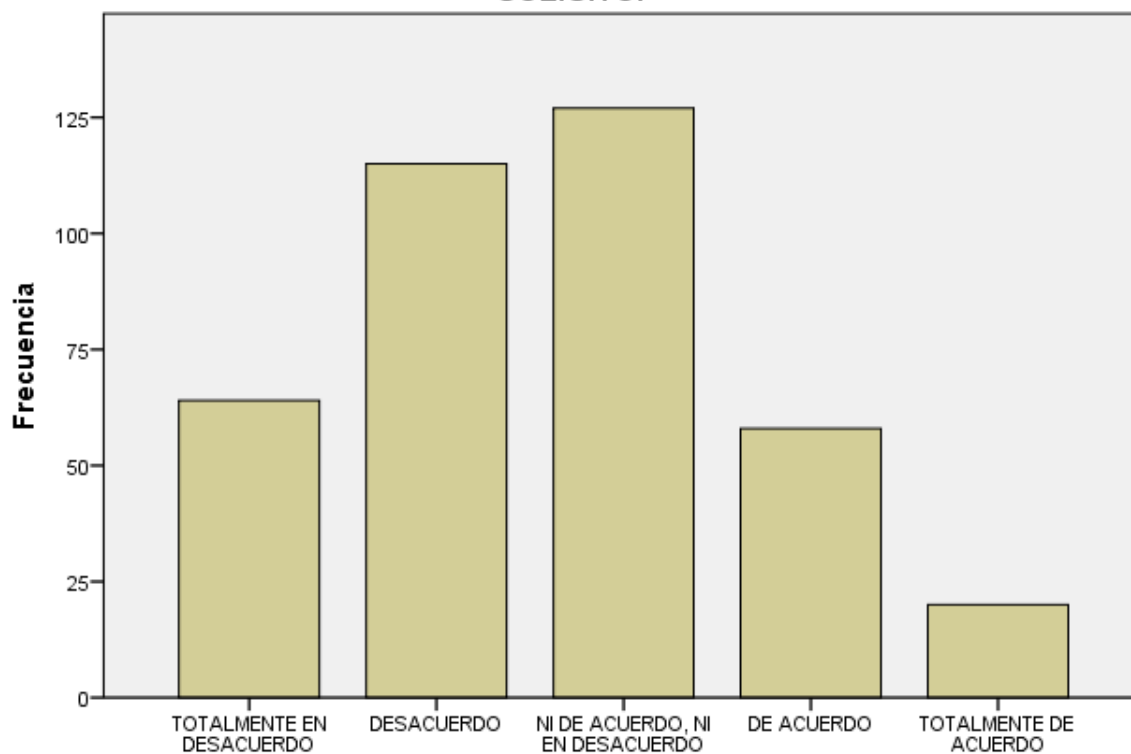
Tabla 25. Percibe que se le atendió en todo el proceso de trámite que solicitó.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	64	16,7	16,7	16,7
	DESACUERDO	115	29,9	29,9	46,6
	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	127	33,1	33,1	79,7
	DE ACUERDO	58	15,1	15,1	94,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	20	5,2	5,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia del investigador, 2019

GRÁFICO N° 15:

PERCIBE QUE SE LE ATENDIÓ EN TODO EL PROCESO DE TRÁMITE QUE SOLICITÓ.



Fuente: elaboración propia del investigador, 2019

ANEXO 03: EVIDENCIAS



Ilustración 1: Ventanilla de atención al cliente en el Municipio.



Ilustración 3: Equipo del proyecto de reingeniería

*Ilustración 2 : Aplicación del cuestionario a los usuarios de la
Municipalidad Distrital de Bellavista - Sullana*

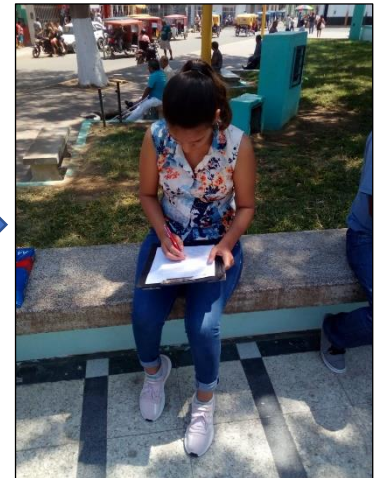


Ilustración 4: Entrevista a la jefa de RR. HH del Municipio.

