



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Plan basado en buenas prácticas de atención al
ciudadano (BPAC) y mejorar la satisfacción de los
usuarios externos en los servicios de registro civil de la
municipalidad provincial de Cajamarca, año 2018.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en gestión pública

AUTOR.

Br. Teodomiro Marín Vigo.

ASESOR:

Dr. Alex Miguel Hernández Torres

SECCIÓN

Gestión Pública.

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

CHICLAYO-PERÚ
2018



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

PLAN BASADO EN BUENAS PRACTICAS DE ATENCION AL CIUDADANO
(BPAC) Y MEJORAR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EXTERNOS
EN LOS SERVICIOS DE REGISTRO CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE CAJAMARCA AÑO - 2018

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

TEODOMIRO MARÍN VIGO

NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

Aprobar por mayoría

RECOMIENDA:

Pimentel, 12 de Agosto de 2018

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: Dra. Ortega Cabrejos, Mónica Isabel

SECRETARIO: Mg. Córdova Huamán Milagros Clotilde

VOCAL: Dr. Alex Miguel Hernández Torres

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Teodomiro Marín Vigo del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 41802764

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la tesis titulada **PLAN BASADO EN BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (BPAC) Y MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN LOS SERVICIOS DE REGISTRO CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA, AÑO 2018.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Gestión Pública.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 18 de agosto de 2018

Firma: 
Marín Vigo Teodomiro
DNI: 41802764

DEDICATORIA

A mis padres, por el apoyo constante
a lo largo de mi vida.

A mis hermanos por incentivar me
a ser mejor profesional,
y a mi esposa Ysabel,

a mis sueños Fernando y Anayeli
por motivarme a ser persona día a día.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial
a la Universidad César Vallejo
mi alma mater, a mi docente el
Dr. Alex Miguel Hernández Torres por su
asesoría en la presente investigación y por
su incondicional apoyo y confianza en mí.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Plan basado en buenas prácticas de atención al ciudadano (BPAC) y mejorar la satisfacción de los usuarios externos en los servicios de registro civil de la municipalidad provincial de Cajamarca en el año 2018”, con el objetivo de evaluar la influencia del plan basado en buenas prácticas de atención al ciudadano (BPAC) en la mejora de la satisfacción de los usuarios externos de los servicios de registro civil de la municipalidad provincial de Cajamarca, la misma que someto para su evaluación de dicha investigación. Así mismo estamos dispuestos a aceptar su veredicto al presente informe de investigación, así como atender las observaciones y sugerencias formuladas las mismas que permitirán su mejoramiento.

ÍNDICE

| | |
|---|-----|
| PÁGINA DE JURADO..... | ii |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD... .. | iii |
| DEDICATORIA..... | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| PRESENTACIÓN | vi |
| INDICE DE TABLAS | ix |
| INDICE DE FIGURAS..... | x |
| RESUMEN | xi |
| ABSTRACT | xii |
| I. INTRODUCCION | 13 |
| 1.1. Realidad Problemática. | 14 |
| 1.2. Realidad Problemática. | 16 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 24 |
| 1.4. Formulación del Problema | 36 |
| 1.5. Justificación del estudio. | 36 |
| 1.6. Hipótesis | 37 |
| 1.7. Objetivos | 37 |
| II. METODOLOGICO. | 38 |
| 2.1. Diseño de Investigación | 38 |
| 2.2. Tipo de investigación | 39 |
| 2.3. Variables Operacionalización | 40 |

| | | |
|-------|--|----|
| 2.4. | Poblacion y Muestra | 41 |
| 2.5. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. | 41 |
| 2.6. | Métodos de análisis de datos..... | 42 |
| 2.7. | Principios éticos | 43 |
| III. | RESULTADOS. | 44 |
| IV. | DISCUSIÓN. | 67 |
| V. | CONCLUSIONES..... | 70 |
| VI. | RECOMENDACIONES. | 72 |
| VII. | PROPUESTA. | 73 |
| VIII. | REFERENCIAS | 78 |
| | ANEXOS | 81 |
| | Encuesta | 82 |
| | Instrumento de recolección de datos: sobre las buenas prácticas y calidad de atención | 82 |
| | Base de datos | 84 |
| | | 86 |
| | Validación de expertos..... | 87 |
| | Ficha de validación de los instrumentos..... | 88 |
| | Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV. | 94 |
| | Acta de aprobación de originalidad de tesis | 95 |
| | Reporte de turnitin | 96 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla1 Analisis de fiabilidad V.I..... | 44 |
| Tabla2 Analisis de confiabilidad V.I..... | 44 |
| Tabla3 Analisis de Fiabilidad V.D Satisfaccion del usuario | 46 |
| Tabla4 Analisis de confiabilidad V.D | 47 |
| Tabla5 <i>satisfaccion del usuario (pretest, agrupados)</i> | 50 |
| Tabla6 <i>satisfaccion del usuario(postest)</i> | 51 |
| Tabla7 <i>Valoracion del cliente (pretest, agrupados)</i> | 52 |
| Tabla8 <i>Valoración del cliente (posttest, agrupados)</i> | 53 |
| Tabla9 <i>Satisfaccion de Necesidades (pretest, agrupados)</i> | 54 |
| Tabla 10 <i>Satisfaccion de Necesidades (postest, agrupados)</i> | 55 |
| Tabla 11 <i>Eficacia (pretest, agrupados)</i> | 56 |
| Tabla 12 <i>Eficacia (postest, agrupados)</i> | 57 |
| Tabla13 <i>Analisis comparativo de la V.D. (pretest y postest)</i> | 58 |
| Tabla14 <i>Analisis comparativo de las dimensiones de la V.D. (pretest y postest)</i> . | 59 |
| Tabla 15 <i>Comportamiento de normalidad (pretest y postest) VD</i> | 60 |
| Tabla 16 <i>Normalidad (Pretest y Postest) VD</i> | 61 |
| Tabla 17 <i>Prueba de Hipótesis (T) (pretest y postest) VD</i> | 62 |
| Tabla 18 <i>Prueba de Hipótesis (T) (pretest y postest) VD</i> | 62 |
| Tabla 19 <i>Valoración del cliente (D4) (pretest y postest)</i> | 63 |
| Tabla 20 <i>Valoración del cliente (D4) (pretest y postest)</i> | 63 |
| Tabla 21 <i>satisfaccion de necesidades (D5) (pretest y postest)</i> | 64 |
| Tabla 22 <i>satisfaccion de necesidades (D5) (pretest y postest)</i> | 64 |
| Tabla 23 <i>Eficacia (D6) (pretest y postest)</i> | 65 |
| Tabla 24 <i>Eficacia (D6) (pretest y postest)</i> | 65 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 Diseño de prueba/ post prueba con un solo grupo | 38 |
| Figura 2 Diseño de investigación..... | 38 |
| Figura 3Análisis de la (V.D) Satisfacción del usuario (postest, agrupado)..... | 51 |
| Figura 4Análisis V.D Valoración del cliente (pretest, agrupado)..... | 52 |
| Figura 5Análisis. Valoración del cliente (postest, agrupado) | 53 |
| Figura 6Análisis. Satisfacción de Necesidades (pretest, agrupado) | 54 |
| Figura 7Análisis. Satisfacción de Necesidades (postest, agrupado) | 55 |
| Figura 8Análisis: Eficacia (pretest, agrupado) | 56 |
| Figura 9Análisis: Eficacia (postest, agrupado)..... | 57 |
| Figura 10Análisis de la V.D – Satisfacción del usuario (Pretest y postest)..... | 58 |
| Figura 11Análisis de la V.D – Satisfacción del usuario por dimensiones (Pretest y postest)..... | 59 |

RESUMEN

La propuesta de esta investigación es determinar la influencia de un plan basado en buenas prácticas de atención al ciudadano (BPAC) y mejorar la satisfacción de los usuarios externos en los servicios de registro civil de la municipalidad provincial de Cajamarca, AÑO 2018". El presente estudio tuvo como objetivo dar soluciones, para ello, se tuvo que, llevar a cabo la implementación del plan basado en las buenas prácticas para mejorar la satisfacción de los usuarios externos.

En la justificación se determina que hay influencia significativa entre las variables, se identifica que se debe mejorar la calidad de atención. Igualmente, la hipótesis alterna es: El plan basado en las buenas prácticas de atención al ciudadano influye significativamente en la mejora de la satisfacción de los usuarios externos en los servicios de registro civil de la municipalidad provincial de Cajamarca, AÑO 2018".

En el contexto de la investigación, el diseño es pre-experimental, con pre-prueba y post - prueba, en este tipo de diseño la investigación está orientada a comprobar y contrastar resultados en su desarrollo, donde el tipo de investigación del estudio es aplicativo de nivel explicativo, y la población está conformada por 48 clientes diarios, donde la muestra es de 48 clientes (muestra censal) en los cuales se aplican los cuestionarios. En la prueba de hipótesis el grado de significación de las variables es 0.00, concluyendo que: El plan basado en las buenas prácticas influye significativamente en la mejora de la satisfacción de los usuarios.

Palabras Clave: Atención – Satisfacción.

ABSTRACT

The proposal of this investigation is to determine the influence of a plan based on good practices of citizen attention (BPAC) and to improve the satisfaction of external users in civil registry services of the provincial municipality of Cajamarca, YEAR 2018. " The objective of this study was to provide solutions, for which it was necessary to carry out the implementation of the plan based on good practices to improve the satisfaction of external users.

In the justification it is determined that there is significant influence between the variables, it is identified that the quality of care must be improved. Likewise, the alternative hypothesis is: The plan based on good practices for citizen attention significantly influences the improvement of the satisfaction of external users in civil registry services of the provincial municipality of Cajamarca, YEAR 2018. "

In the context of research, the design is pre-experimental, with pre-test and post-test, in this type of design the research is aimed at checking and contrasting results in its development, where the type of study research is explanatory level application, and the population is made up of 48 daily clients, where the sample is 48 clients (census sample) in which the questionnaires are applied. In the hypothesis test the degree of significance of the variables is 0.00, concluding that: The plan based on good practices significantly influences the improvement of user satisfaction in civil registry services of the provincial municipality of Cajamarca, YEAR 2018.

Keywords: Attention- Satisfaction.

I. INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación titulado “PLAN BASADO EN BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (BPAC) y MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN LOS SERVICIOS DE REGISTRO CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA, AÑO 2018”. la cual busca encontrar un nivel de satisfacción de los usuarios por parte de los trabajadores de la municipalidad Provincial de Cajamarca.

Por consiguiente, la investigación surge al observar en la actualidad, que los ciudadanos han dejado de ser los simples usuarios, más o menos conformes con los servicios que les brinda la institución pública y han pasado a ser ciudadanos clientes, que saben por qué pagan sus impuestos; en consecuencia, exigen servicios de calidad, además. Así, las instituciones públicas se convierten en proveedora de servicios para un mercado de ciudadanos que le demanda calidad de servicio.

La investigación se realizó en la Municipalidad provincial de Cajamarca, en el período del 2018, en el tema de satisfacción de los usuarios externos de la Municipalidad provincial de Cajamarca.

La investigación surge ante el acontecimiento frecuente del descontento de los usuarios por los servicios brindados, por ejemplo, por esperar largas colas en las oficinas de registro civil, mala atención no acorde con la necesidad de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Cajamarca

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar la influencia del plan basado en buenas prácticas de atención al ciudadano en la mejora de la satisfacción del usuario en los servicios de registro civil de la municipalidad Provincial de Cajamarca en el año 2018.

Además, hago. la fundamentación teórica de la investigación donde considero los trabajos que se realizaron previos a nuestra investigación, tanto a nivel internacional nacional y local, donde se define el plan basado en las buenas prácticas de atención, satisfacción del usuario externo, las cuales conforman la variable independiente y la variable dependiente.

1.1. Realidad Problemática.

En el mundo globalizado, caracterizado por una alta competitividad y la búsqueda impostergable de la excelencia de la calidad de los servicios, que ofrecen tanto los individuos como las organizaciones, se pueden observar la presencia de factores motivacionales internos y externos que colocan al servidor en una actitud de satisfacción e insatisfacción. Considerando al factor humano el intangible más valioso de las organizaciones, las empresas públicas como privadas deberán adoptar los lineamientos y programas conducentes al mejoramiento de la calidad de vida laboral.

A partir del siglo XX, las buenas prácticas implementadas por las empresas, han empezado a reconocerse y premiarse mediante concursos, siendo necesario tener en cuenta que, las buenas prácticas repercuten en la mejora la calidad de atención, debido a que, se formulan y realizan, parámetros y estrategias para ofrecer un mejor servicio y con ello una mejor calidad de atención al ciudadano.

Pérez (2007) sostiene. “Las organizaciones del siglo XXI enfatizan cada vez más la importancia que tiene el cliente en la proyección de su negocio. Las empresas guían su atención hacia la satisfacción, logrando desarrollar más a la gente que presta el servicio como base fundamental para ofrecer calidad total” (p. 23).

Las municipalidades en el Perú, con el proceso de descentralización administrativa implementado por el estado peruano, hoy en día enfrentan una serie de exigencias, tanto del mismo, como de los miembros de la comunidad; situación que vuelve imperante la necesidad de contar con personal capacitado a fin de poder responder en forma efectiva a dichas exigencias.

Pérez (2007) sostiene. “La calidad de atención al ciudadano es un proceso dirigido a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades del cliente” (p. 23).

Una de las barreras en la implementación y ejecución de este tipo de programas, es el tiempo y el financiamiento. Sin embargo, al respecto, se propone desarrollar un plan de capacitación referente a las buenas prácticas de atención al ciudadano.

La Municipalidad provincial de Cajamarca es una entidad pública que cuenta con servidores públicos y trabajadores que se encuentran al servicio de la población. Es por esta razón que se tiene que brindar un servicio de calidad a todos los usuarios que se acerquen a las instalaciones de esta entidad. El alcalde, los encargados de la parte administrativa tienen la obligación de capacitar y dotarles herramientas y equipos a los servidores públicos y trabajadores para que ellos den un buen servicio al cliente {usuario}. Así se pueda mejorar la imagen de la municipalidad.

Para la municipalidad, lo más importante es justamente conseguir que las buenas prácticas de atención al ciudadano finalmente percibida por los usuarios coincidan con la que ellos esperaban; a esto se le llama "satisfacción". La mejora de las buenas prácticas de atención al ciudadano en la institución pública actualmente ya no se puede basar únicamente en mejoras de planificación, organización, dirección y control, como se observó, si no hay que mejorar, desde el talento humano, materiales de trabajo, imagen personal, preparación psicológica de los trabajadores, trato a los usuarios y procurando de hacer coincidir todo lo ejecutado con lo que habíamos programado y asegurarse que el usuario reciba servicio de calidad como los que él esperaba. Para hacer esto es evidente; primero conocer qué es lo que esperan los ciudadanos, conocer su expectativa y sus necesidades. Solamente así podremos adaptar nuestra programación a su calidad esperada.

Se observó mucha insatisfacción de los usuarios externos porque no se prioriza sus necesidades importantes; pues que seguramente habrá buenas razones para no hacerlo tal vez presupuestarias, técnicas, de valores; y se tienen que comunicar estas razones para ajustar la expectativa de los usuarios; es decir, no generar o crear una falsa expectativa, solo ofrecer lo que está al alcance de la Municipalidad.

En la Municipalidad el desempeño profesional es deficiente ya que muchos de los usuarios manifiestan que sus necesidades no fueron atendidas, y si fueron atendidas también les demoró mucho tiempo. Se observó también que algunos servidores públicos o trabajadores, desconocen sus funciones, no están capacitados en el área que se desempeñarán, porque en realidad actualmente, los trabajadores de las instituciones públicas como la municipalidad y otras, son contratados por favores políticos, y no así por una adecuada selección de personal.

En la Municipalidad, la situación es preocupante, porque tenemos usuarios insatisfechos con el servicio prestado, porque no se brinda las buenas prácticas de atención al ciudadano y mucho menos los trabajadores tienen conocimiento de la atención al público (experiencias profesionales) que tienen que brindar a cada usuario que viene a resolver o solicitar su demanda a la Municipalidad, lo cual es muy importante y primordial. Se observó a los ciudadanos salir de la municipalidad, quejándose de la demora, el trato, que no fueron atendidos sus demandas y consideran que el servicio que se brinda es pésimo en la municipalidad, manifiestan que hay muchos trámites burocráticos de sus documentos la cual no contribuye a la rápida atención de las demandas de los usuarios y también a lograr satisfacer las expectativas o demandas de los usuarios.

Actualmente todos los usuarios externos se encuentran revolucionados debido a la falta de atención adecuada que existe por parte de los trabajadores del área de registro civil de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Este no es un fenómeno solo local sino a nivel mundial el cual se ha generalizado tanto en países desarrollados como en vías de desarrollo.

Para ello es necesario crear una disciplina continua de atención al ciudadano, para acostumbrar y adoctrinar al personal de servicio, en las buenas prácticas de atención al ciudadano. Si no se ofrece algún aperitivo, cuando el tiempo de espera es más de lo que debería esperar el usuario, éste expondrá su inconformidad. Es por ello que, se propone entregar un aperitivo de cortesía (Ejemplo: caramelo o chicles). Así como también mejorar la atención al ciudadano y el manejo de conflictos mediante la capacitación continua para con los colaboradores.

1.2. Realidad Problemática.

Ámbito Internacional

Rojas, (2015) en la tesis titulada “un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de lo Prado año 2015”, cuyo objetivo es Desarrollar y analizar un modelo que identifique los factores de la organización que influyen en la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios que entrega

una Municipalidad. La metodología se centra en el método aplicado para la elaboración del modelo de satisfacción de usuarios del municipio, el cual se elabora en base a los modelos de ecuaciones estructurales, con un análisis descriptivo, el instrumento de medida es la encuesta con un cuestionario de preguntas. Los resultados obtenidos son: *Calidad de Servicio* fue compuesto sólo por 4 preguntas, ya que una de ellas pertenecía a la experiencia general del servicio web, cuyo factor no fue considerado en este estudio ante la baja capacidad de respuesta por parte de los usuarios en dicho aspecto.

El autor concluye que: el modelo propuesto en este estudio cuenta con validez y fiabilidad estadística para la muestra aplicada y se logra explicar la varianza del factor Satisfacción en un 82,4%, por lo que el modelo podrá ser aplicado, en lo posible, a una muestra probabilística que permita inferir hacia la población. Si bien el modelo es perfectible, es un aporte a la gestión de los servicios de una municipalidad al medir las percepciones de los ciudadanos identificando qué aspectos son los que más inciden en la satisfacción de los usuarios del servicio, a objeto de dirigir mejor el gasto, en circunstancias en que el presupuesto es escaso. El modelo puede ser usado por otras municipalidades dejando un buen precedente para iniciar futuras investigaciones en otros gobiernos locales.

Chang (2014) en la tesis “atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos año 2014”, cuyo objetivo es Identificar cómo es la atención al cliente, en los servicios, de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos. La metodología utilizada tiene como instrumento la encuesta, con una batería de preguntas cerradas, dirigida a una muestra de un total de 170 usuarios de los servicios municipales, que demandaron los servicios en la municipalidad de Malacatán. En la tabulación de los resultados, se clasifico, agrupo, organizo y analizo, las diferentes respuestas, de acuerdo al número de boletas suministradas, conforme la muestra. Los datos fueron calculados y se representan en gráficas estadísticas, con su debida interpretación, básica para su discusión.

Se concluye que: En la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, la atención al cliente carece de lineamientos estratégicos que orienten la conducta, aptitud y actitud de los colaboradores; no se cuenta con la adecuada ambientación de la infraestructura, que fortalezca la calidad de los servicios prestados, para incrementar la satisfacción de los usuarios y se genere una imagen institucional que

persiga en su conjunto, crear las condiciones, que influyeran en la participación ciudadana de la región, en el ejercicio de sus derechos y obligaciones como ciudadanos Guatemaltecos. En consecuencia, la mayoría de usuarios, califica la atención que actualmente se le brinda entre regular y buena; sin embargo, al analizar los aspectos tangibles e intangibles que la conforman, se concluye que es deficiente. El usuario no se siente del todo satisfecho, ello debido a la variabilidad de los colaboradores al momento de ser atendidos en relación a la orientación, cortesía, amabilidad.

Posso(2010) en la tesis titulada, “formulación y elaboración del modelo de atención al cliente del departamento de gestión de infraestructura Condensa S.A ESP” Concluye que: Las actividades más importantes, según el ponderado que se realizó en el análisis del departamento, fueron las de contratación y de viabilidad. En la primera, la responsabilidad de su adecuada ejecución depende principalmente del departamento de gestión de infraestructura y por ende se tiene internamente un buen conocimiento acerca de su realización; sin embargo, la de viabilidad no depende del área comercial, sino del área técnica, no se conoce mucho acerca de los criterios que se contemplan para autorizar dicha viabilidad, siendo esto importante para el montaje de las redes de los clientes del negocio y para alcanzar así un volumen importante de crecimiento en el departamento, se ve necesaria la comprensión integral del tema.

En ambas actividades, el departamento está siendo reactivo dada la naturaleza de las solicitudes, sin embargo, se pueden tomar acciones que pueden mejorar la forma de agilizar ciertos procesos que intervienen en el desarrollo de éstas y dinamizar estos procesos. Se identificó el poco conocimiento que se tiene del área técnica por parte del departamento de gestión de infraestructura, así como la falta de claridad por parte del área técnica del Rol comercial. Parece que las partes técnica y comercial están incomunicadas laboralmente, realizan sus trabajos por separado, con poco flujo de información y con un déficit en la identificación de las necesidades de los clientes en este aspecto. Desde la parte comercial se debe direccionar los requerimientos relacionados con el alquiler de infraestructura.

Botia y Rivero(2013), en la tesis titulada “propuesta de mejoramiento para el servicio al cliente del grupo unipharm Bogotá”. Cuyo objetivo es diseñar una propuesta de mejoramiento de la calidad del servicio al cliente para el grupo

UNIPHARM BOGOTÁ con base en una evaluación previa de la situación actual del servicio. La metodología de la investigación es de tipo exploratoria, con una muestra de 93 personas, como herramienta de medición se utilizó una encuesta semi estructurada cuya finalidad es medir la satisfacción del cliente externo mediante preguntas cerradas que permiten establecer las necesidades y expectativas e índices de satisfacción. Y se llegó como resultado en cuanto al servicio y atención al cliente son de gran relevancia para la empresa dado que los productos que ofrece son farmacéuticos y la competencia es agresiva en este sector.

El autor concluye que, uno de los factores críticos percibidos por el cliente es la comunicación telefónica. El indicador obtenido se ubica como inaceptable (menos del 90%). Las mayores quejas son por demoras en la transferencia de las llamadas, espera en el teléfono 103y demora en contestar. Se destaca la necesidad de mejorar la percepción que el cliente tiene de la imagen de la empresa, no porque los resultados sean del todo inaceptables, sino porque se ubican en un nivel aceptable lejos del nivel excelente que debería tener una empresa de talla internacional. En términos generales se determina que las necesidades de mejora están en la atención telefónica, percepción de la imagen de la empresa por parte del cliente, percepción de la gestión de ventas de los vendedores y aspectos como la presentación personal, disponibilidad del empleado y solución de inquietudes).

Ámbito Nacional.

Inca (2015) en la Tesis Titulada, “calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015”, cuyo objetivo es: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, tiene una metodología de enfoque cuantitativo, el tipo de estudio no tiene fines aplicativos solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes de la realidad, con un diseño no experimental, con una muestra de 339 usuarios de acuerdo a la fórmula, La técnica de investigación que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue la encuesta y la observación. La encuesta estuvo conformada por un cuestionario de 20 preguntas. Obteniendo como resultados de alfa de Cronbach, en la primera variable de calidad de servicio de 0,901 que significa según el autor (George y Mallery (2003, pág. 231) que el coeficiente de alfa la fiabilidad es excelente.

concluye lo siguiente: Realizar una convocatoria multisectorial anualmente en cada comunidad que conforma el distrito de Pacucha; donde se pueda escuchar las necesidades prioritarias de los usuarios y así priorizar las necesidades principales que aquejan a los usuarios, ya que en los resultados de la investigación reflejan que los trabajadores no están preparados y desconocen las necesidades prioritarias de la población; también se tiene que instalar un buzón de sugerencias donde los usuarios puedan dar a conocer y sugerir sus necesidades primordiales. Se tiene que proveer de los materiales apropiados a los trabajadores de la Municipalidad (compra de nuevos equipos); ya que se pudo observar que aún se está trabajando con máquinas antiguas, que no están funcionando correctamente la cual genera una demora y perjudica la rápida atención de las necesidades de los usuarios en un plazo adecuado y desempeñar correctamente en el puesto que se les asignó.

Caballero (2016) en la tesis titulada Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016. Tiene como objetivo general determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016. La metodología utilizada es de tipo correlacional descriptivo, con un diseño no experimental, con dos variables, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 5%, con una muestra de 385 usuarios, cuyo instrumento de recolección de datos es la encuesta. Cuyos resultados de correlación realizada mediante el análisis estadístico SPSS empleando la correlación de Spearman, con un nivel de significancia del 5% arroja un valor de 0.906; es decir a mayor calidad del servicio proporcionada por la Municipalidad Distrital de El Porvenir, mayor será la satisfacción hacia el usuario, en cambio si la municipalidad suministrara un servicio de menor calidad, menor será la satisfacción de los mismos.

En cuanto a las conclusiones menciona que, tomando en cuenta a sus cinco dimensiones se llegó a describir lo siguiente, que son cuatro las dimensiones las cuales según la Escala de Likert demuestran estar en desacuerdo por parte de los usuarios, siendo Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, con el 55.06%, 59.22%, 56.88% y 57.14. Elemento tangible es la única dimensión con la cual los usuarios se encuentran de acuerdo, con el 55.88%, respectivamente. En

cuanto al nivel de la calidad del servicio esta se encuentra en un nivel bajo de aceptación por parte de los usuarios, con una media de 2.42 y una desviación estándar de 0.55. En tanto a las dimensiones, Elementos Tangibles presenta un nivel medio, con una media de 2.58 y una desviación estándar de 0.54. Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, con (2.44 y 0.55), (2.30 y 0.59), (2.40 y 0.55) y (2.37 y 0.54), de media y desviación estándar respectivamente.

Calero (2015) en la tesis titulado, “gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015”, cuyo objetivo general es mejorar la productividad de los trabajadores. Dicha investigación presenta una metodología con diseño no experimental transversal, con una muestra de 232 personas, con dos variables dependiente e independiente, los instrumentos de recolección de datos utilizados fueron la encuesta, la entrevista, la observación directa La presente investigación desarrollada en la Municipalidad Provincial de Huaral, tuvo como variables de estudio, la gestión administrativa y la calidad de servicios. Por tanto, debemos mencionar que estos dos se complementan y hacen de este estudio un aporte importante a la gestión de esta institución. Pues expresamos que este aporte puede ser como un punto de partida para que haya otras investigaciones al respecto.

Por otro lado, concluye que: la gestión administrativa y la calidad de servicios. se complementan y hacen de este estudio un aporte importante a la gestión de esta institución, este aporte puede ser como un punto de partida para que haya otras investigaciones al respecto. Menciona también que, la gestión administrativa, debe ser adecuadamente llevada si contamos con personal adecuado que quiera brindar sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique, donde se establezca una buena organización, que haya un liderazgo que trate de comprometer a todos sus colaboradores y tratar de lograr los objetivos, y también se trate de implementar un buen sistema de control, para verificar las actividades de la organización.

Carbajal (2016), en la Tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016”, cuyo objetivo general es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, cuenta con una metodología de tipo básica nivel correlacional, con enfoque cuantitativo, con una muestra de 372 personas, el

instrumento que se ha empleado son las siguientes: a) encuesta. Consiste en la elaboración y aplicación de un cuestionario para evaluar el nivel de la Calidad de Servicio y la satisfacción del usuario de una entidad gubernamental, b) Fichaje. Según Mingrone (2007), el fichaje es una técnica que permite la sistematización, El procesamiento y análisis se realizó utilizando los métodos y técnicas de la Estadística Descriptiva y la Estadística Inferencial, contando con el soporte técnico del paquete SPSS versión 22.

El autor concluye que, existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República, año 2016. considerando como parte de la variable satisfacción del usuario a la calidad funcional, calidad técnica, valor percibido, confianza y expectativas, y en la variable calidad de servicio a la fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía. Concluyendo que podemos afirmar que a mayor calidad de servicio tendremos mayor satisfacción de los usuarios en el módulo de atención al ciudadano. Existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República, año 2016. donde el trabajador absuelve las consultas, atiende con interés, y manifiestan que la atención fue la adecuada.

Ámbito Local.

Cabanillas (2014) en la tesis titulada "propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente(usuario), para mejorar la imagen de la Municipalidad Distrital de Sorochuco, en el periodo 2013- 2014". El objetivo general es determinar los puntos críticos en la prestación del servicio al usuario que no permiten brindar una adecuada calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Sorochuco, su metodología es de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, con una muestra de 67 clientes (usuarios), el instrumento que se utilizó fue la encuesta con un cuestionario de preguntas, para el procesamiento de los datos se realizó en forma manual y computarizada mediante el programa Excel. Cuyos resultados es del 100 % de usuarios encuestados, cómo consideran la actitud del personal que les atendió, considera: el 42 % algunas veces es amigable; 36 % algunas veces es respetuosa y el 37 % regularmente es accesible, esto sucede debido a que la municipalidad cuenta con diferentes tipos de personal, decir tanto profesionales como no profesionales.

concluye que: Los puntos críticos que ha identificado en la prestación de servicio de calidad en la Municipalidad Distrital de Sorochuco son: tecnología obsoleta, falta de capacitación, falta de motivación, no existe un buzón de quejas y sugerencias, no tiene convenio interinstitucional, ambiente inapropiado para la espera del usuario, aspecto de personal no apropiado y esto repercute a que no tenga una buena imagen al medio. No se cuenta con equipos y herramientas apropiadas, para realizar sus actividades diarias y si es que cuentan están en estado obsoleto, no se cuenta con sistema información integrado, lo cual esto hace que el servicio sea lento y el usuario tenga que esperar. No se le brinda capacitación al personal en relaciones humanas, trabajo en equipo y servicio al cliente, consecuentemente el servicio sea malo por falta de capacitación y no tener una guía como apoyo al momento de dar un servicio al usuario y así el usuario ya no confié en el servicio.

Romero (2015), en la tesis titulada “nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del centro de atención al ciudadano de la municipalidad provincial de Cajamarca”.

concluye que: El nivel de satisfacción de los usuarios frente al servicio brindado por el Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca en las dimensiones de: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, tienen un porcentaje elevado para la respuesta regular, lo cual quiere decir que el CAC cumple con los requisitos mínimos para brindar un servicio adecuado a los ciudadanos; Por tanto, la hipótesis ha sido comprobada. Los procedimientos de gestión del CAC no son los más adecuados, por ejemplo, en su mayoría el personal que brinda el servicio de atención al usuario, no cumple con el perfil necesario para dar un servicio de alta calidad, lo cual origina cierto grado de insatisfacción en los usuarios; el CAC, no cuenta con un software informático que satisfaga las necesidades de operación, así como las tareas de seguimiento y control de expedientes.

Bejarano (2016), En la tesis. “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año2016”. El objetivo es Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016. La

metodología es de tipo descriptiva correlacional y el diseño de la investigación realizada es no experimental, con una muestra de 339 viviendas, cuyos resultados de correlación se verifica que la relación entre las dos variables va en una correlación positiva muy baja.

Concluye que: Existe relación positiva muy baja entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016. se obtuvo que el valor de p es de 0,117 la cual indica que existe relación ya que a mayor calidad de servicio mayor será la satisfacción de los usuarios. El nivel de calidad de servicio de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016. Se encuentra en un nivel regular con un 59%, siguiendo nivel de calidad de servicio bueno con un 41%. El nivel de satisfacción de los usuarios de la unidad del servicio de administración tributaria fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016. Se encuentra en un en un nivel medio con un 91%, siguiendo nivel de satisfacción bajo con un 5%.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.2.1. Buenas Prácticas:

Establecer pautas en la atención al cliente brindando un servicio óptimo y de calidad. Capacitar y enseñar todos los procesos de atención. Estimular y consolidar en el colaborador actitudes, habilidades y técnicas que tienen como objetivo la satisfacción del cliente. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR], 2011, p. 15)

Chiavenato (2004) sostiene: “Son acciones basadas en la experiencia, principios empresariales y el Kaizen (mejora continua)” (p. 145).

1.2.2. Plan Basado en Buenas prácticas de atención al Ciudadano

Se puede definir como una herramienta que ayuda tanto a grandes como a pequeñas instituciones, a efectuar un plan –entendido este último como un plan, proyecto de lo que se piensa realizar– forjada sobre la experiencia, principios, objetivos y procedimientos adecuados, que conllevan a un conjunto coherente de acciones, los cuales brindan resultados positivos, demostrando su efectividad y

utilidad en un contexto concreto. Todo esto, sin dejar de lado la actuación de todos los que laboran en la organización (funcionarios y subordinados) cooperando con la identificación de las variables necesarias para ofrecer un servicio y una atención de calidad al cliente.

1.2.3. Implementación de buenas prácticas de atención.

Requiere reconocer lo bueno, promover practicas orientadas a servir a la ciudadanía y premiar el éxito en la gestión pública como una manera eficaz de impulsar una reforma del Estado, orientada a la ciudadanía, y desde este, a través de la promoción y la multiplicación de las buenas prácticas en gestión publica

Supone prestar atención a los procesos y a los equipos humanos y establecer, como eje, la calidad del servicio desde los primeros escalones de la administración pública, impulsando cambios pequeños pero posibles y sostenibles en el tiempo, con impacto inmediato y directo en la atención a la ciudadanía.

Sugiere concentrarse en los procesos de atención para identificar y atender las necesidades de la ciudadanía como estrategia para el logro de los objetivos de la institución con relación a brindar servicios de calidad. Una de las fortalezas del enfoque de buenas prácticas, es que este es independiente del tamaño o grado de desarrollo de la entidad que las aplica o del contexto en el que se desarrollan.

No se basa solamente en brindar información y generar incentivos, sino también en generar ejemplos de buenas prácticas que, al ser reconocidos, se mantengan y mejoren, y que, a su vez, sirvan como herramienta para impulsar y promover un mejor desempeño de los participantes, quedando como un referente de acción y practica correcta. (manual, 2015, pág. 16)

1.2.4. Mejora de la atención a la ciudadanía

Una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano. (manual, 2015, pág. 13)

Todo ciudadano, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado. Esto implica:

- Contar con una Administración Pública moderna y transparente.
- Acceder, fácilmente, a la información que administran las entidades.
- Recibir información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios prestados por las entidades públicas.
- Obtener información sobre los horarios de atención al público, de manera visible, en las sedes de las entidades.
- Conocer el estado de su trámite.
- Obtener, del personal de la entidad pública, un trato respetuoso y diligente, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión.
- Recibir una atención que tome en cuenta las prácticas culturales y la lengua de cada ciudadano.
- Tolerar una espera razonable al momento de ser atendido.
- Obtener el asesoramiento preciso sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus procedimientos.
- Poder presentar la documentación en los procedimientos en los que tenga la condición de interesado, y recibir en términos claros y sencillos las notificaciones que envíe la entidad.
- Exigir el cumplimiento de los derechos que le reconoce la Constitución Política del Perú.
- Exigir responsabilidades por los daños ocasionados en sus bienes o derechos, como consecuencia del mal funcionamiento de los servicios públicos.
- Acceder a las dependencias de la Administración Pública sin que barreras arquitectónicas lo impidan o dificulten.
- Gozar de una Administración Pública responsable en general.

Para Vergara (2011), citado por (Blanco, 2006) concibe que: Se aplicó encuesta aplicada de ítems, de los cuales se desprendieron 13 preguntas clave que representan las variables observadas del modelo, Se midió considerando una escala

Likert de 6 puntos en donde uno es muy bajo y seis muy alto. Las escalas fueron validadas empleando el coeficiente Alpha de Cronbach, para medir la confiabilidad de los constructos, obteniendo un valor superior al 0,7 en cada uno de ellos (pp.422-423). 8

1.2.5. Indicadores del plan basado en (BPAC)

1.2.5.1. Experiencia profesional

Kant, citado por Amengual (2007), escribió: En concreto la experiencia indica la referencia del conocimiento, a partir de la cual tiene que elaborarse, a la que ha de adecuarse, responder y corresponder, de la que tiene que dar razón o incluso la que ha de ser su contenido. (p. 2)

1.3.1.2. Indicadores de la Experiencia.

a. Desenvolvimiento:

Real Academia Española© (2017) sostiene: “Salir de una dificultad, Obrar con despejo y habilidad” (p. 1).

El desenvolvimiento es la manera en el actuamos y nos comportamos. Es como se evalúa como actuamos, frente a las diferentes circunstancias de la vida: laborales, sociales, etc.

b. Conocimiento:

Real Academia Española© (2017) sostiene: “Es tener entendimiento e inteligencia” (p. 1).

Se puede decir que el conocimiento se adquiere a través de la información. Es el antecesor y la base de la experiencia.

c. Relaciones Interpersonales:

Heider (2015) sostiene: “Son asociaciones entre dos o más personas” (p. 1).

Es la capacidad de poder relacionarnos con los demás.

d. Habilidades:

Dorsch (1985), sostiene: “Es la capacidad de realizar determinadas tareas o resolver determinados problemas” (p. 434)

1.2.5.2. Principios Empresariales

Chiavenato (2004) sostiene: “Conjunto de elementos que conforman el concepto de una organización formal y transparente” (p. 133).

Son el conjunto de normas, reglas, políticas de valores que forjan el espíritu y filosofía de una empresa u organización.

Principios Empresariales de la MPC:

Liderazgo y actitud positiva al cambio: Se realiza una adecuada atención al ciudadano, siempre al servicio y disponibilidad de los usuarios externos de la MPC.

Garantía y confianza: el trato y la amabilidad por parte de los colaboradores representan la promesa de que la atención y el servicio son la base fundamental para satisfacer a los usuarios externos

Comunicación con el cliente: Mantener comunicación eficaz con el cliente, dando siempre importancia a las sugerencias.

1.3.1.3. Indicadores de los principios empresariales:

Reglas:

“En sentido moral, razón a que han de ajustarse las decisiones y las acciones” (Real Academia Española©, 2017, p. 31).

Chiavenato (2011) sostiene: “Son planes relacionados con el comportamiento solicitado a las personas” (p. 147).

Valores:

Carlos (2008) sostiene: “Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas” (p. 10).

Valores corporativos de la MPC:

La MPC como institución: compromiso con el cliente, buenas prácticas, entre otros. En cuanto al producto y servicio: calidad, prestigio, innovación, creatividad, excelente atención antes y después del servicio brindado.

En cuanto a los funcionarios, actitud servicial, compromiso, cortesía, honestidad, honradez, orden, responsabilidad.

1.2.5.3. Kaizen

Chiavenato (2004) sostiene: “Es una filosofía de desarrollo constante, con la finalidad de dejar a los clientes más satisfechos” (p. 505).

Aplicación del Kaizen en la Municipalidad:

Kaizen en los servicios de registro civil: crear, tratar y hacer fluir la creatividad.

Kaizen en la comunicación corporal:

Kaizen en el ámbito de compañerismo laboral: dedicar al menos 5 minutos en ayudar al compañero de trabajo si lo necesita.

Kaizen con respecto al aseo de los ambientes: Mantener siempre los ambientes limpios.

Kaizen en el entrenamiento interdisciplinario: Entrenamiento trimestral para con los colaboradores, permite que ellos estén entrenados, y con nociones de las actividades de otras áreas, ayuda a cubrir al personal ausente (ya sea por motivos de salud, familiares, etc.) y en el caso de personal nuevo, éstos tendrán soporte por parte de sus compañeros, en cuanto a consultas o dudas respecto a algunas gestiones.

Indicadores del Kaizen:

Mejora continua: Es la negación del conformismo, es la base para conseguir la excelencia.

Verificación de buenas prácticas: La verificación de buenas prácticas permite corroborar que la implementación de éstas se ejecuta correctamente.

Realizar un registro trimestral (pre-estudio), de la implementación de las buenas prácticas, ejemplo, en cuanto al tiempo de atención (general y específica), observaciones y recomendaciones de los clientes, de manera general en cuanto al servicio brindado.

Momento de la verdad: corroborar que el registro realizado en el pre-estudio muestre las mejoras realizadas en el post-estudio, en cuanto a las buenas prácticas implementadas, así como, las observaciones y recomendaciones formuladas por los clientes.

Confianza:

Real Academia Española© (2017) sostiene: “Esperanza firme, seguridad que se tiene de alguien o algo” (p. 1).

Wikipedia® (2017) sostiene: “La confianza es la creencia en que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación y pensamientos. La confianza se verá más o menos reforzada en función de las acciones” (p. 1).

Google© (2017) sostiene:” Esperanza firme que una persona tiene en que algo suceda, sea o funcione de una forma determinada, o en que otra persona actúe como ella desea” (p. 1).

Estrategia:

kenneth (1977), afirma: La estrategia representa el patrón de los principales objetivos, propósitos o metas y las políticas y los planes principales para conseguir dichas metas, establecidos de tal manera que definan en qué clase de negocio la empresa esta o quiere estar y que clase de empresa es o quiere ser. Es un modo de expresar un concepto persistente de la empresa en un mundo en evolución, con el fin de excluir algunas nuevas actividades posibles y sugerir la entrada de otras. (p. 59)

Por lo que el enfoque de la presente tesis se basa en la diferenciación de la MPC por medio de la implementación de las buenas prácticas que mejoran la calidad de atención al cliente.

Se cita a continuación a los siguientes autores, para explicar lo que implica la estrategia genérica de diferenciación:

1.2.6. Satisfacción del usuario.

Zeithmal, Parasuman y Berry (2009), afirman que “la satisfacción del Usuario es la evaluación que el cliente le da a un producto o servicio en función de si el mismo ha cumplido las necesidades y expectativas del cliente (p.31).

Según Carrasco y Fernandez (2013) “La satisfacción es la apreciación que el cliente tiene sobre el grado en que se han cumplido sus exigencias”.

Así mismo una impresión de realización al saber que las necesidades propias se han cumplido, la satisfacción se relaciona con distintos tipos de sentimientos, siguiendo el contexto o tipo de servicio particular. La satisfacción se asocia con sentimientos de placer por servicios que lo hacen sentir bien y le dan una sensación de felicidad. Así mismo aquellos servicios que en realidad sorprenden al consumidor de una forma positiva, la satisfacción puede representar deleite. En algunas situaciones, donde la eliminación de algo negativo conduce a la satisfacción, el consumidor puede asociar una sensación de alivio con satisfacción lo describe Bitner, Zeithaml, y Gremler (2009).

Determinantes de la satisfacción al cliente

La satisfacción está compuesta por características específicas del producto o servicio, la percepción de calidad del producto o servicio y el precio. También de factores personales como el estado de ánimo o estado emocional del cliente y factores situacionales como las opiniones de los familiares también incluirán en la satisfacción.

1.2.7. Dimensiones de la variable: Satisfacción del usuario

1.2.7.1. Valoración del cliente

La valoración del cliente permite medir y cuantificar las percepciones, en este caso, de la calidad de atención que reciben los clientes.

1.2.7.2. Indicadores de la valoración del cliente

Percepción:

Real Academia Española© (2017) sostiene: “Sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos” (p. 1). 34

Ética:

Real Academia Española© (2017) sostiene: “Conjunto de normas morales que rigen la conducta de la persona en cualquier ámbito de la vida. Parte de la filosofía que trata del bien y del fundamento de sus valores” (p. 1).

Cornejo, citado por liderazgoymercadeo.com© (2017), escribió: Los productos y servicios se posicionan en nuestras mentes por su calidad y por el servicio, a tal grado que inconscientemente los elegimos; sin lugar a dudas, aquellos que se han sustentado en la ética —cumpliendo con lo que su publicidad y promoción nos han ofrecido—, valor que garantiza su presencia y permanencia en los mercados que hoy más que nunca son más competitivos. (p. 1)

Las éticas de la MPC son:

Satisfacer las expectativas de los ciudadanos, ofreciendo su colaboración de apoyo servicial en todo momento y por los motivos muy pequeños o muy extensos que estos pudiesen ser.

No prometer algo que no se puede cumplir.

Mantener la relación trato/usuario.

Trato personalizado:

Habilidades sociales:

Linehan (1984) afirma: Capacidad compleja para emitir conductas o patrones que optimicen la influencia interpersonal y la resistencia a la influencia social no deseada (eficacia en objetivos) mientras que al mismo tiempo optimiza las ganancias minimiza las pérdidas en relación con la otra persona (eficacia en relación) y mantiene la propia integridad y sensación de dominio (eficacia en el respecto de uno mismo). (p. 153)

Caballo (1986) afirma: Conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas. (p. 556)

Hargie, Saunders y Dickson, citado por Vived (2011), escribió: Un conjunto de conductas sociales dirigidas hacia un objetivo, interrelacionadas, que pueden aprenderse y que están bajo el control del individuo. (p.15).

En la MPC se fomenta el desarrollo de las habilidades sociales, por medio de la aplicación de una actitud asertiva, promoviendo el respeto mutuo por las opiniones de los demás. La comunicación asertiva es una de las filosofías de la MPC

1.2.7.2. Satisfacción de necesidades:

Jiménez (2017) afirma: La satisfacción de las necesidades de los clientes, sean estos consumidores finales u otras empresas, es un requisito para competir en el mercado y depende de muchos factores. Conocer qué quieren los clientes es una condición necesaria pero no suficiente para ganar en los mercados actuales. Se trata de conocer estas necesidades, pero también de estar en capacidad de entregar un producto o servicio que las satisfaga de manera eficiente. (pp. 1-2)

1.3.4.3.1. Indicadores de la satisfacción de necesidades:

Reducción de tiempo de atención:

El tiempo es uno de los recursos más valiosos para el ser humano, éste, además es no renovable, por eso en la MPC, valoramos el tiempo de espera de los clientes. Es por ello que a continuación se detallan las medidas para reducir el tiempo de atención: Cuando el cliente ingresa a los servicios de registro civil los colaboradores, tienen un tiempo estimado

Sentirse bienvenido:

Martin, citado por Arellano (2017) escribió: Ningún cliente que se sienta como un extraño, regresará. (p. 76)

Ser Comprendido:

Martin, citado por Arellano (2017) escribió: El cliente que elige un servicio necesita sentir que se están comunicando en forma efectiva, que se le comprende perfectamente. (p. 76)

Sentirse importante:

Martin, citado por Arellano (2017) escribió: El ego y la autoestima son poderosas necesidades humanas. A todo cliente le gusta sentirse importante. (p. 76)

1.2.7.3. Eficacia:

Chiavenato (2004) sostiene: "Es una medida del logro de resultados" (p. 132).

Koontz y Wehrich (2004) sostienen: "Es el cumplimiento de objetivos" (p. 14).

Robbins y Coulter (2005) sostienen: "Es hacer las cosas correctas" (p. 8).

Real Academia Española© (2017) sostiene: "Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera" (p. 1).

Andrade (2005) sostiene: "Actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva" (p. 253). 38

1.3.4.4.1 Indicadores de la eficacia:

Iniciativa:

Real Academia Española© (2017) sostiene: "Acción de adelantarse a los demás en hablar u obrar" (p. 1).

Cualidad de emprendimiento ante cualquier situación difícil.

Meta:

Chiavenato (2004) sostiene: "Objetivos por alcanzar a corto plazo" (p. 1).

Mejorar la calidad de atención al cliente.

Responsabilidades:

Chiavenato (2004) sostiene: “El deber de desempeñar tareas o actividades que son designados” (p. 1).

En cuanto a las responsabilidades de los colaboradores para con los clientes, estas son:

A los clientes hay que saludarlos, sonreír, atenderlos para posteriormente agradecerles por su visita.

Ser amable y cortés con los usuarios.

Desempeño:

Motowidlo, citado por Poyo (2011), escribió: Lo que está directamente relacionado con el rendimiento para el puesto del trabajo. (p. 5)

Desempeño individual:

Según Motowidlo (2003) sostiene: “El valor esperado total para una organización con respecto a los episodios conductuales discretos que un individuo lleva a cabo a lo largo de un período determinado de tiempo” (p. 19).

Borman y Motowidlo (1993) afirman: El desempeño contextual tiene cinco componentes: voluntad para llevar a cabo tareas que formalmente no son parte del puesto de trabajo, persistir con entusiasmo cuando sea necesario completar las tareas con éxito, ayudar y cooperar con otros, seguir los procedimientos y reglas organizacionales aun cuando eso implique inconvenientes personales, promover, apoyar y defender los objetivos organizacionales. (pp. 71-98)

1.2.8. Métodos empleados para conocer la satisfacción de los Usuarios

Las exigencias empresariales han provocado el surgimiento de diferentes tipos de métodos y procedimientos para desarrollar la medición de la satisfacción. Tenemos entre ellos:

Sistemas de reclamaciones y sugerencias: Diversas organizaciones utilizan distintos medios para conocer las reclamaciones y las sugerencias de sus usuarios, con buzones, números telefónicos especiales, tarjetas o formularios para llenar.

Encuestas de satisfacción de los clientes: son un método directo empleado para conocer el nivel de satisfacción de los clientes, y son una fuente de valor vital para estos fines. Compradores fantasmas: se utilizan terceros que hagan el papel de clientes y conocer con este simulacro varios aspectos de la atención en el servicio.

Análisis de clientes perdidos: se utiliza para medir la satisfacción con el conocimiento de las dificultades confrontadas por terceros que tomaron la decisión de ir con la competencia en otro establecimiento, marca o producto. Se han realizado muchos estudios con la idea de manifestar las interrelaciones entre la satisfacción y la conducta de recompra. Aunque está bastante extendida la medición de la satisfacción de los clientes a través de las encuestas y varios tipos de escala como lo señala Milind y Jagdich (1997).

1.4. Formulación del Problema

¿De qué manera el plan basado en las buenas prácticas de atención al ciudadano (BPAC) mejora la satisfacción de los usuarios externos en los servicios de registro civil de la municipalidad provincial de Cajamarca, año 2018?

1.5. Justificación del estudio.

El presente informe de investigación considera un conjunto de criterios que fundamentaran y justificaran su desarrollo.

Justificación teórica

El proyecto se justifica teóricamente porque permite analizar una problemática real como es el plan basado en (BPAC) en los servicios de registro civil de la MPC, en el marco de las teorías científicas aplicables y antecedentes de investigaciones en otros países y en el nuestro. Los antecedentes como los resultados de la presente investigación deben ser explicados por las teorías aplicables y ratificados por los trabajos de investigación similares tanto nacionales como extranjeros.

Justificación práctica.

Esta investigación busca encontrar soluciones en la relación entre el plan basado en (BPAC) y satisfacción de los usuarios externos y permita garantizar y

brindar un mejor servicio a los usuarios por parte de los colaboradores que laboran en esta unidad de servicio a los ciudadanos.

Justificación Metodológica

En este aspecto el presente trabajo: la metodología contribuye a operacionalizar las variables y diseñar o aplicar instrumentos de medición y cuantificación, reafirmando las dimensiones planteadas en los antecedentes y reafirmando las bases teóricas. este criterio para brindar una mejor atención a sus usuarios.

1.6. Hipótesis

Existe mejora significativa entre las medias de la satisfacción de los usuarios externos antes de someterse al plan basado en (BPAC) (Pre test) y las medias después de someterse al plan basado en (BPAC) (post test)

1.7. Objetivos

1.6.1. Objetivo General.

Determinar la influencia del plan basado en las buenas prácticas de atención al ciudadano (BPAC) en la mejora de la satisfacción de los usuarios externos en los servicios de registro civil de la municipalidad provincial de Cajamarca, año 2018

1.6.2. Objetivos Específicos.

Determinar de qué manera el plan basado en las buenas prácticas de atención al ciudadano (BPAC) mejora la valoración del cliente en los servicios de registro civil de la municipalidad provincial de Cajamarca. Año 2018

Determinar de qué manera el plan basado en las buenas prácticas de atención al ciudadano (BPAC) mejora la satisfacción de necesidades en los servicios de registro civil de la municipalidad provincial de Cajamarca. Año 2018

Determinar de qué manera el plan basado en las buenas prácticas de atención al ciudadano (BPAC) mejora la eficacia en los servicios de registro civil de la municipalidad provincial de Cajamarca. Año 2018.

II. METODOLOGICO.

2.1. Diseño de Investigación

Hernández y Bautista (2010) sostienen: “Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación” (p. 120).

En la presente tesis se emplea el diseño experimental, de tipo pre-experimental, en base a una pre- prueba y post -prueba.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) sostienen: “Los pre-experimentos se llaman así porque su grado de control es mínimo” (p. 136).

Hernández, Fernández y Baptista (2010) sostienen: “Pre-experimental con Pre - prueba y Post - prueba existe un punto de referencia inicial para ver qué nivel tenía el grupo en la(s) variable(s) dependiente(s) antes del estímulo. Es decir, hay un seguimiento del grupo” (p. 136).

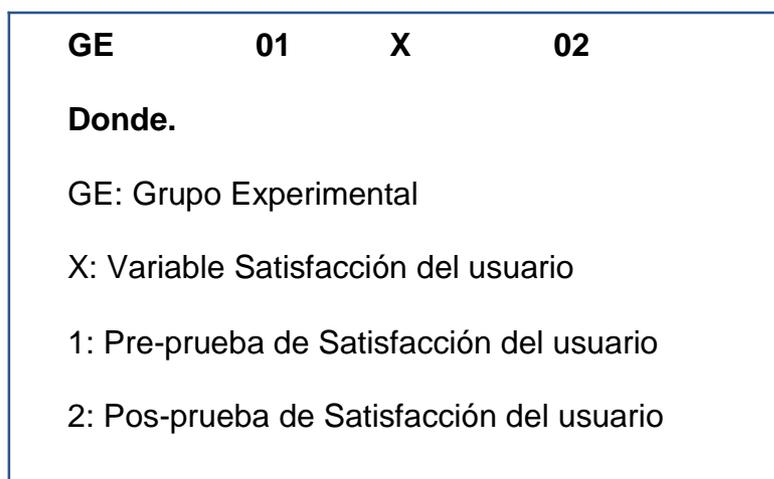


Figura 1 Diseño de prueba/ post prueba con un solo grupo

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2010).

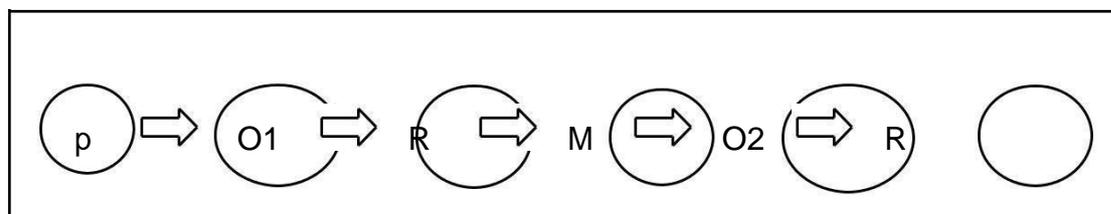


Figura 2 Diseño de investigación

Leyenda:

Fuente: Elaboración propia

P = Problema

01 = Pre prueba

R1 = Resultados de la pre-prueba

M = Metodología

02 = Post-prueba

R2 = Resultados de la post-prueba

2.2. Tipo de investigación

La presente tesis es de tipo aplicada, de nivel explicativo.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirman:

Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. Algunas veces una investigación puede caracterizarse como exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa, pero no situarse únicamente como tal. Asimismo, debemos recordar que es posible que una investigación se inicie como exploratoria o descriptiva y después llegue a ser correlacional y aun explicativa. (pp. 84-85)

Por lo tanto, el nivel de investigación que se aplica en esta tesis es "explicativo", porque más que describir, explica y pretende establecer las causas del problema. Así como, permite responder y descubrir ¿De qué manera el plan basado en las buenas prácticas mejora la calidad de atención del usuario externo del servicio de registro civil de la MPC 2018?, también proporciona el sentido de entendimiento del temario de la investigación.

2.3. Variables Operacionalización.

| VARIABLES | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | INSTRUMENTO | | | |
|--------------------------------|---|--|-----------------------------|---|-------------------------------------|--------------|-----------------------------|--|----------------|
| LOS FACTORES EXTERNOS USUARIOS | Chiavenato (2011) sostiene: "Se puede decir que las buenas prácticas son basadas en la experiencia, principios empresariales y el Kaizen" | Puntuaciones del cuestionario de las buenas prácticas, que consta de 12 preguntas, con 5 tipos de respuesta (escala Likert), para determinar el nivel de buenas prácticas, en base a tres dimensiones denominadas bueno, regular y malo. | Experiencias Profesionales | Desenvolvimiento negocio. | 1,2,3,4 | Cuestionario | | | |
| | | | | Conocimiento. | | | | | |
| | | | | Relaciones interpersonales. | | | | | |
| | | | | Habilidades. | | | | | |
| | | | Principios municipales | Reglas. | 5,6,7,8 | | | | |
| | | | | Políticas de Sistema. | | | | | |
| | | | | Valores. | | | | | |
| | | | Kaizen. | Mejora continua. | 9,10,11,12 | | | | |
| | | | | Verificación de buenas prácticas. | | | | | |
| | | | | Confianza. | | | | | |
| | | | | Estrategia | | | | | |
| | | | Valoración del cliente. | satisfacción del usuario, que consta de 12 preguntas, con 5 tipos de respuesta (escala Likert), para determinar el nivel de satisfacción del usuario, en base a tres dimensiones denominadas bueno, regular y malo. | Puntuaciones del cuestionario de la | | Satisfacción de necesidades | Percepción. | 13, 14, 15, 16 |
| Etica. | | | | | | | | | |
| Trato personalizado. | | | | | | | | | |
| Habilidades sociales. | | | | | | | | | |
| Eficacia | Eficacia | Eficacia | Eficacia | Reducción en el tiempo de atención. Sentirse bienvenido. | 17, 18, 19, 20 | | | | |
| | | | | Ser comprendido. | | | | | |
| | | | | Sentirse importarte. | | | | | |
| Desempeño | Desempeño | Desempeño | Desempeño | Iniciativa. | 21, 22, | | | | |
| | | | | Meta. | | | | | |
| | | | | Prioridad | | | | | |
| | | | | Desempeño | | | | | |
| LOS FACTORES EXTERNOS USUARIOS | La satisfacción es como un juicio a raíz de una experiencia de consumo, que es el juicio del consumidor que un producto, siempre o está proporcionando un nivel de placer de cumplimiento o relacionado consumo. (Oliver R. L., 1997) | satisfacción del usuario, que consta de 12 preguntas, con 5 tipos de respuesta (escala Likert), para determinar el nivel de satisfacción del usuario, en base a tres dimensiones denominadas bueno, regular y malo. | Valoración del cliente. | Percepción. | 13, 14, 15, 16 | Cuestionario | | | |
| | | | | Etica. | | | | | |
| | | | | Trato personalizado. | | | | | |
| | | | | Habilidades sociales. | | | | | |
| | | | Satisfacción de necesidades | Satisfacción de necesidades | Satisfacción de necesidades | | Satisfacción de necesidades | Reducción en el tiempo de atención. Sentirse bienvenido. | 17, 18, 19, 20 |
| | | | | | | | | Ser comprendido. | |
| | | | | | | | | Sentirse importarte. | |
| | | | Eficacia | Eficacia | Eficacia | | Eficacia | Iniciativa. | 21, 22, |
| | | | | | | | | Meta. | |
| | | | | | | | | Prioridad | |
| | | | | | | | | Desempeño | |

2.4. Poblacion y Muestra

2.3.1. Población.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que una vez definido cuál será la unidad de análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende obtener los resultados. Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones según Selltiz (1974), citado por Hernández, Fernández y Baptista (2014).

En la presente tesis la población a estudiar está constituida por 48 personas usuarios por día que asisten a los servicios de registro civil de la Municipalidad Provincial de Cajamarca año 2018

2.3.2. Muestra

Es un subgrupo o subconjunto de la población; es difícil medir a toda la población por lo que seleccionamos una muestra con la cual se pretende que este subconjunto sea un reflejo de la población.

Hurtado (2008) sostiene: “En las poblaciones pequeñas o finitas no se selecciona muestra alguna para no afectar la validez de los resultados” (P. 77)

Hernández, citado en Castro (2003), escribió: Si la población es menor a cincuenta individuos, la población es igual a la muestra. (p. 69)

López (1998) sostiene “La muestra censal es aquella porción que representa toda la población” (p.123).

Por ser la población pequeña, la muestra es censal, la cual está conformada por 48 ciudadanos que asisten a los servicios de registro civil del municipio.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnicas de recolección de datos.

Elaboración de la encuesta:

La encuesta permite obtener datos (con respecto a las perspectivas de las personas) acerca de lo que se investiga y explora.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento empleado fue el cuestionario de las buenas prácticas, la cual mediante preguntas adecuadamente formuladas fueron aplicadas a los sujetos materia de investigación, es decir a los usuarios externos de los servicios de registro civil de la municipalidad. En cuanto a la observación se pudo evaluar el comportamiento y el estado de ánimo con que se retiran los usuarios de la Municipalidad.

El cuestionario permite medir las tres dimensiones del plan basado en las buenas prácticas de atención al ciudadano como son: la experiencia, los principios empresariales y el Kaizen. La variable independiente: plan basado en las buenas prácticas, consta de 12 ítems, de los cuales 4 son para el indicador experiencia, 4 ítems para el indicador principios empresariales y 4 ítems para el indicador Kaizen. Para la escala de respuestas se utilizó la versión de Likert con 5 opciones.

Nunca, (02) Casi nunca, (03) Algunas veces, (04) Casi siempre y (05) Siempre

Para la validación de los instrumentos se recurrió a 03 especialistas expertos en la materia, quienes emitieron su juicio respecto a la redacción y al contenido del cuestionario y dieron por validado el cuestionario.

2.6. Métodos de análisis de datos

Para el análisis y desarrollo de la presente investigación se emplea el programa SPSS, tanto para analizar y corroborar la fiabilidad de las variables con sus dimensiones, y representar los porcentajes y frecuencias, para realizar el estudio comparativo.

Las gráficas se hicieron por cada una de las variables y dimensiones y para la correlación se consideró de acuerdo a los objetivos planteados en este trabajo de investigación.

Los métodos de análisis de datos utilizados son las siguientes:

- a) Obtenidos los instrumentos se realizó el control de calidad de los datos mediante la revisión exhaustiva de los instrumentos.
- b) El procesamiento de datos fue informático y se empleó el programa de Excel.
- c) Para el análisis de los datos obtenidos se emplearon herramientas estadísticas como: distribución de frecuencias, media aritmética.
- d) La verificación de hipótesis se realizó la prueba de correlación según el coeficiente de Spearman
- e) Las conclusiones se formularon teniendo en cuenta los objetivos planteados y los resultados obtenidos, por cada una de ellas de forma detallada

Validez

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, por tres expertos, quienes determinaron la validez del mismo.

Confiabilidad.

Cronbach (1951) sostiene: “Alfa de Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida” (pp. 297-334)

2.7. Principios éticos

Este trabajo de investigación se realizó con total transparencia al momento de realizar la recolección de datos de la población en estudio; además se puso énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos, la confidencialidad de las encuestas aplicadas fue de estricto carácter y honestidad al momento de realizar los análisis.

III. RESULTADOS.

3.1. Análisis de fiabilidad

3.2.1. Análisis de fiabilidad de la Variable Independiente

Tabla 1
Análisis de fiabilidad V.I

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,908 | 12 |

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla No 01 se puede observar la escala de fiabilidad de la prueba Piloto de la variable independiente presenta un alfa de Cronbach de 0.908, lo cual nos indica que el instrumento tiene un alto nivel de confiabilidad

3.2.2. Análisis de confiabilidad de la V.I: Plan basado en (BPAC).

Tabla 2
Análisis de confiabilidad V.I

| Estadísticas de total de elemento | | | | |
|--|---|--|--|---|
| | Media de escala el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| 1. ¿En qué medida de funcionarios influyen en la concurrencia? | 23,90 | 51,884 | ,188 | ,915 |

| | | | |
|---|--------|-------|------|
| 2. ¿En qué medida los 23,10 funcionarios manejan el conocimiento del entorno de su trabajo? | 53,358 | -,029 | ,924 |
| 3. ¿En qué medida percibe 23,25 que los funcionarios poseen habilidades de relaciones interpersonales para con Ud.? | 44,303 | ,657 | ,900 |
| 4. ¿En qué medida 23,15 demuestran los funcionarios sus habilidades y destrezas en su desempeño? | 47,397 | ,452 | ,909 |
| 5. ¿En qué medida percibe 23,15 Ud. que se respetan las normas de la Municipalidad? | 42,661 | ,775 | ,894 |
| 6. ¿En qué medida percibe 23,50 Ud. que las políticas de la municipalidad ponen énfasis en las buenas prácticas empresariales? | 45,000 | ,780 | ,895 |
| 7. ¿En qué medida es 23,25 accesible el sistema, los procedimientos y gestiones de la Municipalidad para con Ud.? | 41,882 | ,817 | ,891 |
| 8. ¿En qué medida percibe 23,25 Ud. que los valores de la Municipalidad fomentan el respeto mutuo y la integridad moral en la sociedad? | 42,934 | ,777 | ,893 |

| | | | |
|---|-----------------|------|------|
| 9. ¿En qué medida percibe Ud. que la filosofía de la Municipalidad está basada en la mejora continua? | 23,40 44,568 | ,751 | ,896 |
| 10. ¿En qué medida la verificación, mediante encuestas, de la realización de mejores prácticas es importante para Ud.? | 23,35 43,818 | ,735 | ,896 |
| 11. ¿En qué medida retornaría al establecimiento las veces que necesite de nuestro servicio, reflejando la confianza, fidelidad y respaldo para con el Municipio? | 23,15 42,555 | ,784 | ,893 |
| 12. ¿En qué medida percibe que la estrategia de la mejora continua es efectuada en la municipalidad? | 23,50 43,842 | ,823 | ,892 |

Fuente: Datos obtenidos en campo SPSS (elaboración propia)

En la tabla No 02 se aprecia que hay una tendencia, en promedio, alta de correlación entre los ítems, así como el alto grado de confiabilidad reflejados en los índices del alfa de Cronbach.

3.2.3. Análisis de fiabilidad de la V.D: Satisfacción del usuario.

Tabla3
Análisis de Fiabilidad V.D Satisfacción del usuario

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|-----------------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,897 | 12 |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla No 03 se puede observar la escala de fiabilidad de la prueba Piloto de la variable dependiente presenta un alfa de Cronbach de 0.897, lo cual nos indica que el instrumento tiene un alto nivel de confiabilidad

3.2.4. Análisis de confiabilidad de la V.D: Plan basado en Buenas Prácticas.

Tabla4

Análisis de confiabilidad V.D

| Estadísticas de total de elemento | | | | |
|--|--|---|---|--|
| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| 13. ¿En qué medida percibe Ud. que se brinda una buena calidad de atención? | 23,30 | 49,168 | ,804 | ,881 |
| 14. ¿En qué medida percibe Ud. que la ética de la Municipalidad guarda congruencia, entre lo prometido y lo realizado? | 23,35 | 48,976 | ,721 | ,883 |
| 15. ¿En qué medida percibe Ud. que el trato personalizado que se brinda es óptimo? | 23,20 | 51,958 | ,527 | ,893 |

| | | | | |
|---|-------|--------|------|------|
| 16. ¿En qué medida percibe Ud. que los funcionarios de la Municipalidad poseen un buen manejo de las habilidades sociales y blandas? | 23,10 | 50,200 | ,592 | ,890 |
| 17. ¿En qué medida el funcionario procura inmediatez en el servicio, tratando de que Ud. tenga una reducción en el tiempo de atención? | 23,05 | 48,787 | ,648 | ,887 |
| 18. ¿En qué medida percibe que los funcionarios procuran hacerle sentir bienvenido, demostrando empatía y manteniendo una actitud positiva para con Ud.? | 23,05 | 46,471 | ,790 | ,878 |
| 19. ¿En qué medida percibe Ud. que es comprendido por los funcionarios de la Municipalidad cuando realiza consultas de información, aunque no estén relacionados con el servicio de la Municipalidad? | 22,95 | 48,050 | ,793 | ,880 |
| 20. ¿En qué medida percibe Ud. que es importante para la Municipalidad? | 22,85 | 55,713 | ,075 | ,921 |

| | | | | |
|---|-------|--------|------|------|
| 21. ¿En qué medida percibe que los funcionarios poseen iniciativa y son acorredados para con Ud.? | 23,00 | 49,684 | ,443 | ,900 |
| 22. ¿En qué medida Ud. que los funcionarios tienen como meta atenderlo bien? | 23,50 | 49,947 | ,774 | ,883 |
| 23. ¿En qué medida percibe que el funcionario priorizó la atención solicitada por Ud.? | 23,20 | 45,116 | ,857 | ,874 |
| 24. ¿En qué medida el desempeño de los funcionarios es óptimo? | 23,20 | 49,326 | ,657 | ,886 |

Fuente: Datos obtenidos en campo SPSS (elaboración propia)

En la tabla No 04 se puede observar que los ítems evaluados de la variable dependiente reflejan un alto grado de confiabilidad por medio de los altos índices del alfa de Cronbach. Por lo tanto, no hubo necesidad de eliminar ítems.

3.3. Resultados descriptivos, de frecuencias de la V.D.: Pre test y Pos test.

3.3.1.1. Variable Dependiente (V.D): Satisfacción de usuarios.

Tabla5
satisfacción del usuario (pre test, agrupados)

| | Frecuencia | Porcentaje | porcentaje valido | porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Malo | 31 | 53,4 | 53,4 | 53,4 |
| regular | 22 | 37,9 | 37,9 | 91,4 |
| Bueno | 5 | 8,6 | 8,6 | 100,0 |
| Total | 58 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Datos obtenidos en campo SPSS (elaboración propia)

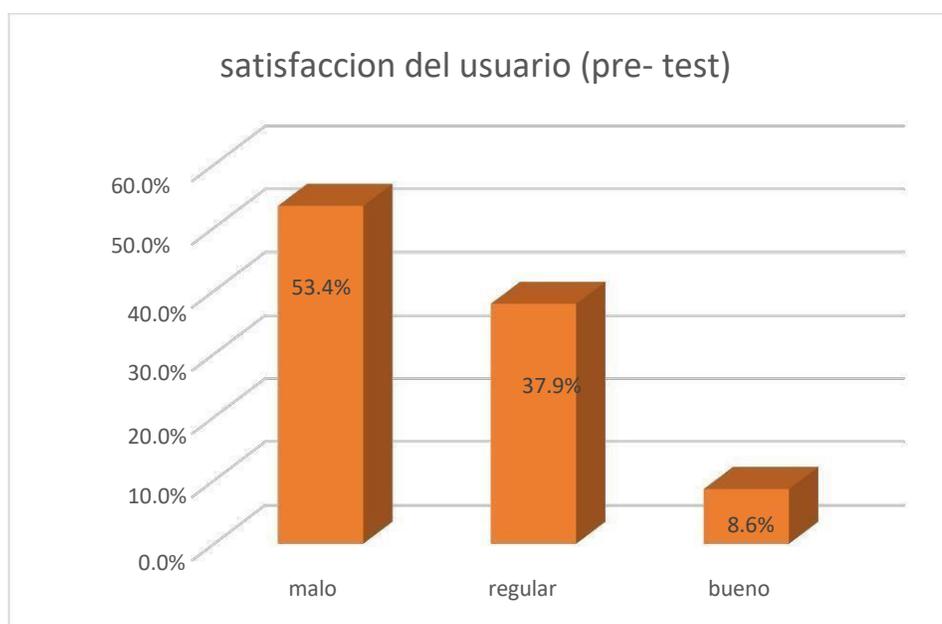


Figura 2 Análisis de la (V.D) Satisfacción del usuario (pre test, agrupados)

En la figura 02 se observa que la frecuencia más elevada se ubica en el rango malo con 54.4% teniendo en cuenta que, todavía no se aplicado el plan.

Tabla6
Satisfacción del usuario (pos test)

| | Frecuencia | porcentaje | porcentaje valido | porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Malo | 2 | 3,4 | 3,4 | 3,4 |
| regular | 13 | 22,4 | 22,4 | 25,9 |
| Bueno | 43 | 74,1 | 74,1 | 100,0 |
| Total | 58 | 100,0 | 100 | |

Fuente: Datos obtenidos en campo SPSS (elaboración propia)

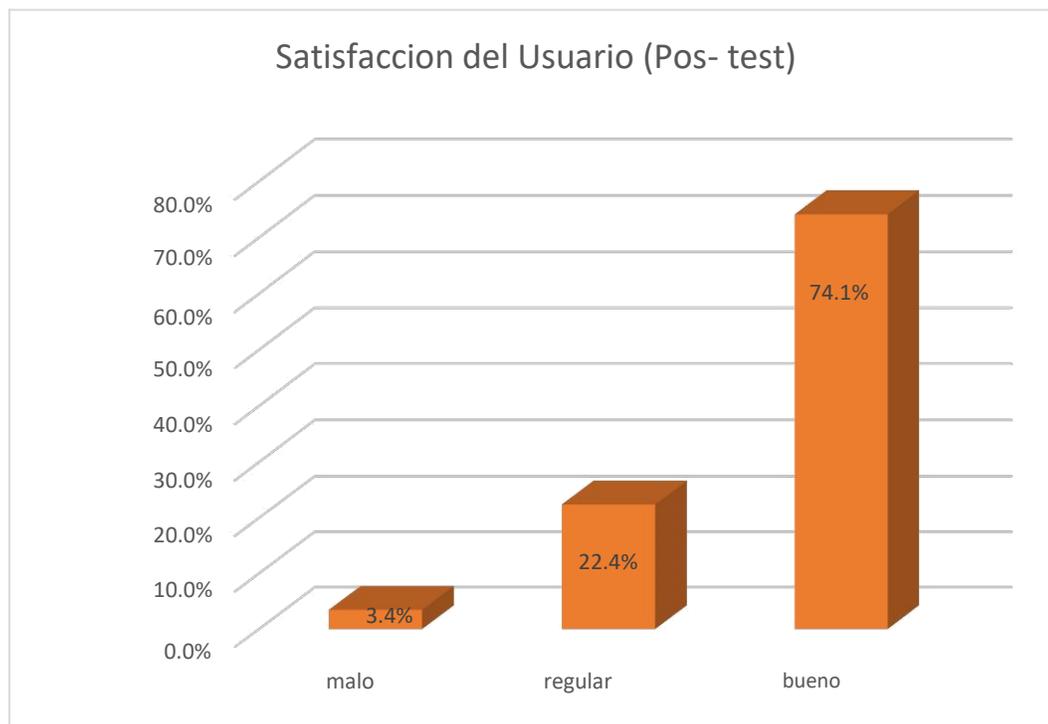


Figura 3 Análisis de la (V.D) Satisfacción del usuario (pos test, agrupado)

En la figura 03 se observa que la frecuencia más elevada se ubica en el rango bueno con 74.1% teniendo en cuenta que, ya se ha aplicado el plan. En cuanto a la tendencia del rango se refleja un alto índice (en el rango) de buena satisfacción del usuario.

3.3.1.2. Dimensión: Valoración del cliente

Tabla 7

Valoración del cliente (pre test, agrupados)

| | frecuencia | Porcentaje | porcentaje valido | porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Malo | 29 | 60,4 | 60,4 | 60,4 |
| regular | 13 | 27,1 | 27,1 | 87,5 |
| Bueno | 6 | 12,5 | 12,5 | 100,0 |
| Total | 48 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Datos obtenidos en campo SPSS (elaboración propia)

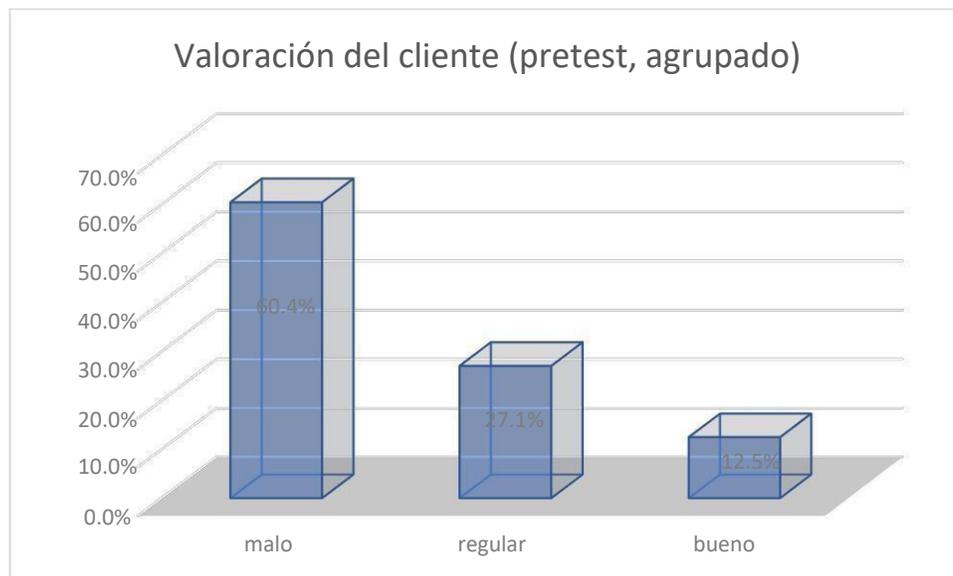


Figura 4 Análisis V.D Valoración del cliente (pre test, agrupado)

En la figura 04 se observa que la frecuencia más elevada se ubica en el rango malo, de la dimensión valoración del cliente con 60.4%, lo que implica que, se tiene que llevar a cabo, la implementación del plan, para establecer mejorías.

Tabla8
Valoración del cliente (pos test, agrupados)

| | frecuencia | Porcentaje | porcentaje valido | porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Malo | 4 | 8,3 | 8,3 | 8,3 |
| regular | 15 | 31,3 | 31,3 | 39,6 |
| Bueno | 29 | 60,4 | 60,4 | 100,0 |
| Total | 48 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Datos obtenidos en campo SPSS (elaboración propia)

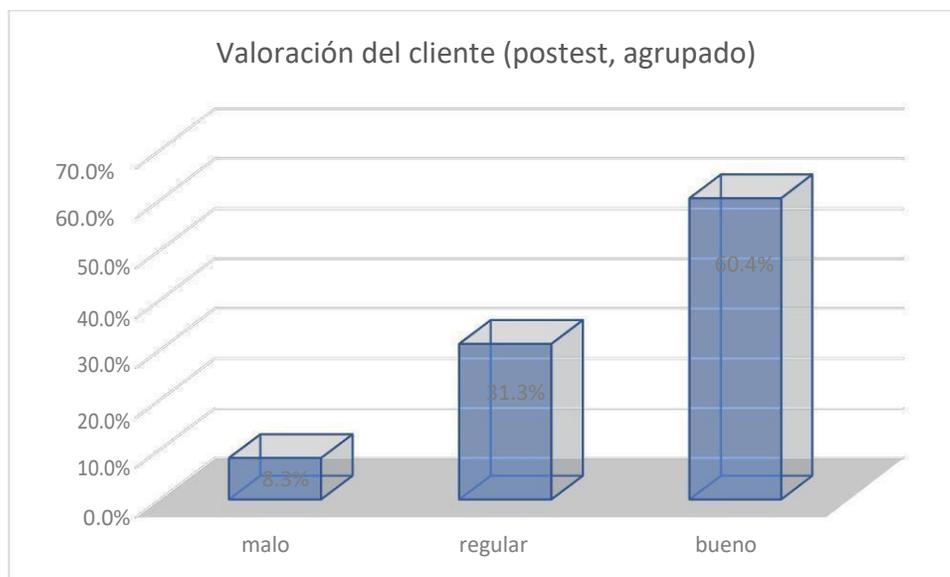


Figura 5 *Análisis. Valoración del cliente (pos test, agrupado)*

En la figura 05 se observa que la frecuencia más elevada se encuentra en el rango bueno, de la dimensión valoración del cliente con un 60.4%, lo que implica que, la implementación del programa, ha establecido mejorías. En cuanto a la tendencia de la misma forma, el programa refleja una alta satisfacción del cliente.

3.3.1.3 Dimensión: Satisfacción de Necesidades

Tabla9

Satisfacción de Necesidades (pre test, agrupados)

| | frecuencia | Porcentaje | porcentaje valido | porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Malo | 25 | 52,1 | 52,1 | 52,1 |
| regular | 13 | 27,1 | 27,1 | 79,2 |
| Bueno | 10 | 20,8 | 20,8 | 100,0 |
| Total | 48 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Datos obtenidos en campo SPSS (elaboración propia)

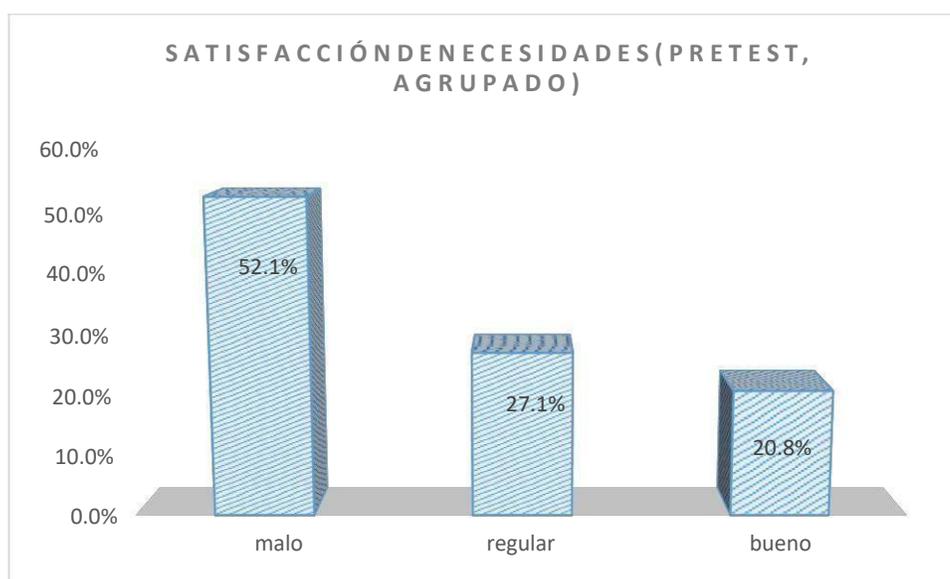


Figura 6 Análisis. Satisfacción de Necesidades (pre test, agrupado)

En la figura 06 se observa que la frecuencia más elevada se ubica en el rango malo con 52.1%, índice que refleja la importancia de aplicar con urgencia el plan Basado en Buenas prácticas, para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios externos

Tabla 10
Satisfacción de Necesidades (pos test, agrupados)

| | Frecuencia | porcentaje | porcentaje valido | porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Malo | 2 | 4,2 | 4,2 | 4,2 |
| Regular | 11 | 22,9 | 22,9 | 27,1 |
| Bueno | 35 | 72,9 | 72,9 | 100,0 |
| Total | 48 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Datos obtenidos en campo SPSS (elaboración propia)

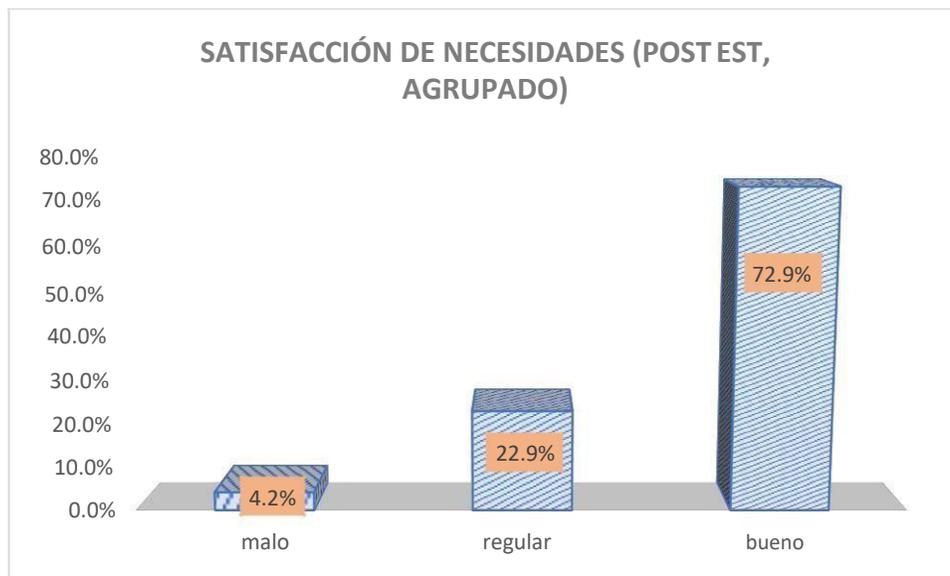


Figura 7 Análisis. *Satisfacción de Necesidades (pos test, agrupado)*

En la figura 07 se observa que la frecuencia más elevada se ubica en el rango bueno con 72.9%, índice que refleja la aplicación del plan Basado en Buenas prácticas. En cuanto a la tendencia de la misma forma, si se sigue aplicando el plan basado en buenas prácticas, se proyecta la permanencia de una alta satisfacción del cliente.

3.3.1.4. Dimensión. Eficacia

Tabla 11
Eficacia (pre test, agrupados)

| | Frecuencia | Porcentaje | porcentaje valido | porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Malo | 25 | 59,5 | 59,5 | 59,5 |
| regular | 16 | 38,1 | 38,1 | 97,6 |
| Bueno | 1 | 2,4 | 2,4 | 100,0 |
| Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Datos obtenidos en campo SPSS (elaboración propia)

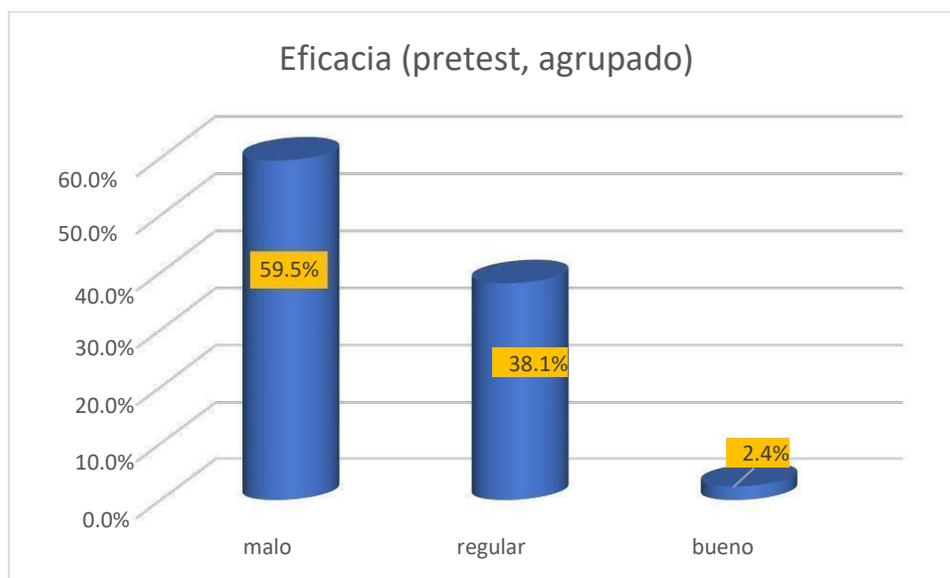


Figura 8 Análisis: Eficacia (pre test, agrupado)

En la figura 08 se muestra que, la frecuencia más elevada se encuentra en la clasificación del rango malo, con 59.5% lo que implica llevar a cabo el plan basado en buenas prácticas.

Tabla 12
Eficacia (pos test, agrupados)

| | Frecuencia | Porcentaje | porcentaje valido | porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Malo | 5 | 10,4 | 10,4 | 10,4 |
| regular | 8 | 16,7 | 16,7 | 27,1 |
| Bueno | 35 | 72,9 | 72,9 | 100,0 |
| Total | 48 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Datos obtenidos en campo SPSS (elaboración propia)



Figura 9 Análisis: Eficacia (pos test, agrupado)

La frecuencia más elevada se encuentra en la clasificación del rango bueno, con un 72.9% lo que refleja a llevar a cabo el plan. En cuanto a la tendencia de la misma forma, si sigue aplicando el plan se proyecta un alto nivel de satisfacción.

3.3.2. Comparación de la V.D – Satisfacción del usuario (pre-test y pos test).

Tabla 13
Análisis comparativo de la V.D. (pre test y pos test)

| Comparativo de la V.D. Satisfacción del usuario | porcentaje valido | |
|---|-------------------|----------|
| | Pre test | Pos test |
| Malo | 31 | 2 |
| regular | 22 | 13 |
| Bueno | 5 | 43 |
| Total | 58 | 58 |

Datos obtenidos en campo SPSS (elaboración propia)

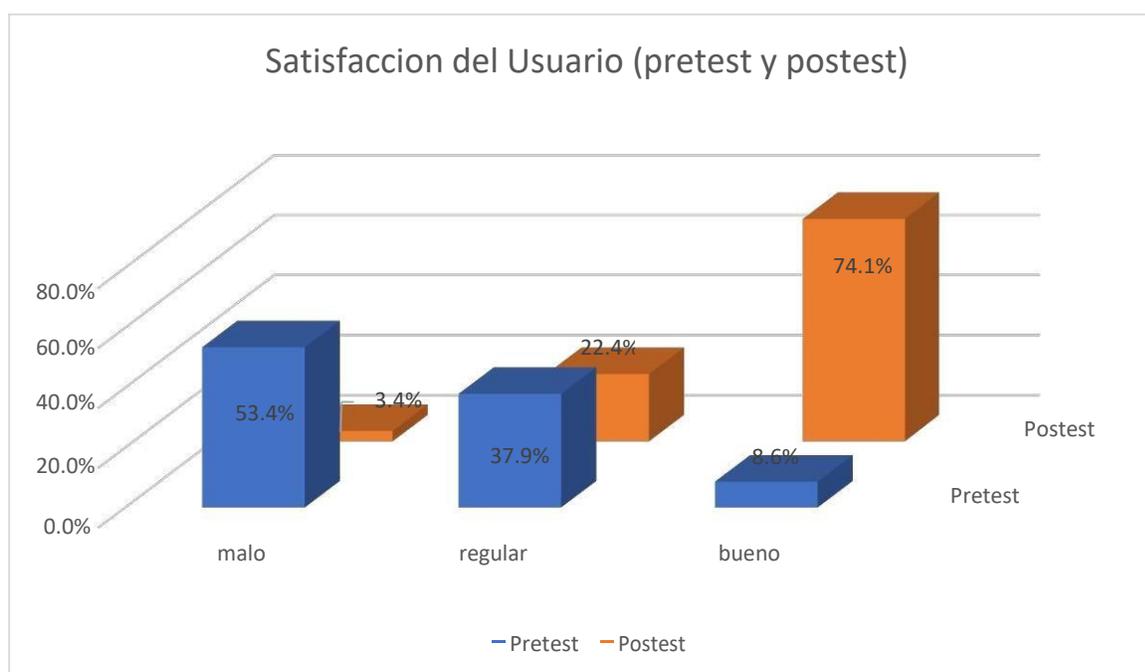


Figura 10 Análisis de la V.D – Satisfacción del usuario (Pre test y pos test)

En la figura 10 se resume, en porcentajes, los resultados del pre test y pos test, para la variable en estudio, Satisfacción del usuario, comparándolos y contrastándolos, en la que se refleja una significativa mejora después de la aplicación del plan basado en buenas prácticas de atención al ciudadano y su repercusión en la satisfacción del cliente.

3.3.3. Comparación de las Dimensiones de la V.D: Satisfacción del Usuario

(pre- test y pos test).

Tabla 14

Análisis comparativo de las dimensiones de la V.D. (pre test y pos test)

| | D1 Valoración del Cliente | | D2 Satisfacción de Necesidades | | D3 Eficacia | |
|---------|------------------------------|-----------|-----------------------------------|-----------|----------------|----------|
| | Pre test | Pos- test | Pre test | Pos- test | Pre test | Pos test |
| Malo | 60,4% | 8,3% | 52,1% | 4,2% | 59,5% | 10,4% |
| regular | 27,1% | 31,3% | 27,1% | 22,9% | 38,1% | 16,7% |
| Bueno | 12,5% | 60,4% | 20,8% | 72,9% | 2,4% | 72,9% |

Fuente: Datos obtenidos en campo SPSS (elaboración propia)

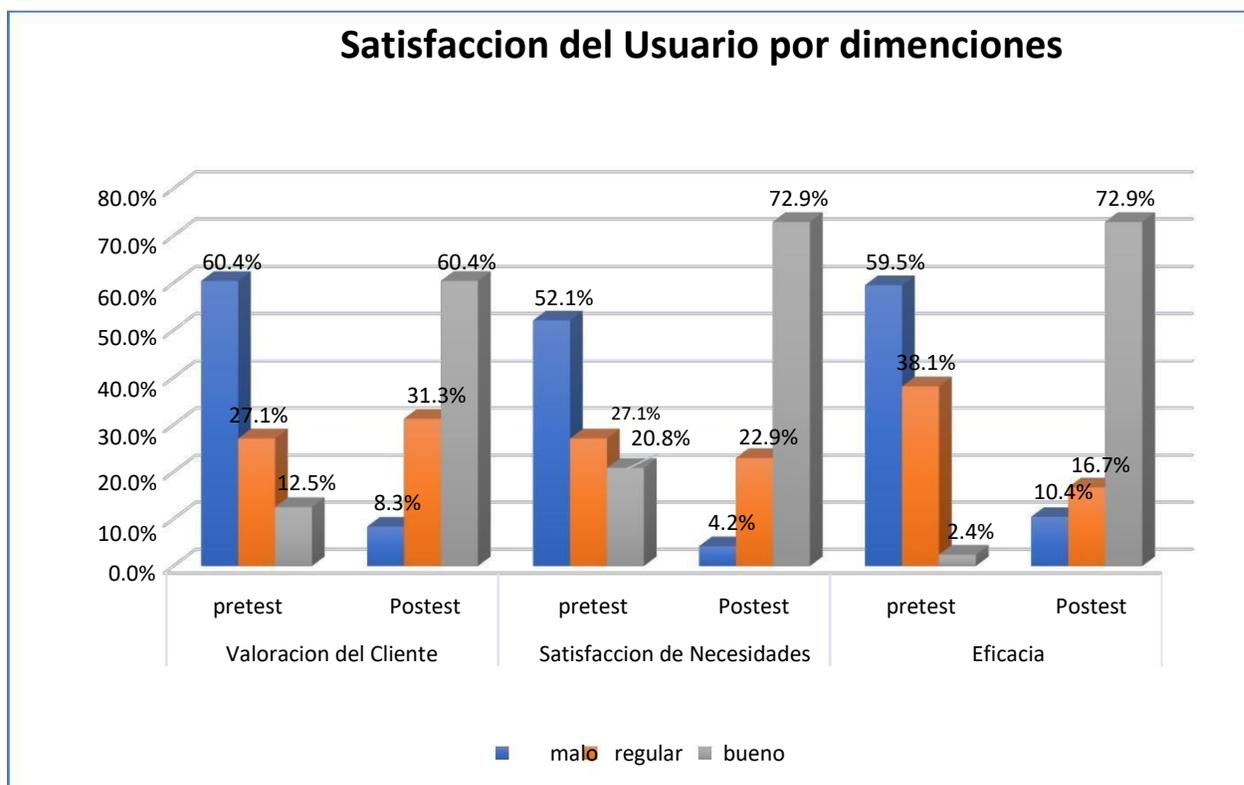


Figura 11 Análisis de la V.D – Satisfacción del usuario por dimensiones (Pre test y pos test)

Este gráfico (figura 11) detalla, en porcentajes, los resultados del pre test y pos test, para las dimensiones de la satisfacción del usuario externo (variable en estudio), contrastando cifras, las cuales muestran una significativa mejora después de la aplicación del plan, su repercusión es notable y refleja los esfuerzos realizados que permiten lograr estos resultados.

4.4. Contrastación de hipótesis.

4.3.1. Comportamiento de Normalidad

Tabla 15
Comportamiento de normalidad (pre test y pos test) VD

| | | Descriptivos | | |
|---|---|---------------------|-------------|------|
| | | Estadístico | Desv. Error | |
| VD. PRETEST | Media | 2,35 | ,101 | |
| | 95% de intervalo de confianza para la media | Límite inferior | 2,15 | |
| | | Límite superior | 2,56 | |
| | Media recortada al 5% | 2,37 | | |
| | Mediana | 2,00 | | |
| | Varianza | ,489 | | |
| | Desv. Desviación | ,699 | | |
| | Mínimo | 1 | | |
| | Máximo | 4 | | |
| | Rango | 3 | | |
| | Rango intercuartil | 1 | | |
| | Asimetría | -,230 | ,343 | |
| | Carosis | -,372 | ,674 | |
| | VD. POSTEST | Media | 3,71 | ,099 |
| 95% de intervalo de confianza para la media | | Límite inferior | 3,51 | |
| | | Límite superior | 3,91 | |
| Media recortada al 5% | | 3,70 | | |
| Mediana | | 4,00 | | |
| Varianza | | ,466 | | |
| Desv. Desviación | | ,683 | | |
| Mínimo | | 2 | | |
| Máximo | | 5 | | |

| | | |
|---------------------|-------|------|
| Rango | 3 | |
| Rango Inter cuartil | 1 | |
| Asimetría | ,026 | ,343 |
| Curtosis | -,211 | ,674 |

Fuente: Datos obtenidos en campo SPSS (elaboración propia)

Tabla 16
Normalidad (Pre test y Pos test) VD

| Pruebas de normalidad | | | | | | |
|-----------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| VD. PRETEST | ,260 | 48 | ,000 | ,820 | 48 | ,000 |
| VD. POSTEST | ,290 | 48 | ,000 | ,820 | 48 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

INTERPRETACION

Como se trata de muestras grandes (> a 30 individuos) se aplica **Kolmogorov-Smirnov_a**, de acuerdo a esta afirmación, como el valor de sig (valor critico observado)

$0,000 < 0,05$ rechazamos el H_0 y aceptamos la H_1 , es decir los datos de la satisfacción del usuario antes y después de aplicar el plan (BPAC) provienen de una distribución normal

4.3.2. Prueba de Hipótesis General (T)

H₀: no existe mejora significativa en las medias de satisfacción del usuario (V.D) antes y después de aplicar el plan (BPAC) de los servicios de registro civil de la MPC: 2018.

H₁: existe mejora significativa en las medias de satisfacción del usuario (V.D) antes y después de aplicar el plan (BPAC) de los servicios de registro civil de la MPC: 2018.

Tabla 17
Prueba de Hipótesis (T) (pre test y pos test) VD

| Estadísticas e muestras emparejadas | | | | | |
|-------------------------------------|-------------|-------|----|------------------|----------------------|
| | | Media | N | Desv. Desviación | Desv. Error promedio |
| Par 1 | VD. PRETEST | 2,35 | 48 | ,699 | ,101 |
| | VD. POSTEST | 3,71 | 48 | ,683 | ,099 |

Tabla 18
Prueba de Hipótesis (T) (pre test y pos test) VD

| Prueba de muestras Relacionadas | | | | | | | | | |
|---------------------------------|---------------------------|-------------------------|------------------|----------------------|--|----------|--------|----|------------------|
| | | Diferencias emparejadas | | | | | | | |
| | | Media | Desv. Desviación | Desv. Error promedio | 95% de intervalo de confianza de la diferencia | | t | gl | Sig. (bilateral) |
| | | | | | Inferior | Superior | | | |
| Par 1 | VD. PRETEST - VD. POSTEST | -1,354 | ,956 | ,138 | -1,632 | -1,076 | -9,811 | 47 | ,000 |

Fuente: Datos obtenidos en campo SPSS (elaboración propia)

INTERPRETACION

En la tabla No 17 y 18, se observa que el valor de sig (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir existe una mejora significativa en las medias de la satisfacción del usuario antes y después de la aplicación del plan (BPAC). Por lo cual se concluye que la aplicación del plan (BPAC) Si tiene incidencia en la mejora de la satisfacción de los usuarios; de hecho, los usuarios han subido su satisfacción de 2,35 de media a 3,71 de media.

4.4.2. Prueba de Hipótesis específicas

4.4.2.1. Prueba de Hipótesis: Valoración del cliente (D4)

Ho: no existe mejora significativa en las medias de la valoración del cliente (D.4) antes y después de aplicar el plan (BPAC) de los servicios de registro civil de la MPC: 2018.

H1: existe mejora significativa en las medias de la valoración del cliente (D.4) antes y después de aplicar el plan (BPAC) de los servicios de registro civil de la MPC: 2018.

Tabla 19
Valoración del cliente (D4) (pre test y pos test)

| Estadísticas de muestras emparejadas | | | | |
|---|-------|----|------------------|----------------------|
| | Media | N | Desv. Desviación | Desv. Error promedio |
| Par 1D4. PRETEST | 2,35 | 48 | ,758 | ,109 |
| D4. POSTEST | 3,90 | 48 | ,881 | ,127 |

Tabla 20
Valoración del cliente (D4) (pre test y pos test)

| Prueba de muestras emparejadas | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|------------------------------|-------------------------|------------------|----------------------|--|----------|--------|----|------------------|--|
| | | Diferencias emparejadas | | | | | | | | |
| | | Media | Desv. Desviación | Desv. Error promedio | 95% de intervalo de confianza de la diferencia | | t | gl | Sig. (bilateral) | |
| | | | | | Inferior | Superior | | | | |
| Par 1 | D4. PRETEST - D4. POSTEST | -1,542 | 1,071 | ,155 | -1,853 | -1,231 | -9,972 | 47 | ,000 | |

Fuente: Datos obtenidos en campo SPSS (elaboración propia)

INTERPRETACION

En la tabla No 19 y 20, se observa que el valor de sig (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir existe una mejora significativa en las medias de la dimensión valoración del cliente antes y después de la aplicación del plan (BPAC). Por lo cual se concluye que la aplicación del plan (BPAC) Si tiene incidencia en la mejora de la dimensión valoración del cliente; de hecho, los usuarios han subido su satisfacción de 2,35 de media a 3,90 de media.

4.4.2.2. Prueba de Hipótesis: satisfacción de necesidades.

Ho: no existe mejora significativa en las medias de la satisfacción de necesidades (D.5) antes y después de aplicar el plan (BPAC) de los servicios de registro civil de la MPC: 2018.

H1: existe mejora significativa en las medias de la satisfacción de necesidades (D.5) antes y después de aplicar el plan (BPAC) de los servicios de registro civil de la MPC: 2018.

Tabla 21
satisfacción de necesidades (D5) (pre test y pos test)

| Estadísticas de muestras emparejadas | | | | |
|--------------------------------------|-------|----|------------------|----------------------|
| | Media | N | Desv. Desviación | Desv. Error promedio |
| Par 1D5. PRETEST | 2,50 | 48 | ,744 | ,107 |
| D5. POSTEST | 3,58 | 48 | ,710 | ,102 |

Tabla 22
satisfacción de necesidades (D5) (pre test y pos test)

| Prueba de muestras emparejadas | | | | | | | | | |
|--------------------------------|------------------------------|-------------------------|--------------------|----------------------|--|----------|--------|----|------------------|
| | | Diferencias emparejadas | | | | | t | gl | Sig. (bilateral) |
| | | Media | Desv. Desviación n | Desv. Error promedio | 95% de intervalo de confianza de la diferencia | | | | |
| | | | | | Inferior | Superior | | | |
| Par 1 | D5. PRETEST - D5. POSTEST | -1,083 | 1,069 | ,154 | -1,394 | -,773 | -7,024 | 47 | ,000 |

Fuente: Datos obtenidos en campo SPSS (elaboración propia)

INTERPRETACION

En la tabla No 21 y 22, se observa que el valor de sig (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir

existe una mejora significativa en las medias de la dimensión satisfacción de necesidades antes y después de la aplicación del plan (BPAC). Por lo cual se concluye que la aplicación del plan (BPAC) Si tiene incidencia en la mejora de la dimensión satisfacción de necesidades; de hecho, los usuarios han subido su satisfacción de 2,50 de media a 3,58 de media.

4.4.2.3. Prueba de Hipótesis: eficacia.

Ho: no existe mejora significativa en las medias de la eficiencia (D.6) antes y después de aplicar el plan (BPAC) de los servicios de registro civil de la MPC:2018.

H1: existe mejora significativa en las medias de la eficiencia (D.6) antes y después de aplicar el plan (BPAC) de los servicios de registro civil de la MPC:2018.

Tabla 23
Eficacia (D6) (pre test y pos test)

| Estadísticas de muestras emparejadas | | | | |
|--------------------------------------|-------|----|------------------|----------------------|
| | Media | N | Desv. Desviación | Desv. Error promedio |
| Par 1D6. PRETEST | 2,44 | 48 | ,769 | ,111 |
| D6. POSTEST | 3,77 | 48 | ,627 | ,091 |

Tabla 24
Eficacia (D6) (pre test y pos test)

| Prueba de muestras emparejadas | | | | | | | | | |
|--------------------------------|------------------------------|-------------------------|--------------------|----------------------|--|----------|--------|----|------------------|
| | | Diferencias emparejadas | | | | | t | gl | Sig. (bilateral) |
| | | Media | Desv. Desviación n | Desv. Error promedio | 95% de intervalo de confianza de la diferencia | | | | |
| | | | | | Inferior | Superior | | | |
| Par 1 | D6. PRETEST - D6. POSTEST | -1,333 | 1,018 | ,147 | -1,629 | -1,038 | -9,078 | 47 | ,000 |

Fuente: Datos obtenidos en campo SPSS (elaboración propia)

INTERPRETACION

En la tabla No 23 y 24, se observa que el valor de sig (valor critico observado) $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir existe una mejora significativa en las medias de la dimensión eficacia antes y después de la aplicación del plan (BPAC). Por lo cual se concluye que la aplicación del plan (BPAC) Si tiene incidencia en la mejora de la dimensión eficacia; de hecho, los usuarios han subido su satisfacción de 2,44 de media a 3,77 de media.

IV. DISCUSIÓN.

El plan basado en las buenas prácticas de atención al ciudadano se basa en los principios empresariales.

Una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano. (manual, 2015, pág. 13)

Todo ciudadano, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado. Esto implica:

Contar con una Administración Pública moderna y transparente.

Acceder, fácilmente, a la información que administran las entidades.

Recibir información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios prestados por las entidades públicas.

Obtener información sobre los horarios de atención al público, de manera visible, en las sedes de las entidades.

Conocer el estado de su trámite.

Obtener, del personal de la entidad pública, un trato respetuoso y diligente, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión.

Recibir una atención que tome en cuenta las prácticas culturales y la lengua de cada ciudadano.

Tolerar una espera razonable al momento de ser atendido.

Por lo anteriormente expuesto, se ha optado por realizar la presente investigación, con el propósito de determinar la influencia del plan basado en las buenas prácticas de atención al ciudadano en la mejora de la satisfacción de los usuarios externos en los servicios de registro civil de la Municipalidad Provincial de Cajamarca año 2018.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del plan basado en buenas prácticas de atención al ciudadano en la mejora de la satisfacción de los usuarios externos en los servicios de registro civil de la Municipalidad Provincial de Cajamarca año 2018

Para ambas variables se utilizó la técnica de encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario totalmente confiable ya que fue adaptado de otras investigaciones y se evaluó la fiabilidad con el Alpha de CronBach. El cuestionario estuvo compuesto de 12 ítems para la variable plan basado en buenas prácticas de atención al ciudadano y 12 ítems para la variable satisfacción de los usuarios.

Asimismo, se lograron los objetivos específicos tales como:

El plan basado en las buenas prácticas de atención al ciudadano mejora significativamente en la valoración del cliente en los servicios de registro civil de la municipalidad provincial de Cajamarca.

El plan basado en las buenas prácticas de atención al ciudadano influye significativamente en la mejora de la satisfacción de necesidades en los servicios de registro civil de la municipalidad provincial de Cajamarca.

El plan basado en las buenas prácticas de atención al ciudadano mejora significativamente la eficacia en los servicios de registro civil de la municipalidad provincial de Cajamarca.

Se analiza las dimensiones de la variable en estudio, variable dependiente, satisfacción del usuario: valoración del cliente, satisfacción de necesidades, eficacia.

Con respecto a la dimensión valoración del cliente, en el pre test, se obtuvo un 67,9% en el rango malo, mientras que, en la post -prueba, cuando se implementa el plan basado en buenas de atención al ciudadano, se obtiene un 92,9% en el rango bueno, lo que demuestra y refleja la efectividad del programa, y en este caso en la dimensión valoración del cliente. En cuanto a la tendencia de la misma forma, si sigue aplicando el programa se proyecta una alta satisfacción de los usuarios externos.

Con respecto a la dimensión satisfacción de necesidades, en el pre test, se obtuvo un 53,6% en el rango malo, mientras que, en la post -prueba, cuando se implementa el plan basado en buenas de atención al ciudadano se obtiene un 78,6% en el rango bueno. Este contraste de índice que destaca en la pre prueba y post- prueba, demuestra la influencia positiva del programa, así como en esta dimensión. En cuanto a la tendencia de la misma forma, si se aplica el programa se proyecta una alta calidad de atención.

Con respecto a la dimensión eficacia los resultados muestran que un 60,7% lo califica como baja, en la pre prueba, mientras en la post-prueba, lo califica como bueno con un 78,6% esto responde a las medidas correctivas implementadas, así como a la implementación de estrategias formuladas en la presente tesis.

V. CONCLUSIONES.

Primera.

Existe una mejora significativa en la variable satisfacción de los usuarios externos con la implementación del plan basado en buenas prácticas de atención al ciudadano (BPAC) en los servicios de registro civil de la municipalidad provincial de Cajamarca 2018, según los resultados, se observa que la variable plan basado en las buenas prácticas mejora significativamente la satisfacción del usuario externo, esto se debe al efecto del plan basado en las buenas prácticas, en la satisfacción del usuario, por medio de la reformulación de los principios municipales

Segunda.

Existe una mejora significativa en la dimensión Valoración del cliente con respecto a la implementación del plan basado en buenas prácticas de atención al ciudadano (BPAC) en los servicios de registro civil de la municipalidad provincial de Cajamarca 2018, donde el trabajador presenta un trato personalizado, tiene ética profesional, atiende con habilidades sociales asertivas y manifiestan una Valoración del usuario buena.

Tercera.

Existe una mejora significativa en la dimensión satisfacción de necesidades con respecto a la implementación del plan basado en buenas prácticas de atención al ciudadano (BPAC) en los servicios de registro civil de la municipalidad provincial de Cajamarca 2018, por lo que se concluye que, al encuestar a los usuarios, se presentaron resultados de mejora, con un 72.9 % en el rango bueno.

Cuarta.

Existe una mejora significativa en la eficacia con la implementación del plan basado en buenas prácticas de atención al ciudadano (BPAC) en los servicios de registro civil de la municipalidad provincial de Cajamarca 2018, por lo que se concluye

que, al encuestar a los usuarios, se presentaron resultados de mejora, con un 72.9 % en el rango bueno.

Quinta.

Se concluye que la aplicación del plan basado en buenas prácticas de atención al ciudadano (BPAC) tuvo una influencia significativa de mejora en todas las dimensiones de la variable satisfacción del usuario, debido a la demostración de resultados favorables.

VI. RECOMENDACIONES.

Para lograr que el plan basado en las buenas prácticas de atención a los ciudadanos mejore la satisfacción de los usuarios externos, se deben realizar reuniones y capacitaciones, así como una reingeniería de la filosofía del municipio.

Para obtener una valoración del cliente positivo, se debe: Trabajar en el cambio de actitud (desde el más alto jefe hasta los colaboradores de primera línea), en la formación y desarrollo de los colaboradores, para lograr, que la atención reinvente el bien estar de los usuarios, y la percepción de la satisfacción mejore por parte de los clientes.

Se recomienda que, en cuanto a la satisfacción de necesidades: se debe brindar una respuesta oportuna, el cumplir con lo pactado y prometido, la oportuna solución de inconvenientes, así como brindarles un caramelo son acciones imprescindibles para lograr obtener buenos resultados y lograr satisfacer las necesidades de los usuarios.

Para finalizar, en cuanto a la eficacia: Tratar al colaborador como se quiere que trate al cliente, al reconocer las mejoras de los colaboradores, su progreso y su esmero, logra estimular su ánimo, así como su actuar y las ganas de hacerlo mejor, los cuales se retribuyen en una efectiva atención al cliente, la clave y la palabra mágica es el trato.

VII. PROPUESTA.

Plan basado en buenas prácticas de atención al ciudadano (BPAC) para mejorar la satisfacción de los usuarios en los servicios de registro civil de la MPC, 2018.

7.2. Introducción:

Los cambios percibidos en la actualidad como, la actualización del estado, el fortalecimiento de las unidades locales, la descentralización y el crecimiento de la población, son retos que requieren de un plan basado en buenas prácticas de atención al ciudadano (BPAC) en las municipalidades, el cual orientará a los trabajadores para cumplir con las expectativas que tiene el usuario al momento de ser atendido en las oficinas de la municipalidad.

La Municipalidad Provincial de Cajamarca, es una institución pública y descentralizada que está destinada a ejercer el gobierno local y la administración de los intereses del municipio; por lo tanto, debe detallar, solucionar y planear las apropiadas relaciones de gestión, facilitando el logro de los objetivos y las metas para las cuales ha sido creada.

En tal sentido es necesario mencionar que como resultado de la investigación se ha implementado y aplicado. el plan basado en buenas prácticas de atención al ciudadano (BPAC) para mejorar e incrementar el nivel de satisfacción del usuario en los servicios de registro civil de la MPC 2018. Debido al análisis respectivo se debe realizar la propuesta en las siguientes dimensiones.

Experiencias Profesionales

Principios municipales

Kaizen.

Para la consigna de la mejora en la Municipalidad Provincial de Cajamarca se detallan las actividades a emprendidas y además, para posteriormente a ello proseguir con la ejecución de las estrategias cumpliendo con determinadas actividades propuestas en la misma. Así mismo, se requiere la colaboración de las autoridades ediles y la cooperación de todos los colaboradores en los servicios de registro civil, tales como gerencias y jefaturas en general.

7.3. Objetivo general.

Implementar un plan basado en buenas prácticas de atención al ciudadano (BPAC) para aumentar la satisfacción del usuario en los servicios de registro civil de la MPC 2018.

7.4. Objetivo específico.

1. Enriquecer los conocimientos y habilidades de los colaboradores referente a las buenas prácticas de atención al ciudadano y satisfacción de los usuarios.
2. Motivar a los colaboradores, para lograr los objetivos de la los servicios de registro civil de la MPC, basados en buenas prácticas de atención al ciudadano y satisfacción de los usuarios.
4. Establecer un protocolo de atención al ciudadano.
5. Fortalecer la cultura de atención al ciudadano en los servicios de registro civil de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2018

4.5. Metodología

El plan se llevó a cabo en un tiempo de una semana y consta de 6 sesiones, las cuales se dividen en una sesión por día con una duración de 2 horas. El grupo de personas con el que se trabajara cada sesión estuvo integrado por 6 personas.

El plan de Buenas prácticas se realizó con el fin de que todos los colaboradores aprendan, apliquen, y construyan una cultura de buenas prácticas de atención al ciudadano que realmente distinga e identifique a la Municipalidad Provincial de Cajamarca de otras municipalidades.

Las sesiones se llevaron a cabo en un salón adecuado y cómodo para que los colaboradores se sientan a gusto, se utilizaron hojas de trabajo, un equipo de audio y un especialista en el tema.

7.6. Otros aspectos a considerar

Para el cierre de cada programa de actividades, se realiza una actividad de confraternidad donde los colaboradores compartirán un momento grato y se podrá observar algunos cambios propios del plan realizadas.

Esta reunión permitirá fomentar la unión entre los colaboradores y mejorar las relaciones interpersonales entre ellos, a la vez que compartan un momento agradable.

En cada actividad se realiza una metodología tanto teórica como práctica, primero el especialista realiza la ponencia y luego para el reforzamiento se realiza talleres prácticos, con dinámicas referidas al tema y con situación que pueden pasar en la organización, las cuales van a ser solucionadas con las mismas propuestas que brinden los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

| TALLER DE CAPACITACIÓN | | | | | | |
|-------------------------------|---|--|---|--|---------------|--|
| Tema | | Buenas prácticas de atención al ciudadano y satisfacción de los usuarios | | | | |
| Lugar de realización | | Municipalidad Provincial de Cajamarca | | | | |
| Tipo de evento | | Seminario | | | | |
| Cantidad de participantes | | 6 | | | | |
| N.º sesión | Actividad | Tema | Responsable | Participantes | Tiempo | Objetivo |
| 1 | Reunión inicial | Informe de los resultados obtenidos durante la aplicación de la pre prueba acerca del nivel de satisfacción de los usuarios. Presentación del plan basado en Buenas prácticas de atención al ciudadano | El investigador | El encargado y colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca | 2 h | Esperar la orden para poder elaborar el programa con los colaboradores |
| 2 | Dinámica participativa | Despertar el interés y entusiasmo por seguir participando en la actividad | Investigador y especialista (Psicólogo) | Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca | 1 h | Crear un ambiente de confianza |
| | Exposición sobre la filosofía de la municipalidad | Filosofía de la organización: misión, visión y valores | El investigador | Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca | 1 h | Que el participante tenga claro la filosofía, y que se identifique con ella. |

| | | | | | | |
|---|--|---|-----------------|---|-----|---|
| 3 | Exposición de Buenas prácticas de atención al ciudadano | Conocimiento de buenas prácticas de atención a la ciudadanía en las entidades publicas | El investigador | Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca | 2 h | Que los colaboradores apliquen buenas prácticas de atención al ciudadano en los servicios de registro civil de la MPC |
| 4 | Exposición sobre experiencias Profesionales | Conocimiento, Desarrollo, Relaciones Interpersonales y habilidades | El investigador | Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca | 2 h | Que los colaboradores hagan que los usuarios salgan satisfechos de los servicios de registro civil de la MPC |
| 5 | Establecer estrategias basados en los Principios municipales | Normas, reglas, políticas de valores | El investigador | Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca | 2 h | Que los colaboradores hagan que los usuarios salgan satisfechos de los servicios de registro civil de la MPC |
| 6 | Exposición de la metodología Kaizen y su aplicación en los servicios de registro civil de la MPC | Mejora continua: crear, tratar y hacer fluir la creatividad Kaizen en la comunicación corporal: Kaizen en el ámbito de compañerismo laboral Kaizen con respecto al aseo de los ambientes de los servicios de registro civil de la MPC Kaizen con respecto al aseo personal de los colaboradores | El investigador | Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca | 3 h | Que los colaboradores hagan que los usuarios salgan satisfechos de los servicios de registro civil de la MPC |

VIII. REFERENCIAS

Bejarano, L. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao. Tesis. Universidad Cesar Vallejo.*

Botia y Rivero (2013). *Propuesta de mejoramiento para el servicio al cliente del grupo Uniparma. Bogotá. Tesis. Universidad de la Salle.*

Caballero, A. (2016). *Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo. Tesis. Universidad Cesar Vallejo.*

Cabanillas, L. (2014). *propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente(usuario), para mejorar la imagen de la Municipalidad Distrital de Sorochuco. Tesis. Universidad Nacional De Cajamarca.*

Calero, J. (2015). *gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral. Tesis. Universidad Los Angel De Chimbote.*

Carrasco y Fernandez (2013). *Gestión de la atención al cliente/consumidor.* España: Ediciones Paraninfo S.A.

Chan , J. (2014). *en su tesis “atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán san marcos”. Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar.*

Dorsch, F. (1985). *Diccionario de Psicología. España: HERDER.*

Duque y Edison (2005). *Revision del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 64-80.*

Heider, N. (2015). *Diccionario de la lengua española. España: RAE. Recuperado de <http://dle.rae.es/>.*

Hernández, Fernandez y Bautista (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. México.

Hurtado, J. (2008). *El Proyecto de Investigación*. : Quirón. Venezuela.

Inca, M. (2015). *calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas*. Tesis. Universidad Nacional José María Arguedas.

kenneth, R. (1977). *El concepto de la estrategia de la empresa*. . España:: Universidad de Navarra.

López, M. (1998). *Las historias de vida y la investigación biográfica. Fundamentos y metodología*. Universidad Nacional de Educación a Distancia. España.

Manual. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*.

Mego, O. (2011). *gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral, Chiclayo*. Tesis. Universidad Cesar Vallejo.

Posso, A. (2010). *Análisis, formulación y elaboración del modelo de atención al cliente del departamento de gestión de infraestructura Codensa S. A ESP*. México D.F.: Tesis Universidad Iberoamericana.

(2017). *Real Academia Española Diccionario de la lengua española*. España: RAE. Recuperado de <http://dle.rae.es/>.

Rimarachin, D. (2015). *evaluación de la calidad del servicio en relación a la satisfacción del cliente en la agencia de viajes Consorcio Turístico Sipán Tours SAC, Chiclayo*. Chiclayo - Perú: Tesis Universidad Señor de Sipán.

Tuniut, H. (2013). *La medición de la satisfacción del cliente en supermercados de la ciudad de Mar del Plata. Mar de Plata Argentina: Tesis Universidad Nacional de Mar de Plata.*

Turismo., M (2011). *Manual de Buenas Prácticas: Desarrollo de habilidades y destrezas para la atención de clientes en restaurantes. Lima.*

MINCETUR. Recuperado de:https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/MBP_GESTION_SERVI.

Zapata, S. (2000). *Al encuentro Joven Rural . Santiago de Chile: Agencia de Cooperación de Ilica.*

Zeithmal, Parasuman y Berry (2009). *Calidad Total en la Gestión de servicios. . : Díaz de Santos. Madrid.*

ANEXOS

Encuesta

Instrumento de recolección de datos: sobre las buenas prácticas y calidad de atención

ENCUESTA DIRIGIDO A LOS USUARIOS EXTERNOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre el estudio, que servirá para elaborar una tesis de maestría, titulado: "PLAN BASADO EN BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN LOS SERVICIOS DE REGISTRO CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA, AÑO - 2018". Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

| | | |
|------|---|---|
| SEXO | M | F |
|------|---|---|

| | | | | |
|----------|---------------|------------------|-----------------|------------|
| 1. Nunca | 2. Casi nunca | 3. Algunas veces | 4. Casi siempre | 5. Siempre |
|----------|---------------|------------------|-----------------|------------|

| DIMENSIONES | Nº | VARIABLE 1: PLAN BASADO EN BUENAS PRACTICAS | ITEMS | | | | |
|----------------------------|----|---|-------|---|---|---|---|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Experiencias Profesionales | 1 | ¿En qué medida el desenvolvimiento de los funcionarios influye en su concurrencia? | | | | | |
| | 2 | ¿En qué medida los funcionarios manejan el conocimiento del entorno de su trabajo? | | | | | |
| | 3 | ¿En qué medida percibe que los funcionarios poseen habilidades de relaciones interpersonales para con Ud.? | | | | | |
| | 4 | ¿En qué medida demuestran los funcionarios sus habilidades y destrezas en su desempeño? | | | | | |
| Principios municipales | 5 | ¿En qué medida percibe Ud. que se respetan las normas de la Municipalidad? | | | | | |
| | 6 | ¿En qué medida percibe Ud. que las políticas de la municipalidad ponen énfasis en las buenas prácticas empresariales? | | | | | |
| | 7 | ¿En qué medida es accesible el sistema, los procedimientos y gestiones de la Municipalidad para con Ud.? | | | | | |
| | 8 | ¿En qué medida percibe Ud. que los valores de la Municipalidad fomentan el respeto mutuo y la integridad moral en la sociedad? | | | | | |
| Kaizen | 9 | ¿En qué medida percibe Ud. que la filosofía de la Municipalidad está basada en la mejora continua? | | | | | |
| | 10 | ¿En qué medida la verificación, mediante encuestas, de la realización de mejores prácticas es importante para Ud.? | | | | | |
| | 11 | ¿En qué medida retornaría al establecimiento las veces que necesite de nuestro servicio, reflejando la confianza, fidelidad y respaldo para con el Municipio? | | | | | |
| | 12 | ¿En qué medida percibe que la estrategia de la mejora continua es efectuada en la municipalidad? | | | | | |

| DIMENSIONES | Nº | VARIABLE 2: SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO | ITEMS | | | | |
|-----------------------------|----|---|-------|---|---|---|---|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Valoración del cliente | 13 | ¿En qué medida percibe Ud. que se brinda una buena calidad de atención? | | | | | |
| | 14 | ¿En qué medida percibe Ud. que la ética de la Municipalidad guarda congruencia, entre lo prometido y lo realizado? | | | | | |
| | 15 | ¿En qué medida percibe Ud. que el trato personalizado que se brinda es óptimo? | | | | | |
| | 16 | ¿En qué medida percibe Ud. que los funcionarios de la Municipalidad poseen un buen manejo de las habilidades sociales y blandas? | | | | | |
| Satisfacción de necesidades | 17 | ¿En qué medida el funcionario procura inmediatez en el servicio, tratando de que Ud. tenga una reducción en el tiempo de atención? | | | | | |
| | 18 | ¿En qué medida percibe que los funcionarios procuran hacerle sentir bienvenido, demostrando empatía y manteniendo una actitud positiva para con Ud.? | | | | | |
| | 19 | ¿En qué medida percibe Ud. que es comprendido por los funcionarios de la Municipalidad cuando realiza consultas de información, aunque no estén relacionados con el servicio de la Municipalidad? | | | | | |
| | 20 | ¿En qué medida percibe Ud. que es importante para la Municipalidad? | | | | | |
| Eficacia. | 21 | ¿En qué medida percibe que los funcionarios poseen iniciativa y son acomodados para con Ud.? | | | | | |
| | 22 | ¿En qué medida percibe Ud. que los funcionarios tienen como meta atenderlo bien? | | | | | |
| | 23 | ¿En qué medida percibe que el funcionario priorizó la atención solicitada por Ud.? | | | | | |
| | 24 | ¿En qué medida el desempeño de los funcionarios es óptimo? | | | | | |

Fuente: elaboración Propia

Base de datos

Base de datos preliminares (Pre test)

Plan basado en buenas prácticas de atención al ciudadano para mejorar la satisfacción del usuario en los servicios de registro civil de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2018.

| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 7 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 9 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 10 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 12 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 13 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 14 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 15 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 16 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 17 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 18 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 19 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 20 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 21 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 22 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 27 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 28 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 29 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 30 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 31 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 32 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 33 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 34 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 35 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 36 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 37 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 38 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 39 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 40 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 41 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 42 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 |
| 43 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 44 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 45 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 46 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 47 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 48 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 49 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Base de datos preliminares (Pre test)

Plan basado en buenas prácticas de atención al ciudadano para mejorar la satisfacción del usuario en los servicios de registro civil de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2018.

| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 16 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 21 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 22 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 28 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 30 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 31 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 33 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 34 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 36 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 39 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 42 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 |
| 43 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

Validación de expertos.

Ficha de validación de los instrumentos



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CRITERIO DE EXPERTO

Estimado (a): Oscar García Martín

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicio de la investigación titulada:

PLAN DE ASESORIA A LA ABOGACÍA PRÁCTICA DE INTERLUCIO ALEJANDRO Y ASESORIA EN MATERIA DEL USUARIO EXTERNO DE LOS TERCIOS DE REGISTRO CIVIL DE LA MPC. PARI - 2017

que se presenta. Para alcanzar este objetivo se le ha seleccionado como experto (a) en la materia y necesito su valiosa opinión. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MA : Muy adecuado.
BA : Bastante adecuado.
A : Adecuado
PA : Poco adecuado
NA : No Adecuado

| Nº | Aspectos que deben ser evaluados | MA | BA | A | PA | NA |
|-------|--|----|----|---|----|----|
| I. | Redacción Científica | | | | | |
| 1.1 | La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada | | X | | | |
| 1.2 | Los términos utilizados son propios de la investigación científica | X | | | | |
| II. | Lógica de la Investigación | | | | | |
| 2.1 | Problema de Estudio | | | | | |
| 2.2.1 | Describe de forma clara y precisa la realidad problemática tratada | X | | | | |
| 2.2.2 | El problema se ha definido según estándares internacionales de la investigación científica | | X | | | |
| 2.2 | Objetivos de la Investigación | | | | | |
| 2.2.1 | Expresan con claridad la intencionalidad de la investigación | X | | | | |
| 2.2.2 | Guardan coherencia con el título, el problema, objeto campo de acción, supuestos y metodologías e instrumentos utilizados. | X | | | | |
| 2.3 | Previsiones metodológicas | | | | | |
| 2.3.1 | Se ha caracterizado la investigación según criterios | | X | | | |



| | | | | | | |
|------------|--|---|---|--|--|--|
| | pertinentes | | | | | |
| 2.3.2 | Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para los propósitos de la investigación | X | | | | |
| 2.3.3 | Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos | X | | | | |
| 2.3.4 | Los métodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios del tipo de la investigación planteada | | X | | | |
| 2.4 | Fundamentación teórica y epistemológica | | | | | |
| 2.4.1 | Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la literatura relativa al modelo. | | X | | | |
| 2.4.2 | Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas, sistematizadas en función de los objetivos de la investigación | X | | | | |
| 2.5 | Referencias | | | | | |
| 2.5.1 | Presenta las referencias pertinentes al tema y la correspondiente a la metodología e la investigación | | X | | | |
| 2.6 | Anexos | | | | | |
| 2.6.1 | Los anexos presentados son consistentes y contienen los datos más relevantes de la investigación | | X | | | |
| III | Fundamentación y viabilidad del Modelo | | | | | |
| 3.1. | La fundamentación teórica y epistemológica del modelo guarda coherencia con el enfoque sistémico y la nueva ciencia. | X | | | | |
| 3.2 | El modelo es relevante, pertinente y trascendente | X | | | | |
| 3.3. | El modelo es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones. | X | | | | |
| IV | Fundamentación y viabilidad de los Instrumentos | | | | | |
| 4.1. | La fundamentación teórica guarda relación con la operacionalización de la variable a evaluar. | X | | | | |
| 4.2 | Los instrumentos son coherentes a la operacionalización de variables. | X | | | | |
| 4.3 | Los instrumentos propuestos son factibles de aplicarse a otras organizaciones, grupos o instituciones de similares características de su población de estudio. | X | | | | |



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD LAS AMÉRICAS

Mucho le voy a agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de las propuestas. Por favor, refiérase a continuación,

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

Validado por: *Gisela García Masón*

Especializado: *Magister en Administraciones Estratégicas de Empresas*

Categoría Docente:

Grado Académico Registrado en SI INEFOP: *5924 Fecha de Registro: 04/04/2015*

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: *10 años*

Tiempo de Experiencia en Enseñanza de Investigación: *7 años*

Cargo Actual: *Jefe de logística de Fondo Social Michiquilby*

Fecha: *Diciembre 2015 hasta la actualidad*


 DNI: *41227415*

CRITERIO DE EXPERTO

Estimado (a): *Alejandro Bringas Casas*

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicio de la investigación Titulada:

Plan Basado en nuevas prácticas de atención al Ciudadano (BPA) y mejorar el nivel de satisfacción de los Usuarios Externos de los Servicios de Registro Civil de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, Año 2018

que se presenta. Para alcanzar este objetivo se le ha seleccionado como experto (a) en la materia y necesito su valiosa opinión. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
- BA** : Bastante adecuado.
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

| Nº | Aspectos que deben ser evaluados | MA | BA | A | PA | NA |
|------------|--|----|----|---|----|----|
| I. | Redacción Científica | X | | | | |
| 1.1 | La redacción empleada es clara, precisas, concisa y debidamente organizada | X | | | | |
| 1.2 | Los términos utilizados son propios de la investigación científica | | X | | | |
| II. | Lógica de la Investigación | | | | | |
| 2.1 | Problema de Estudio | | | | | |
| 2.2.1 | Describe de forma clara y precisa la realidad problemática tratada | X | | | | |
| 2.2.2 | El problema se ha definido según estándares internacionales de la investigación científica | X | | | | |
| 2.2 | Objetivos de la Investigación | | | | | |
| 2.2.1 | Expresan con claridad la intencionalidad de la investigación | | X | | | |
| 2.2.2 | Guardan coherencia con el título, el problema, objeto campo de acción, supuestos y metodologías e instrumentos utilizados. | X | | | | |
| 2.3 | Previsiones metodológicas | | | | | |
| 2.3.1 | Se ha caracterizado la investigación según criterios | X | | | | |

| | | | | | | |
|------------|--|---|---|--|--|--|
| | pertinentes | | | | | |
| 2.3.2 | Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para los propósitos de la investigación | X | | | | |
| 2.3.3 | Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos | X | | | | |
| 2.3.4 | Los métodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios del tipo de la investigación planteada. | X | | | | |
| 2.4 | Fundamentación teórica y epistemológica | | | | | |
| 2.4.1 | Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al modelo. | | X | | | |
| 2.4.2 | Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas, sistematizadas en función de los objetivos de la investigación | X | | | | |
| 2.5 | Referencias | | | | | |
| 2.5.1 | Presenta las referencias pertinentes al tema y la correspondiente a la metodología a la investigación. | X | | | | |
| 2.6 | Anexos | | | | | |
| 2.6.1 | Los anexos presentados son consistentes y contienen los datos más relevantes de la investigación | X | | | | |
| III | Fundamentación y viabilidad del Modelo | | | | | |
| 3.1. | La fundamentación teórica y epistemológica del modelo guarda coherencia con el enfoque sistémico y la nueva ciencia. | | X | | | |
| 3.2. | El modelo es coherente, pertinente y trascendente. | X | | | | |
| 3.3. | El modelo es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones. | X | | | | |
| IV | Fundamentación y viabilidad de los Instrumentos | | | | | |
| 4.1. | La fundamentación teórica guarda relación con la <i>operacionalización de la variable a evaluar.</i> | X | | | | |
| 4.2. | Los instrumentos son coherentes a la operacionalización de variables. | | X | | | |
| 4.3. | Los instrumentos propuestos son factibles de aplicarse a otras organizaciones, grupos o instituciones de similares características de su población de estudio. | X | | | | |

Mucho le voy a agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

Validado por: *Alejandro Bringas Casas*
Especializado: *Magister en Administración de Empresas*
Categoría Docente:
Grado Académico Registrado en SUNEDU N.º *68*. Fecha de Registro.....
Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: *5 años*
Tiempo de Experiencia en Enseñanza de Investigación *3 años*
Cargo Actual: *Coordinador Administrativo y Recursos Educativos UGEL-CAYAMA*
Fecha: *Febrero 2012 a la actualidad*


DNI: *26735258*

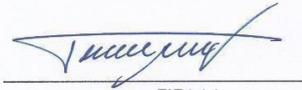
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.

| | | |
|--|--|---|
|  UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV | Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1 |
|--|--|---|

Yo Teodomiro Marín Vigo, identificado con DNI N° 41802764, egresado de la Escuela Profesional de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**Plan basado en buenas prácticas de atención al ciudadano (BPAC) y mejorar la satisfacción de los usuarios externos en los servicios de registro civil de la municipalidad provincial de Cajamarca, año 2018**", en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 41802764

FECHA: Cajamarca, 20 de Agosto del 2018

| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable del SGC | Aprobó | Vicerrectorado de Investigación |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|

Acta de aprobación de originalidad de tesis



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Alex Miguel Hernández Torres, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante, Br. Teodomiro Marín Vigo, titulada: PLAN BASADO EN BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (BPAC) Y MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN LOS SERVICIOS DE REGISTRO CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA”, constato que la misma tiene un índice de similitud de 25 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, agosto de 2018

Dr. Alex Miguel Hernández Torres
DNI: 26697122

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel km. 3.5.

PLAN BASADO EN BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (BPAC) Y MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN LOS SERVICIOS DE REGISTRO CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | biblio3.url.edu.gt Fuente de Internet | 2% |
| 2 | Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante | 1% |
| 3 | repositorio.uchile.cl Fuente de Internet | 1% |
| 4 | repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 5 | www.imarpe.pe Fuente de Internet | 1% |
| 6 | www.colombiadigital.net Fuente de Internet | 1% |
| 7 | Submitted to Universidad Jaime Bausate y Meza Trabajo del estudiante | 1% |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
E DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MARIN VIGO TEODOMIRO

INFORME TÍTULADO:

PLAN BASADO EN BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
(BPAC) Y MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS
EN LOS SERVICIOS DE REGISTRO CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE CAJAMARCA

PARA OPTAR EL GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 12/08/2018

NOTA O MENCIÓN: CATORCE (14)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN