



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Modelo de calidad de atención para mejorar la
satisfacción de los administrados en el área de Trámite
Documentario de la Municipalidad Provincial de
Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Montañez Gutierrez, Katherine Elizabeth

ASESOR:

Dr. Montenegro Camacho, Luis Arturo

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

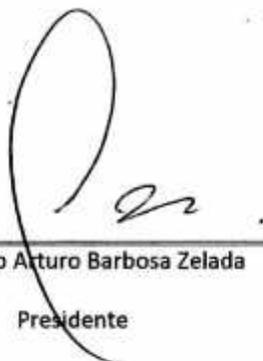
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

PERÚ

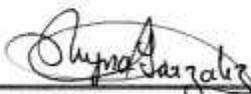
2018

PAGINA DEL JURADO



Mg. Pedro Arturo Barbosa Zelada

Presidente



Mg. Julissa Reyna González

Secretario



Dr. Luis Arturo Montenegro Camacho

Vocal

DEDICATORIA

*A mis padres por sentar en mí las bases de
responsabilidad en las cosas que emprendo.
A mi familia, en especial a mis primas, por
ser mi fortaleza, a pesar de la distancia.
A mis amigos, Liliana, Angélica, Iván y Joel,
por ser un apoyo constante en el día a día.
También a aquellas personas que de una y
otra forma siempre están orientándome para
ser mejor.*

Katherine

AGRADECIMIENTOS

A la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo y su plana docente por darme la oportunidad de concluir los estudios de maestría y contribuir a la solución de la problemática de mi comunidad, a través del presente estudio.

Al Dr. Luis Montenegro Camacho, por el esfuerzo y dedicación profesional que permitió encaminar el presente trabajo a lo largo del desarrollo del proyecto y ejecución de la tesis.

Al equipo de colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, por brindarme las facilidades para la culminación de este trabajo de investigación.

La autora.

DOCUMENTO NO REDACTADO EN ESTA NOTARIA

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

EL NOTARIO NO SE RESPONSABILIZA POR EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO ART. 109 DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 109

Yo, Montañez Gutierrez Katherine Elizabeth, egresada del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificada con DNI N° 71467451

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autora de la tesis titulada: **MODELO DE CALIDAD DE ATENCIÓN PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ADMINISTRADOS EN EL ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO.**
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, 14 de agosto de 2018



Kthymontañez



Firma:

Kthymontañez

Nombres y apellidos: Katherine Elizabeth Montañez Gutierrez

DNI: 71467451

CERTIFICO: QUE LA FIRMA QUE CORRESPONDE A *Katherine Elizabeth Montañez Gutierrez* IDENTIFICADO CON: *DNI 71467451* EL NOTARIO NO SE RESPONSABILIZA POR EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO, ART. 109 DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 109 CHICLAYO, **14 AGO 2018**



Antonio Vera Mendez NOTARIO DE CHICLAYO

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado evaluador:

De acuerdo a lo descrito en el reglamento para la elaboración y sustentación de tesis de maestría de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo, pongo en tela de juicio el presente trabajo de investigación titulado: Modelo de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

La presente investigación constituye un aporte a la sociedad, porque pretende, a partir de la escuela y según lo aprendido a lo largo del programa de maestría, crear un modelo que permita mejorar la atención que reciben los administrados de la institución en estudio, a través de recomendaciones y teorías propuestas, que pueden ser aplicadas por los actores involucrados que son los directivos y trabajadores de la municipalidad.

Desde luego, el presente estudio va a contribuir a mejorar la imagen de la comuna chiclayana, desde el punto de vista de la comunidad; todo ello, en cumplimiento de los procedimientos estipulados en el reglamento para elaboración y sustentación de tesis 2018, de nuestra universidad, y así poder optar al título de magíster en Gestión Pública.

Distinguidos integrantes del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

ÍNDICE

PÁGINA DE JURADO.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 Realidad problemática.....	14
1.2 Trabajos previos.....	17
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	20
1.4 Formulación del problema	35
1.5 Justificación del estudio.....	35
1.6 Hipótesis.....	36
1.7 Objetivos.....	37
II. METODOLOGÍA	
2.1 Diseño de investigación.....	38
2.2 Variables, operacionalización.....	39
2.3 Población, muestra	41
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	42
2.5 Método de análisis de datos.....	43
2.6 Aspectos éticos.....	44

III.	RESULTADOS.....	45
IV.	DISCUSIÓN.....	60
V.	CONCLUSIÓN.....	65
VI.	RECOMENDACIONES.....	66
VII.	REFERENCIAS.....	67
ANEXOS		
	Ficha técnica de instrumento.....	73
	Propuesta.....	75
	Constancia de validación.....	121
	Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	130
	Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	131

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	40
Tabla 2: Cuadro de documentos ingresados al Área de Trámite Documentario por mes....	41
Tabla 3: El personal del área de Trámite Documentario brinda una buena atención.....	45
Tabla 4: Los trabajadores le inspiran confianza.....	46
Tabla 5: ¿Considera que el personal de la municipalidad tiene el conocimiento para absolver consultas?.....	47
Tabla 6: Los horarios de atención son convenientes para usted.....	48
Tabla 7: ¿Lograron absolver sus dudas, cuando presentaba documentación?.....	49
Tabla 8: El personal se mostró servicial al brindarme atención.....	50
Tabla 9: El personal de la puerta y servicio de tickets le asesora sobre los trámites que tenía que realizar.....	51
Tabla 10: Considera que los trabajadores tienen iniciativa al ejecutar su trabajo.....	52
Tabla 11: Los ambientes de la municipalidad tienen buena infraestructura.....	53
Tabla 12: El mobiliario de espera es cómodo.....	54
Tabla 13: Que tan de acuerdo está con el tiempo de atención.....	55
Tabla 14: ¿Ha recibido una atención eficiente?.....	56
Tabla 15: Estuve satisfecho luego de mi visita.....	57
Tabla 16: La Municipalidad Provincial de Chiclayo tiene buena imagen entre la comunidad.....	58
Tabla 17: ¿Ha tenido algún inconveniente con el trámite de su documentación?.....	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: El personal del área de Trámite Documentario brinda una buena atención.....	45
Figura 2: Los trabajadores le inspiran confianza.....	46
Figura 3: ¿Considera que el personal de la municipalidad tiene el conocimiento para absolver consultas?.....	47
Figura 4: Los horarios de atención son convenientes para usted.....	48
Figura 5: ¿Lograron absolver sus dudas, cuando presentaba documentación?.....	49
Figura 6: El personal se mostró servicial al brindarme atención.....	50
Figura 7: El personal de la puerta y servicio de tickets le asesora sobre los trámites que tenía que realizar.....	51
Figura 8: Considera que los trabajadores tienen iniciativa al ejecutar su trabajo.....	52
Figura 9: Los ambientes de la municipalidad tienen buena infraestructura.....	53
Figura 10: El mobiliario de espera es cómodo.....	54
Figura 11: Que tan de acuerdo está con el tiempo de atención.....	55
Figura 12: ¿Ha recibido una atención eficiente?.....	56
Figura 13: Estuve satisfecho luego de mi visita.....	57
Figura 14: La Municipalidad Provincial de Chiclayo tiene buena imagen entre la comunidad.....	58
Figura 15: ¿Ha tenido algún inconveniente con el trámite de su documentación?.....	59

RESUMEN

La Municipalidad Provincial de Chiclayo, como la mayoría de instituciones públicas, atraviesa por una problemática vinculada con la calidad de la atención que brindan los servidores públicos, donde es común encontrar demora en la recepción de documentos, inexperiencia, lentitud, burocracia, y personal que carece de una cultura de buen trato, entre otros motivos; razones por las que se realizó este estudio, cuyo objetivo es presentar un Modelo de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los administrados del área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2018.

La presente investigación es de tipo descriptivo propositivo, la que fue puesta en contexto, a través de la revisión y contrastación de la problemática en cuanto a la satisfacción de los administrados que realizan trámites en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, mediante la aplicación de una encuesta a los usuarios.

Luego de que los datos obtenidos fueron analizados, se llegó a la conclusión de que las deficiencias en la atención, se evidencian en las dimensiones de tiempo de espera, infraestructura, mobiliario y aspectos subjetivos como la confianza que inspiran los trabajadores, y su eficiencia; procediendo luego a elaborar la propuesta y validarla mediante juicio de experto.

Palabras clave: Modelo de calidad, satisfacción, atención.

ABSTRACT

The Provincial Municipality of Chiclayo, like most public institutions, goes through a problem linked to the quality of care provided by public servants, where it is common to find the delay in receiving documents, inexperience, slowness, bureaucracy, and staff that lacks a culture of good treatment, among other reasons; reasons for which this study was carried out, whose objective is to present a Quality of Attention Model to improve the satisfaction of the administrators of the Documentary Processing area of the Provincial Municipality of Chiclayo, 2018.

The present investigation is of a descriptive, propositive type, which was put into context, through the review and comparison of the problem in terms of the satisfaction of the administrators who perform procedures in the Provincial Municipality of Chiclayo, through the application of a survey to the users.

After the data were analyzed, it was concluded that deficiencies in attention are evidenced in the dimensions of waiting time, infrastructure, furniture and subjective aspects such as the confidence that workers have and their efficiency; proceeding then to elaborate the proposal and validate it by expert judgment.

Keywords: Model of quality, satisfaction, attention.

I. INTRODUCCIÓN

Para toda institución ya sea pública o privada, son fundamentales sus administrados o usuarios, ya que ellos garantizan la continuidad del servicio que prestan; por ello se considera que estos escenarios, son propicios para promover la mejora continua. Por medio de la implementación de un modelo de calidad de atención, se podrá promover el desarrollo y mejora en cuanto a la competitividad, vigencia y buena imagen.

Sólo en la provincia de Chiclayo, habitan aproximadamente más de 600 mil ciudadanos, cuantiosa cantidad para una municipalidad. En esta institución pública, es común encontrar problemas relacionados con la calidad de la atención que brindan los colaboradores de la comuna, demora en la recepción de documentos, burocracia, y personal que carece de buen trato, razones por las que se realiza este estudio titulado: “Modelo de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los administrados del área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo”.

La investigación que presento, se ha dividido en cuatro capítulos:

En el capítulo I, abordo la realidad problemática de mi investigación, aterrizándola en un plan internacional, nacional y local, para luego realizar la formulación del problema expresado en una interrogante, seguido de la justificación, los antecedentes de estudio y los objetivos generales y específicos.

En el capítulo II, explico a detenimiento el marco teórico de mi estudio, organizando la información que brinda el sustento teórico y científico del estudio en función a las variables y concluye con la definición de términos básicos.

En el capítulo III, se aborda el marco metodológico, que comprende hipótesis, variables, tipo y diseño de estudio, seguido de población y muestra de estudio, métodos, técnicas e instrumentos de investigación y la forma como se van a procesar los datos.

En el capítulo IV, se describen los resultados de la investigación, producto de la aplicación del instrumento de trabajo de campo, el mismo que es presentado en tablas y figuras, para a partir de ello diseñar la propuesta consistente en el Modelo de calidad de atención. Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones, seguido de las referencias y anexos respectivos

1.1. Realidad Problemática

La realidad actual en nuestro país, nos lleva a evidenciar pocos avances en cuanto a un servicio público basado en la satisfacción de los administrados a quienes se les recibe a diario en los diferentes departamentos o áreas de una institución; esto, por factores diversos como la nula profesionalización de los colaboradores, hasta el uso de un concepto de administración pública desfasado, que se basa en sólo en superar las limitaciones de corto periodo, y no en la finalidad de la consulta.

A nivel internacional

Según Gadea (2000), se plantea la visión que los ciudadanos han dejado de ser administrados, para ser ciudadanos clientes, que tienen conocimiento de lo que aportan; y, en consecuencia, exigen calidad en la atención.

Siendo así, nos enfrentamos a una clase de ciudadanos empoderados, con una visión diferente de lo que significa el servicio; por lo que exigen información de calidad, que pueda satisfacerlos, y complemente el conocimiento previo que tienen.

Dada la importancia que tiene en la administración pública el servicio de atención al ciudadano, teniendo en cuenta que ésta dará solución a las necesidades de los ciudadanos, en América Latina, como lo refiere Valdés J., y Espina M. (2001), desde finales de la década de los 80 se vinieron construyendo políticas públicas que respondan a ello, según el enfoque de la Nueva Gestión Pública.

En otros países para conseguir un mejor nivel de gobernanza se requiere, en primer lugar, forjar gobiernos eficaces, que respondan a las necesidades de sus ciudadanos, que tome sus decisiones con base en evidencias a través de gobiernos fuertes y estratégicos, utilizando información estadística en la elaboración, implementación y evaluación de políticas. En este sentido naciones como Chile, Paraguay y Uruguay entre otros, dieron importantes saltos en los últimos años, lo mismo que Ecuador y Honduras, que han creado “ministerios de coordinación” responsables de armonizar estas políticas; así mismo resaltan cómo México ha invertido en su capacidad estadística, otorgando mayor autonomía al ente encargado del manejo estadístico de ese país.

En segundo lugar, se requiere promover gobiernos eficientes. Definido como aquel que disminuye los costos de los ciudadanos en sus interacciones con el sector público y brinda servicios de una determinada calidad a menor costo, a través de herramientas como el gobierno electrónico, la mejora de la calidad de las regulaciones y simplificar la burocracia administrativa. Es decir, generar un gobierno público técnicamente competente y fiscalmente sostenible, lo que representa uno de los mayores desafíos. En este aspecto se encuentran ejemplos de Chile, Ecuador, República Dominicana e incluso nuestro país, según un estudio del Banco Interamericano de Desarrollo.

Actualmente, nuestro país se encuentra viviendo la era de la globalización, al igual que el resto de las regiones, aunque estas en menor proporción. La tecnología sumada al talento y el desarrollo de habilidades y capacidades de los empleados, hace que las instituciones públicas tengan cada vez mejor establecidos sus requerimientos para proporcionar servicios de calidad y satisfacer a los clientes y administrados.

Aplicando este principio fundamental basado en la gestión de calidad de los procesos administrativos, hemos visto en el ámbito nacional, que nos enfrentamos a una problemática de destitución de altos cargos directivos que son reemplazados al no adoptar una filosofía de eficacia, tanto en el sector público como en el privado.

Desde México, el analista Córdoba (2010), ha señalado que los ciudadanos han cambiado respecto a sus dinámicas, hacen más cosa en el menor tiempo posible, sus vidas agitadas los han convertido en seres más conscientes en cuanto al valor del tiempo y por ende la generación de los malestares por exceder el permisible tiempo de espera al acceder a servicios, al margen de tratarse de entidades gubernamentales o privadas, es realmente preocupante, por ello a nadie le atrae permanecer en una ventanilla o sucursal en particular porque ahora “todos los clientes son reticentes a hacer filas o colas” sentenció.

Similares quejas se suelen presentar en algunas comunas, las manifestaciones surgen espontáneamente, a tal punto que generan replanteamientos necesarios respecto a los horarios de atención, por lo que se adquiere tecnología para ampliar su extensión pero no se consigue. La espera por usuarios lleva aproximadamente tiempos que se consideran como demoras, ello ocasionaba un malestar colectivo y así los ánimos no tardaron en exasperarse

cuando se les comunicó que cerrarían las puertas del servicio. Mediante Cabe Ley N° 10.236, se ha podido establecer en varios lugares que el máximo del tiempo de espera requiere medirse inclusive implementarse con sistemas electrónicos de cobros y pagos.

A nivel nacional

Para Aróstegui (2012), la calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y una obligación indispensable para una institución pública, como los gobiernos locales, los que tienen una responsabilidad compartida con los colaboradores públicos y la máxima autoridad edil, ya que toda institución pública tiene un compromiso con la comunidad de brindar servicios de calidad, dentro de los plazos establecidos. Por lo expuesto, es de suma importancia que se brinden servicios óptimos, satisfaciendo las expectativas de los administrados.

Uno de los sectores de la administración pública que ha demorado en ponerse acorde con la modernidad y en carrera de la calidad total en prestación de servicios, es indudablemente las municipalidades. Los servicios en general que se brindan en estas organizaciones dejan mucho que desear. Podría decirse que son muestra de la ineficiencia de los funcionarios que laboran, sumando a ello la estructura jerárquica que impera en la toma de decisiones.

A nivel local

En la Municipalidad Provincial de Chiclayo, el desempeño profesional y técnico es deficiente ya que muchos usuarios manifiestan que sus necesidades no son atendidas a tiempo como en los trámites documentarios, a pesar de que se cuenta con el Sistema de Gestión Documentaria (Sisgedo, 2016)

Se observa que muchos servidores públicos o trabajadores, no conocen sus funciones, o no están capacitados en el área que se desempeñan, ya que muchos son contratados a través de una inadecuada selección de personal; sin embargo, si las capacitaciones a este personal se dieran periódicamente, se podría modernizar el servicio.

Estamos ante una entidad pública que a pesar de albergar a “mucho personal administrativo”, no sabe prepararse para el futuro, conservándose como una entidad jerárquica y burocrática. La problemática se agudiza dado que los trabajadores han perdido su compromiso e identidad con su institución.

Por la coyuntura expuesta, es fundamental que se elabore un modelo de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los administrados, clave para que una institución pública mantenga su reputación y prestigio, asegurando confianza en la población que percibe este ambiente, y utilizando un sistema planificado y documentado.

1.2. Trabajos previos

En el contexto internacional, hemos encontrado los siguientes trabajos de investigación que pasaremos a describir a continuación:

En España, Gómez (2013) en su investigación para obtener el título de doctor, “Evaluación de la calidad de programas de servicios sociales” cuyas conclusiones permitieron los mecanismos considerados como no formales resultan los más empleados para tomar conocimiento del servicio. Los mecanismos más importantes son según el 35% entre vecinos y amigos, hasta un 28% por familiares. La causa principal respecto al cauce formal, con un 28% ocupan el tercer lugar los profesionales de diferentes servicios sociales, como principales motivos para requerir de teleasistencia se considera a la situación de soledad objetiva (cuenta con un 59,4%), respecto a alguna enfermedad propia (un 26%). Vivir se convierte en principal, siempre y cuando las mujeres, así como algunas otras personas tienen mínimos problemas de dependencia. Todos los objetivos se cumplieron con la recogida de datos.

Esto indica que la percepción y recomendación de un servicio, en este caso médico, resulta ser a través de mecanismos no formales como la referencia de amigos o vecinos, y no necesariamente por lo equipados tecnológicamente que puedan estar. Asimismo, se infiere que la buena reputación que se pueda tener, es gracias a la réplica por parte de los usuarios.

En Argentina, Enríquez (2014) en su tesis de maestría “Satisfacción del Cliente del Departamento de Recaudaciones y Cobranzas de la Municipalidad de Ensenada”, estudio no

experimental cuyas conclusiones revelaron que los distintos usuarios manifiestan su disposición, así como su voluntad hacia los trabajadores, ellos esperan ser ayudados y esperan beneficiarse del servicio en todas las dimensiones estudiadas. La capacidad de respuesta de cada individuo fue mucho mejor a lo esperado, tanto los niveles “Excelente” como “Muy Bueno” obtuvieron un 1,41, en el caso de la expectativa se ubicó con un 2,16, ello implicó como capacidad en su respuesta considerada como “Muy Bueno” así como “Bueno”. Las expectativas en conjunto fueron superadas al mínimo. Por tanto sus resultados calificaron como positivos y ello es muy importante debido a que se trata de un aspecto relevante, no obstante a lo hallado, debe mejorarse la inmediatez en cada una de las atenciones debido a que este obtuvo la calificación menor.

Siendo un servicio reiterativo donde los usuarios deben ir por obligación a cancelar sus deudas por concepto de arbitrios o impuestos, resulta fundamental la buena atención, para crear un clima de confianza, como idea a posicionarse en la mente de los clientes acerca de la buena administración de sus recursos.

En Chile, Rojas (2015) en su tesis de maestría “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”, estudio no experimental en cuyas conclusiones se reveló que la propuesta de modelo superó la validez así como la fiabilidad, de manera particular, se logró explicar la varianza en el caso del factor Satisfacción hasta un 82,4%, lo que sugiere que dicho modelo podría aplicarse a alguna muestra probabilística. El modelo no es perfecto aunque si perfectible, es suficiente aporte para la gestión de servicios municipales en la medición de percepción ciudadana que identifique aspectos incidentes en la satisfacción del servicio respecto a los usuarios, su fin es dirigir el gasto lo mejor posible, sobre todo si es escaso el presupuesto. El presente modelo es factible de ser usado por diferentes municipalidades. En cuanto al Factor Organizativo, se distanció hasta en 0,20 puntos de otros factores determinantes de la Satisfacción, tal es el caso del factor Espacios Físicos y factor Humano.

La correcta administración de recursos financieros, a pesar de un limitado presupuesto como sucede en muchas municipalidades, debe ser un eje fundamental al crear un modelo de satisfacción para que este sea perenne en el tiempo, y logre su sostenibilidad al pasar las gestiones venideras.

Mientras que, en el plano nacional, se pudieron encontrar los siguientes antecedentes:

En Huacho, Grados (2014) en su tesis de maestría “Plan de mejoramiento en la calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios del Departamento de Servicio Social del Hospital Regional Docente de Huacho. Año 2013”, cuyas conclusiones permitieron conocer que previo a la aplicación del Plan de mejoramiento, los aciertos en cuanto a la eficacia fue de 0.92%, indicativo de poco óptimo, aunque tras realizar los talleres la mejora ascendió hasta en un 14,61%. En el pre test, la aceptabilidad llegó al 2.84% por tanto no fue aceptable, luego de cada taller la mejora de eficacia se elevó hasta en un 20.69% posteriormente. Previo al Plan de mejoramiento, en cuanto a la equidad los aciertos no fueron óptimos (2.04%), luego con los talleres mejoró su eficacia hasta un 15.67%.

Esta tesis aborda una problemática latente en el sector salud, donde sólo se puede mejorar la calidad del servicio a través de la puesta en marcha de un plan, sumando la capacitación del personal, logrando resultados positivos y alentadores; sin embargo, se deja de lado la profesionalización de los servidores, ya que prevalece el buen trato que se le pueda dar.

Mientras que, en Ancash, Huaman (2015), en su tesis para obtener el grado de magíster en Gestión Pública, “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo 2015”, concluyó que hay una relación establecida directa y significativa entre calidad del servicio que se ofrece y la satisfacción de los usuarios que llegan a una institución pública como es una municipalidad.

Este trabajo de investigación llega a concluir también que la responsabilidad va ligada con los trabajadores de una institución quienes juegan un rol importante ya que son la imagen de una comuna, por lo que deben tener la capacidad de resolver problemas eficientemente.

En Cajamarca, el autor Cabanillas (2015), en su tesis para obtener el título profesional de licenciado en Administración, presentó “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”, como conclusiones determinó que la tecnología jugaba un rol importante ya que en este municipio, era obsoleta, así como los trabajadores no tenían motivación por realizar sus labores, lo que repercutía en la buena imagen que proyectaban a la comunidad.

La implementación de buzones de sugerencia o de quejas, así como convenios interinstitucionales, son factores a considerar cuando se carece de presupuesto institucional para implementar y mejorar el servicio que brinda una comuna provincial o distrital.

Por otro lado, **Atao (2015)**, en su investigación de licenciatura “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Subgerencia de Desarrollo Económico y Social, de la Municipalidad distrital de San Jerónimo-2015, puntualizó como conclusiones en su tesis que si existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

Teniendo como referencia las conclusiones abordadas en diferentes trabajos de investigación, la implementación de modelos o la creación de propuestas para mejorar la satisfacción del servicio que se brinda en una municipalidad, son aportes importantes que pueden mejorar la imagen de una institución.

1.3. Teorías relacionadas al tema

La presente investigación se fundamenta, en cuanto a la variable de calidad, en la teoría de la mejora continua, o también conocida como El Ciclo Deming, propuesta por Edwards Deming, quien en la década de los años 50, basado en los conceptos de diferentes autores de la época, pretende mejorar los productos, servicios e incluso los procesos de una organización o institución, a través de una actitud general, la que se configura en base a identificar los errores o áreas que se pueden incrementar, mejorar o son perfeccionables.

En el caso de la segunda variable, satisfacción, la tesis se sustenta en la teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow, pirámide de Maslow, o jerarquía de las necesidades humanas, la que describe y jerarquiza lo que necesita un ser humano, dividida en cinco niveles, los primeros cuatro que describen como necesidades de déficit, y el quinto como la necesidad de autorrealización.

1.3.1. Modelo de calidad de atención

1.3.1.1. Definición de calidad de atención

A criterio de Montgomery (1996), define la calidad como el grado al que llegan los productos que se ofertan con fines de satisfacer las necesidades de públicos específicos que los requiere. (p. 23)

Para Juran (1995), se define calidad como como una condición adecuada y disponible de algún servicio o producto para su respectivo uso, es la fuente de gratificación de clientes cuya consecuencia es la satisfacción. (p. 35)

Desde la perspectiva de Atienza, (2013), la calidad se define como el éxito deseado por toda institución, organización, inclusive empresa, consiste básicamente en una meta por alcanzarse ya que de ello dependerá el aumento de los ingresos. La calidad es un atributo reconocido por la preferencia, goza de confianza por parte de los clientes. La calidad es un criterio para escoger y consumir entre los productos y/o servicios, siempre y cuando satisfagan las expectativas existentes (p. 15)

Para Cruz (2009), toda calidad de atención resulta equivalente a las percepciones que tienen los clientes respecto a la correspondencia existente entre el desempeño del servicio mismo y las expectativas, considerándose estas como un cúmulo de elementos o nociones que se proyectan por lo venidero posible, desde el servicio se considera los atributos que le acompañan, la cual es finalmente

confrontada por las necesidades o las expectativas. Se asume toda calidad que algo accesible o factible de describirse, la calidad de atención debe reflejarse en el impacto que ha logrado causar en los clientes, por otro lado ha de considerarse la calidad potencial referida a aquella capaz de alcanzar el máximo nivel como prestación a partir de la gestión de sus oportunidades y fortalezas (p. 12).

A criterio de Sandhusen (2002) refiere que la calidad de atención constituye un nivel alcanzado por los servicios en cuanto a sus beneficios o satisfacciones logradas, siendo el servicio predispuesto previamente a la venta, se trata de un valor, es en esencia intangible por lo que resulta imposible tomarlo como propiedad, cabe precisar, que la intencionalidad del autor se traduce en entender que todo servicio no puede ser tomado aunque si consumido, por tanto puede ser aprovechado desde sus cualidades. Como calidad de atención se entiende una valoración por los atributos perceptibles y constituye el corolario por el cual se esmeraron los responsables de una organización.

La calidad de atención se gestiona mediante procesos basados en la planificación estratégica y que culminan en la venta como etapa final, quedando solo la corroboración de la misma en la valoración que nace de los clientes. Cabe precisar que cuando se trata de valorar un servicio, los entendidos afirman los clientes cuando catalogan no ven en el servicio solo aquello que “no funciona” que por lo general es constante, describen la calidad de cualquier servicio como un todo, sin separar sus partes o componentes, lo que realmente prevalece es una impresión en conjunto finalmente. La calidad de atención guarda correspondencia con las ideas del consumidor, todos los atributos con los que se tuvo contacto se encuentran en su percepción y cuando manifiesta su postura es precisamente en torno s dichas propiedades, por tanto, es sumamente rescatable el crucial rol respecto a las valoraciones desde los consumidores cuando se trata de la calidad de atención, dichos aportes suelen catalogarse como opiniones fundamentales de los receptores cuando se trata de un servicio.

Según, Zeithami y Bitner (2000) la calidad de atención a los clientes se define como un resultado conforme al reflejo de una imagen determinada en una organización pública o privada. La calidad se percibe ya que puede contener toda la amplitud de los atributos conforme lo tienen los productos y/o servicios. Toda calidad de atención, generalmente, se comporta como un atributo directamente accesible, por ello se genera una imagen que se proyecta de la entidad, todo cliente con ser meticuloso o disponer de una cuota de cálculo le permitirá conocer dicho proceso, este comprende claves conceptos como la imagen, el servicio, las expectativas y el consumo respecto a la imagen (p. 38).

1.3.1.2. Fundamentos de la calidad de atención

Deming, (1989) define calidad como un atributo accesible y por tanto observable, se asocia calidad con el nivel o grado de perfección con que se produjo un producto y/o servicio, es decir, el compromiso con el control para afinar la variabilidad en los procesos que conduzcan finalmente a cubrir la satisfacción de clientes. En la historia, el concepto como tal de calidad continuamente ha evolucionado conforme a las necesidades, así como a las características de los públicos sin dejar de lado a las organizaciones. Su razón radica en el pensamiento japonés de la calidad total por todo lo que brindan las organizaciones (p. 12).

Se trata de concebir la calidad como un proceso y resultado constante, como un ciclo, usualmente denominado ciclo Deming, basado en las cuatro etapas: Planificar, hacer, verificar y actuar, todas inmersas en la gestión de procesos para la mejora continua.

1.3.1.3. Criterios de calidad de atención desde los consumidores

Respecto a los criterios en torno a la calidad de atención, los clientes asumen su propia evaluación subjetiva desde aspectos definidos, conforme lo precisa Santesmases. (1999) veamos a continuación:

La fiabilidad es el criterio que se basa en la confianza para tomar en consideración la prestación de algún servicio. El cliente con fiabilidad asume por entero lo que una empresa proporciona como servicio tal y como anunció

La rapidez es el atributo en el que se reconoce la capacidad para la realización de acciones a partir del servicio dentro de los plazos aceptables para el cliente. Otro punto es la competencia, entendida como las posibilidades del más óptimo desempeño por parte del personal, lo que demuestra en la información así como toda la necesaria capacitación cuando se realiza el servicio.

La cortesía, propia del trato que se espera y se forma por recibir educación, un servicio con amabilidad al tratar así como el respeto en cada gesto con el cliente lo evidencian.

La credibilidad entendida como la práctica honesta de una organización cuyos resultados generan relaciones de confianza en cada palabra y en cada acto, de inicio a fin del servicio.

La seguridad equivale a considerar la ausencia de todo peligro, todo riesgo inclusive duda cuando se emplea un servicio o parte de él.

La accesibilidad implica el acercamiento oportuno entre el servicio y los beneficiarios, la accesibilidad supera los obstáculos para generar facilidad en el camino del consumidor dispuesto a la utilización del servicio cuando lo desee.

El acondicionamiento, conlleva a encontrar las condiciones óptimas e ideales en cada sección del servicio, contempla la ventilación, espacialidad y señalizaciones claramente a la vista, todas ellas garantizan las comodidades para los clientes.

La comunicación constituye la posibilidad de entendimientos respecto a los pedidos o solicitudes, es muy útil para responder a las quejas e interrogantes de los consumidores. En el servicio debe tomarse en cuenta el lenguaje necesario, mediante la comunicación se orienta su elección, se hace posible escuchar inclusive adaptarse a cualquiera de sus demandas. Es esencial para conocer y tratar a los consumidores.

La responsabilidad en el servicio implica el cumplimiento cabal de inicio a fin del consumo. Se demuestra la seriedad conforme todo lo anunciado o publicitado, todo ello se hace patente en el desempeño mismo, solo así se demuestra que desde la organización hay preocupación por asumir los deberes y cualquier problema en el transcurso con los clientes.

1.3.1.4. La calidad de atención como proceso

En cuanto al proceso de la calidad de atención, Anderson (2000) precisa que, como toda dinámica laboral debe entenderse en tanto un despliegue de esfuerzos simultáneos y concatenados emprendidos mediante una gestión, la misma que requiere ser consistente en identificación de productos y/o servicios, clientes, colaboradores, recursos etc. Comprende la interiorización y consolidación de expectativas y superación de errores o dificultades. Su carácter dinámico requiere continuidad así como constantemente hay expectativas La organización se agenda en la interacción oportuna con las partes involucradas (los clientes, los colaboradores, los proveedores, los directivos, los propietarios, los socios y toda la sociedad. La organización planifica y ejecuta actividades para primero averiguar sobre las necesidades de los consumidores y potenciales consumidores, de ese modo será más fácil satisfacerles en forma más continuada.

Implica actividades para interiorizar las demandas a partir de los deseos y expectativas para hacerlos parte de la organización, no ha de bastar con solo entenderlos, de otra manera no se podrá cumplir y eventualmente competir. La satisfacción parte de las concretas necesidades y la organización ha de prepararse con las necesarias mejoras para satisfacerlas. Luego viene la superación continua, la organización al cumplir con todas las expectativas de los beneficiarios requiere adaptarse continuamente a las nuevas necesidades (p, 45).

Como se ve claramente, en todo proceso hay una necesidad de los servicios por transitar bajo una secuencia de etapas o fases, distinguiéndose la dependencia de una hacia la siguiente. Se trata de un verdadero ciclo particular y dinámico, no confundir con lo rutinario, sus operaciones cíclicas se retroalimentan tras cada fase redundando en su mejora propia.

1.3.1.5. Cálculo de la calidad de atención

Aunque la calidad resulta un atributo subjetivo, muchos especialistas consideran viable y accesible su estudio en términos cuantificables.

Horovitz, (2010) afirma que en la actualidad, la exigencia de los clientes ha convertido de manera especial la exploración de datos reales y concretos, en ese sentido, existen evaluaciones centradas en ello, cabe resaltar que su aplicación es constante y profunda. La calidad de todo servicio es más que opiniones o palabras, lo verdadero es centrarse en abordar las razones, las preferencias al detalle, el intercambio de juicios íntegros, se trata de lograr una conjunta impresión sobre lo que realmente acontece en la calidad de atención, no obstante, se trata de un atributo muy cualitativo. Recurrir a la métrica ha resultado factible para las adecuaciones con tal de desarrollar mediciones que establezcan la relación entre las percepciones por cada atributo en algún bien y/o servicio y lo que de este se espera. Las valoraciones de los clientes si puede

escucharse, cuando se formulan adecuadamente interrogantes en forma técnica para evitar sesgos, improvisaciones o posibilidades de dissociar algunos de sus elementos porque puede desglosarse detalles aunque luego importa la percepción en conjunto. Lo importante es atender todas las valoraciones por parte de quienes son clientes o consumidores. (p. 69).

Para Ornelas, Montelongo y Nájera (2010) las mediciones en torno a la calidad de la atención son sumamente factibles, de ese modo se estudia también la satisfacción sin perder de vista la calidad como tal de algún servicio. Los especialistas se esmeran día a día en diseños o modelos multidimensionales para poder cuantificar la calidad de atención, las propuestas operan explorando las respuestas que luego se contrastan con las expectativas en clientes. (p. 1)

Por tanto, la calidad de atención es calculada o medible, su cuantificación es cómoda en aspectos determinados, conforme a objetivos que se persiguen y dimensiones contempladas.

1.3.1.6. Valor de la calidad de atención

Según Castro, Niotti y Quiñones (2010), explorar la calidad de atención implica una valoración a fondo por lo que se desea a corto, mediano o largo plazo para una entidad. Involucrarse a fondo con la calidad de atención es reflexionar respecto a lo que ha ocurrido, lo que pasa y lo que puede ocurrir con una organización. Establecer la relación vendedor – consumidor es asumir seriamente el futuro de una marca o entidad. Descuidar la calidad de atención, implica desvalorizar la razón de ser de una organización y condenarse a quedar rezagada en la sociedad. Hay quienes consideran pertinente aplicar rigurosidad y dejar la calidad en manos de la auditoría, hay tanta preocupación por dicho tema que no basta con dejar a disposición algunos medios o recursos, por el contrario, debe irse más allá si es que hay pretensiones altas.

De lo manifestado anteriormente, se desprende lecciones muy importantes, velar por la real calidad de atención equivale a preocuparse por la organización misma, por su futuro, en caso contrario, su descuido es la posible incertidumbre (sino fatalidad) del porvenir de una marca.

1.3.1.7. Dimensiones de la calidad de atención

La calidad no puede improvisarse, sigue un proceso, al gestarse se le concibe luego diseña y finalmente aplica, las mejores experiencias lo han demostrado. La calidad no puede quedar en manos de la casualidad, por ello es necesario su análisis conforme a las siguientes dimensiones:

a. Planificación

Es la etapa inicial que comprende el punto de partida a la gestión de la calidad. Según Gallardo (s.f.) la planificación es un proceso formal y reflexivo que considera previsiones y revisiones racionales para que una organización avance, todo lo planificado debe posteriormente comunicarse a los miembros de la institución. La esencia de planificar es la de brindar dirección para evitar posibles incertidumbres. Considera como indicadores a los: Elementos mínimos para la implementación del modelo de atención

b. Operatividad

Es la puesta en ejecución de lo que anteriormente se ha planificado. García (2015), lo define como una fase sistemática encargada de plasmar y concretar los logros y la excelencia en el trabajo de campo mismo. Es la implementación que reta y pone en juego todas las capacidades organizacionales. Como indicadores tiene a las actividades propuestas son suficientes para el modelo y la viabilidad para la aplicación del modelo. (párr. 3)

c. Teórico

Se trata de la pertinencia con las teorías que fundamentan el modelo de calidad de atención:

Para Puello (2011), conviene aplicar el ciclo de la mejora continua correspondiente y afamado proceso DEMING concebido por Walter A. Shewhart, su coherencia es vigente como una estrategia hacia la mejora continua en busca de la calidad en cuatro etapas a modo de círculo progresivo en sencillos pasos que son: Planear, hacer, verificar y actuar. (p. 21)

1.3.2. Satisfacción

1.3.2.1. Definición de satisfacción

Para el especialista Kotler (1989), la satisfacción se remite a un estado anímico determinado correspondiente a alguna persona luego de haber contrastado cuidadosamente el rendimiento finalmente percibido por algún bien o algún servicio con las iniciales expectativas. La satisfacción corresponde a un indicador referencial al que aspira conocer toda organización. Son muchos los especialistas en el campo de la mercadotecnia que sostienen, a partir de la satisfacción, que resulta muy sencillo y cómodo volver a realizar una nueva venta a un habitual cliente antes que conseguir uno nuevo. (p. 54)

A criterio de Zeithmal y Bitner (2000), la satisfacción es un logro calculado intencionalmente en los usuarios, por ello se define como un resultado considerando la accesibilidad real cuando se ha accedido al producto y/o servicio, se requiere de premisas de trabajo que atiendan con una mínima calidad, generalmente, es elemental tener elementos aprobados, por ello debe evidenciarse esfuerzos por presentar en forma atractiva su presentación, diseño, inmobiliario, personal, etc. (p.76),

Pérez (2006), define la satisfacción desde la perspectiva del usuario, según):

[...] La satisfacción se define como un atributo en el cliente respecto a una organización lo que se traduce en el aseguramiento de una calidad en juego o disputa, la satisfacción podría calificarse como mala o buena conforme se haya dado el servicio. La satisfacción es el logro que avala la superación o es la descalificación debido al descuido, siempre considerando las expectativas que pertenecen al dominio de todos los clientes. (p.32)

Gosso, (2008) concibe teóricamente la satisfacción desde el usuario como premisa, en ese sentido:

[...] Es un estado de la psique, anímico específicamente, se trata del resultado tras comparar las expectativas existentes en cualquier cliente. La satisfacción se liga estrechamente al servicio que se ofrece por una determinada institución. Eventualmente, algunos de los resultados podrían ser calificados como neutrales, ello equivale a una incertidumbre, aunque lo cierto es que no se logró un rendimiento positivo, ello ha ocasionado eventualmente que la institución reconsidere sus actividades, ya que no se logró el esperado valor en torno al éxito. (p.25)

1.3.2.2. Fundamentos de la satisfacción

La satisfacción es un estado psicológico, cuando su búsqueda es pensada y planificada, se torna en un objetivo a cumplir como parte de los fines de las instituciones, Quintero (s.f.) sostiene que la vigencia de la “Teoría de las necesidades de Maslow” se corresponde con ese tipo de satisfacciones, es decir, la que se espera desde las instituciones tanto públicas como privadas, se le conoce también como “Teoría de la Motivación Humana”, su autoría corresponde a Abraham Maslow, este psicólogo asume diversos niveles de la satisfacción que van desde los más elementales o básicos hasta los más exigentes por la voluntad misma. Las necesidades según Maslow son: Las necesidades fisiológicas (tienen origen biológico

y buscan la supervivencia), las necesidades de seguridad (pretenden consagrar el orden familiar, la protección laboral y la estabilidad económica, etc.), las necesidades de afecto, amor y pertenencia (equilibrio en la afiliación a algún grupo social), las necesidades de estima (búsqueda del reconocimiento, los logros particulares, el respeto propio, la fama, los reconocimientos, la reputación, dignidad, etc.) y las necesidades de auto-realización (desarrollo del potencial con la música, las artes, los estudios, etc.) (p. 3).

1.3.2.3. La satisfacción y las organizaciones

Ferrell y Hartline (2006) definen la satisfacción como un dato elemental y muy concreto:

[...] Constituye un concepto fundamental para la comprensión y atención hacia un cliente si hay un compromiso por contar con ellos de parte nuestra. Los clientes considerados satisfechos mantienen una concentración espontánea hacia una marca o empresa. Existen muchas posibilidades para ganar clientes muy leales precisamente gracias al grado o nivel de satisfacción que se alcanza. (p.84)

Para Lamb y Hair (2006), la satisfacción es un producto complejo ya que:

[...] Una satisfacción propia de cualquier cliente se corresponde con el éxito de una organización, en ello es crucial las evaluaciones para constatar cómo va un determinado servicio con respecto a su consumo, de esa forma se cuenta con datos para constatar si se ha cumplido con todas las expectativas así como necesidades, el resultado negativo obviamente es la insatisfacción. Poder generar satisfacción en los clientes ha de resultar fundamental si es que se quiere lograr mayor captación de nuevos clientes. Corresponde a la alta dirección involucrarse con la satisfacción real de sus clientes, lo que redundará en un serio compromiso con los empleados, este

último aspecto es básico si es que en verdad se persigue en serio clientes satisfechos.
(p.71)

A criterio de Domínguez (2006), define la satisfacción como aquella sensación en los usuarios o clientes como el elemental factor crucial para la vigencia de una organización, lo que garantiza una aprobatoria continuidad a futuro. Los usuarios valen como capital humano, por ello es muy serio brindar accesibilidad a un servicio y/o producto porque de ello depende su destino. (p.76)

1.3.2.4. Beneficios de la satisfacción

Desde la perspectiva de Thompson (2006, p. 2.) la satisfacción tiene efectos que pueden considerarse como beneficios para las organizaciones, siempre y cuando estas se tracen o propongan con suma seriedad lograr la satisfacción en sus beneficiarios o clientes, los beneficios existentes se enmarcan en una ordenada clasificación que se puede resumir en tres concretos tipos de beneficios, en cada uno se refuerza la idea respecto a la sabia importancia de lo que se concibe como una satisfacción concreta:

Como clientes satisfechos, generalmente, la tendencia es volver a tenerlos. La organización recibe como preciado beneficio tener su propia satisfacción, ello comprueba la lealtad por parte de los consumidores o beneficiados, todo el provecho se logra extender a las posibilidades de ampliar los servicios presentes.

Solo los clientes que no dudan en estar satisfechos, comunican sus experiencias más positivas a otras personas, testimonian sobre lo vivido cuando adquirieron el servicio. Desde esa perspectiva, las organizaciones se benefician porque obtienen una difusión automática además de gratuita en la localidad, específicamente con sus cercanas amistades, sus propios familiares, etc.

1.3.2.5. Importancia de la satisfacción

Sprinkle y Maines (2010) refieren que la satisfacción es buscada constantemente por muchas organizaciones, lo que plantea una seria aspiración para incorporar políticas organizacionales como por ejemplo el compromiso con la Responsabilidad Social en su quehacer cotidiano. De lo anterior, se deduce que las organizaciones orientan su participación al involucramiento con la sociedad, la finalidad es soslayar la negativa opinión pública, así como la deficiente publicidad que pudiese perjudicar.

Sciarroni (s.f.) afirma que las organizaciones pretenden el conocimiento de las opiniones de sus clientes, ello permite con posterioridad el establecimiento de acciones orientadas a la mejora que requiere la organización. Los datos que deben recopilarse están en función de dos conceptos claves: uno es el valor percibido en comparación de las expectativas logrando de ese modo obtener el valioso grado de satisfacción. Además de establecer dichos conceptos en cifras, es muy importante una coherente interrelación pues, muchas veces se ha dado cuenta de que una disminución en los niveles de satisfacción de clientes no concuerda siempre con la disminución respecto a la calidad de los servicios o productos, ocurre que lo real pudo deberse a otra situación (aumento de las expectativas de clientes en función a las actividades del marketing), (párr. 4).

Por su parte Rey (2000) afirma que la satisfacción es muy imprescindible por sus posibles usos en el sentido de buscar mejoras. La satisfacción es un consistente punto de inicio para conducirse hacia la eficacia en cualquier gestión, dicha práctica está considerada por su generalizado uso y en ello coinciden muchos especialistas y empresarios. La lógica en todo ello es muy simple, de contar con datos sobre la satisfacción de los

clientes, resulta más probable implementar un sistema o registro de información operativo y disponible para cuando se requiera. El uso dependerá solo de la iniciativa y de los objetivos de una institución (p. 145).

La satisfacción más que un estado psicológico en cada individuo reviste una valía y esta forma parte de la esencia del progreso y el éxito. La satisfacción se comprende como una condición de cercanía o lejanía respecto a un sujeto con una organización, aunque también comprende una esfera que la trasciende, se trata de un ámbito social.

1.3.2.6. Los tipos de usuarios

De acuerdo a Bernal (2014), es importante abordar la satisfacción reconociendo toda la atención hacia el cliente, el valor que tiene por su demanda y consumo ha podido sistematizar los siguientes tipos de usuario:

a. Usuarios internos

Se define como usuario o cliente interno a la persona que busca satisfacer sus necesidades de tipo personal, las que pueden ser: de autoestima, de crecimiento, de seguridad, sociales, de autorrealización profesional, deportiva, etc. tal como lo han sistematizado o clasificado múltiples autores. Los usuarios internos son aquellos ciudadanos de a pie que toman decisiones en torno a sus opciones de mercado (eligen sus productos y/o servicios, eligen a sus candidatos y descartan otros), las posibilidades de elección están en función a la satisfacción de las necesidades que considere como propias.

b. Usuarios externos

Se le denomina como tal al consumidor u organización con potencialidad para realizar compras, inclusive contratos respecto a productos y/o servicios, son considerados como la fuente de ingresos, por ende se trata de los ingresos económicos, además comprende el factor fundamental del desarrollo y avance organizacional así como para sus empleados. Como clientes externos, también se consideran aquí a eventuales clientes intermedios con necesidades por ser atendidas, tal es el caso de distribuidores mayoristas, proveedores, etc.
(p. 3)

1.4 Formulación del problema

¿De qué manera un modelo de calidad de atención mejorará la satisfacción de los administrados del área de Tramite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 2018?

1.5 Justificación del estudio

Justificación legal

El presente trabajo de investigación cumple con las normas que exige la Universidad César Vallejo y lo que contempla la Ley Universitaria en relación a los grados académicos y a la obtención del título profesional por modalidad de sistema de tesis

Además, en el Reglamento de Educación Básica Regular (D.S N° 013-2004-ed) se puede apreciar en varios artículos que se otorga gran importancia a las estrategias o propuestas de un determinado plan en el proceso educativo, por lo tanto este trabajo de investigación contribuye al fortalecimiento y cumplimiento de la ley general.

Justificación Teórica Científica

El presente proyecto de investigación es importante porque al realizar un modelo de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los administrados en una municipalidad, implica analizar y conocer los factores determinantes por los que la satisfacción de los usuarios no llega a ser completa, así como las limitaciones y problemas internos que surgen en el personal y entorno de la comuna chiclayana.

Las implicancias metodológicas del presente estudio se respaldan en la utilidad que tendrá la propuesta para las autoridades, funcionarios y/o servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, permitiéndoles identificar los factores principales que limitan una buena atención con calidad, que da como resultado la satisfacción de los usuarios a fin de mejorar la imagen que se proyecta en la comunidad, y mejorar la confianza entre estado-ciudadano.

Justificación Práctica

La presente investigación servirá a otros gobiernos regionales y locales de la región Lambayeque y a nivel nacional realizar comparaciones sobre los factores expuestas en el presente estudio que limitan la calidad de atención para a fin de mejorar la satisfacción de los administrados, en sus entidades.

1.6 Hipótesis

La aplicación adecuada de un modelo de calidad de atención, mejorará la satisfacción de los administrados del área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 2018.

1.7 Objetivos:

1.7.1 Objetivo General

Proponer un modelo de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los administrados del área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

1.7.2 Objetivos Específicos

Identificar el nivel de satisfacción de los administrados del área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Diseñar un modelo de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los administrados del área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Validar un modelo de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los administrados del área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

II. MÉTODO

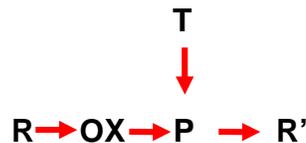
2.1 Diseño de Investigación

Para Hernández (2010), el diseño de la presente investigación constituye un aspecto fundamental necesario de todo proceso científico; por ello adopta la clasificación de Dankhe (1986), quien clasifica los tipos de investigación en: exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos.

El presente trabajo de investigación, por su finalidad, como lo explica Zarabia (2013), es de tipo descriptivo, adicionando una propuesta, pues explica la realidad de la satisfacción de los administrados del área de Trámite Documentario en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, para luego, a partir del diagnóstico, elaborar un Modelo de calidad de atención.

Asimismo, por su naturaleza, es una investigación cuantitativa, porque es de tipo sustantiva y tiene como dificultad teórica, y se encamina a la caracterización de la realidad como expresa Sánchez y Reyes (2000).

En concordancia con el tipo de estudio, el diseño para la presente investigación queda esquematizado de la siguiente manera:



Donde:

R: Realidad observada. Realidad actual de la calidad de atención a los administrados del área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

OX: Análisis de la realidad. Diagnóstico de la problemática respecto al nivel de satisfacción de los administrados del área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

P: Propuesta. Propuesta de un Modelo de calidad de atención

T: Teoría que fundamenta la propuesta.

R': Realidad que se espera alcanzar. Mejorar la calidad de atención de los administrados del área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

2.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Modelo de calidad de atención

Variable 2: Satisfacción.

2.2.1 Definición conceptual

Modelo de calidad de atención: Descripción simplificada para adoptar como un modelo de referencia para la organización y gestión con un enfoque y marco de referencia objetivo con las líneas de mejora continua que servirá como referente y guía en los procesos permanentes de mejora de la atención que se ofrece.

Satisfacción: complacencia del usuario, relacionado con la experiencia vivida al recibir el servicio solicitado.

2.2.2 Definición operacional.

Modelo de calidad de atención: Herramienta de gestión que involucra un conjunto de actividades relacionadas con la planificación, fundamento teórico y la dimensión operativa que conlleve a mejorar la satisfacción de los administrados del área de Trámite Documentario en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Satisfacción: Es lo que se pretende analizar de acuerdo realidad actual en la Municipalidad Provincial de Chiclayo a través de la aplicación de un cuestionario a la muestra de estudio, para identificar los factores influyentes en la satisfacción de los involucrados.

2.2.3 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Nº1 MODELO DE CALIDAD DE ATENCIÓN	Comunicación	Atención	1 - 15	Encuesta	Cuestionario
	Fiabilidad	Confianza	2 - 3 - 5		
	Accesibilidad	Facilidades en horarios	4		
	Cortesía	Servicial	6 - 7 - 8		
	Acondicionamiento	Infraestructura	9 - 10		
Nº2 SATISFACCIÓN	Usuarios internos	Tiempo de respuesta	11		
		Eficiencia	12 - 13		
		Imagen que se proyecta	14		

2.3 Población y Muestra

Población

Para la presente investigación, se ha considerado aplicar un cuestionario a los administrados que llegan al área de Trámite Documentario, de la Subgerencia de Secretaría General de la Municipalidad Provincial de Chiclayo; que, según la media aplicada en el primer trimestre del 2018, es de 2 672, como lo indica el autor Caballero (2011).

Tabla 2

Cuadro de documentos ingresados al Área de Trámite Documentario por mes

MESES	ADMINISTRADOS
Enero	2 690
Febrero	2 502
Marzo	2 823
MEDIA	2 672

Muestra

La muestra se determinó mediante la fórmula tamaño de muestra para estimar proporciones y cuyo valor de probabilidad de éxito es el mismo para la probabilidad de fracaso (tamaño de muestra máximo).

La muestra se calculó con la siguiente fórmula utilizada para una población finita:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{(N-1) E^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Donde:

n = Tamaño de la Muestra

z = Coeficiente de Confianza 1.96² (si la seguridad es del 95%)

p = Proporción Poblacional de éxito (0.5)

q = Probabilidad de Ocurrencia sin éxito (resultado 1-0.5 = 0.5)

N = Tamaño de la población = 2 672

e = Error permitido

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 2\ 672}{(2\ 672 - 1) (0,05)^2 + (1,96)^2 (0,5) (0,5)} = 336$$

Utilizando un nivel de confianza de 95% y un error de estimación de 5% para una población de 2 672, se obtuvo 336 administrados, quienes se seleccionaron mediante un muestreo probabilístico de manera aleatoria debido a que todos tienen la misma probabilidad de ser elegidos.

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

En el presente estudio se hizo necesaria la aplicación de las siguiente técnica e instrumento de investigación:

Técnica: encuesta

Díaz (2018), señala que la encuesta es una técnica de investigación que consiste en la interrogación verbal o escrita que se realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación.

Instrumento: cuestionario

García (2014), define cuestionario como el conjunto de preguntas, preparadas cuidadosamente y sistemáticamente, hacia aspectos y hechos que importan en una investigación, o evaluación. En base a ello, se ha diseñado y aplicado un cuestionario a los

administrados del área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. El instrumento constó de 15 ítems, su administración fue individual, de un aproximadamente de 10 minutos, aplicado a la muestra de los administrados que llegaron al área durante el mes de junio.

Validez y confiabilidad

El instrumento tendrá una validez de contenido, mediante tres jueces expertos, asimismo se determinó la validez del constructo aplicando el análisis Correlacional ítem – total y para la confiabilidad, se utilizó la prueba de consistencia interna alfa de Cronbach, en una muestra piloto de 20 administrados de la comuna provincial, se determinó que el instrumento tiene confiabilidad alta, con un ,986

2.4 Métodos de análisis de datos

Para procesar datos

Para procesar la información se tomó como ayuda el software SPSS versión 2 con la finalidad de realizar el análisis estadístico en el desarrollo del trabajo de investigación. Estos resultados fueron presentados mediante tablas de acuerdo al Manual de Estilo APA (2016).

Para determinar confiabilidad se hizo uso de la prueba del coeficiente alfa de Cronbach.

Análisis documental

Se recogió información de diferentes autores; así como documentos de gestión proporcionados por la Municipalidad Provincial de Chiclayo; a fin de llegar a concluir la presente investigación.

2.5 Aspectos éticos

Se respetará la confidencialidad de los datos obtenidos, informando a los funcionarios y/o directivos el propósito del estudio y su aceptación de manifiesto mediante la firma del documento de Consentimiento Informado.

El estudio cumplirá con los requerimientos de rigor científico con respecto a la validez y confiabilidad del instrumento; la validez se refleja en la interpretación concreta de los resultados y la confiabilidad permite la posibilidad de replicar el estudio empleando los mismos métodos y estrategias de recolección de datos.

III. RESULTADOS

Considerando el objetivo de identificar el nivel de satisfacción de los administrados en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, en la presente investigación, se iniciará presentando los resultados siguientes:

Tabla 3

El personal del área de Trámite Documentario brinda una buena atención.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	66	19,6
Totalmente de acuerdo	84	25,0
De acuerdo	186	55,4
Total	336	100,0

Fuente: Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

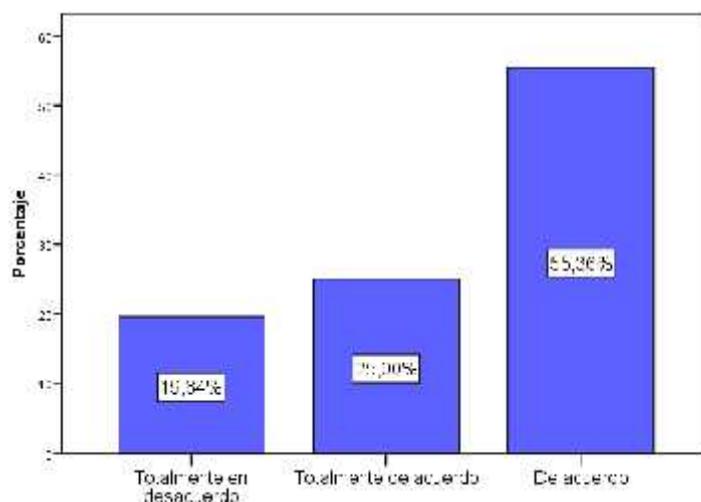


Figura 1

El personal del área de Trámite Documentario brinda una buena atención.

Fuente: Tabla 3

Del total de resultados, un 20% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo respecto en que se brinde una buena atención por el personal del área de Trámite Documentario, un 25% estuvo totalmente de acuerdo y un 55% de acuerdo.

Tabla 4

Los trabajadores le inspiran confianza

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	168	50,0
Totalmente de acuerdo	45	13,4
De acuerdo	123	36,6
Total	336	100,0

Fuente: Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

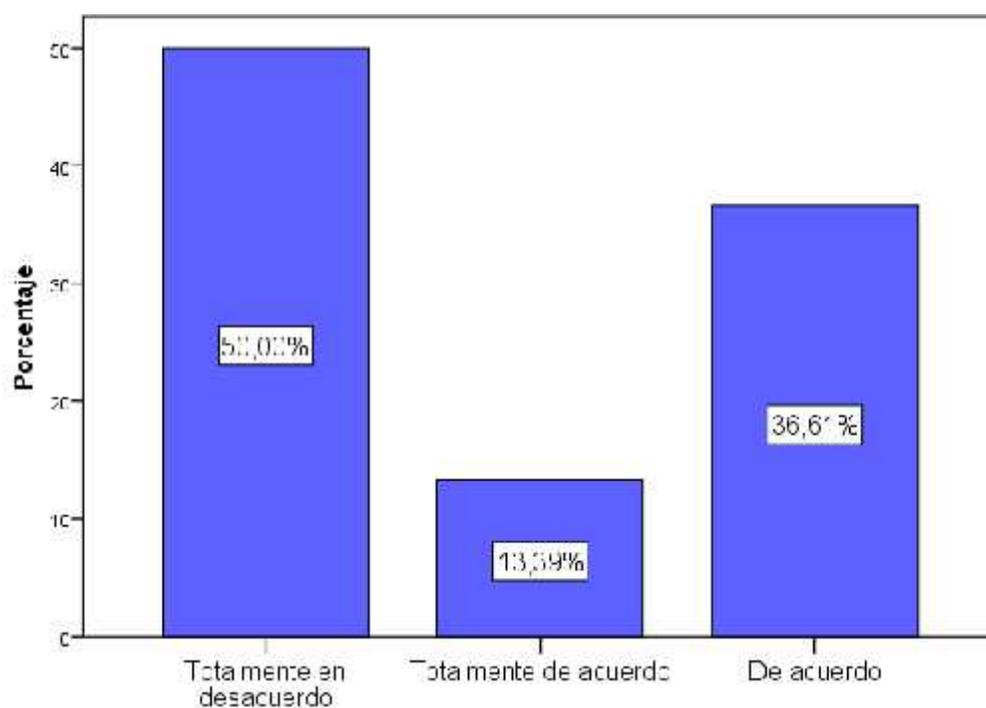


Figura 2

Los trabajadores le inspiran confianza

Fuente: Tabla 4

Del total de resultados, un 50% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo respecto en que los trabajadores inspiren confianza, un 13% estuvo totalmente de acuerdo y un 37% simplemente de acuerdo.

Tabla 5

¿Considera que el personal de la municipalidad tiene el conocimiento para absolver consultas?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	156	46,4
Totalmente de acuerdo	42	12,5
De acuerdo	138	41,1
Total	336	100,0

Fuente: Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

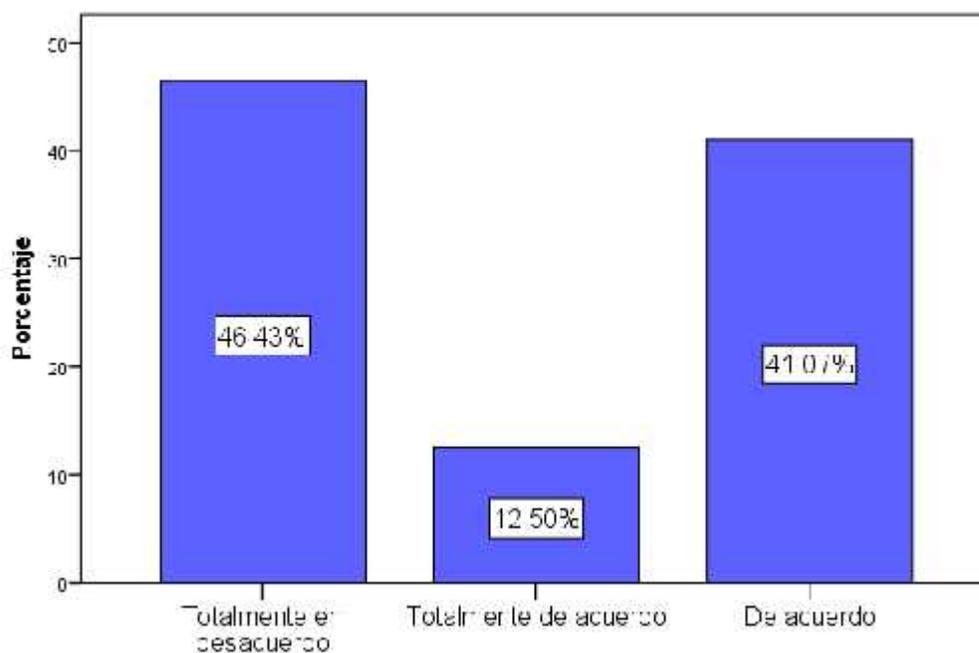


Figura 3

¿Considera que el personal de la municipalidad tiene el conocimiento para absolver consultas?

Fuente: Tabla 5

Del total de resultados, un 46% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo en que el personal de la municipalidad tiene el conocimiento para absolver consultas, un 13% estuvo totalmente de acuerdo y un 41% simplemente de acuerdo.

Tabla6

Los horarios de atención son convenientes para usted

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	179	53,3
Totalmente de acuerdo	49	14,6
De acuerdo	108	32,1
Total	336	100,0

Fuente: Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

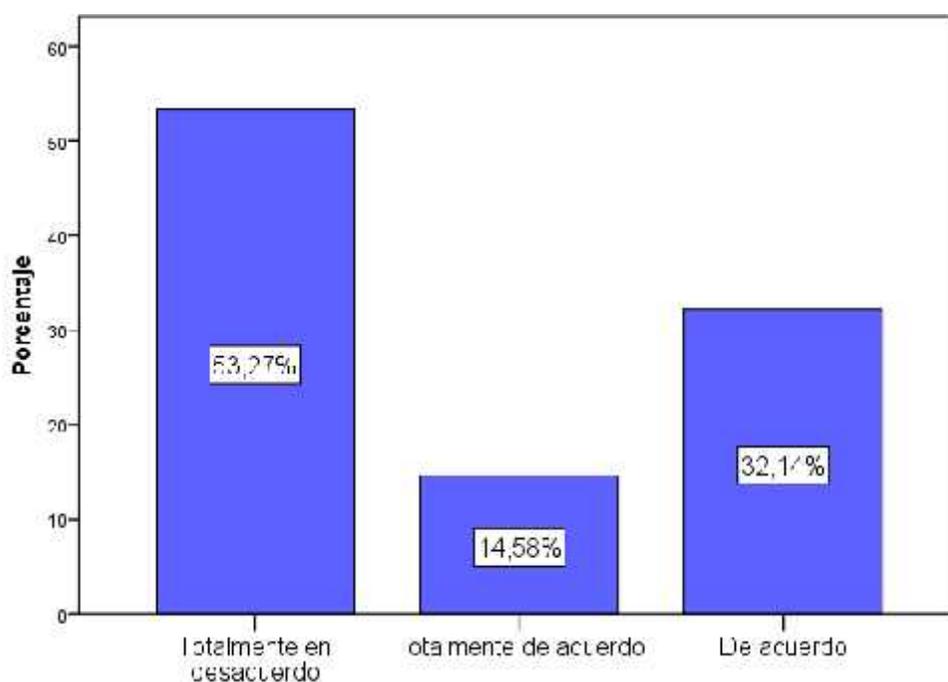


Figura 4

Los horarios de atención son convenientes para usted

Fuente: Tabla 6

Del total de resultados, un 53% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo en que horarios de atención sean convenientes para ellos, un 15% estuvo totalmente de acuerdo y un 32% simplemente de acuerdo.

Tabla 7

¿Lograron absolver sus dudas, cuando presentaba documentación?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	176	52,4
Totalmente de acuerdo	43	12,8
De acuerdo	117	34,8
Total	336	100,0

Fuente: Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

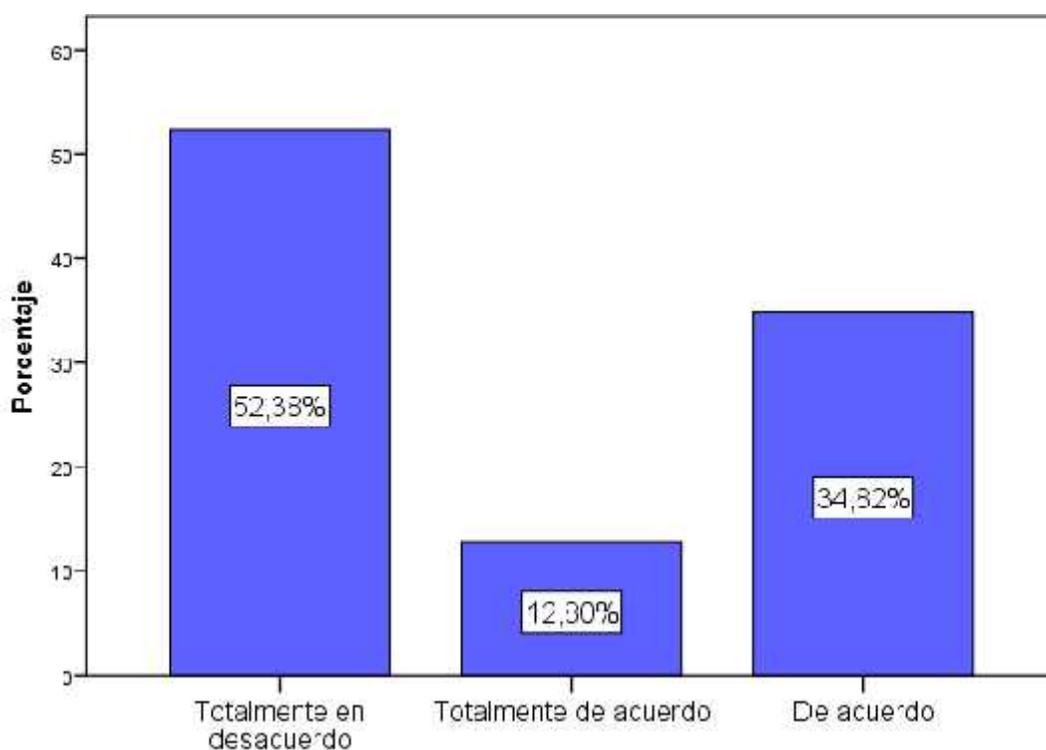


Figura 5

¿Lograron absolver sus dudas, cuando presentaba documentación?

Fuente: Tabla 7

Del total de resultados, un 52% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo en que se lograra absolver dudas cuando presentaban documentación, un 13% estuvo totalmente de acuerdo y un 35% simplemente de acuerdo.

Tabla 8

El personal se mostró servicial al brindarme atención

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	151	44,9
Totalmente de acuerdo	49	14,6
De acuerdo	136	40,5
Total	336	100,0

Fuente: Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

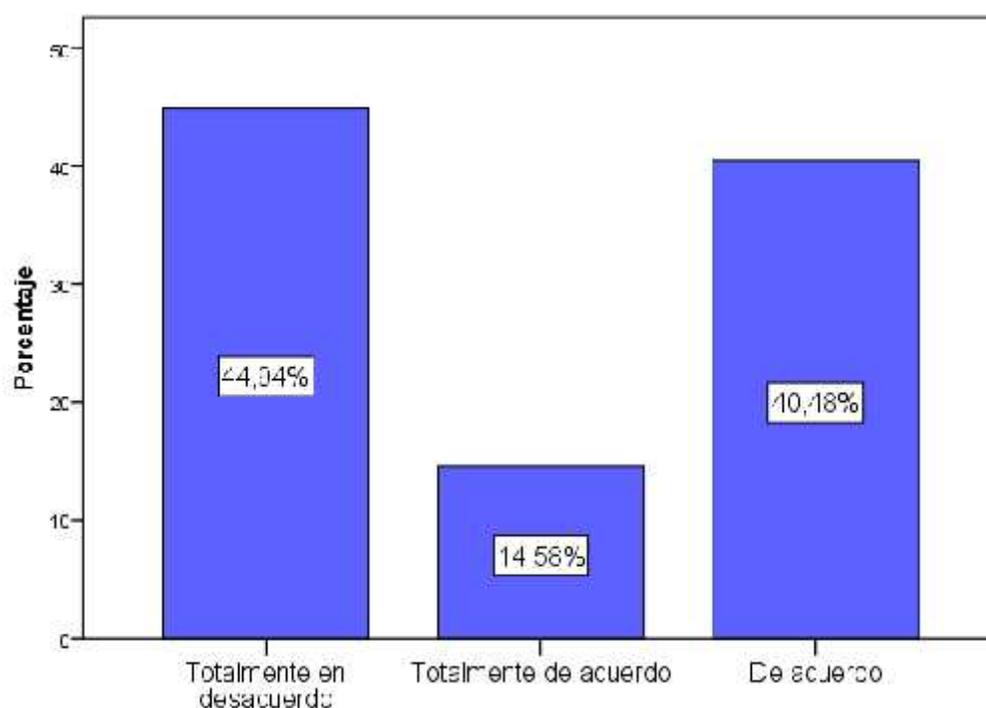


Figura 6

El personal se mostró servicial al brindarme atención

Fuente: Tabla 8

Del total de resultados, un 45% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo en que el personal se haya mostrado servicial al ser atendidos, un 15% estuvo totalmente de acuerdo y un 40% simplemente de acuerdo.

Tabla 9

El personal de la puerta y servicio de tickets le asesora sobre los trámites que tenía que realizar

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	168	50,0
Totalmente de acuerdo	62	18,5
De acuerdo	106	31,5
Total	336	100,0

Fuente: Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

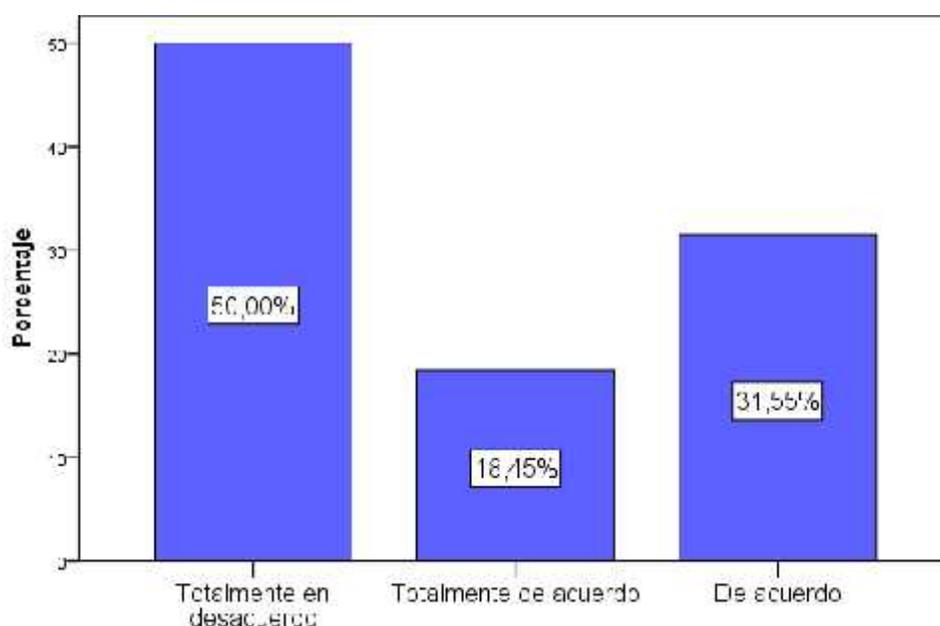


Figura 7

El personal de la puerta y servicio de tickets le asesora sobre los trámites que tenía que realizar

Fuente: Tabla 9

Del total de resultados, un 50% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo en que el personal de la puerta y servicio de tickets asesore sobre los trámites por realizar, un 18% estuvo totalmente de acuerdo y un 32% simplemente de acuerdo.

Tabla 10

Considera que los trabajadores tienen iniciativa al ejecutar su trabajo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	153	45,5
Totalmente de acuerdo	58	17,3
De acuerdo	125	37,2
Total	336	100,0

Fuente: Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

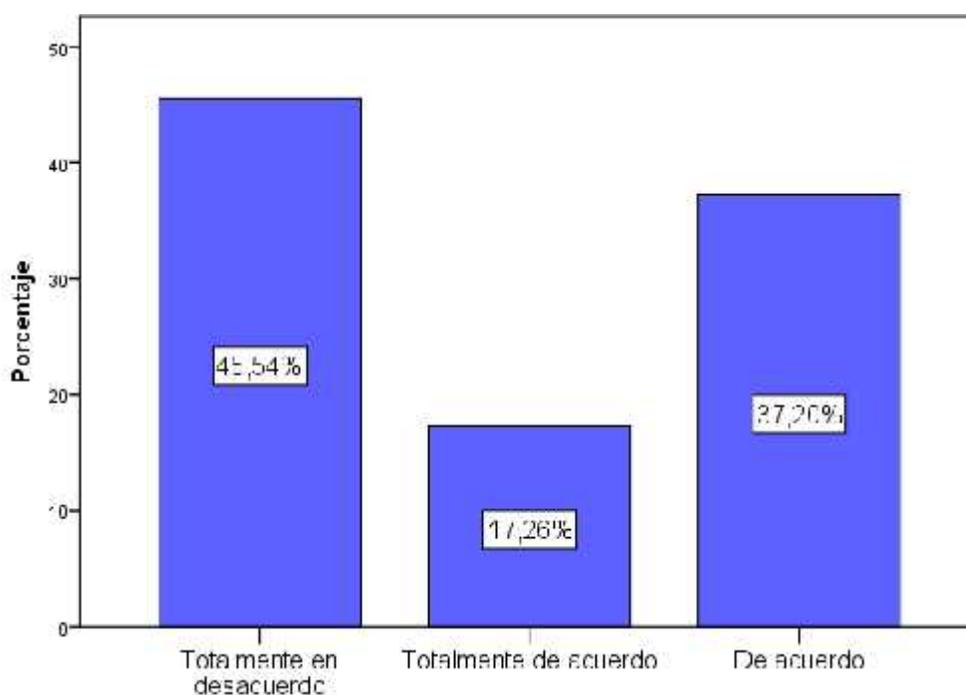


Figura 8

Considera que los trabajadores tienen iniciativa al ejecutar su trabajo

Fuente: Tabla 10

Del total de resultados, un 46% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo en reconocer en los trabajadores su iniciativa al ejecutar su trabajo, un 17% estuvo totalmente de acuerdo y un 37% simplemente de acuerdo.

Tabla 11

Los ambientes de la municipalidad tienen buena infraestructura

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	145	43,2
Totalmente de acuerdo	70	20,8
De acuerdo	121	36,0
Total	336	100,0

Fuente: Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

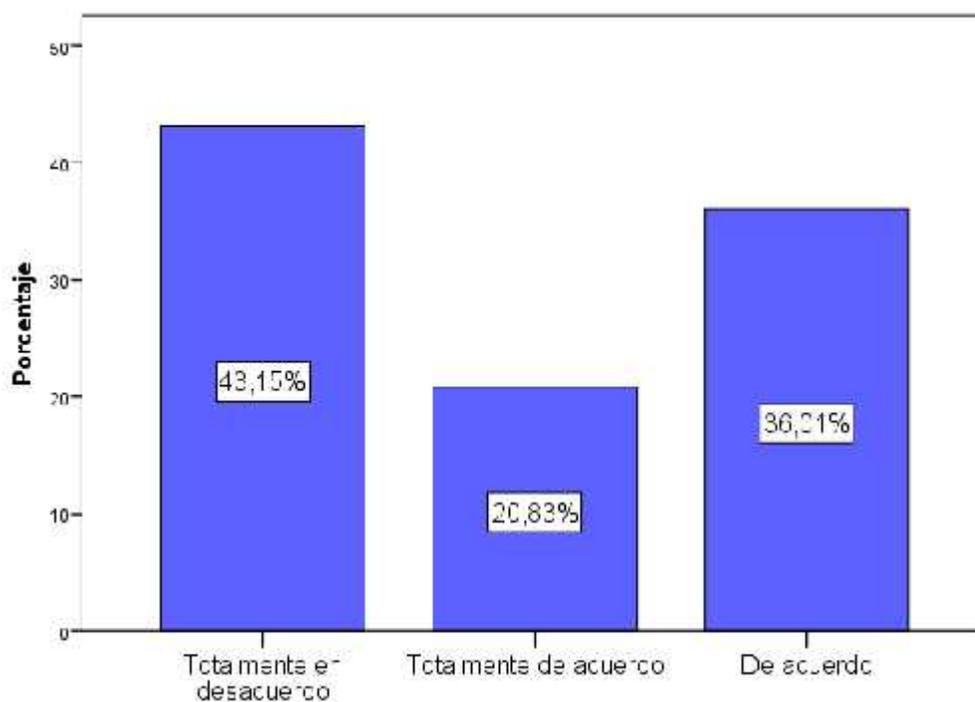


Figura 9

Los ambientes de la municipalidad tienen buena infraestructura

Fuente: Tabla 11

Del total de resultados, un 43% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo en que los ambientes de la municipalidad tengan buena infraestructura, un 21% estuvo totalmente de acuerdo y un 36% simplemente de acuerdo.

Tabla 12

El mobiliario de espera es cómodo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	162	48,2
Totalmente de acuerdo	47	14,0
De acuerdo	127	37,8
Total	336	100,0

Fuente: Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

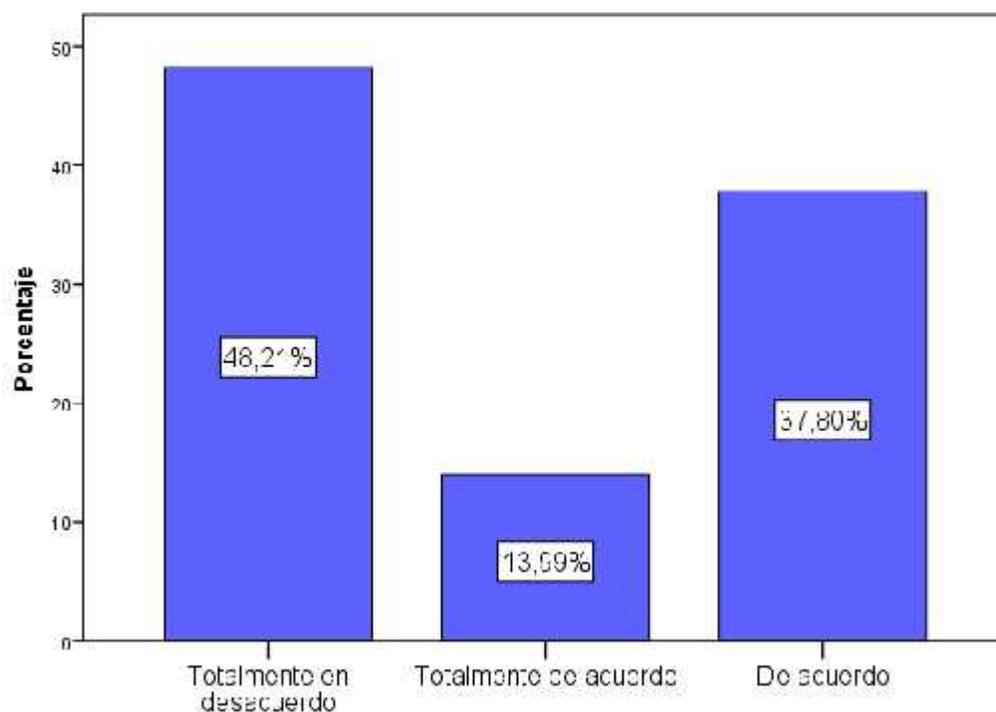


Figura 10

El mobiliario de espera es cómodo

Fuente: Tabla 12

Del total de resultados, un 48% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo en que el mobiliario de espera sea cómodo, un 14% estuvo totalmente de acuerdo y un 38% simplemente de acuerdo.

Tabla 13

Que tan de acuerdo está con el tiempo de atención.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	174	51,8
Totalmente de acuerdo	46	13,7
De acuerdo	116	34,5
Total	336	100,0

Fuente: Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

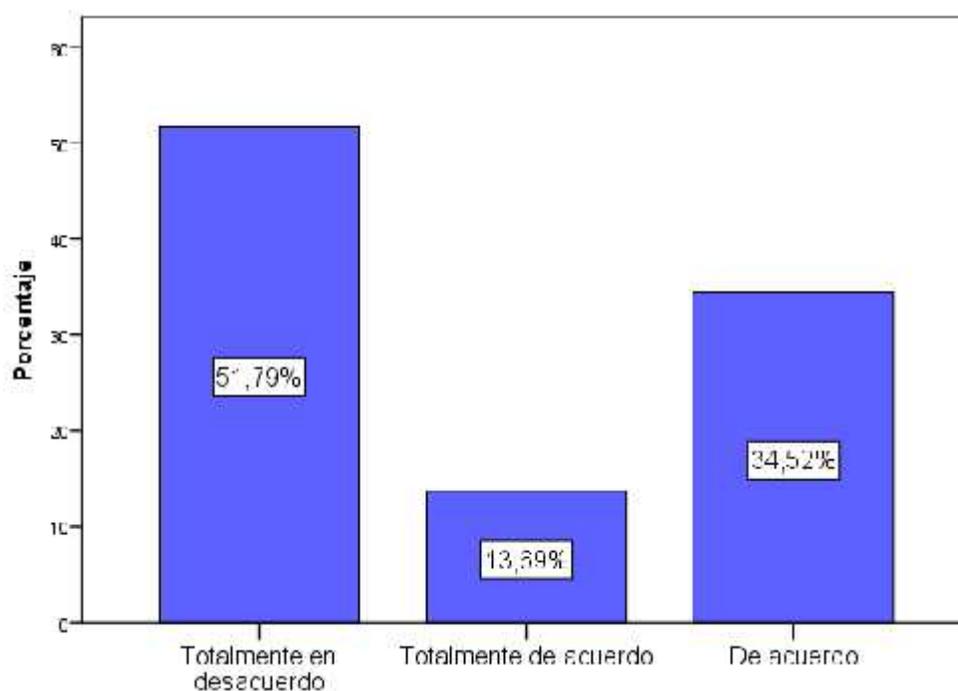


Figura 11

Que tan de acuerdo está con el tiempo de atención

Fuente: Tabla 13

Del total de resultados, un 52% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo con el tiempo de atención, un 14% estuvo totalmente de acuerdo y un 35% simplemente de acuerdo.

Tabla 14

¿Ha recibido una atención eficiente?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	175	52,1
Totalmente de acuerdo	54	16,1
De acuerdo	107	31,8
Total	336	100,0

Fuente: Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

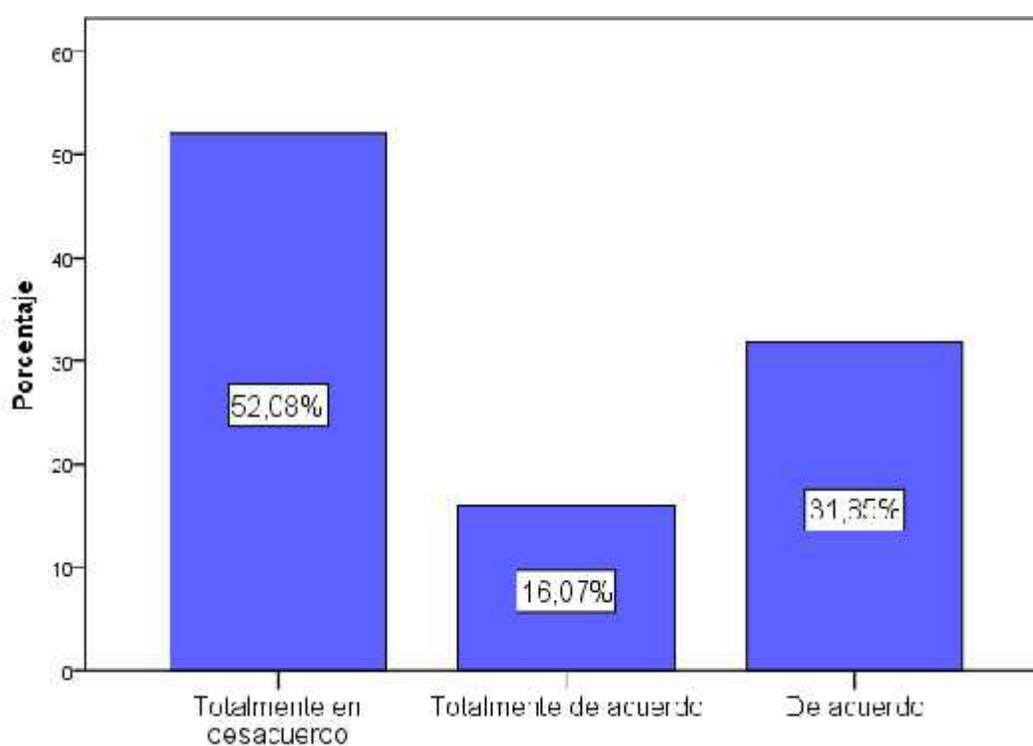


Figura 12

¿Ha recibido una atención eficiente?

Fuente: Tabla 14

Del total de resultados, un 52% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo en haber recibido una atención eficiente, un 16% estuvo totalmente de acuerdo y un 32% simplemente de acuerdo.

Tabla 15

Estuve satisfecho luego de mi visita

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	159	47,3
Totalmente de acuerdo	60	17,9
De acuerdo	117	34,8
Total	336	100,0

Fuente: Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

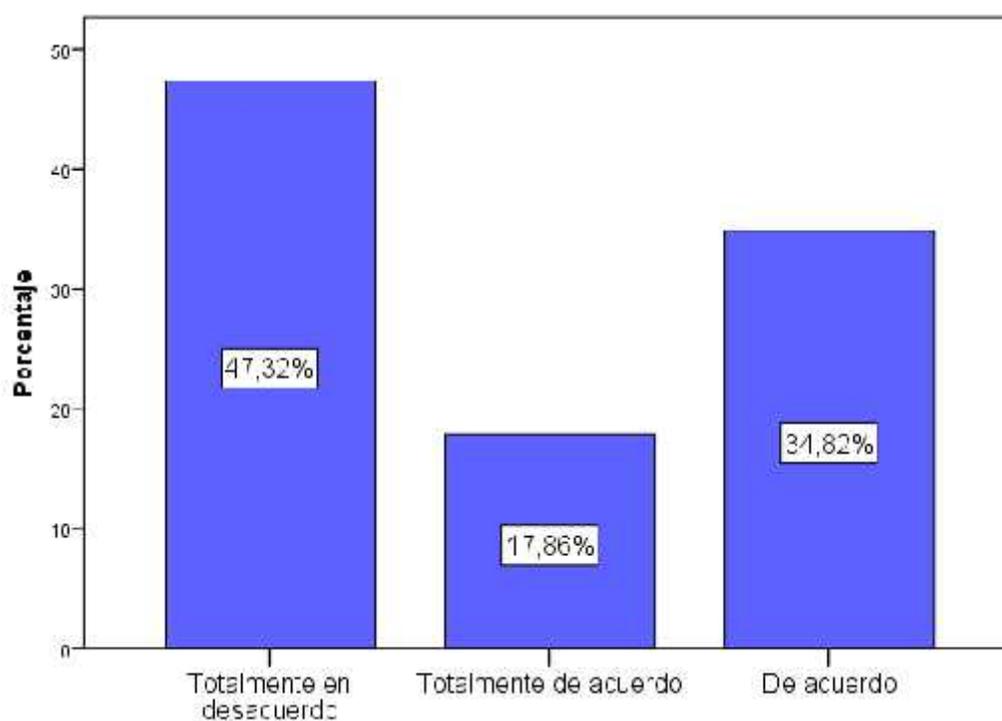


Figura 13

Estuve satisfecho luego de mi visita

Fuente: Tabla 15

Del total de resultados, un 47% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo en reconocer su satisfacción tras su visita, un 18% estuvo totalmente de acuerdo y un 35% simplemente de acuerdo.

Tabla 16

La Municipalidad Provincial de Chiclayo tiene buena imagen entre la comunidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	183	54,5
Totalmente de acuerdo	42	12,5
De acuerdo	111	33,0
Total	336	100,0

Fuente: Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

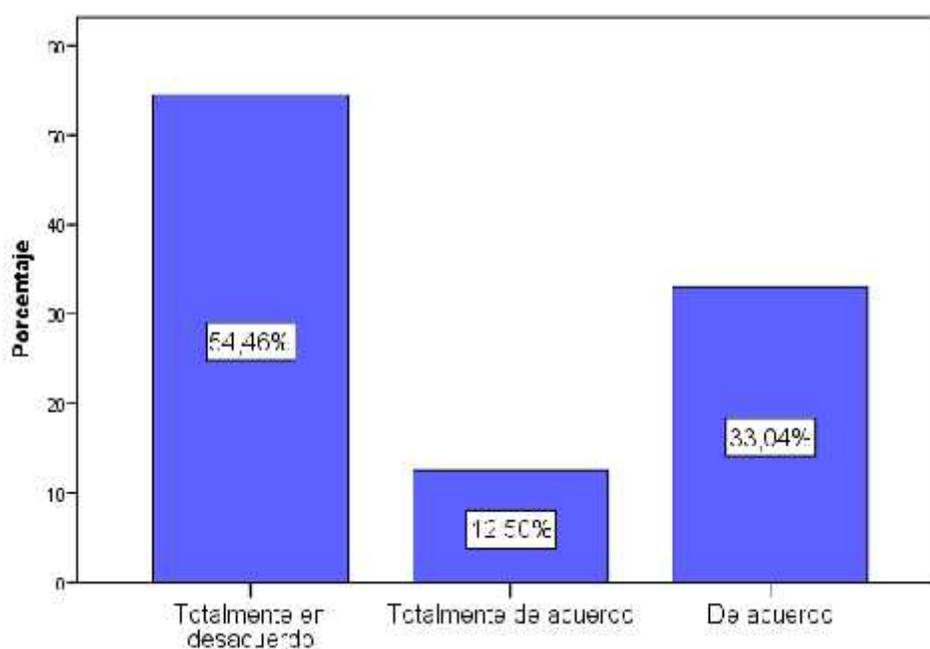


Figura 14

La Municipalidad Provincial de Chiclayo tiene buena imagen entre la comunidad

Fuente: Tabla 16

Del total de resultados, un 54% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo respecto a que la Municipalidad Provincial de Chiclayo cuente con buena imagen entre la comunidad, un 13% estuvo totalmente de acuerdo y un 33% simplemente de acuerdo.

Tabla 17

¿Ha tenido algún inconveniente con el trámite de su documentación?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	155	46,1
Totalmente de acuerdo	40	11,9
De acuerdo	141	42,0
Total	336	100,0

Fuente: Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

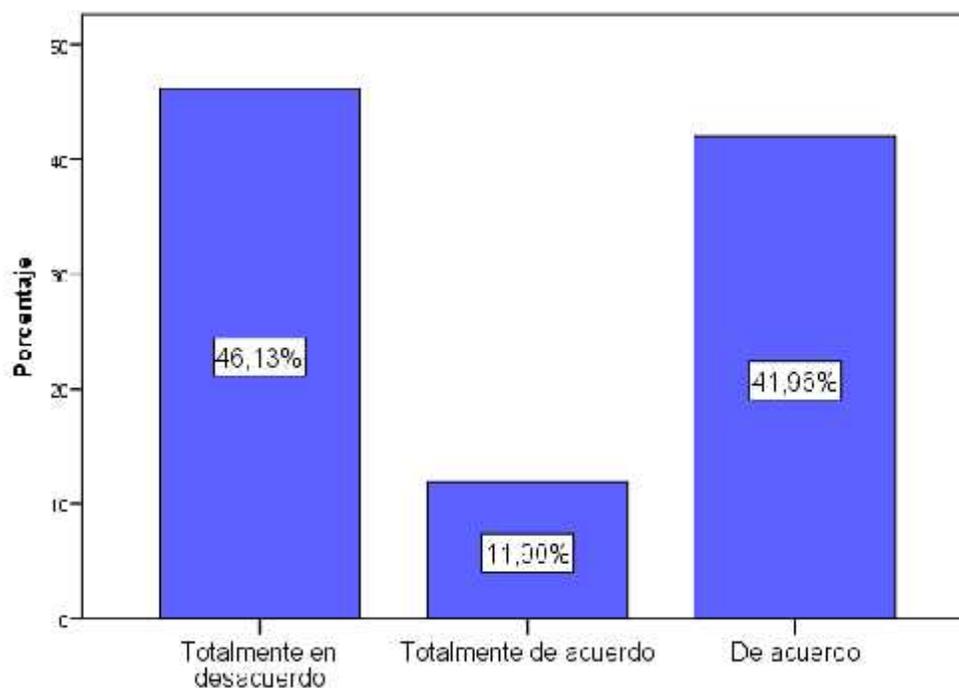


Figura 15

¿Ha tenido algún inconveniente con el trámite de su documentación?

Fuente: Tabla 17

Del total de resultados, un 46% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo respecto a algún inconveniente con el trámite de su documentación, un 12% estuvo totalmente de acuerdo y un 42% simplemente de acuerdo.

IV. DISCUSIÓN

En la tabla 1, un 20% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo respecto en que se brinde una buena atención por el personal del área de Trámite Documentario, un 25% estuvo totalmente de acuerdo y un 55% de acuerdo, como se observa gracias a la cifra mayoritaria, hay correspondencia con la investigación de Enríquez (2014) en su tesis de maestría “Satisfacción del Cliente del Departamento de Recaudaciones y Cobranzas de la Municipalidad de Ensenada”, pues la voluntad de los trabajadores sería adecuada ya que la capacidad de respuesta de cada individuo fue mucho mejor a lo esperado, tanto los niveles “Excelente” como “Muy Bueno” obtuvieron un 1,41, en el caso de la expectativa se ubicó con un 2,16, ello implicó como capacidad en su respuesta considerada como “Muy Bueno” así como “Bueno”.

En la tabla 2, un 50% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo respecto en que los trabajadores inspiren confianza, un 13% estuvo totalmente de acuerdo y un 37% simplemente de acuerdo, considerando los datos a la vista, no se toma en cuenta la perspectiva de Juran (1995), se define calidad como como una condición adecuada y disponible de algún servicio o producto para su respectivo uso, es la fuente de gratificación de clientes cuya consecuencia es la satisfacción. (p. 35).

En la tabla 3, un 46% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo en que el personal de la municipalidad tiene el conocimiento para absolver consultas, un 13% estuvo totalmente de acuerdo y un 41% simplemente de acuerdo, según la primera cifra la tendencia es crítica, ello refleja un desconocimiento del aporte de Atiencia, (2013), quien define la calidad como el éxito deseado por toda institución, organización, inclusive empresa, consiste

básicamente en una meta por alcanzarse ya que de ello dependerá el aumento de los ingresos. La calidad es un atributo reconocido por la preferencia, goza de confianza por parte de los clientes. La calidad es un criterio para escoger y consumir entre los productos y/o servicios, siempre y cuando satisfagan las expectativas existentes (p. 15), la misma tendencia se refleja en la tabla 4, pues un 53% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo en que horarios de atención sean convenientes para ellos, un 15% estuvo totalmente de acuerdo y un 32% simplemente de acuerdo.

En la tabla 5, un 52% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo en que se lograra absolver dudas cuando presentaban documentación, un 13% estuvo totalmente de acuerdo y un 35% simplemente de acuerdo, ante la clara tendencia crítica se hace vigente el aporte de Domínguez (2006), quien explica la satisfacción como aquella sensación en los usuarios o clientes como el elemental factor crucial para la vigencia de una organización, lo que garantiza una aprobatoria continuidad a futuro, aunque a veces es lo contrario.

En la tabla 6, un 45% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo en que el personal se haya mostrado servicial al ser atendidos, un 15% estuvo totalmente de acuerdo y un 40% simplemente de acuerdo, se destaca el dato crítico como mayoritario lo que se refleja también en la tesis de Huaman (2015), Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo 2015, concluyó que hay una relación establecida directa y significativa entre calidad del servicio que se ofrece y la satisfacción de los usuarios que llegan a una institución pública como es una municipalidad, pues se conoció que como percepción del servicio edil en forma generalizada, el mayoritario 57.8% valora la calidad como regular aunque sea, pero resulta deficiente en el caso de la comuna provincial de

Chiclayo, los mismos que se han mostrado disconformes respecto a no hallar un excelente servicio municipal en cuanto a calidad y cantidad.

En la tabla 7, un 50% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo en que el personal de la puerta y servicio de tickets asesore sobre los trámites por realizar, un 18% estuvo totalmente de acuerdo y un 32% simplemente de acuerdo.

En la tabla 8, un 46% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo en reconocer en los trabajadores su iniciativa al ejecutar su trabajo, un 17% estuvo totalmente de acuerdo y un 37% simplemente de acuerdo, la tendencia coincide con el estudio de Grados (2014) en su tesis de maestría “Plan de mejoramiento en la calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios del Departamento de Servicio Social del Hospital Regional Docente de Huacho. Año 2013”, pues previo a la aplicación del Plan de mejoramiento, los aciertos en cuanto a la eficacia fueron de 0.92%, indicativo de poco óptimo y la aceptabilidad llegó apenas al 2.84% por tanto no fue aceptable.

En la tabla 9, un 43% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo en que los ambientes de la municipalidad tengan buena infraestructura, un 21% estuvo totalmente de acuerdo y un 36% simplemente de acuerdo, nuevamente la tendencia es negativa en la cifra mayoritaria, pues no se toma en cuenta a Castro, Niotti y Quiñones (2010), quienes sugieren que explorar la calidad de atención implica una valoración a fondo por lo que se desea a corto, mediano o largo plazo para una entidad. Involucrarse a fondo con la calidad de atención es reflexionar respecto a lo que ha ocurrido, lo que pasa y lo que puede ocurrir con una organización, lo mismo se extiende a los datos de la tabla 10, pues un 48% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la

Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo en que el mobiliario de espera sea cómodo, un 14% estuvo totalmente de acuerdo y un 38% simplemente de acuerdo.

En la tabla 11, un 52% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo con el tiempo de atención, un 14% estuvo totalmente de acuerdo y un 35% simplemente de acuerdo, ello evidencia que falla la operatividad, por tanto no se toma en cuenta a García (2015), quien resalta a la operatividad como una fase sistemática encargada de plasmar y concretar los logros y la excelencia en el trabajo de campo mismo. Es la implementación que reta y pone en juego todas las capacidades organizacionales, dicha tendencia negativa se extiende a los datos de la tabla 15, un 46% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo respecto a algún inconveniente con el trámite de su documentación, un 12% estuvo totalmente de acuerdo y un 42% simplemente de acuerdo.

En la tabla 12, un 52% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo en haber recibido una atención eficiente, un 16% estuvo totalmente de acuerdo y un 32% simplemente de acuerdo, la tendencia es crítica, en este caso no hay coincidencia con estudio de Rojas (2015) en su tesis de maestría “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”, en que el factor Satisfacción ascendió hasta un 82,4%, lo que sugiere que dicho modelo podría aplicarse a alguna muestra probabilística. El modelo no es perfecto aunque si perfectible, es suficiente aporte para la gestión de servicios municipales en la medición de percepción ciudadana que identifique aspectos incidentes en la satisfacción del servicio respecto a los usuarios

En la tabla 13, un 47% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo en reconocer su satisfacción tras su visita, un 18% estuvo totalmente de acuerdo y un 35% simplemente de acuerdo, en este caso las sensaciones son negativas, ya Pérez (2006) ha dado cuenta que se trata de un atributo en el cliente respecto a una organización lo que se traduce en el aseguramiento de una calidad en juego o disputa, la satisfacción podría calificarse como mala o buena conforme se haya dado el servicio, la sentencia también se extiende a la hallado en la tabla 14, pues un 54% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo respecto a que la Municipalidad Provincial de Chiclayo cuente con buena imagen entre la comunidad, un 13% estuvo totalmente de acuerdo y un 33% simplemente de acuerdo, en este caso, la satisfacción también se expresa como deficiente.

V. CONCLUSIONES

1. Se diagnosticó que en la percepción general en cuanto a la atención que reciben los administrados, un 50% admitió, en escala de valoración utilizada, que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, no le inspiran confianza; de igual modo hasta un 46% de usuarios que se mostraron en desacuerdo con que el personal tuviera el conocimiento necesario para absolver dudas. Se cuestiona el horario de atención, cuya disconformidad la percibe un 53% con el horario actual se suma que un 45% no fue servicial en la atención. otra deficiencia encontrada, se suma el problema de infraestructura dado que no es el más adecuado, así como el mobiliario de espera, que no es el más cómodo para ellos; así como el tiempo que dura la atención
2. Se diseñó un modelo de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Provincial de Chiclayo basado en el aportes de Zeithmal y Bitner, (2008, p. 181), es decir, se trata de principios elementales que orientan de manera técnica y secuenciada que de aplicarse es posible potenciar las capacidades humanas. El Modelo de calidad de atención: “Clientes Satisfechos, Clientes Felices” se basa en la modalidad de capacitaciones presenciales mediante Seminarios – Talleres, con capacidad para 12 asistentes por espacio de tres meses.
3. Se validó el modelo de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Provincial de Chiclayo mediante la supervisión y recomendaciones de un experto en la gestión de la calidad de atención

VI. RECOMENDACIONES

1. Se organice y se implemente la propuesta del modelo de calidad de atención, el mismo que está orientado a mejorar la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, el mismo que puede ser extendido a las municipalidades distritales y provinciales de la región Lambayeque y del país, por tener características similares a la estudiada.

2. Como recomendación final se sugiere que se realicen estudios posteriores, enfocados a detectar el nivel de satisfacción de los usuarios en base a la calidad en el servicio de las diferentes áreas, con la finalidad de conocer sus reales expectativas y percepciones del servicio municipal que reciben, sobre todo en temas muy sensibles como: el trámite documentario, el horario, la confianza del empleado, la correcta absolución de dudas, la debida atención, la asesoría oportuna a usuarios y la iniciativa por parte de los empleados.

3. Crear el Área de Orientación al usuario, la misma que procurará mediante recorridos y en ubicación estratégica facilitar gratuita y detalladamente información respecto a los trámites y las áreas de la comuna, dicho servicio se extenderá en las redes sociales mediante oportunos contenidos.

REFERENCIAS

Anderson A. (2002) *Lo que se aprende en los mejores MBA*. España. Editorial Gestión.

Arostegui, H. (2012) *El acceso a un Servicio Público de calidad, continuidad del servicio y rol del Regulador*. *Círculo de Derecho Administrativo*. Núm. 12. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13488>

Atao, M. (2015) *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Subgerencia de Desarrollo Económico y Social de la Municipalidad distrital de San Jerónimo*. (Tesis de licenciatura. Universidad Nacional José María Arguedas).

Recuperado de:

http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/255/Michael_Atao_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Atiencia, K. (2013). *Mejoramiento de la calidad de atención a los usuarios de los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha, Quito 2013*. Universidad Técnica Particular de Loja, Área Biológica. Universidad Técnica Particular de Loja. Recuperado de: http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/9145/1/Atiencia_Vega_Karina_Del_Rocio.pdf

Bernal, D. (2014) *Importancia del cliente interno y externo en las organizaciones*. Bogotá. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/6330/1/trabajo%20de%20grado%200101487.pdf>

Caballero, E. (2011) Población, territorio y desarrollo sostenible. Recuperado de:
<http://www20.iadb.org/intal/catalogo/PE/2011/09447.pdf>

Cabanillas, A. (2015). *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.* (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca), Recuperada de:
<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/726/T%20658%20C112%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cáceres, G., Díaz, Y. & La Rosa, O. (2009). *Estrategia basada en el análisis de las canciones de moda para la producción de textos, en verso y en valores, en los alumnos del Quinto Grado del nivel secundario de la Institución Educativa Ramón Castilla del Distrito de Pucalá, Provincia de Chiclayo.* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo), Chiclayo. Recuperado de:
<http://es.slideshare.net/Gianita/tesis-de-maestria-febrero-2011-imprimirversion-2003>

Castro, S., Niotti, G. & Quiñones, N. (2010). *Calidad en la atención de la salud desde la auditoria médica.* Recuperado de:
http://www.auditoriamedicahoy.com.ar/biblioteca/calidad_de_la_atencion_medica%20%20Niotti.pdf

Córdoba, O. (9 de julio del 2010) *¿Es posible reducir el tiempo de espera en las colas?* México. Revista UNAM Ciencias. Recuperado de:
<http://www.revistaciencias.unam.mx/en/101-revistas/revista-ciencias-99/698-es-posible-reducir-el-tiempo-de-espera-en-las-colas.html>

- Cruz, F. (2009) *Evolución histórica de los costos de calidad*, Recuperado de:
<http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria/evolucion-historica-de-los-costos-de-calidad.htm>
- Deming, W. (1989) *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid. Ediciones Díaz de Santos.
- Domínguez H. (2006) *Cliente. El servicio invisible. Fundamentos de un buen servicio al cliente*. Bogotá. Ecoe Ediciones, p 102.
- Diaz, V.;. (14 de 06 de 2018). *Análisis de datos de encuestas* . Obtenido de
<http://buenastareas.com/ensayos/evaluacionaprendizaje/272948.Html>
- Enríquez, J. (2014) *Satisfacción del Cliente del Departamento de Recaudaciones y Cobranzas de la Municipalidad de Ensenada*. (Tesis de maestría. Universidad Nacional de la Plata). (Acceso el 12 de abril del 2018).
- Ferrell, O. y Hartline, M. (2006). *Estrategia de marketing*. México. Cengage Learning Editores. Tercera edición.
- Gadea, A. (2000) *Gestión de la calidad en servicios públicos. La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios*. Recuperado de:
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/\\$FILE/AlbertGadea.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/$FILE/AlbertGadea.pdf)
- Gallardo, E. (s.f.) *Fundamentos de planificación*. Recuperado de:
<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/32363/1/Fundamentos%20de%20planificaci%C3%B3n.pdf>

- García, O. (2015) *Excelencia Operacional*. Reportero Industrial. Recuperado de:
<http://www.reporteroindustrial.com/blogs/Que-es-la-excelencia-operacional-Parte-1+97202>
- Gómez, J. (2013) *Evaluación de la calidad de programas de servicios sociales*. (Tesis doctoral. Universidad de Granada). (Acceso el 8 de abril del 2018).
- Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del cliente*. México. Panorama Editorial.
- Grados, M. (2014) *Plan de mejoramiento en la calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios del Departamento de Servicio Social del Hospital Regional Docente de Huacho. Año 2013*. (Tesis de maestría. Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión). (Acceso el 8 de abril del 2018).
- Hernandez , R., Fernandez , C., & Baptista, P. (2014). *Mejoramiento de la investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Horovitz, J. (2000) *La calidad del servicio: a la conquista del cliente*. España. Editorial, Mc Graw-Hill, p 445.
- Huaman (2015), *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo 2015*. (Tesis de maestría. Universidad César Vallejo) (Acceso el 7 de junio de 2018).
- Juran, J. (1995). *Análisis y Planeación de la Calidad*. México. McGraw Hill.
- Kotler P. (2008) *Dirección del Marketing- Enfoque de dirección, planteamiento analítico, perspectiva multidisciplinaria, aplicaciones universales y cobertura global y equilibrada*. México. Octava Edición, p. 231.

- Lamb, C. y Hair, C. (2006). *Marketing*. Colombia. Editorial Thomson. Octava edición.
- Montgomery, D. (1996). *Introduction to Statistical Quality Control*. USA: John Wiley and Sons.
- Ornelas, C. Montelongo, Y. y Nájera, M. (2010) *La Calidad del Servicio de un Centro de Información*. México. Instituto Tecnológico de Aguascalientes, p 9.
- Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente, Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. España. Ideas propias editorial.
- Puello O. (2011) *Mejora continua del servicio*. Versión de Gerencia informática. Recuperado de:
<http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/2211/Mejora%20continua%20del%20servicio.pdf?sequence=1>
- Quintero, J. (s.f.) *Teoría de las necesidades de Maslow*. Venezuela. Universidad Fermín Toro, p. 6.
- Rey, C. (2000) *La satisfacción del usuario: un concepto en alza*. España. Universidad de Barcelona, p. 153.
- Rojas, J. (2015) *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*. (Tesis de maestría. Universidad de Chile). (Acceso el 8 de abril del 2018).
- Sanchez, & Reyes. (2000). *Diseño de Investigación*. Lima.

Sciarroni, R. (s.f.) *La satisfacción del cliente*. Calidad & gestión. Recuperado de:
http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html

Sandhusen R. (2002) *Mercadotecnia*. EE. UU. Editorial Continental, p 385.

Santesmases, M. (1999) *Atributos de la calidad del servicio*. México. Editorial CECSA. Tercera edición, p 605.

Thompson, I. (2006) *La Satisfacción del Cliente*. Recuperado de:
http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf

Valdés, J. y Espina, M. (2011) *América Latina y el Caribe: La política social en el nuevo contexto – Enfoques y experiencias*. Recuperado de:
<http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002109/210941s.pdf>

Zarabia, F. (2013). *Metodo de la Investigacion Social y de la Empresa*. Madrid: Ediciones Piramide.

Zeithmal, V. y Bitner, M. (2008). *Calidad total en la Gestión de servicios como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid. Editorial Mc Graw Hill.

Zeithmal, V. y Bitner, M. (2000). *Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. Madrid. Mc Graw Hill, p 747.

ANEXO N°01
INSTRUMENTO

**CUESTONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO A LOS ADMINISTRADOS POR
PARTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO**

I. INFORMACIÓN GENERAL

INSTITUCIÓN FORMADORA : Universidad César Vallejo

ESCUELA : Postgrado

UNIDAD DE ANÁLISIS : Municipalidad Provincial de Chiclayo

RESPONSABLE : Katherine Montañez Gutiérrez

II. PRESENTACIÓN:

Señor usuario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, agradeceremos su gentil colaboración en el presente estudio de investigación, que tiene por objeto conocer la calidad del servicio que te brindamos; para ello deberás responder las preguntas que se formulan, marcando las alternativas que estime conveniente. Le aseguramos que su información tiene carácter confidencial y reservado.

III. INSTRUCCIONES

Ante cada ítem marca con un aspa (X) la escala que crea conveniente, donde:

Totalmente de acuerdo (1 punto)

De acuerdo (0,5 punto)

Totalmente en desacuerdo (0 puntos).

IV. INFORMACIÓN GENERAL DEL USUARIO

1. Sexo: Hombre Mujer

2. Estado civil: Casado Soltero Conviviente

3. Grado de instrucción:

Primaria	Secundaria	Técnico	Universitario
----------	------------	---------	---------------

N°	ENUNCIADO	VALORACIÓN		
		Totalmente en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en acuerdo
1	El personal del área de Trámite Documentario brinda una buena atención.			
2	Los trabajadores le inspiran confianza.			
3	¿Considera que el personal de la municipalidad tiene el conocimiento para absolver consultas?			
4	Los horarios de atención son convenientes para usted.			
5	¿Lograron absolver sus dudas, cuando presentaba documentación?			
6	El personal se mostró servicial al brindarme atención.			
7	El personal de la puerta y servicio de tickets le asesora sobre los trámites que tenía que realizar.			
8	Considera que los trabajadores tienen iniciativa al ejecutar su trabajo.			
9	Los ambientes de la municipalidad tienen buena infraestructura.			
10	El mobiliario de espera es cómodo.			
11	Que tan de acuerdo está con el tiempo de atención.			
12	¿Ha recibido una atención eficiente?			
13	Estuve satisfecho luego de mi visita.			
14	La Municipalidad Provincial de Chiclayo tiene buena imagen entre la comunidad.			
15	¿Ha tenido algún inconveniente con el trámite de su documentación?			

PROPUESTA

1. Información general

Nombre de la actividad:

MODELO DE CALIDAD DE ATENCIÓN: “CLIENTES SATISFECHOS, CLIENTES FELICES”

Tipo de actividad:

Capacitaciones mediante Seminario - Taller

Autora:

Br. Katherine Elizabeth Montañez Gutierrez

Lugar:

Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Capacidad estimada

12 asistentes

Fechas:

Agosto, setiembre y octubre del 2018

Objetivo según tesis:

Diseñar un modelo de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

2. Presentación

El modelo de calidad de atención “CLIENTES SATISFECHOS, CLIENTES FELICES” constituye una propuesta de capacitaciones secuenciadas con temas esenciales y sensibles para la ciudadanía, por ejemplo, el trato y atención al usuario, la eficiencia, el tiempo de respuesta, la demanda del servicio, la efectividad, el buen trato, el manejo de conflictos, la orientación al usuario, la comunicación asertiva, etc.

El Modelo de calidad de atención “CLIENTES SATISFECHOS, CLIENTES FELICES” reconoce a los usuarios internos y externos como los protagonistas esenciales en una gestión pública. Su necesidad radica en datos fundamentales de la investigación que ha culminado y que en seguida se repasa: Un 50% de los Administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestó estar totalmente en desacuerdo respecto en que los trabajadores inspiren confianza, un 46% manifestó estar totalmente en desacuerdo en que el personal de la municipalidad tiene el conocimiento para absolver consultas, un 53% manifestó estar totalmente en desacuerdo en que los horarios de atención sean convenientes para ellos, un 52% manifestó estar totalmente en desacuerdo en que se logra absolver dudas cuando presentaban documentación, un 45% manifestó estar totalmente en desacuerdo en que el personal se haya mostrado servicial al ser atendidos, un 50% manifestó estar totalmente en desacuerdo en que el personal de la puerta y servicio de tickets asesore sobre los trámites por realizar y un 46% manifestó estar totalmente en desacuerdo en reconocer en los trabajadores su iniciativa al ejecutar su trabajo, un 17% estuvo totalmente de acuerdo y un 37% simplemente de acuerdo.

3. Conceptualización de la propuesta/ descripción de la propuesta

El Modelo de calidad de atención “CLIENTES SATISFECHOS, CLIENTES FELICES” constituye un esfuerzo por elevar el desempeño de funcionarios públicos, de manera específica trabajadores del Área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, es por ello que se espera un provecho significativo en la atención en su calidad como trabajadores para incrementar respectivamente los niveles de satisfacción en los moradores.

Se sabe que la satisfacción constituye un elemento fundamental para las entidades estatales y en general para todo tipo de organización, es un tema fundamental en la agenda de toda entidad si se interesa en el crecimiento institucional, cualquiera sea su rubro. La urgencia de capacitaciones orientadas a la mejora del desempeño mediante sostenidos procesos que transformen y articulen a los colaboradores elevándose en calidad individual y colectiva. Los colaboradores constantemente requieren retroalimentación, capacitación y necesarios aprendizajes que ayuden a adaptarse a los nuevos y competitivos entornos. Actualmente, los públicos o consumidores han aprendido a ser mucho más exigentes en los servicios que reciben, reclaman por las irregularidades, exigen mucha calidad el servicio que han cancelado. El talento humano requiere desarrollarse, para ello debe entenderse la compleja lógica de mercado, siempre operando con suma transparencia, cada colaborador debe involucrarse con cada uno de los procesos instructivos en las organizaciones, se requiere su compromiso e involucramiento serio, de ese modo hay condiciones para desarrollar las necesarias competencias, las habilidades, la adquisición de conocimientos. Potenciar el capital humano precisamente consiste en elevar el desempeño de los trabajadores para un desenvolvimiento mejor sea de forma individual y/o en equipo.

4. Objetivos

Objetivo general

Desarrollar las capacidades, habilidades, competencias y cualidades pertinentes y suficientes en los trabajadores pertenecientes al Área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, su finalidad será incrementar la satisfacción de sus conciudadanos.

Objetivos específicos

- Elevar la satisfacción de clientes por los colaboradores pertenecientes al Área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo mediante la comunicación.
- Elevar la satisfacción de clientes por los colaboradores pertenecientes al Área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo mediante el compromiso.
- Elevar la satisfacción de clientes por los colaboradores pertenecientes al Área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo mediante la atención de observaciones.
- Elevar la satisfacción de clientes por los colaboradores pertenecientes al Área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo mediante la atención de quejas.
- Elevar la satisfacción de clientes por los colaboradores pertenecientes al Área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo mediante el tiempo.

- Elevar la satisfacción de clientes por los colaboradores pertenecientes al Área de Tramite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo mediante la atención preferencial.
- Elevar la satisfacción de clientes por los colaboradores pertenecientes al Área de Tramite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo mediante la comodidad eficiente.
- Elevar la satisfacción de clientes por los colaboradores pertenecientes al Área de Tramite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo mediante el trato.
- Elevar la satisfacción de clientes por los colaboradores pertenecientes al Área de Tramite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo mediante la experiencia.
- Elevar la satisfacción de clientes por los colaboradores pertenecientes al Área de Tramite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo mediante la garantía.
- Elevar la satisfacción de clientes por los colaboradores pertenecientes al Área de Tramite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo mediante la calidad.
- Elevar la satisfacción de clientes por los colaboradores pertenecientes al Área de Tramite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo mediante la preocupación.

5. Justificación

La aplicación del Modelo de calidad de atención “CLIENTES SATISFECHOS, CLIENTES FELICES” es sumamente conveniente para los responsables de la gestión edil en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, por ende a sus trabajadores y gobernados.

Su relevancia social se asienta en que las organizaciones triunfan por ser las que destacan, entre los muchos méritos está el de contar con un competente y calificado personal, mientras más experimentado mucho mejor, en síntesis que trate adecuadamente a los clientes. El Modelo de calidad de atención “CLIENTES SATISFECHOS, CLIENTES FELICES”, responde a una necesidad, su exigencia se gestiona en el marco de la administración moderna para satisfacer a su público objetivo, se trata del único camino para el cabal cumplimiento con la totalidad de objetivos de la organización.

En cuanto a sus implicancias prácticas, el Modelo de calidad de atención “CLIENTES SATISFECHOS, CLIENTES FELICES”, sentará un precedente histórico, de dicha experiencia se verá las posibilidades de réplica a futuro, inclusive de reajuste pertinentes.

Su valor teórico como documento es importante, servirá como material de consulta para interesados en su aplicación para otras municipalidades de cualquier jurisdicción

Finalmente, en cuanto a su utilidad metodológica, la secuencia del Modelo de calidad de atención “CLIENTES SATISFECHOS, CLIENTES FELICES”, resulta de mucho provecho por su carácter accesible en los grupos que puedan conformarse pues se adapta, sus procedimientos son muy didácticos.

6. Fundamentos teóricos

Las capacitaciones que se presentan guardan un sustento en las contribuciones teóricas pertenecientes al repertorio de Zeithmal y Bitner, (2008, p. 181), es decir, se trata de principios elementales que orientan de manera técnica y secuenciada que de aplicarse es posible potenciar las capacidades humanas, dicha consolidación se corresponde con la necesidad de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

La administración moderna se complementa con los aportes educativos para generar una articuladora capacidad, especialmente, en lo referente a las competencias laborales con la única finalidad de mejora y elevación de la satisfacción de los usuarios.

7. ESTRUCTURA

La estructura de capacitación persigue un orden y secuencia mediante sesiones, en cada una se aborda un tema específico y en conjunto responden a los objetivos ya trazados.



8. ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTAR LA PROPUESTA

Competencia	Estrategia	Contenidos	Materiales	Tiempo	Fecha
Se preocupa en su condición de colaborador por la Comunicación en su centro de trabajo.	Exposición, estudio de casos y trabajo de grupo	La comunicación	Diapositivas y láminas	2 horas	03/08/2018
Logra por cuenta propia un compromiso con su propio trabajo	Exposición, estudio de casos y trabajo de grupo	El compromiso	Diapositivas y láminas	2 horas	10/08/2018
Entiende y asume la importancia de la Atención de observaciones en la comuna	Exposición, estudio de casos y trabajo de grupo	Atención de observaciones	Diapositivas y láminas	2 horas	17/08/2018
Se esfuerza por gestionar la atención de toda queja en la comuna.	Exposición, estudio de casos y trabajo de grupo	Atención de quejas	Diapositivas y láminas	2 horas	24/08/2018
Se esfuerza en priorizar el tiempo que se emplea con los clientes	Exposición, estudio de casos y trabajo de grupo	El tiempo el óptimo de espera	Diapositivas y láminas	2 horas	31/08/2018
Entiende y se compromete en gestionar adecuadamente la atención	Exposición, estudio de casos y trabajo de grupo	La atención preferencial	Diapositivas y láminas	2 horas	07/09/2018

preferencial en el caso de los ciudadanos.					
Entiende y se compromete en gestionar la comodidad de los moradores concurrentes	Exposición, estudio de casos y trabajo de grupo	La comodidad eficiente	Diapositivas y láminas	2 horas	14/09/2018
Entiende y se compromete en brindar el mejor trato con los ciudadanos.	Exposición, estudio de casos y trabajo de grupo	El trato	Diapositivas y láminas	2 horas	21/09/2018
Entiende y valora su experiencia laboral en la comuna	Exposición, estudio de casos y trabajo de grupo	La experiencia	Diapositivas y láminas	2 horas	28/09/2018
Entiende y se compromete en ofrecer la mayor garantía en el trabajo brindado.	Exposición, estudio de casos y trabajo de grupo	La garantía	Diapositivas y láminas	2 horas	05/10/2018
Entiende y se compromete en gestionar oportunamente la calidad en el trabajo.	Exposición, estudio de casos y trabajo de grupo	La calidad	Diapositivas y láminas	2 horas	12/10/2018

Entiende y valora la preocupación en el trabajo y sus repercusiones.	Exposición, estudio de casos y trabajo de grupo	La preocupación	Diapositivas y láminas	2 horas	19/10/2018
--	---	-----------------	------------------------	---------	------------

9. Evaluación de la propuesta

La evaluación se considera como monitoreo de cada sesión, para ello se considera un instrumento de autoevaluación en cada sesión para conocer el efecto que se está generando.

SESION DE APRENDIZAJE N° 01

- 1.-Área : Trámite documentario
- 2.- Tema : La Comunicación.
- 3.-Capacitador : Mg. Sergio Héctor Benites Romero
- 4.-Tiempo : 02 horas Fecha:

PROGRAMA DEL APRENDIZAJE:

Aprendizajes que se esperan	Actividades	Recursos	Tiempo
Se preocupa en su condición de colaborador por la Comunicación en su centro de trabajo.	Se recepciona y brinda la bienvenida	Láminas y Diapositivas	
	Se motiva a los asistentes mediante una dinámica integradora.		15 min.
	Se presenta y expone el tema “La Comunicación”		45 min.
	Se consulta por las expectativas al tema.		
	Se expone el tema La Comunicación.		40 min.
	Se procede a solicitar preguntas y aportes respecto al tema		
	Se procede al trabajo de grupo: <ul style="list-style-type: none"> - Socialización de casos en entidades públicas respecto a la ausencia de la comunicación - Análisis de grupo ante casos 		20 min.

	<ul style="list-style-type: none">- Análisis FODA de la comunicación en su comuna respecto al tema tratado <p>Se retroalimenta en el foro de debate mediante la simulación de casos pilotos para el adiestramiento de las respuestas en cuanto a su escucha, directa retroalimentación personalizada.</p> <p>Conclusiones y recomendaciones</p>		
--	---	--	--

INSTRUMENTO DE AUTOEVALUACION

Nombres y apellidos del participante.....

Marcar entre los tres espacios disponibles conforme más se acerque a uno de los conceptos contrarios:

EXPECTATIVAS AL INICIO POR LA CAPACITACIÓN				
Demasiado				Mínimo
RESPECTO A LA UTILIDAD DE LA CAPACITACIÓN PARA LA COMUNA EN GENERAL				
Demasiado				Mínimo
RESPECTO A LA UTILIDAD DE LA CHARLA EN SU DESEMPEÑO INDIVIDUAL				
Demasiado				Mínimo
SATISFACCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS TRAS LA CAPACITACIÓN				
Demasiado				Mínimo
PERSPECTIVAS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN ADELANTE				
Demasiado				Mínimo
COMENTARIOS ADICIONALES				

SESION DE APRENDIZAJE N° 2

- 1.-Área : Trámite documentario
- 2.-Tema : Compromiso
- 3.-Capacitador : Mg. Sergio Héctor Benites Romero
- 4.-Tiempo : 02 horas Fecha:

PROGRAMA DEL APRENDIZAJE:

Aprendizajes que se esperan	Actividades	Recursos	Tiempo
Logra por cuenta propia un compromiso con su propio trabajo	<p>Se recepciona y brinda la bienvenida</p> <p>Se motiva a los asistentes mediante una dinámica integradora.</p> <p>Se presenta el tema “Compromiso” Se solicita manifestar las expectativas por el tema.</p> <p>Se expone el tema: Compromiso en el marco del “Trabajo bajo presión”. Se solicita intervenciones sobre el tema con preguntas y aportes</p> <p>Se solicita mediante el trabajo de grupo:</p>	<p>Diapositivas</p> <p>Láminas</p>	<p>10 min.</p> <p>50 min.</p> <p>40 min.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Socialización de casos en entidades sobre la ausencia de compromiso - Análisis de grupo sobre casos - Análisis FODA respecto al tema tratado <p>Se retroalimenta en foro de debate para generar conclusiones y recomendaciones respecto a preguntas como:</p> <p>¿Se hace seguimiento a los usuarios atendidos?</p>		20 min.
--	---	--	---------

INSTRUMENTO DE AUTOEVALUACION

Nombres y apellidos del participante.....

Marcar entre los tres espacios disponibles conforme más se acerque a uno de los conceptos contrarios:

EXPECTATIVAS AL INICIO POR LA CAPACITACIÓN				
Demasiado				Mínimo
RESPECTO A LA UTILIDAD DE LA CAPACITACIÓN PARA LA COMUNA EN GENERAL				
Demasiado				Mínimo
RESPECTO A LA UTILIDAD DE LA CHARLA EN SU DESEMPEÑO INDIVIDUAL				
Demasiado				Mínimo
SATISFACCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS TRAS LA CAPACITACIÓN				
Demasiado				Mínimo
PERSPECTIVAS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN ADELANTE				
Demasiado				Mínimo
COMENTARIOS ADICIONALES				

SESION DE APRENDIZAJE N° 3

- 1.-Área : Trámite documentario
- 2.- Tema :” Atención de observaciones”
- 3.-Capacitador : Mg. Sergio Héctor Benites Romero
- 4.-Tiempo : 02 horas Fecha:

PROGRAMA DEL APRENDIZAJE:

Aprendizajes que se esperan	Actividades	Recursos	Tiempo
<p>Entiende y asume la importancia de la Atención de observaciones en la comuna</p>	<p>Se recepciona y brinda la bienvenida</p> <p>Se motiva a los asistentes mediante una dinámica integradora.</p> <p>Se presenta el tema “Atención de observaciones”</p> <p>Se solicita manifestar las expectativas.</p> <p>Se expone el tema: Atención de observaciones.</p> <p>Se solicita intervención sobre el tema con preguntas y aportes</p>	<p>Diapositivas</p> <p>Láminas</p>	<p>15 min.</p> <p>45 min.</p> <p>40 min.</p>

	<p>Mediante el trabajo de grupo se soicita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Socialización de casos en entidades sobre la ausencia de Atención a las observaciones - Análisis de grupo sobre casos - Análisis FODA respecto al tema tratado <p>Se retroalimenta en foro de debate para generar conclusiones y recomendaciones</p>		20 min.
--	--	--	---------

INSTRUMENTO DE AUTOEVALUACION

Nombres y apellidos del participante.....

Marcar entre los tres espacios disponibles conforme más se acerque a uno de los conceptos contrarios:

EXPECTATIVAS AL INICIO POR LA CAPACITACIÓN				
Demasiado				Mínimo
RESPECTO A LA UTILIDAD DE LA CAPACITACIÓN PARA LA COMUNA EN GENERAL				
Demasiado				Mínimo
RESPECTO A LA UTILIDAD DE LA CHARLA EN SU DESEMPEÑO INDIVIDUAL				
Demasiado				Mínimo
SATISFACCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS TRAS LA CAPACITACIÓN				
Demasiado				Mínimo
PERSPECTIVAS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN ADELANTE				
Demasiado				Mínimo
COMENTARIOS ADICIONALES				

SESION DE APRENDIZAJE N° 4

- 1.-Área : Trámite documentario
- 2.- Tema :” Atención de quejas”
- 3.-Capacitador : Mg. Sergio Héctor Benites Romero
- 4.-Tiempo : 02 horas Fecha:

PROGRAMA DEL APRENDIZAJE:

Aprendizajes que se esperan	Actividades	Recursos	Tiempo
Se esfuerza por gestionar la atención de toda queja en la comuna.	<p>Se recepciona y brinda la bienvenida</p> <p>Se motiva a los asistentes mediante una dinámica integradora.</p> <p>Se presenta el tema “Atención de quejas”</p> <p>Se solicita manifestar las expectativas sobre el tema.</p> <p>Se expone el tema: Atención de quejas.</p> <p>Se solicita intervención sobre preguntas y aportes</p>	<p>Diapositivas</p> <p>Láminas</p>	<p>15 min.</p> <p>45 min.</p> <p>35 min.</p>

	<p>Se solicita trabajo de grupo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Socialización de casos en entidades sobre el exceso del Tiempo - Análisis de grupo sobre casos - Análisis FODA respecto al tema tratado <p>Se retroalimenta en el foro de debate para la generación de conclusiones y recomendaciones</p>		<p>25 min.</p>
--	--	--	----------------

INSTRUMENTO DE AUTOEVALUACION

Nombres y apellidos del participante.....

Marcar entre los tres espacios disponibles conforme más se acerque a uno de los conceptos contrarios:

EXPECTATIVAS AL INICIO POR LA CAPACITACIÓN				
Demasiado				Mínimo
RESPECTO A LA UTILIDAD DE LA CAPACITACIÓN PARA LA COMUNA EN GENERAL				
Demasiado				Mínimo
RESPECTO A LA UTILIDAD DE LA CHARLA EN SU DESEMPEÑO INDIVIDUAL				
Demasiado				Mínimo
SATISFACCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS TRAS LA CAPACITACIÓN				
Demasiado				Mínimo
PERSPECTIVAS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN ADELANTE				
Demasiado				Mínimo
COMENTARIOS ADICIONALES				

SESION DE APRENDIZAJE N° 5

- 1.-Área : Trámite documentario
- 2.- Tema :” El tiempo óptimo de espera”
- 3.-Capacitador : Mg. Sergio Héctor Benites Romero
- 4.-Tiempo : 02 horas Fecha:

PROGRAMA DEL APRENDIZAJE:

Aprendizajes que se esperan	Actividades	Recursos	Tiempo
Se esfuerza en priorizar el tiempo que se emplea con los clientes mediante simulación de casos y plantea alternativas.	<p>Se recepciona y brinda la bienvenida</p> <p>Se motiva a los asistentes mediante una dinámica integradora.</p> <p>Se presenta el tema a tratar</p> <p>Se consulta por las expectativas al tema.</p> <p>Se expone el tema: El tiempo óptimo de espera</p> <p>Se procede a solicitar preguntas y aportes respecto al tema</p> <p>Se procede al trabajo de grupo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Simulación de atención y medición del tiempo 	<p>Diapositivas</p> <p>Láminas</p>	<p>10 min.</p> <p>50 min.</p> <p>40 min.</p> <p>20 min.</p>

	<ul style="list-style-type: none">- Análisis de grupo los tiempos registrados- Análisis de las alternativas respecto al tiempo óptimo de espera <p>Se retroalimenta en el foro de debate para la generación de conclusiones y recomendaciones.</p>		
--	---	--	--

INSTRUMENTO DE AUTOEVALUACION

Nombres y apellidos del participante.....

Marcar entre los tres espacios disponibles conforme más se acerque a uno de los conceptos contrarios:

EXPECTATIVAS AL INICIO POR LA CAPACITACIÓN				
Demasiado				Mínimo
RESPECTO A LA UTILIDAD DE LA CAPACITACIÓN PARA LA COMUNA EN GENERAL				
Demasiado				Mínimo
RESPECTO A LA UTILIDAD DE LA CHARLA EN SU DESEMPEÑO INDIVIDUAL				
Demasiado				Mínimo
SATISFACCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS TRAS LA CAPACITACIÓN				
Demasiado				Mínimo
PERSPECTIVAS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN ADELANTE				
Demasiado				Mínimo
COMENTARIOS ADICIONALES				

SESION DE APRENDIZAJE N° 6

- 1.-Área : Trámite documentario
- 2.- Tema :”Atención preferencial”
- 3.-Capacitador :
- 4.-Tiempo : 02 horas Fecha:

PROGRAMA DEL APRENDIZAJE:

Aprendizajes que se esperan	Actividades	Recursos	Tiempo
<p>Entiende y se compromete en gestionar adecuadamente la atención preferencial en el caso de los ciudadanos.</p>	<p>Se recepciona y brinda la bienvenida</p> <p>Se motiva a los asistentes mediante una dinámica integradora.</p> <p>Se presenta el tema a tratar</p> <p>Se consulta por las expectativas al tema.</p> <p>Se expone el tema: Atención preferencial.</p> <p>Se procede a solicitar preguntas y aportes respecto al tema</p> <p>Se procede al trabajo de grupo:</p>	<p>Diapositivas</p> <p>Láminas</p>	<p>15 min.</p> <p>45 min.</p> <p>40 min.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Socialización de casos en entidades sobre la deficiente atención preferencial - Análisis de grupo sobre casos - Análisis FODA respecto al tema tratado <p>Se retroalimenta en el foro de debate para la generación de conclusiones y recomendaciones</p>		20 min.
--	--	--	---------

INSTRUMENTO DE AUTOEVALUACION

Nombres y apellidos del participante.....

Marcar entre los tres espacios disponibles conforme más se acerque a uno de los conceptos contrarios:

EXPECTATIVAS AL INICIO POR LA CAPACITACIÓN				
Demasiado				Mínimo
RESPECTO A LA UTILIDAD DE LA CAPACITACIÓN PARA LA COMUNA EN GENERAL				
Demasiado				Mínimo
RESPECTO A LA UTILIDAD DE LA CHARLA EN SU DESEMPEÑO INDIVIDUAL				
Demasiado				Mínimo
SATISFACCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS TRAS LA CAPACITACIÓN				
Demasiado				Mínimo
PERSPECTIVAS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN ADELANTE				
Demasiado				Mínimo
COMENTARIOS ADICIONALES				

SESION DE APRENDIZAJE N° 7

- 1.-Área : Trámite documentario
- 2.- Tema :”Comodidad”
- 3.-Capacitador : Mg. Sergio Héctor Benites Romero
- 4.-Tiempo : 02 horas Fecha:

PROGRAMA DEL APRENDIZAJE:

Aprendizajes que se esperan	Actividades	Recursos	Tiempo
<p>Entiende y se compromete en gestionar la comodidad de los moradores concurrentes.</p>	<p>Se recepciona y brinda la bienvenida</p> <p>Se motiva a los asistentes mediante una dinámica integradora.</p> <p>Se presenta el tema a tratar</p> <p>Se consulta por las expectativas al tema.</p> <p>Se expone el tema: Comodidad.</p> <p>Intervención sobre preguntas y aportes</p> <p>Trabajo de grupo:</p>	<p>Diapositivas</p> <p>Láminas</p>	<p>15 min.</p> <p>45 min.</p> <p>43 min.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Socialización de casos en entidades sobre la falta de Comodidad - Análisis de grupo sobre casos - Análisis FODA respecto al tema tratado <p>Se retroalimenta en el foro de debate para la generación de conclusiones y recomendaciones</p>		17 min.
--	--	--	---------

INSTRUMENTO DE AUTOEVALUACION

Nombres y apellidos del participante.....

Marcar entre los tres espacios disponibles conforme más se acerque a uno de los conceptos contrarios:

EXPECTATIVAS AL INICIO POR LA CAPACITACIÓN				
Demasiado				Mínimo
RESPECTO A LA UTILIDAD DE LA CAPACITACIÓN PARA LA COMUNA EN GENERAL				
Demasiado				Mínimo
RESPECTO A LA UTILIDAD DE LA CHARLA EN SU DESEMPEÑO INDIVIDUAL				
Demasiado				Mínimo
SATISFACCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS TRAS LA CAPACITACIÓN				
Demasiado				Mínimo
PERSPECTIVAS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN ADELANTE				
Demasiado				Mínimo
COMENTARIOS ADICIONALES				

SESION DE APRENDIZAJE N° 8

- 1.-Área : Trámite documentario
- 2.-Tema : "Trato"
- 3.-Capacitador : Mg. Sergio Héctor Benites Romero
- 4.-Tiempo : 02 horas Fecha:

PROGRAMA DEL APRENDIZAJE:

Aprendizajes que se esperan	Actividades	Recursos	Tiempo
<p>Entiende y se compromete en brindar el mejor trato con los ciudadanos.</p>	<p>Se recepciona y brinda la bienvenida</p> <p>Se motiva a los asistentes mediante una dinámica integradora.</p> <p>Se presenta el tema a tratar</p> <p>Se consulta por las expectativas al tema.</p> <p>Se expone el tema: Trato.</p> <p>Se procede a solicitar preguntas y aportes respecto al tema</p> <p>Se procede al trabajo de grupo:</p>	<p>Diapositivas</p> <p>Láminas</p>	<p>15 min.</p> <p>45 min.</p> <p>40 min.</p>

	<ul style="list-style-type: none">- Socialización de casos en entidades sobre la ausencia o deficiente Trato- Análisis de grupo sobre casos- Análisis FODA respecto al tema tratado <p>Se retroalimenta en el foro de debate para la generación de conclusiones y recomendaciones</p>		20 min.
--	---	--	---------

INSTRUMENTO DE AUTOEVALUACION

Nombres y apellidos del participante.....

Marcar entre los tres espacios disponibles conforme más se acerque a uno de los conceptos contrarios:

EXPECTATIVAS AL INICIO POR LA CAPACITACIÓN				
Demasiado				Mínimo
RESPECTO A LA UTILIDAD DE LA CAPACITACIÓN PARA LA COMUNA EN GENERAL				
Demasiado				Mínimo
RESPECTO A LA UTILIDAD DE LA CHARLA EN SU DESEMPEÑO INDIVIDUAL				
Demasiado				Mínimo
SATISFACCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS TRAS LA CAPACITACIÓN				
Demasiado				Mínimo
PERSPECTIVAS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN ADELANTE				
Demasiado				Mínimo
COMENTARIOS ADICIONALES				

SESION DE APRENDIZAJE N° 9

- 1.-Área : Trámite documentario
- 2.- Tema :”Experiencia”
- 3.-Capacitador : Mg. Sergio Héctor Benites Romero
- 4.-Tiempo : 02 horas Fecha:

PROGRAMA DEL APRENDIZAJE:

Aprendizajes que se esperan	Actividades	Recursos	Tiempo
Entiende y valora su experiencia laboral en la comuna	<p>Se recepciona y brinda la bienvenida</p> <p>Se motiva a los asistentes mediante una dinámica integradora.</p> <p>Se presenta el tema a tratar</p> <p>Se consulta por las expectativas al tema.</p> <p>Se expone el tema: Experiencia.</p> <p>Se procede a solicitar preguntas y aportes respecto al tema</p> <p>Se procede al trabajo de grupo:</p>	<p>Diapositivas</p> <p>Láminas</p>	<p>15 min.</p> <p>45 min.</p> <p>40 min.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Socialización de casos en entidades sobre la falta de provecho de la experiencia - Análisis de grupo sobre casos - Análisis FODA respecto al tema tratado <p>Se retroalimenta en el foro de debate para la generación de conclusiones y recomendaciones</p>		20 min.
--	---	--	---------

INSTRUMENTO DE AUTOEVALUACION

Nombres y apellidos del participante.....

Marcar entre los tres espacios disponibles conforme más se acerque a uno de los conceptos contrarios:

EXPECTATIVAS AL INICIO POR LA CAPACITACIÓN				
Demasiado				Mínimo
RESPECTO A LA UTILIDAD DE LA CAPACITACIÓN PARA LA COMUNA EN GENERAL				
Demasiado				Mínimo
RESPECTO A LA UTILIDAD DE LA CHARLA EN SU DESEMPEÑO INDIVIDUAL				
Demasiado				Mínimo
SATISFACCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS TRAS LA CAPACITACIÓN				
Demasiado				Mínimo
PERSPECTIVAS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN ADELANTE				
Demasiado				Mínimo
COMENTARIOS ADICIONALES				

SESION DE APRENDIZAJE N° 10

- 1.-Área : Trámite documentario
- 2.- Tema : "Garantía"
- 3.-Capacitador : Mg. Sergio Héctor Benites Romero
- 4.-Tiempo : 02 horas Fecha:

PROGRAMA DEL APRENDIZAJE:

Aprendizajes que se esperan	Actividades	Recursos	Tiempo
Entiende y se compromete en ofrecer la mayor garantía en el trabajo brindado.	<p>Se recepciona y brinda la bienvenida</p> <p>Se motiva a los asistentes mediante una dinámica integradora.</p> <p>Se presenta el tema a tratar</p> <p>Se consulta por las expectativas al tema.</p> <p>Se consulta por las expectativas al tema.</p> <p>Se expone el tema: Garantía.</p> <p>Se procede a solicitar preguntas y aportes respecto al tema</p>	<p>Diapositivas</p> <p>Láminas</p>	<p>15 min.</p> <p>45 min.</p> <p>40 min.</p>

	<p>Se procede al trabajo de grupo:</p> <ul style="list-style-type: none">- Socialización de casos en entidades sobre la pérdida o ausencia de Garantía- Análisis de grupo sobre casos- Análisis FODA respecto al tema tratado <p>Se retroalimenta en el foro de debate para la generación de conclusiones y recomendaciones</p>		20 min.
--	---	--	---------

INSTRUMENTO DE AUTOEVALUACION

Nombres y apellidos del participante.....

Marcar entre los tres espacios disponibles conforme más se acerque a uno de los conceptos contrarios:

EXPECTATIVAS AL INICIO POR LA CAPACITACIÓN				
Demasiado				Mínimo
RESPECTO A LA UTILIDAD DE LA CAPACITACIÓN PARA LA COMUNA EN GENERAL				
Demasiado				Mínimo
RESPECTO A LA UTILIDAD DE LA CHARLA EN SU DESEMPEÑO INDIVIDUAL				
Demasiado				Mínimo
SATISFACCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS TRAS LA CAPACITACIÓN				
Demasiado				Mínimo
PERSPECTIVAS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN ADELANTE				
Demasiado				Mínimo
COMENTARIOS ADICIONALES				

SESION DE APRENDIZAJE N° 11

- 1.-Área : Trámite documentario
- 2.- Tema : "Calidad"
- 3.-Capacitador : Mg. Sergio Héctor Benites Romero
- 4.-Tiempo : 02 horas Fecha:

PROGRAMA DEL APRENDIZAJE:

Aprendizajes que se esperan	Actividades	Recursos	Tiempo
Entiende y se compromete en gestionar oportunamente la calidad en el trabajo.	<p>Se recepciona y brinda la bienvenida</p> <p>Se motiva a los asistentes mediante una dinámica integradora.</p> <p>Se presenta el tema a tratar</p> <p>Se consulta por las expectativas al tema.</p> <p>Se expone el tema: Calidad.</p> <p>Se procede a solicitar preguntas y aportes respecto al tema</p> <p>Se procede al trabajo de grupo:</p>	<p>Diapositivas</p> <p>Láminas</p>	<p>15 min.</p> <p>45 min.</p> <p>40 min.</p>

	<ul style="list-style-type: none">- Socialización de casos en entidades sobre la ausencia de Calidad- Análisis de grupo sobre casos- Análisis FODA respecto al tema tratado <p>Se retroalimenta en el foro de debate para la generación de conclusiones y recomendaciones</p>		20 min.
--	---	--	---------

INSTRUMENTO DE AUTOEVALUACION

Nombres y apellidos del participante.....

Marcar entre los tres espacios disponibles conforme más se acerque a uno de los conceptos contrarios:

EXPECTATIVAS AL INICIO POR LA CAPACITACIÓN				
Demasiado				Mínimo
RESPECTO A LA UTILIDAD DE LA CAPACITACIÓN PARA LA COMUNA EN GENERAL				
Demasiado				Mínimo
RESPECTO A LA UTILIDAD DE LA CHARLA EN SU DESEMPEÑO INDIVIDUAL				
Demasiado				Mínimo
SATISFACCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS TRAS LA CAPACITACIÓN				
Demasiado				Mínimo
PERSPECTIVAS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN ADELANTE				
Demasiado				Mínimo
COMENTARIOS ADICIONALES				

SESION DE APRENDIZAJE N° 12

- 1.-Área : Trámite documentario
- 2.- Tema :”Preocupación”
- 3.-Capacitador : Mg. Sergio Héctor Benites Romero
- 4.-Tiempo : 02 horas Fecha:

PROGRAMA DEL APRENDIZAJE:

Aprendizajes que se esperan	Actividades	Recursos	Tiempo
Entiende y valora la preocupación en el trabajo y sus repercusiones.	<p>Se recepciona y brinda la bienvenida</p> <p>Se motiva a los asistentes mediante una dinámica integradora.</p> <p>Se presenta el tema a tratar Se consulta por las expectativas al tema.</p> <p>Se expone el tema: Preocupación.</p> <p>Se procede a solicitar preguntas y aportes respecto al tema</p> <p>Se procede al trabajo de grupo:</p>	<p>Diapositivas</p> <p>Láminas</p>	<p>15 min.</p> <p>45 min.</p> <p>.</p> <p>40 min.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Socialización de casos en entidades sobre la Despreocupación laboral y sus repercusiones. - Análisis de grupo sobre casos - Análisis FODA respecto al tema tratado <p>Se retroalimenta en el foro de debate para la generación de conclusiones y recomendaciones</p>		20 min.
--	--	--	---------

INSTRUMENTO DE AUTOEVALUACION

Nombres y apellidos del participante.....

Marcar entre los tres espacios disponibles conforme más se acerque a uno de los conceptos contrarios:

EXPECTATIVAS AL INICIO POR LA CAPACITACIÓN				
Demasiado				Mínimo
RESPECTO A LA UTILIDAD DE LA CAPACITACIÓN PARA LA COMUNA EN GENERAL				
Demasiado				Mínimo
RESPECTO A LA UTILIDAD DE LA CHARLA EN SU DESEMPEÑO INDIVIDUAL				
Demasiado				Mínimo
SATISFACCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS TRAS LA CAPACITACIÓN				
Demasiado				Mínimo
PERSPECTIVAS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN ADELANTE				
Demasiado				Mínimo
COMENTARIOS ADICIONALES				

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO A LOS ADMINISTRADOS POR PARTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO

I. **INDICACIONES.** Señor especialista, solicito apoyo de su conocimiento y excelencia profesional para que emita juicios sobre el cuestionario sobre calidad del servicio a los administrados por parte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Luego de un riguroso análisis de los indicadores del test, marque con un aspa (X) en el casillero de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, estableciendo si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su aplicación.

II. **DATOS GENERALES:**
Apellidos y nombres del profesional experto:
Collazos Alarcón, Folger Máximo

Aspectos de Validación:

INDICADORES	Criterios	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80			EXCELENTE 81-100				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado														X						
VOCABULARIO	Es apropiado al nivel correspondiente														X						
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros.														X						
ORGANIZACIÓN	Los ítems presentan una organización lógica.														X						
PERTINENCIA	Los ítems corresponden a la dimensión que se va a evaluar.														X						
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos y científicos.															X					
COHERENCIA	Coherencia en la redacción de los indicadores.														X						
METODOLOGÍA	El cuestionario responde al propósito de la investigación.														X						

Nombres y Apellidos	Folger Máximo Collazos Alarcón	 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO  Mag. Folger Máximo Collazos Alarcón <small>Subgerente De La Guardia Municipal Y Serenazgo De Chiclayo</small>
Grado Académico	Magister	
Especialidad	Lic. en Educación – Bach. Administración	
Cargo / Función	Subg. de la Guardia Municipal y Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	
		FIRMA
		D.N.I: 43314655

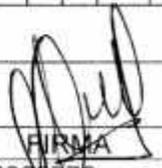
Fecha: 5 de junio de 2018

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO A LOS ADMINISTRADOS POR PARTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO

- I. **INDICACIONES.** Señor especialista, solicito apoyo de su conocimiento y excelencia profesional para que emita juicios sobre el cuestionario sobre calidad del servicio a los administrados por parte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Luego de un riguroso análisis de los indicadores del test, marque con un aspa (X) en el casillero de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, estableciendo si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su aplicación.
- II. **DATOS GENERALES:**
Apellidos y nombres del profesional experto:
Cusi Najarro, Celsa

Aspectos de Validación:

INDICADORES	Criterios	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		6	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				
VOCABULARIO	Es apropiado al nivel correspondiente																				
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros.																				
ORGANIZACIÓN	Los ítems presentan una organización lógica.																				
PERTINENCIA	Los ítems corresponden a la dimensión que se va a evaluar.																				
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos y científicos.																				
COHERENCIA	Coherencia en la redacción de los indicadores.																				
METODOLOGÍA	El cuestionario responde al propósito de la investigación.																				

Nombres y Apellidos	Celsa Cusi Najarro	 FIRMA D.N.I: 09362778 Mag. Celsa Cusi Najarro ASESORÍA COMUNICACIONAL
Grado Académico	Magister	
Especialidad	COMUNICACIÓN SOCIAL	
Cargo / Función	- ASESORÍA EN COMUNICACIONES - REGIDORA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL	

Fecha: 5 de junio de 2018

VALIDACIÓN DEL MODELO

TÍTULO: MODELO DE CALIDAD DE ATENCIÓN PARA LA MEJORA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS ADMINISTRADOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO

INDICACIONES. Señor especialista se pide su colaboración para luego de un riguroso análisis de los indicadores del modelo, marque con un aspa (X) en el casillero de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, estableciendo si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su aplicación. Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 puntos.

1= Muy malo	2= Malo	3= Regular	4= Bueno	5= Muy bueno
-------------	---------	------------	----------	--------------

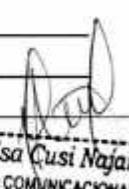
INDICADORES DE CALIDAD DEL MODELO	VALORACION					Observaciones.
	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Base teórica						
1. Fundamenta la necesidad educativa y la resolución del problema.	1	2	3	4 X	5	
2. El modelo responde a las bases teóricas de la investigación	1	2	3	4 X	5	
3. El modelo describe los procesos pedagógicos de manera coherente.	1	2	3	4 X	5	
Objetivo						
4. El modelo mejora la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	1	2	3	4 X	5	
5. Plantea propósitos claros y definidos a lograr.	1	2	3	4 X	5	
Contenidos						
6. Plantea el modelo a desarrollar de manera clara y precisa.	1	2	3	4 X	5	
7. Plantea actividades que guarda relación con cada dimensión de la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	1	2	3	4	5 X	
8. Contiene principios rectores que fundamentan las variables de estudio.	1	2	3	4	5 X	
9. Contiene actividades pertinentes para mejorar la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	1	2	3	4 X	5	
10. Contiene una variedad de actividades prácticas, vivenciales, recreativas, motivantes y de interés	1	2	3	4 X	5	
11. Plantea actividades que responden a las características de los administrados de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	1	2	3	4 X	5	
12. Plantea actividades prácticas que responden a situaciones reales del contexto.	1	2	3	4 X	5	
Calidad Técnica						
13. Detalla información como: descripción, objetivos, duración, forma de aplicación.	1	2	3	4 X	5	
14. Coherencia interna entre elementos y componentes del modelo y con los objetivos.	1	2	3	4 X	5	
15. Existe coherencia entre el modelo y el objetivo de la investigación.	1	2	3	4 X	5	

INDICADORES DE CALIDAD DEL MODELO	VALORACION					Observaciones.
Base teórica	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
INDICADORES DE CALIDAD DEL MODELO	VALORACION					Observaciones.
Viabilidad	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
16. El modelo por su carácter práctico puede ser aplicado por cualquier trabajador de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	1	2	3	4 ✓	5	
17. Las actividades que plantea son fáciles de realizar y requieren de materiales sencillos.	1	2	3	4 ✓	5	
18. La secuencia de las actividades programadas resulta coherente.	1	2	3	4 ✓	5	
Metodología						
19. Las estrategias metodológicas son apropiadas a las características de los administrados de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	1	2	3	4 ✓	5	
Evaluación						
20. El modelo describe su forma de evaluación y responde a los indicadores y resultados.	1	2	3	4 ✓	5	
Puntaje Parcial.						
PUNTAJE TOTAL.						

ESCALA DE VALORACIÓN GENERAL SEGÚN CATEGORÍAS:

Muy Malo 1 - 20	Malo 21 - 40	Regular 41 - 60	Bueno 61 - 80	Muy Bueno 81 - 100
El modelo no es aplicable		Subsanar observaciones	Aplicable según las sugerencias	Es aplicable
RESULTADO DE LA VALIDACIÓN		Puntaje: 82	El modelo es:	Muy bueno

OBSERVACIONES

Nombres y Apellidos	Celsa Cusi Najarro	 Mag. Celsa Cusi Najarro ASESORIA COMUNICACIONAL
Grado Académico	Magíster	
Especialidad	COMUNICACIÓN SOCIAL	FIRMA
Cargo / Función	- ASESORÍA EN COMUNICACIONES - REGIDORA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL	Nº D.N.I: 09362778

Fecha: Junio del 2018

VALIDACIÓN DEL MODELO

TÍTULO: MODELO DE CALIDAD DE ATENCIÓN PARA LA MEJORA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS ADMINISTRADOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO

INDICACIONES. Señor especialista se pide su colaboración para luego de un riguroso análisis de los indicadores del modelo, marque con un aspa (X) en el casillero de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, estableciendo si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su aplicación. Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 puntos.

1= Muy malo	2 = Malo	3 = Regular	4 = Bueno	5 = Muy bueno
-------------	----------	-------------	-----------	---------------

INDICADORES DE CALIDAD DEL MODELO	VALORACIÓN					Observaciones.
	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Base teórica						
41. Fundamenta la necesidad educativa y la resolución del problema.	1	2	3	X	5	
42. El modelo responde a las bases teóricas de la investigación	1	2	3	X	5	
43. El modelo describe los procesos pedagógicos de manera coherente.	1	2	3	X	5	
Objetivo						
44. El modelo mejora la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	1	2	3	4	X	
45. Plantea propósitos claros y definidos a lograr.	1	2	3	4	X	
Contenidos						
46. Plantea el modelo a desarrollar de manera clara y precisa.	1	2	3	X	5	
47. Plantea actividades que guarda relación con cada dimensión de la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	1	2	3	X	5	
48. Contiene principios rectores que fundamentan las variables de estudio.	1	2	3	X	5	
49. Contiene actividades pertinentes para mejorar la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	1	2	3	X	5	
50. Contiene una variedad de actividades prácticas, vivenciales, recreativas, motivantes y de interés	1	2	3	X	5	
51. Plantea actividades que responden a las características de los administrados de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	1	2	3	X	5	
52. Plantea actividades prácticas que responden a situaciones reales del contexto.	1	2	3	X	5	
Calidad Técnica						
53. Detalla información como: descripción, objetivos, duración, forma de aplicación.	1	2	3	X	5	
54. Coherencia interna entre elementos y componentes del modelo y con los objetivos.	1	2	3	X	5	
55. Existe coherencia entre el modelo y el objetivo de la investigación.	1	2	3	X	5	

INDICADORES DE CALIDAD DEL MODELO	VALORACION					Observaciones.
Base teórica	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
INDICADORES DE CALIDAD DEL MODELO	VALORACION					Observaciones.
Viabilidad	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
56. El modelo por su carácter práctico puede ser aplicado por cualquier trabajador de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	1	2	3	4	5	
57. Las actividades que plantea son fáciles de realizar y requieren de materiales sencillos.	1	2	3	4	5	
58. La secuencia de las actividades programadas resulta coherente.	1	2	3	4	5	
Metodología						
59. Las estrategias metodológicas son apropiadas a las características de los administrados de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	1	2	3	4	5	
Evaluación						
60. El modelo describe su forma de evaluación y responde a los indicadores y resultados.	1	2	3	4	5	
Puntaje Parcial.						
PUNTAJE TOTAL.						

ESCALA DE VALORACIÓN GENERAL SEGÚN CATEGORÍAS:

Muy Malo 1 - 20	Malo 21 - 40	Regular 41 - 60	Bueno 61 - 80	Muy Bueno 81 - 100
El modelo no es aplicable		Subsanar observaciones	Aplicable según las sugerencias	Es aplicable
RESULTADO DE LA VALIDACIÓN		Puntaje: 82	El modelo es:	Muy bueno

OBSERVACIONES

Nombres y Apellidos	Mariella Verenisse Custodio Cholan	 Mag. Abog. Mariella Verenisse Custodio Cholan ABOGADA Reg. K.C.A.L. 4901
Grado Académico	Magister	
Especialidad	Derecho	FIRMA
Cargo / Función	Abogada de la Procuraduría Municipal de Chiclayo	N° D.N.I.: 16736879

Fecha: Junio del 2018

VALIDACIÓN DEL MODELO

TÍTULO: MODELO DE CALIDAD DE ATENCIÓN PARA LA MEJORA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS ADMINISTRADOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO

INDICACIONES. Señor especialista se pide su colaboración para luego de un riguroso análisis de los indicadores del modelo, marque con un aspa (X) en el casillero de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, estableciendo si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su aplicación. Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 puntos.

1 = Muy malo	2 = Malo	3 = Regular	4 = Bueno	5 = Muy bueno
--------------	----------	-------------	-----------	---------------

INDICADORES DE CALIDAD DEL MODELO	VALORACION					Observaciones.
	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Base teórica						
21. Fundamenta la necesidad educativa y la resolución del problema.	1	2	3	4	X	
22. El modelo responde a las bases teóricas de la investigación	1	2	3	X	5	
23. El modelo describe los procesos pedagógicos de manera coherente.	1	2	3	X	5	
Objetivo						
24. El modelo mejora la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	1	2	3	X	5	
25. Plantea propósitos claros y definidos a lograr.	1	2	3	X	5	
Contenidos						
26. Plantea el modelo a desarrollar de manera clara y precisa.	1	2	3	X	5	
27. Plantea actividades que guarda relación con cada dimensión de la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	1	2	3	X	5	
28. Contiene principios rectores que fundamentan las variables de estudio.	1	2	3	X	5	
29. Contiene actividades pertinentes para mejorar la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	1	2	3	4	X	
30. Contiene una variedad de actividades prácticas, vivenciales, recreativas, motivantes y de interés	1	2	3	4	X	
31. Plantea actividades que responden a las características de los administrados de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	1	2	3	4	X	
32. Plantea actividades prácticas que responden a situaciones reales del contexto.	1	2	3	4	X	
Calidad Técnica						
33. Detalla información como: descripción, objetivos, duración, forma de aplicación.	1	2	3	X	5	
34. Coherencia interna entre elementos y componentes del modelo y con los objetivos.	1	2	3	X	5	
35. Existe coherencia entre el modelo y el objetivo de la investigación.	1	2	3	X	5	

INDICADORES DE CALIDAD DEL MODELO	VALORACION					Observaciones.
Base teórica	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
INDICADORES DE CALIDAD DEL MODELO	VALORACION					Observaciones.
Viabilidad	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
36. El modelo por su carácter práctico puede ser aplicado por cualquier trabajador de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	1	2	3	4	5	
37. Las actividades que plantea son fáciles de realizar y requieren de materiales sencillos.	1	2	3	4	5	
38. La secuencia de las actividades programadas resulta coherente.	1	2	3	4	5	
Metodología						
39. Las estrategias metodológicas son apropiadas a las características de los administrados de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	1	2	3	4	5	
Evaluación						
40. El modelo describe su forma de evaluación y responde a los indicadores y resultados.	1	2	3	4	5	
Puntaje Parcial.						
PUNTAJE TOTAL.						

ESCALA DE VALORACIÓN GENERAL SEGÚN CATEGORÍAS:

Muy Malo 1 - 20	Malo 21 - 40	Regular 41 - 60	Bueno 61 - 80	Muy Bueno 81 - 100
El modelo no es aplicable		Subsanar observaciones	Aplicable según las sugerencias	Es aplicable
RESULTADO DE LA VALIDACIÓN		Puntaje: 85	El modelo es:	Muy bueno

OBSERVACIONES

Nombres y Apellidos	Folger Máximo Collazos Alarcón	 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO Mag. Folger Máximo Collazos Alarcón Subgerente de La Oficina Municipal de Serenazgo de Chiclayo
Grado Académico	Magister	
Especialidad	Lic. en Educación – Bach. Administración	FIRMA
Cargo / Función	Subg. de la Guardia Municipal y Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	N° D.N.I.: 43314655

Fecha: Junio del 2018

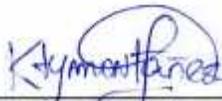


**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, KATHERINE ELIZABETH MONTAÑEZ GUTIERREZ identificada con DNI N° 71467451, egresada de la maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:

"MODELO DE CALIDAD DE ATENCIÓN PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ADMINISTRADOS EN EL ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO", 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


FIRMA

DNI: 71467451

FECHA: 24 de agosto de 2018

laboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
--------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Solo para los que quieren salir adelante

ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **LUIS ARTURO MONTENEGRO CAMACHO**, Asesor de curso Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación y revisor de la tesis de los maestrantes, Br. Montañez Gutiérrez Katherine Elizabeth; titulada: **MODELO DE CALIDAD DE ATENCIÓN PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ADMINISTRADOS EN EL AREA DE TRAMITE DOCUMENTARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO**, constato que la misma tiene un índice de similitud de 14% 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, 08 de agosto del 2018



Dr. LUIS ARTURO MONTENEGRO CAMACHO

DNI N° 16641200