



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

**Calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de
Barranco, Lima 2018**

**Para optar el título profesional de Licenciada en Administración y
Negocios Internacionales**

AUTOR

Br. Muñoz Zevallos, Nicole Fiorella

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LIMA - PERÚ

2018

**“Calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de
Barranco, Lima 2018”**

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

MBA José Abel De La Torre Tejada

Secretario

Mtro Segundo Waldemar Rios Rios

Vocal

Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Metodólogo

Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Temático

Dra Carhuancho Mendoza, Irma Milagros

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a mis padres por la calidad de enseñanza y valores que me han forjado desde niña y por todo el esfuerzo que hacen para que sea mejor persona cada día.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme dado las fuerzas para finalizar esta etapa profesional.

Agradezco a mi profesora temática y al profesor metodólogo por las enseñanzas.

Agradezco a los colaboradores de la Municipalidad por el apoyo incondicional.

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Muñoz Zevallos, Nicole Fiorella identificada con DNI N°73694396 domiciliado en Av. Lima 695, Barranco, egresado(a) de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales he realizado la Tesis titulada “Calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Barranco, Lima 2018” para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores y no existe copia o plagio alguno.
3. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
4. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
5. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 25 de junio del 2018.

Muñoz Zevallos, Nicole Fiorella
DNI N°73694396

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Norbert Wiener para optar el grado de licenciada en Administración y Negocios Internacionales, presento la investigación holística titulada: Calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Barranco, Lima 2018. La investigación tiene como objetivo fundamental: Proponer un plan de calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Barranco, Barranco, 2018.

La presente investigación está estructurada en nueve capítulos: en el primer capítulo se plantea el problema de la investigación, lo cual abarca la identificación y formulación del problema, los objetivos y la justificación. El segundo capítulo está formado por el marco teórico, donde se plantea el sustento teórico, antecedentes y marco conceptual. El tercer capítulo está formado por el método en que se desarrolló la investigación. El cuarto capítulo incluye descripción, marco legal, información económica y proyectos actuales de la Municipalidad. El quinto capítulo incluye todo el trabajo de campo el diagnóstico cuantitativo, cualitativo y la triangulación de datos obteniendo como resultado el diagnóstico final. En el sexto capítulo plantea la propuesta denominada “Ciudadano, te mereces el mejor servicio”. En el séptimo capítulo se plantea la discusión que está conformada por la triangulación del diagnóstico final, la propuesta y los fundamentos teóricos. En el octavo capítulo presenta las conclusiones y sugerencias del trabajo de investigación y por último el capítulo nueve se detallan las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes en la investigación desarrollada.

Br. Nicole Fiorella Muñoz Zevallos

DNI: 73694396

Índice

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad y responsabilidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	xiv
CAPÍTULO I	16
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1 Problema de investigación	17
1.1.1 Identificación del problema ideal	17
1.1.2 Formulación del problema	19
1.2 Objetivos	19
1.2.1 Objetivo general	19
1.2.2 Objetivos específicos	19
1.3 Justificación	19
1.3.1 Justificación metodológica	19
1.3.2 Justificación práctica	20
CAPÍTULO II	21
MARCO TEÓRICO	21
2.1 Marco teórico	22
2.1.1 Sustento teórico	22
2.1.2 Antecedentes	24
2.1.3 Marco conceptual	29
CAPÍTULO III	33
MÉTODO	33
3.1 Sintagma	34
3.2 Enfoque	34
3.4 Categorías y subcategorías	35
3.5 Población, muestra y unidades informantes	36

3.6 Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos	37
3.7 Procedimiento para recopilar datos	38
3.8 Análisis de datos	39
CAPÍTULO IV	40
LA MUNICIPALIDAD	40
4.1 Descripción de la Municipalidad	41
4.2 Marco legal de la Municipalidad	41
4.3 Información económica y financiera de la Municipalidad	41
4.4 Proyectos actuales	42
CAPÍTULO V	43
TRABAJO DE CAMPO	43
5.1 Resultados cuantitativos	44
5.2 Análisis cualitativo	52
CAPÍTULO VI	57
PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN	57
6.1 Fundamentos de la propuesta	58
6.2 Problemas	58
6.3 Elección de la alternativa de solución	58
6.4 Objetivos de la propuesta	58
6.5 Justificación de la propuesta	58
6.6 Resultados esperados	58
6.7 Desarrollo de la propuesta	59
6.7.1 Objetivo 1: Diseñar los canales de atención al ciudadano	59
6.7.2 Objetivo 2: Inducción al personal sobre los servicios	70
6.8 Consideraciones finales de la propuesta	73
CAPÍTULO VII	74
DISCUSIÓN	74
7.1 Discusión	75
CAPÍTULO VIII	76
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	76
8.1 Conclusiones	77
8.2 Sugerencias	78
CAPÍTULO IX	79
REFERENCIAS	79

ANEXOS	83
Anexo 1: Matriz de la investigación	84
Anexo 2: Matriz metodológica de categorización	85
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	86
Anexo 4: Instrumento cualitativo	88
Anexo 5: Base de datos (instrumento cuantitativo)	95
Anexo 6: Triangulación de las entrevistas	99
Anexo 7: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	111
Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta	123
Anexo 9: Evidencia de la visita a la Municipalidad	124
Anexo 10: Evidencias de la propuesta	128
Anexo 11: Artículo de investigación	155
Anexo 12: Matrices de trabajo	1655

Índice de tablas

Tabla 1: Matriz de la categoría calidad de servicio	35
Tabla 2: Validación de expertos del instrumento cuantitativo	38
Tabla 3: Confiabilidad del instrumento.	38
Tabla 4: Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría empatía de Municipalidad Distrital de Barranco 2018	44
Tabla 5: Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría fiabilidad de Municipalidad Distrital de Barranco 2018	45
Tabla 6: Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría capacidad de respuesta de Municipalidad Distrital de Barranco 2018	47
Tabla 7: Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría tangible de Municipalidad Distrital de Barranco 2018	48
Tabla 8: Pareto de la categoría Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Barranco 2018	50
Tabla 9: Actividades del Objetivo 1-propuesta	59
Tabla 10: Perfil de puesto	65
Tabla 11: Actividades del Objetivo 2- propuesta	70

Índice de figuras

Figura 1: Cálculo de la muestra	36
Figura 2: Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría empatía de Municipalidad Distrital de Barranco 2018	44
Figura 3: Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría fiabilidad de Municipalidad Distrital de Barranco 2018	46
Figura 4: Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría capacidad de respuesta de Municipalidad Distrital de Barranco 2018	47
Figura 5: Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría tangible de Municipalidad Distrital de Barranco 2018	49
Figura 6: Pareto de la categoría calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Barranco 2018	51
Figura 7: Distribución Actual	61
Figura 8: Plano Actual	62
Figura 9: Distribución propuesta	63
Figura 10: Plano propuesta	64
Figura 11: Ventajas de la implementación de la línea gratuita	66
Figura 12: Características de los servicios suplementarios	66
Figura 13: Diagrama de Gantt – Objetivo 1 de la propuesta	68
Figura 14: Presupuesto – Objetivo 1 de la propuesta	69
Figura 15: Mural informativo	69
Figura 16: Diagrama de Gantt – Objetivo 2 de la propuesta	72
Figura 17: Presupuesto – Objetivo 2 de la propuesta	72

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general proponer un plan en calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Barranco, Barranco, 2018, ya que día a día los ciudadanos buscan satisfacer de manera eficiente sus necesidades en cuanto al servicio que se ofrece en la Municipalidad distrital de Barranco; es por esta razón que se propone utilizar herramientas que mejoren la calidad de servicio.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó el sintagma holístico, con un enfoque mixto, de tipo comprensivo y de nivel proyectivo a través de un método analítico; el tamaño de la muestra fue de 102 ciudadanos de sexo femenino y masculino y de un rango de edades de 25-30 años, 31-35 años y 36 años a más. Para ello, se aplicó la encuesta para los ciudadanos que visitan la Municipalidad y la entrevista fue dirigida a 03 expertos que dentro de ellos se encuentra el Gerente Municipal, el Secretario General y el jefe del Área de Administración Documentaria y Archivo, lo cual permitió detectar los problemas y formular la propuesta.

El problema que se identificó está relacionado con los canales de atención, la falta de capacitación al personal y la escasez de aplicativos informáticos, por tal motivo se busca dar solución a través de un plan en calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Barranco, lo cual consistió en diseñar los canales de atención para la atención al ciudadano. Asimismo, se propone realizar la inducción al personal sobre los servicios que brinda la Municipalidad, dándoles mejores alcances e información de primera mano y por último se propone diseñar un aplicativo web para la atención del ciudadano.

Palabras clave: Calidad, servicio, gestión de clientes, calidad de servicio, servicio público, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, tangible.

Abstract

The present research work has as a general objective to propose a service quality plan in the District Municipality of Barranco, Barranco, 2018, since day by day citizens seek to efficiently satisfy their needs regarding the service offered in the District Municipality of Barranco; it is for this reason that it is proposed to use tools that improve the quality of service.

For the development of the research the holistic syntagma was used, with a mixed approach, of a comprehensive type and of a projective level through an analytical method; the sample size was 102 citizens of female and male and of a range of ages of 25-30 years, 31-35 years and 36 years of age. For this purpose, the survey was applied for the citizens who visit the Municipality and the interview was addressed to 03 experts that include the Municipal Manager, the General Secretary and the Head of the Documentary Administration and Archive Area, which allowed to detect the problems and formulate the proposal.

The problem that was identified is related to the service channels, the lack of staff training and the scarcity of computer applications, for this reason it is sought to provide a solution through a service quality plan in the District Municipality of Barranco, which consisted in designing the care channels for citizen attention. Likewise, it is proposed to induce the staff on the services provided by the Municipality, giving them better scopes and first-hand information and finally proposes to design a web application for citizen attention.

Keywords: Quality, service, customer management, quality of service, public service, empathy, reliability, responsiveness, tangible.

Introducción

La presente investigación se basa en la mejora de la Calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Barranco, Lima 2018, el cual tiene como objetivo general, proponer un plan de calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Barranco, Barranco, 2018.

Para la investigación se analizó la categoría calidad de servicio. Por tal motivo, se consideró a la RAE (2018) que conceptualiza a la calidad como una cualidad o grupo de cualidades inseparables y que de acuerdo con la prioridad permite darle valor. Además, se consideró al autor Molina (2011) quien define como al servicio como una fuente de respuesta que satisface una necesidad. Por otro lado, el autor Álvarez (2006) conceptualiza la calidad de servicio como la representación de un ciclo de mejora en una organización para satisfacer la necesidad de los clientes, en este caso se satisface las necesidades de los ciudadanos.

Asimismo, se identificó los problemas que se presentan en la Municipalidad como los canales de atención, los colaboradores no se encuentran capacitados y que presenta escasos aplicativos informáticos y equipos modernos, para lo cual se determinó cuatro subcategorías de investigación tales como: empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y tangible.

Estos problemas serán resueltos mediante la propuesta denominada: “Ciudadano, te mereces el mejor servicio”, el cual consiste diseñar los canales de atención para la atención al ciudadano y brindar la mejor inducción al personal sobre los servicios que brinda la Municipalidad.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación

1.1.1 Identificación del problema ideal

A nivel mundial se está produciendo una gran transformación económica, política y social; se están implementando nuevos conocimientos, modelos de gestión comercial, como también la pretensión de la calidad en el servicio que se le brinda al ciudadano. Todo ello, surge como antecedente del proceso de globalización, el cual une sociedades, culturas y economías de distintos países.

Según el Índice de Globalización 2017 (IG) obtenido por el KOF Swiss Economic Institute cuyo objetivo es medir la globalización de un país a nivel económico, social y político, en tal sentido la escala establecida fue del 1 al 100, por ende los resultados arrojaron que Holanda ocupa el primer lugar con el puntaje del 92.8, esto quiere decir que es un país con un alto grado de apertura comercial, con gran proporción de población extranjera y con buena participación en organismos internacionales, además los resultados en América Latina evidenciaron que el país con mayor índice de globalización es Chile, ocupando el puesto 40°, mientras que Perú tiene un índice menor, encontrándose en el puesto 60°, esto quiere decir que nuestro país posee pocas inversiones con empresas internacionales. En consecuencia, el Perú aún no ha logrado adaptarse a los cambios que se vienen realizando en el mundo, esto por la cultura de las personas, las costumbres, el temor a ser invadidos por otras económicas, entre otros aspectos que limitan o merman la globalización del país.

Cabe precisar que a nivel del Gobierno nacional se estableció como meta primordial que todas las instituciones trabajen en conjunto, más aún coordinadas, de tal forma que guiándose por un modelo de gestión permita manejar una política de calidad en la Administración Pública, que es aclamada por los ciudadanos, quienes muchas veces han

mostrado su malestar por el pésimo servicio y poca coordinación entre las entidades gubernamentales.

Por otra parte, es meritorio señalar que dentro del Poder ejecutivo se encuentra la PCM, quién es responsable de coordinar de las políticas. Del mismo modo dentro de las oficinas que pertenecen a la PCM se encuentra la SGP, esta es el órgano que, en relación con las instituciones públicas, dirige el proceso de modernización de la administración pública y del Estado con el fin que el ciudadano reciba un servicio de excelencia.

Cabe señalar que en las entidades estatales, el servicio es brindado por los colaboradores, sin embargo, de acuerdo con el marco legal vigente existe una gran diversidad de normas para contratar al personal y ello marca la diferencia al momento de recibir los haberes u honorarios, lo cual genera conflictos internos y desánimo, hecho que luego se refleja al momento de atender a los ciudadanos que visitan las entidades por tener que realizar algún trámite.

Esta realidad no es ajena en la Municipalidad de Barranco, ya que presenta una problemática similar a la descrita, porque siendo una institución que brinda servicios en beneficio del distrito en concordancia con los planes nacionales, presenta deficiencias en la calidad de servicios administrativos y atención al administrado, debilitando así los objetivos propuestos y los plazos de ley. Por otro lado, el manejo de los niveles jerárquicos incrementa este efecto ya que, al contar con excesivos cargos de confianza, no se cumple a cabalidad las funciones determinadas ROF, y solo desarrollan procedimientos por costumbre, faltando a las políticas de la organización.

Tomando en cuenta lo detallado, se puede contar con una visión general de la situación de la municipalidad objeto de estudio y de la problemática que enfrenta, la descripción de los procesos y realidades particulares de esta institución servirá a esta investigación a establecer el nivel calidad de los servicios que se brindan.

1.1.2 Formulación del problema

¿Cómo mejorar la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Barranco, Lima 2018?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Proponer un plan de calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Barranco, Lima, 2018

1.2.2 Objetivos específicos

Diagnosticar el contexto real sobre calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Barranco.

Conceptualizar las herramientas de gestión que se obtengan.

Diseñar el plan de calidad de servicio de bajo una estructura holística viable y consistente.

Validar los instrumentos de la investigación y validar lo que se propone a través de las encuestas y los expertos.

1.3 Justificación

Para esta investigación se ejecutará un estudio completo, lo cual, se propone medir la satisfacción de servicio al ciudadano mediante encuestas.

1.3.1 Justificación metodológica

Además, se propone una investigación holística desarrollada a través de enfoque mixto, fundada en recopilar información, analizarla y relacionar datos; que nos ayudará a determinar

el nivel de calidad del servicio. Esta investigación es holística porque integra momentos de un ciclo continuo, momentos llamados holotipos que se derivan de los objetivos básicos en una investigación, de tal modo que cada uno esté interconectado y retornen al punto de inicio. La investigación holística dará como resultado una propuesta integral y será analizada desde diversas perspectivas para dar solución a la problemática.

1.3.2 Justificación práctica

También permitirá la capacitación de colaboradores para dar solución a cualquier problema que se presente, obteniendo como resultado mayor la satisfacción del ciudadano. Esta investigación procura analizar la problemática descrita a través del instrumento denominado encuestas y guía de entrevista, lo cual permite alcanzar efectos e implementar una propuesta que consiste en aplicar un plan de atención al ciudadano para la Municipalidad distrital de Barranco, basado en herramientas y modelos de gestión, y además reducirá el nivel de quejas y reclamaciones que desprestigia a la institución pública.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Marco teórico

2.1.1 Sustento teórico

Teoría burocrática

La teoría de la burocracia sostenida por Weber, está fundamentada en un enfoque racional que tiene por finalidad desarrollar la excelencia en la trascendencia de las metas propuestas, de tal manera que se interconecten con los medios necesarios a los modelos de gestión. Además, para el cumplimiento de los objetivos debe existir colaboración entre el personal de cada unidad orgánica y se debe respetar la jerarquía de la organización. (Chiavenato, 2012)

La burocracia se aplica como carácter legal en las normas y la jerarquización de la autoridad manifestando la cooperación con las personas de la organización. Además, es de suma importancia porque brinda un análisis de niveles en la organización.

Teoría APO

La teoría de APO sostenida por Drucker está basada en el cumplimiento de objetivos comunes de una organización. Dichos objetivos deben estar interrelacionados con la actividad que se le designa a cada colaborador de tal forma que se obtengan resultados satisfactorios. (Chiavenato, 2012)

La teoría se aplica como guía para el cumplimiento de objetivos, que serán desarrollados por cada colaborador de la organización, en base a sus actividades y responsabilidades. Asimismo, esta teoría evalúa si los resultados alcanzados cumplen con las metas.

Teoría Sistemas

La teoría de Sistemas sostenida por Bertalanffy está establecida en proposiciones que se integran, con la finalidad de aplicarlas a una realidad que nace de la percepción de la persona. Por ende, estas proposiciones formarán un grupo ordenado de procedimientos en base a la definición material o conceptual de cada individuo. (Chiavenato, 2012)

La teoría se aplica en la realidad empírica del ser humano desarrollando formulaciones conceptuales y proposiciones integradas entre sí. Además, los sistemas generan soluciones prácticas para la toma de decisiones.

Teoría Relaciones Humanas

La teoría de Relaciones Humanas sostenida por Mayo está cimentada en dominación de la persona a causa de la organización industrial y el desarrollo de tecnologías. (Chiavenato, 2012)

La teoría se aplica en los problemas humanos, sociopolíticos de la civilización de las personas. En una organización, esta teoría juega un papel importante porque explota las habilidades, experiencias y conocimientos de cada colaborador.

Teoría de Colas

La teoría de colas sostenida por Krarup está orientada a cuidar los puntos de demora en el transcurso del servicio brindado por la organización. Este tiempo de demora debe ser controlado para no generar un malestar o mala atención en una organización. (Chiavenato, 2012)

La teoría de colas se aplica en condiciones de afluencia en determinadas etapas del proceso de un servicio. Cuando ocurre esta afluencia, es allí donde se manifiesta las mejores estrategias para mitigar la situación.

2.1.2 Antecedentes

Nacionales

Según Solis (2017) en su investigación *Mejora de la Calidad de servicio en una empresa de alimentos, Los Olivos 2017*. Para el progreso de la investigación se utilizó el enfoque mixto con un diseño transversal no experimental, tipo de investigación fue aplicada con un método holístico, con un muestreo no probabilístico de 30 clientes de la empresa de alimentos del distrito de Los Olivos, lo cual utilizó el instrumento técnico de entrevista, cuestionario y evaluación de expertos. Asimismo, se aprecia como resultado que la calidad restaurante es regular y se quiere llegar a un nivel óptimo del 100%, con el desarrollo de la propuesta se espera alcanzar a un 90%. Finalmente, se concluye que la propuesta de un manual de calidad brinda solución a la problemática encontrada.

Según, Cisneros (2017) en su investigación *Mejora continua de la calidad del proceso de atención de los asesores de la empresa Teleatento S.A.C. Ate, 2017*. Para el progreso de la investigación se utilizó el enfoque mixto con un diseño transversal-longitudinal, tipo de investigación fue aplicada con un método holístico, con un muestreo no probabilístico-por conveniencia con 50 asesores de la empresa Teleatento S.A.C. Ate, 2017. Además, con una población de estudio de 290 asesores, lo cual utilizó el instrumento de cuestionario y encuesta. Asimismo, se aprecia como resultado que el nivel de satisfacción del cliente es regular con un 54%, el valor de deficiente con un 4%, que no debería de existir ya que bastara con el regular.

Finalmente, se concluye que la propuesta de mejora continua en el proceso de atención mediante el ciclo PHVA de Deming y las actividades que lo acompañan fueron registradas en el manual que servirá de guía para los asesores.

Según Guzmán (2014) en su investigación *Propuesta de mejora de los procesos de la Plataforma de Atención al Ciudadano en una municipalidad distrital de la provincia de Lima*. Para el progreso de la investigación, se utilizó el enfoque mixto con un diseño transversal, tipo de investigación fue aplicada con un método holístico con un muestreo no probabilístico de 207 personas en una municipalidad distrital de la provincia de Lima, lo cual utilizó el instrumento técnico de encuestas. Asimismo, se aprecia como resultado que las tres (03) principales causas son: el personal sin competencias necesarias (34%), la falta de aplicación de metodologías de atención (26%) y la falta de control de procesos (13%). Todo ello surge por la aplicación del Diagrama Causa- Efecto de Ishikawa y el Diagrama de Pareto. Finalmente, se concluye que la propuesta de mejora basada en la filosofía de Manufactura Esbelta, las 5'S permite medir la calidad de servicio a priori y posteriori.

Según Aznarán (2016) en su investigación *Influencia de la Calidad del servicio en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital del Porvenir*. Para el progreso de la investigación, se utilizó el enfoque mixto con tipo de investigación fue aplicada con método holístico, con un muestreo no probabilístico de 80 personas en la Municipalidad Distrital del Porvenir. Además, con una población de 164931 personas, lo cual utilizó el instrumento técnico de encuestas. Asimismo, se aprecia como resultado que la calidad de es percibida

satisfactoriamente. Finalmente, se concluye que la calidad del servicio si influye en la satisfacción de los interesados.

Según Calero (2015) en su investigación *Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en La Municipalidad Provincial de Huaral en el Año 2015*. Para el progreso de la investigación, se utilizó el enfoque mixto con un diseño No experimental y transversal, tipo de investigación fue aplicada con un método holístico con un muestreo no probabilístico de 65 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015, lo cual utilizó el instrumento técnico de entrevista y cuestionario. Asimismo, se aprecia en relación con la capacitación del personal, la gran colectividad declara estar capacitado para brindar un buen servicio al usuario con un porcentaje de 65 %. Finalmente, se concluye que la calidad de servicios es importante porque los interesados necesitan que le ofrezcamos una buena atención y darle lo que verdaderamente necesitan.

Internacionales

Según Reyes (2014) en su investigación *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango*. Para el progreso de la investigación, se utilizó el enfoque mixto con un diseño transversal no experimental, tipo de investigación fue aplicada con método holístico, con un muestreo no probabilístico de 100 clientes en la asociación SHARE. Además, con una población de 200 clientes, lo cual utilizó el instrumento técnico de boletas de opinión y entrevistas. Asimismo, se aprecia como resultado que la calidad del servicio aumenta la satisfacción del usuario en la asociación SHARE, sede

Huehuetenango. Finalmente, se concluye que la asociación SHARE varía para inmovilizar a sus clientes y así conservarlos.

Según Sánchez (2017) en su investigación *Evaluación de la Calidad de Servicio al Cliente en el Restaurante Pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa*. Para el progreso de la investigación, se utilizó el enfoque mixto con tipo de investigación fue aplicada con método holístico, con un muestreo no probabilístico de 70 clientes, lo cual utilizó el instrumento técnico de cuestionario. Asimismo, se aprecia como resultado que el índice de calidad del servicio tiene un valor de -0.18, el cual indica que las expectativas no superan las percepciones de los clientes. Finalmente, se concluye que la brecha de insatisfacción promedio tiene un valor de -0.17.

Según Espinoza (2014) en su investigación *Aplicación de un programa sobre control de calidad para un grupo de Trabajadores de planta de una fábrica de alimentos*. Para el progreso de la investigación, se utilizó el enfoque mixto con un diseño cuasi-experimental, tipo de investigación fue aplicada con método holístico un muestreo no probabilístico de 70 colaboradores de una fábrica de alimentos, lo cual utilizó el instrumento técnico de cuestionario. Asimismo, se aprecia como resultado que la metodología de mejora continua implementada es eficiente y efectiva. Finalmente, se concluye que existe diferencia antes y después de implementar un programa en el indicador de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).

Según Abad y Pincay (2014) en su investigación *Análisis de Calidad del Servicio al cliente interno y externo para la propuesta de modelo de gestión de calidad de una empresa de seguros de Guayaquil*. Para el progreso de la investigación, se utilizó el enfoque mixto descriptiva-analítica, tipo de investigación aplicada con método holístico un muestreo no probabilístico de 83 empleados, lo cual utilizo el instrumento de encuestas. Asimismo, se aprecia como resultado que el personal que trabaja en estas áreas no tiene una buena actitud frente a los demás departamentos de la organización, motivos que pueden ser los causales de la baja percepción en cuanto a calidad de servicio. Finalmente, se evidencia deficiencias en calidad de servicio y cultura organizacional, causas que están influyendo en el incumplimiento en un 80% de la producción emitida con relación al presupuesto establecido para el año 2013.

Según Rojas (2015) en su investigación *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*. Para el progreso de la investigación se utilizó el enfoque mixto transversal no experimental, tipo de investigación aplicada con método holístico un muestreo no probabilístico de 340 usuarios, lo cual utilizó el instrumento de encuestas. Asimismo, se aprecia como resultado que el factor organizativo es el que más incide en la Satisfacción, distanciándose a lo menos 0,20 puntos respecto de los otros factores que determinan la Satisfacción (factor humano y factor espacios físicos). Finalmente, se concluye que el modelo propuesto del estudio cuenta con validez y fiabilidad estadística para la muestra aplicada y se logra explicar la varianza del factor Satisfacción en un 82,4%, por lo que el modelo podrá ser aplicado, en lo posible, a una muestra probabilística que permita inferir hacia la población.

2.1.3 Marco conceptual

Calidad

La calidad conceptualizada por la Real Academia Española es una cualidad o grupo de cualidades inseparables a algo, cuya propiedad permite darle valor. Esto quiere decir que la calidad se manifiesta como una capacidad que tiene un objeto para satisfacer necesidades. (RAE, 2018)

La calidad se aplica como carácter subjetivo, debido que se concibe como una capacidad de interacción entre uno o más individuos, también como capacidad para pensar.

Por otra parte, la calidad en el servicio conceptualizada por Keith contempla un solo sentido con la aplicación de lecciones más atrevidas y con dirección empresarial (Keith, 1991)

La calidad se aplica como una obra sintetizada en conseguir mejores clientes dentro del mercado, ya sea nacional o internacionalmente.

Servicio

El servicio conceptualizado por Molina es una fuente de respuesta que satisface la necesidad del mercado y de las organizaciones, de tal manera que contemplen a través de ello una estrategia eficiente en el mercado. (Molina, 2011)

El servicio se aplica como una fuente de satisfacción de necesidad, las cuales son generadas por distintas situaciones en la vida del ciudadano. En ese sentido, se busca la mejor estrategia en la empresa para repercutir dicha necesidad.

Gestión de clientes

La gestión de clientes conceptualizada por Lira es un proceso por el cual el cliente se convierte en el cliente más fiel de la empresa con la finalidad de generar mayor rentabilidad y buena

relación a través de estrategias de marketing que ayudan a vincularlo aún más. Dentro de este ciclo, se puede apreciar etapas que conllevaran al fin primordial que es satisfacer al 100% al cliente. (Lira, 2009)

La gestión de clientes se aplica como proceso de mejora por lo cual se debe tener en consideración su concepto, así como su finalidad. Además, es aplicable para incrementar el lazo con los clientes a través de mecanismos estratégicos.

Calidad de servicio

La calidad de servicio conceptualizada por Álvarez representa un ciclo de mejora en una organización, de tal forma que se anticipe a las necesidades de los clientes, es decir antes de que el cliente desarrolle su necesidad, la empresa ya debe tener una opción para satisfacer dicha necesidad. (Álvarez, 2006)

La calidad de servicio se aplica en una realidad organizativa, la cual busca el mayor valor de cada producto y/o servicio en cada entidad del estado.

Servicio público

El servicio público conceptualizada por la Real Academia Española es una acción que se lleva a cabo por la administración regulada por normativa de ley dentro de una organización, con la finalidad de satisfacer necesidades de un grupo de personas y en beneficio a la comunidad. Además, cada acción debe estar relacionada con los jefes de estado, quienes son los encargados de ejecutarla de manera eficaz y eficiente. (RAE, 2018)

El servicio público se aplica como una actividad desarrollada en las entidades del estado, las cuales buscan satisfacer las necesidades e inquietudes del ciudadano.

Empatía

La empatía conceptualizada por la Real Academia Española es una cualidad de ponerse en el lugar de la otra personas compartiendo sus sentimientos y/u opiniones de acuerdo a la situación en la que se encuentre. (RAE, 2018)

La empatía se aplica como una cualidad del ser humano, en la cual se identifica con los sentimientos de otra persona.

Fiabilidad

La fiabilidad conceptualizada por la Real Academia Española es la probabilidad de que las funciones de un sistema o aparato se cumplan bajo ciertas condiciones durante un tiempo determinado. (RAE, 2018)

La fiabilidad se aplica como una probabilidad de funcionamiento, en la cual se tiene que establecer criterios de cumplimiento.

Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta conceptualizada por Drucker es la actitud para apoyar a los clientes brindando un servicio rápido y cumpliendo el tiempo en cuanto a los compromisos que se pactaron con la organización. Asimismo, este compromiso se pacta a través de una solicitud de información y/o acuerdo establecido entre la organización y el cliente. (Drucker, 1990)

La capacidad de respuesta se aplica en la relación entre cliente y la organización, la cual consiste en que el cliente solicita un servicio, producto o algún tipo de información y esto debe ser respondido en un tiempo determinado. Por ejemplo, en las instituciones públicas si el

administrado solicita información, esto debe ser respondida por la organización en un tiempo determinado.

Tangible

El término tangible conceptualizado por Rufin & Medina es el aspecto físico del servicio como instalaciones físicas, equipamiento y apariencia del personal. Asimismo, es considerado como recursos materiales de toda organización público o privada. (Rufin & Medina, 2012)

El término tangible se aplica en el espacio físico como recursos materiales que posee la organización en la apariencia de su instalación y en la distribución de su personal en dichas instalaciones. Cabe destacar, que en sector público, una buena distribución y excelentes condiciones del espacio físico contribuyen a mejorar la relación entre el trabajador y el ciudadano debido a la apariencia que se visualiza.

Capacitación al Personal

La capacitación al personal conceptualizada por Chiavenato es el proceso mediante el cual las personas reciben conocimientos con la aplicación de sistemas a través de los objetivos que se trazaron para cumplirlos. (Chiavenato, 2012)

La capacitación al personal se aplica en las organizaciones a través de un procedimiento educativo, el cual consta de brindar conocimientos al personal para el desarrollo de sus habilidades.

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1 Sintagma

El sintagma holístico conceptualizado por Hurtado nace por una necesidad de brindar criterios de apertura y un método interconectado y completo, de tal forma que sea efectivo a las personas que realizan investigaciones constantes en el área de conceptos. (Hurtado, 2000)

El sintagma holístico se aplica en esta investigación ya que es una investigación holística debido a que nos brinda un diagnóstico global del estudio. Esto quiere decir, que al brindarnos una visión macro podemos analizar cada parte que lo compone.

3.2 Enfoque

Los enfoques mixtos conceptualizados por Hernández, Fernández y Del pilar representan un grupo de procesos interconectados, con una realidad empírica y con niveles críticos de investigación, los cuales se llevan a cabo a través de una recolección de datos tanto cuantitativos y cualitativos. En tal sentido, estos datos deben estar integrados para posteriormente discutir e inferenciar sobre toda la información obtenida. Finalmente, se logrará un mayor conocimiento de los resultados. (Hernández, Fernández, Del Pilar, 2014)

El enfoque que se desarrollará en esta investigación es de tipo mixto ya que nos brinda un análisis entre datos cuantitativos y cualitativos, con la finalidad de obtener un entendimiento de dicho estudio.

3.3 Tipo, nivel y método

El tipo comprensivo conceptualizado por Hurtado es un nivel donde se estudia si el evento guarda relación con otros eventos, de forma que se enfatice la causalidad y no necesariamente los objetivos propios. (Hurtado, 2000)

El tipo de investigación que se desarrollará es comprensivo ya que la aplicación está basada en eventos relacionados y de carácter causal en esta investigación, por ende es necesario precisar cuáles serán los objetivos propios a analizar.

El nivel proyectivo conceptualizado por Hurtado involucra crear, diseñar, elaborar planes y/o proyectos. Asimismo, el nivel proyectivo se aplica como un evento que se puede modificar en un proceso actual de la empresa.

Por otra parte, el método analítico conceptualizado por Hurtado significa el establecimiento de categorías, órdenes y resúmenes e interpretación de datos. Este método será definido por el tipo de investigación, diseño y la información brindada a través de los instrumentos. (Hurtado, 2000)

El método analítico se aplica como un método que descomponer todo, de tal forma que se podrá analizar cada uno de los elementos para observar las causas, naturaleza y efectos.

3.4 Categorías y subcategorías

Tabla 1

Matriz de la categoría calidad de servicio

Sub Categoría	Indicadores
Empatía	Atención individualizada Preocupación por intereses Comprensión de consultas
Fiabilidad	Cumplimiento de promesas Interés para la resolución de problemas Comunicación de los servicios
Capacidad de Respuesta	Plazo de respuestas Atención a los ciudadanos Seguimiento de solicitudes
Tangible	Condiciones de la infraestructura Equipos modernos Horarios de atención

3.5 Población, muestra y unidades informantes

La población conceptualizada por Baptista se define como un grupo de todos los elementos que se relaciona con una serie de características. Para esta investigación nuestra población estará abarcada por todos los ciudadanos que requieren de servicios y expertos que ofrecen los servicios, ambos de la municipalidad. El total de la población de estudio es 950 ciudadanos.

Asimismo, el muestreo conceptualizado por Hernández, Fernández, Del Pilar se obtiene por los elementos de una determinada población que serán escogidos y definidos por las características de la población, así como el tamaño y la selección.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{Ne^2 + Z^2 * p * q}$$

Z	1.96	Valor Z bajo la curva de la normal
p	0.05	Nivel de significancia
q	0.95	Nivel de confianza
N	950	Población
e	0.04	Precisión o error

$$n = \frac{(1.96*1.96)*0.05*0.95*950}{(950*0.04*0.04)+(1.96*1.96*0.05*0.95)}$$

$$n = \frac{173.3522}{1.702476} = 102$$

Entonces ahora se debe de calcular

$$k = \frac{n}{N}$$

$$k = \frac{102}{950} = 0.107368421$$

Figura 1 Cálculo de la muestra. Fuente: Elaboración propia

En la figura 1 se muestra el cálculo de la muestra se puede evidenciar que se cuenta con una población de 950 ciudadanos que requieren de los servicios de la municipalidad, de los cuales se analizaran solo 102 ciudadanos de acuerdo con un margen de error del 0.04 y un nivel de significancia del 0.05.

En esta investigación las unidades informantes están compuestas por los ciudadanos y por los expertos de la Municipalidad.

3.6 Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos

Los instrumentos usados en esta investigación para lograr los objetivos planteados fueron el cuestionario y las entrevistas. La entrevista conceptualizada en Taylor, J. y Bodgan es una conversación entre un investigador, que formula las preguntas y un informante, que responde a dichas preguntas de tal manera que brinde información a la investigación. (Taylor y Bodgan, 1986)

Ficha técnica del instrumento

Nombre: Cuestionario de la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Barranco, Lima 2018.

Objetivo: Conocer la percepción que tiene usted respecto a la calidad de servicio que brinda la Municipalidad de Barranco

Lugar de aplicación: Municipalidad de Barranco

Forma de aplicación: Individual

Duración de la Aplicación: 3 a 5 minutos

Descripción del instrumento: El cuestionario es anónimo y está dividido en cuatro categorías, dos categorías están constituidas por 6 preguntas y las otras dos, por cinco preguntas cada una, haciendo un total de 22 preguntas.

Validez del instrumento cuantitativo

Tabla 2

Validación de expertos del instrumento cuantitativo

Nro.	Nombre del experto	Cargo/ocupación	Grado	Criterio de evaluación
1	Dr. Ernesto Villon Bruno	Docente	Doctorado	Aplicable
2	Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza	Docente	Doctorado	Aplicable
3	Mg. José Espinoza Céspedes	Docente	Magíster	Aplicable

Confiabilidad del instrumento cuantitativo

Tabla 3

Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	Nro. de ítems
0.912	22

Para la confiabilidad se realizó la aplicación del piloto en la Municipalidad distrital de Barranco utilizando la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado un nivel de muy alta confiabilidad (0,912).

3.7 Procedimiento para recopilar datos

Para recopilar los datos se desarrollará de la siguiente forma:

La reducción de datos está basada en recopilar información de diversas fuentes tanto primarias como secundarias a través de bibliografías, documentos e informes de la empresa, según lo que se encuentra se procede a dar solución al problema.

Finalmente, se elaboró el instrumento de recolección de datos como es el cuestionario (instrumento cuantitativo) y la entrevista (instrumento cualitativo).

3.8 Análisis de datos

Para la investigación se realizó un análisis descriptivo donde se realiza una revisión de los datos obtenidos, clasificándola de acuerdo con las categorías y subcategorías planteadas en dicha investigación.

Finalmente, se realiza el análisis y sistematización descriptiva, de los resultados y conclusiones de acuerdo con la organización de las categorías y subcategorías.

CAPÍTULO IV
LA MUNICIPALIDAD

4.1 Descripción de la Municipalidad

La Municipalidad Distrital de Barranco fue creada el 26 de octubre de 1984, posee con personería jurídica y goza de autonomía política, económica y administrativa; todo ello establecido en la normativa vigente y las demás leyes de la República del Perú.

Además, origina la adeudada calidad de los servicios públicos, la economía local, en armonía con la implementación del Plan de Desarrollo Concertado, los Planes de Desarrollo Metropolitano y el Plan de Desarrollo Nacional. Está constituido por 36 unidades orgánicas, de acuerdo con la Ordenanza N°456-MDB-2016 que aprueba el ROF. (Municipalidad distrital de Barranco, 2017).

4.2 Marco legal de la Municipalidad

La Municipalidad distrital de Barranco está constituido como persona jurídica, afecto al nuevo RUS, con número de RUC: 20131367776, de tal manera que aporta dependientemente de la Sunat.

4.3 Información económica y financiera de la Municipalidad

La Municipalidad Distrital de Barranco posee recursos, que comprenden los ingresos formados y administrados, dentro de ellos se presenta la genérica de Ingresos: que abarca los impuestos obligatorios, venta de bienes y/o servicios, derechos generados por los administrados y otros. Asimismo, comprende los saldos de balance de años anteriores, el cual es incorporado mediante crédito suplementario en el año fiscal 2017.

De igual forma posee operaciones que comprenden los fondos de origen interno y externo, los cuales provienen de las operaciones de crédito realizadas por el Estado con el apoyo de las Entidades, Organismos y Gobiernos Internacionales, todo ello se ve reflejado en las Líneas de Crédito. En ese sentido, según las Notas a los estados presupuestarios del ejercicio fiscal 2017 de la MDB, para el año fiscal 2017 tuvo un marco presupuestal de S/. 2'000,000.00, lo cual representa un aumento de 86% con respecto al año anterior, que fue de S/. 1'074,606.00. (Municipalidad de Barranco, 2018)

4.4 Proyectos actuales

Los proyectos existentes de la municipalidad se encuentran plasmados en la Cartera de Inversiones del Programa Multianual de Inversiones 2019 – 2021, la cual combina instrumentos de renta fija y renta variable, además permite diversificar posibles riesgos en las inversiones. Cabe precisar, que lo antes expuesto se rige en relación con el orden de prioridad dando un valor de 1 a más, esto en base al nivel de importancia o necesidad para el ciudadano.

En ese sentido, el reporte arroja como resultados que el proyecto con el nivel más alto de prioridad es el denominado “Mejoramiento del tránsito vehicular y peatonal en Pedro de Osma, distrito de Barranco - Lima – Lima”, lo que evidencia que la entidad busca la satisfacción del bienestar del ciudadano y así mejorar su calidad de vida para todas las familias. Por otra parte, el proyecto con el nivel menor de prioridad denominado “Mejoramiento del entorno urbano del sector 04, distrito de Barranco, Lima-Lima”, nos evidencia el grado de importancia que es menor a los demás proyectos, ya que no es primordial para la sociedad del distrito.

CAPÍTULO V
TRABAJO DE CAMPO

5.1 Resultados cuantitativos

Tabla 4

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría empatía de Municipalidad Distrital de Barranco 2018

Ítem	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	f	%	F	%	f	%	f	%
1. El personal de recepción brinda atención individual mostrando un ánimo positivo	0	0.00%	2	1.96%	40	39.22%	45	44.12%	15	14.71%
2. El personal de recepción le proporciona toda la información acerca de los servicios y procedimientos administrativos que brinda	1	0.98%	15	14.71%	46	45.10%	22	21.57%	18	17.65%
3. El personal de mesa de partes absuelve las consultas en referencia a su trámite documentario	0	0.00%	10	9.80%	51	50.00%	27	26.47%	14	13.73%
4. El personal de recepción entiende verdaderamente sus consultas	2	1.96%	13	12.75%	42	41.18%	33	32.35%	12	11.76%
5. El personal de recepción facilita el llenado de los formularios requeridos por usted	2	1.96%	20	19.61%	45	44.12%	22	21.57%	13	12.75%
6. El personal de recepción siempre está dispuesto a ayudarlo	0	0.00%	5	4.90%	77	75.49%	12	11.76%	8	7.84%

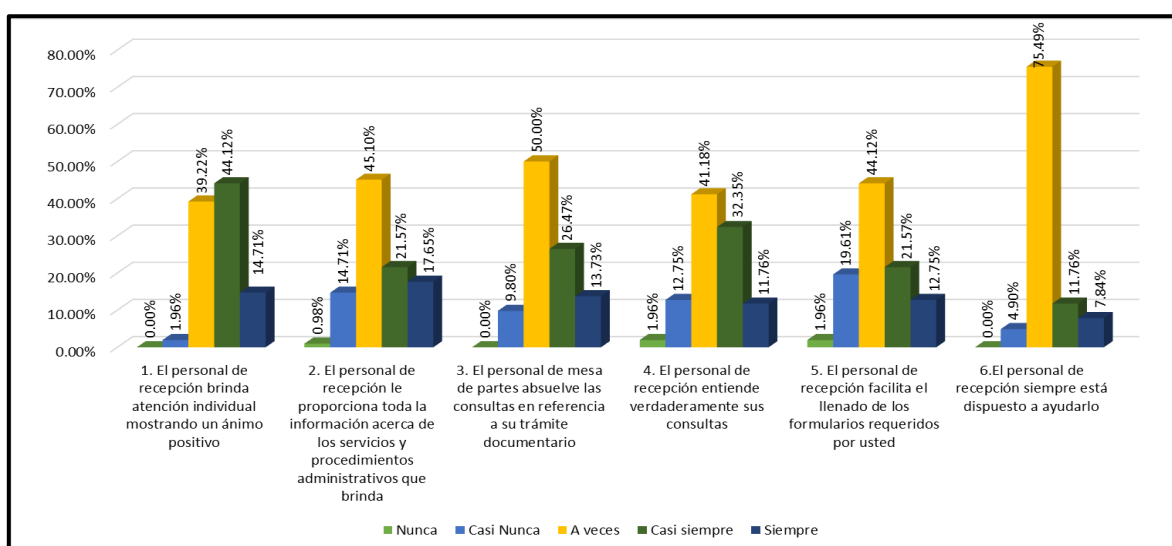


Figura 2 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría empatía de Municipalidad Distrital de Barranco 2018. Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 y figura 2 se presentan las frecuencias y porcentajes respecto a la dimensión empatía de la calidad de servicio, en tal sentido los encuestados respecto al ítem 1: El personal de recepción brinda atención individual mostrando un ánimo positivo, indicaron que el servicio es bueno (58.82% = Casi siempre 44.12% + Siempre 14.71%). Asimismo, los encuestados respecto al ítem 2: El personal de recepción le proporciona toda la información acerca de los servicios y procedimientos administrativos que brinda, indicaron que el servicio es regular (45.10% = A veces). Además, los encuestados respecto al ítem 3: El personal de mesa de partes absuelve las consultas en referencia a su trámite documentario, indicaron que el servicio es regular (50.00 % = A veces). También, los encuestados respecto al ítem 4: El personal de recepción entiende verdaderamente sus consultas, indicaron que el servicio es regular (41.18% = A veces). Y, los encuestados respecto al ítem 5: El personal de recepción facilita el llenado de los formularios requeridos por usted, indicaron que el servicio es regular (44.12% = A veces). Finalmente, los encuestados respecto al ítem 6: El personal de recepción siempre está dispuesto a ayudarlo, indicaron que el servicio es regular (75.49% = A veces)

Tabla 5

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría fiabilidad de Municipalidad Distrital de Barranco 2018

Ítem	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
7. El comportamiento de los trabajadores le inspira confianza	1	0.98%	12	11.76%	65	63.73%	17	16.67%	7	6.86%
8. El personal manifiesta competencias y conocimientos para su consulta	0	0.00%	17	16.67%	45	44.12%	25	24.51%	15	14.71%
9. Cuando la Municipalidad promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple	4	3.92%	55	53.92%	24	23.53%	13	12.75%	6	5.88%
10. Cuando se ha presentado algún problema, el personal muestra un sincero interés por ayudarlo	3	2.94%	14	13.73%	39	38.24%	24	23.53%	22	21.57%
11. El personal de recepción facilita el llenado de los formularios requeridos por usted	2	1.96%	23	22.55%	42	41.18%	22	21.57%	13	12.75%

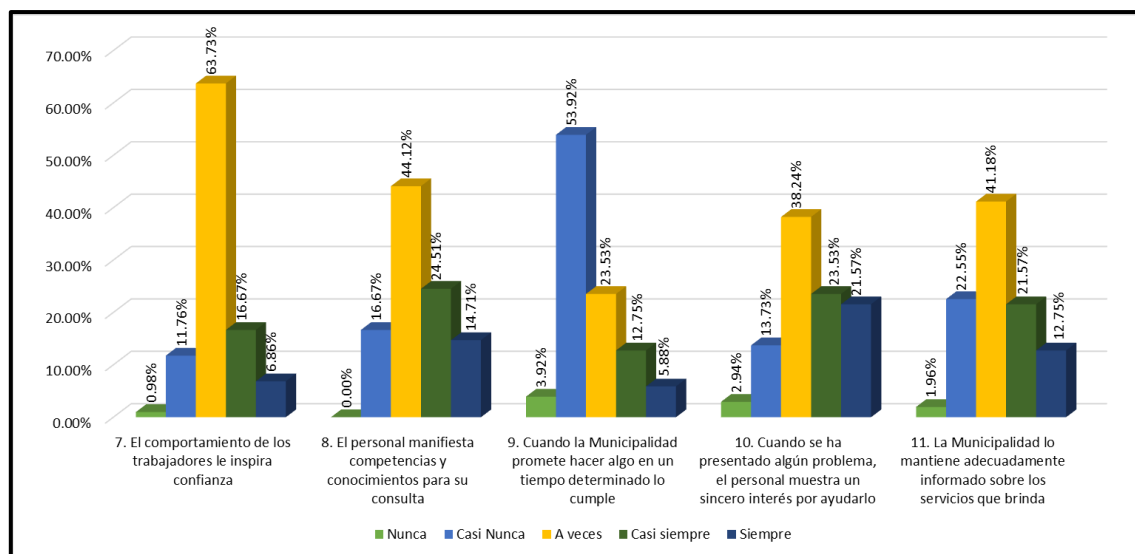


Figura 3 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría fiabilidad de Municipalidad Distrital de Barranco 2018. Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5 y figura 3 se presentan las frecuencias y porcentajes respecto a la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio, en tal sentido los encuestados respecto al ítem 7: El comportamiento de los trabajadores le inspira confianza, indicaron que el servicio es regular (63.73% = A veces). Asimismo, los encuestados respecto al ítem 8: El personal manifiesta competencias y conocimientos para su consulta, indicaron que el servicio es regular (44.12% = A veces). Además, los encuestados respecto al ítem 9: Cuando la Municipalidad promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple, indicaron que el servicio es pésimo (57.84 % = Nunca 3.92% + Casi nunca 53.92 %). También, los encuestados respecto al ítem 10: Cuando se ha presentado algún problema, el personal muestra sincero interés por ayudarlo, indicaron que el servicio es regular (38.24% = A veces). Finalmente, los encuestados respecto al ítem 11: La Municipalidad lo mantiene adecuadamente informado sobre los servicios que brinda, indicaron que el servicio es regular (41.18% = A veces).

Tabla 6

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría capacidad de respuesta de Municipalidad Distrital de Barranco 2018

Ítem	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
12. Existe cumplimiento de plazo en las respuestas de su solicitud	15	14.71%	36	35.29%	24	23.53%	16	15.69%	11	10.78%
13. Los canales de respuesta como el canal presencial son los más adecuados	16	15.69%	13	12.75%	33	32.35%	28	27.45%	12	11.76%
14. Los canales de respuesta como el canal telefónico son los más adecuados	22	21.57%	15	14.71%	49	48.04%	10	9.80%	6	5.88%
15. Las áreas encargadas de brindar la información cumplen con la accesibilidad de su solicitud	20	19.61%	18	17.65%	42	41.18%	12	11.76%	10	9.80%
16. Existe comunicación fluida entre el personal y usted sobre el seguimiento de su solicitud	14	13.73%	25	24.51%	32	31.37%	17	16.67%	14	13.73%

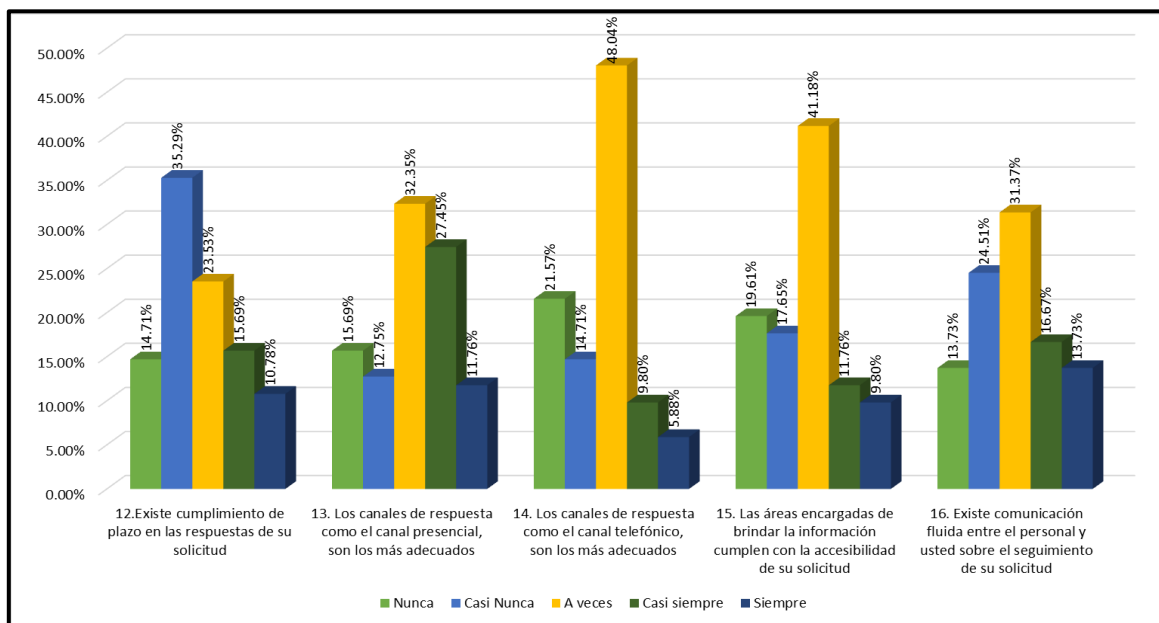


Figura 4 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría capacidad de respuesta de Municipalidad Distrital de Barranco 2018. Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6 y figura 4 se presentan las frecuencias y porcentajes respecto a la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio, en tal sentido los encuestados respecto al ítem 12: Existe cumplimiento de plazo en las respuestas de su solicitud, indicaron que el servicio es pésimo (50.00% = Nunca 14.71% + Casi Nunca 35.29%). Asimismo, los encuestados respecto al ítem 13: Los canales de respuesta como el canal presencial, son los más adecuados, indicaron que el servicio es regular (32.35% = A veces). Además, los encuestados respecto al ítem 14: Los canales de respuesta como el canal telefónico, son los más adecuados, indicaron que el servicio es regular (48.04 % = A veces). También, los encuestados respecto al ítem 15: Las áreas encargadas de brindar la información cumplen con la accesibilidad de su solicitud, indicaron que el servicio es regular (41.18% = A veces). Finalmente, los encuestados respecto al ítem 16: Existe comunicación fluida entre el personal y usted sobre el seguimiento de su solicitud, indicaron que el servicio es regular (31.37% = A veces).

Tabla 7

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría tangible de Municipalidad Distrital de Barranco 2018

Ítem	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
17. Los ambientes de la Municipalidad son amigables y confortables para su atención	5	4.90%	27	26.47%	38	37.25%	19	18.63%	13	12.75%
18. Las condiciones del espacio físico para la atención son las más adecuadas	3	2.94%	20	19.61%	37	36.27%	27	26.47%	15	14.71%
19. El personal de recepción muestra una correcta apariencia	0	0.00%	6	5.88%	40	39.22%	22	21.57%	34	33.33%
20. Los equipos que dispone el personal son en apariencia modernos y apropiados	1	0.98%	3	2.94%	22	21.57%	37	36.27%	39	38.24%
21. Los materiales utilizados como formularios, folletos, catálogos, web etc... son útiles para brindar información	0	0.00%	2	1.96%	65	63.73%	21	20.59%	14	13.73%
22. Los horarios de atención de la Municipalidad son cómodos para usted	27	26.47%	16	15.69%	54	52.94%	3	2.94%	2	1.96%

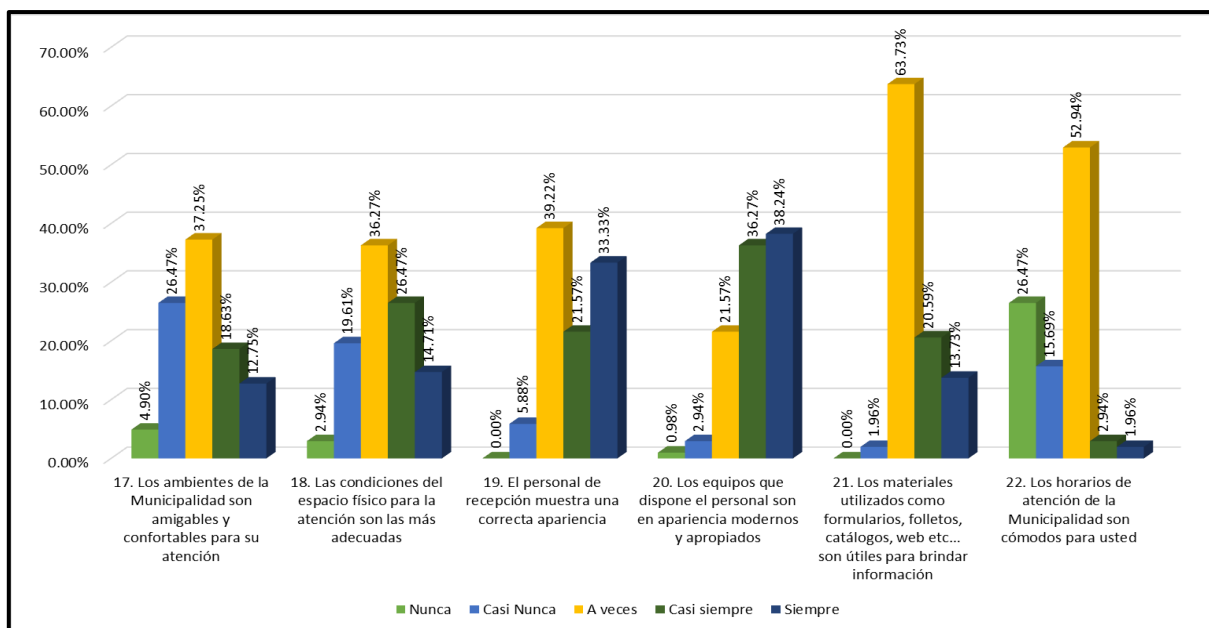


Figura 5 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría tangible de Municipalidad Distrital de Barranco 2018. Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 y figura 5 se presentan las frecuencias y porcentajes respecto a la dimensión tangible de la calidad de servicio, en tal sentido los encuestados respecto al ítem 17: Los ambientes de la Municipalidad son amigables y confortables para su atención, indicaron que el servicio es regular (37.25% = A veces). Asimismo, los encuestados respecto al ítem 18: Las condiciones del espacio físico para la atención son las más adecuadas, indicaron que el servicio es regular (36.27% = A veces). Además, los encuestados respecto al ítem 19: El personal de recepción muestra una correcta apariencia, indicaron que el servicio es regular (39.22 % = A veces). También, los encuestados respecto al ítem 20: Los equipos que dispone el personal son en apariencia modernos y apropiados, indicaron que el servicio es bueno (74.51% = Casi siempre 36.27 % + Siempre 38.24 %). Y, los encuestados respecto al ítem 21: Los materiales utilizados como formularios, folletos, catálogos, web etc... son útiles para brindar información, indicaron que el servicio es regular (63.73% = A veces). Finalmente, los

encuestados respecto al ítem 22: Los horarios de atención de la Municipalidad son cómodos para usted, indicaron que el servicio es regular (52.94% = A veces).

Tabla 8

Pareto de la categoría Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Barranco 2018

Ítem	Problema	%	Acumulado	20.00%
22. Los horarios de atención de la Municipalidad son cómodos para usted	97	6.66%	6.66%	20%
14. Los canales de respuesta como el canal telefónico son los más adecuados	86	5.90%	12.56%	20%
9. Cuando la Municipalidad promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple	83	5.70%	18.26%	20%
6.El personal de recepción siempre está dispuesto a ayudarlo	82	5.63%	23.88%	20%
15. Las áreas encargadas de brindar la información cumplen con la accesibilidad de su solicitud	80	5.49%	29.38%	20%
7. El comportamiento de los trabajadores le inspira confianza	78	5.35%	34.73%	20%
12.Existe cumplimiento de plazo en las respuestas de su solicitud	75	5.15%	39.88%	20%
16. Existe comunicación fluida entre el personal y usted sobre el seguimiento de su solicitud	71	4.87%	44.75%	20%
17. Los ambientes de la Municipalidad son amigables y confortables para su atención	70	4.80%	49.55%	20%
5. El personal de recepción facilita el llenado de los formularios requeridos por usted	67	4.60%	54.15%	20%
11. La Municipalidad lo mantiene adecuadamente informado sobre los servicios que brinda	67	4.60%	58.75%	20%
21. Los materiales utilizados como formularios, folletos, catálogos, web etc... son útiles para brindar información	67	4.60%	63.35%	20%
2. El personal de recepción le proporciona toda la información acerca de los servicios y procedimientos administrativos que brinda	62	4.26%	67.60%	20%
8. El personal manifiesta competencias y conocimientos para su consulta	62	4.26%	71.86%	20%
13. Los canales de respuesta como el canal presencial, son los más adecuados	62	4.26%	76.12%	20%
3. El personal de mesa de partes absuelve las consultas en referencia a su trámite documentario	61	4.19%	80.30%	20%
18. Las condiciones del espacio físico para la atención son las más adecuadas	60	4.12%	84.42%	20%
4. El personal de recepción entiende verdaderamente sus consultas	57	3.91%	88.33%	20%
10. Cuando se ha presentado algún problema, el personal muestra un sincero interés por ayudarlo	56	3.84%	92.18%	20%
19. El personal de recepción muestra una correcta apariencia	46	3.16%	95.33%	20%
1. El personal de recepción brinda atención individual mostrando un ánimo positivo	42	2.88%	98.22%	20%
20. Los equipos que dispone el personal son en apariencia modernos y apropiados	26	1.78%	100.00%	20%

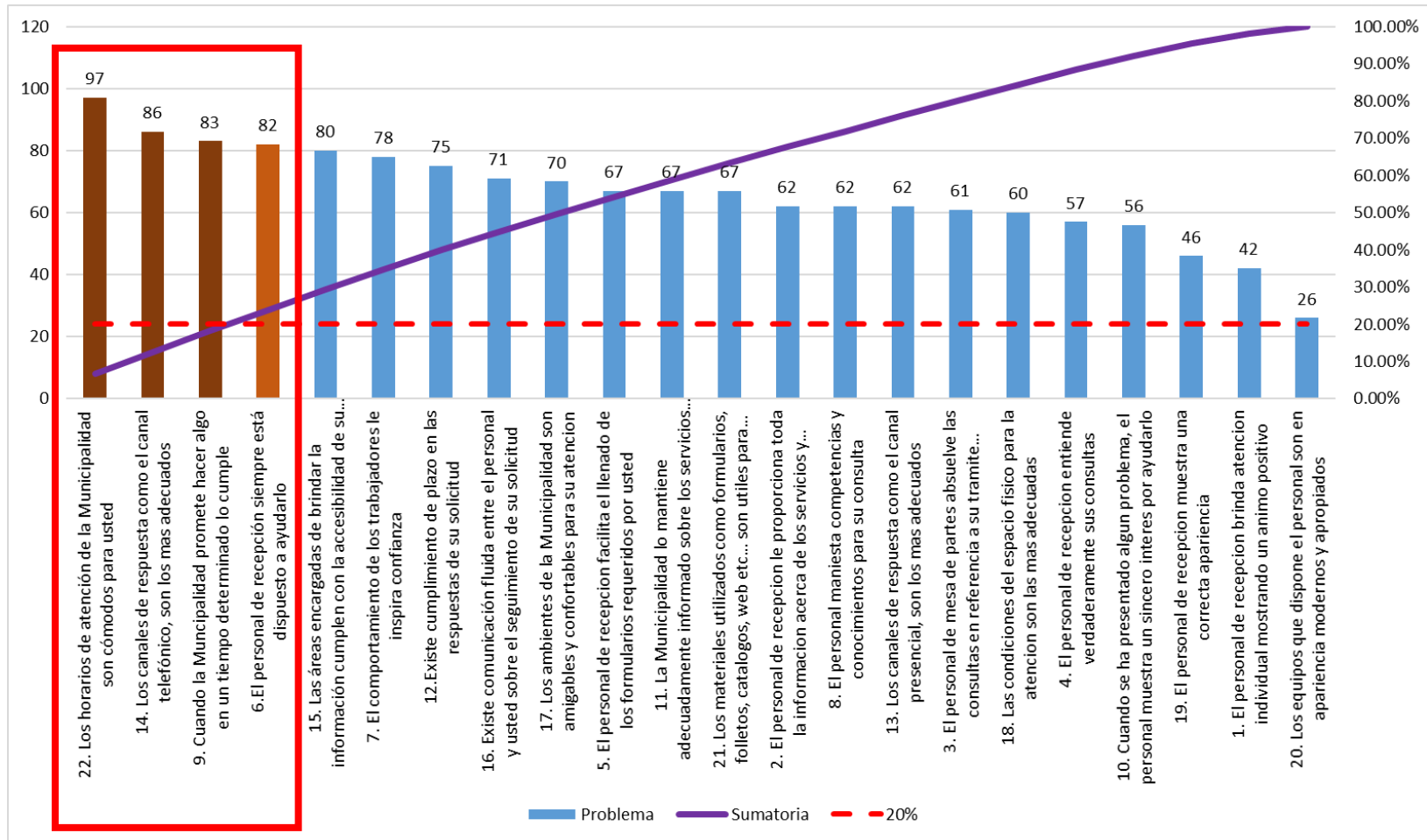


Figura 6 Pareto de la categoría calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Barranco 2018. Fuente: Elaboración propia

De la tabla 8 y la figura 6 se presenta los resultados del diagrama de Pareto bajo la regla del 20 % donde se identificó la predominancia de los siguientes ítems 22: Los horarios de atención de la Municipalidad son cómodos para usted, 14: Los canales de respuesta como el canal telefónico, son los más adecuados 9: Cuando la Municipalidad promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple, 6: El personal de recepción siempre está dispuesto a ayudarlo.

Por lo tanto, se procede a sintetizar que los trabajadores no vienen brindando un servicio de calidad.

5.2 Análisis cualitativo

Análisis de la subcategoría empatía

La calidad de atención que brinda la Municipalidad no es la más adecuada, debido a la falta de capacitación del personal de plataforma, personal que tiene un trato directo con el ciudadano. Además, existe falta de preocupación por los intereses del ciudadano por parte de los trabajadores, los cuales hacen caso omiso a las consultas que requieren. Finalmente, estos aspectos no permiten generar empatía con el ciudadano, por lo que la relación entre trabajador y ciudadano se torna difícil.

Análisis de la subcategoría fiabilidad

Las promesas en cuanto a los servicios que la Municipalidad brinda no se cumplen, lo cual genera un efecto negativo en los ciudadanos. Con respecto al interés para resolver problemas por parte de los trabajadores, ello no se desarrolla en su totalidad, debido a que los trabajadores antiguos realizan los procedimientos por costumbre sin ayudar a solucionar verdaderamente los problemas que presenta el ciudadano. Finalmente, estos aspectos no

permiten generar fiabilidad con el ciudadano, ya que, si no se cumple lo que se promete, sino se resuelve el problema y no existe buena comunicación de los servicios, la consecuencia es que el ciudadano no confíe en absoluto en la Municipalidad.

Análisis de la subcategoría capacidad de respuesta

En la Municipalidad el plazo de respuestas sobre los trámites correspondientes no se cumple de acuerdo con ley, esto conduce a que el ciudadano se sienta ignorado, no atendido y ocurra una ruptura de aceptación voluntaria de la autoridad. Además, la atención a los ciudadanos no se desarrolla a toda cabalidad, ya que el ciudadano tiene que acercarse a averiguar sobre sus trámites pendientes y solo el canal presencial tiene un efecto positivo. Finalmente, estos aspectos no permiten generar una capacidad de respuesta eficiente con el ciudadano, ya que el ciudadano espera ser atendido de acuerdo con los plazos y que lo mantengan informado de la mejor manera respecto a las solicitudes que presenta ante la Municipalidad.

Análisis de la subcategoría tangible

Las condiciones de la infraestructura deberían mejorar, asimismo, se debería implementar programas, aplicativos informáticos y equipos modernos para una atención de calidad y que el ciudadano se sienta a gusto con el ambiente. Además, los horarios de atención no satisfacen las necesidades de los ciudadanos, ya que no son flexibles y solo se atiende de lunes a viernes todos los servicios. Finalmente, estos aspectos tangibles deberían mejorar con nuevas alternativas.

5.3 Diagnóstico final

En las diferentes instituciones que brindan servicios, se busca dar una atención de excelencia con los estándares de calidad para satisfacer las necesidades. En las entidades públicas esto se ve reflejado en los procesos de atención y en la capacidad que posee el personal para resolver los problemas y orientar al ciudadano.

Cuando se realizó la investigación para conocer el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de servicio que brinda la Municipalidad distrital de Barranco, los resultados arrojaron que en la subcategoría empatía: el 58.82% de los encuestados, respecto si el personal de recepción brinda atención individualizada, consideraron que el servicio es bueno; el 45.10 % de los encuestados, respecto si el personal de recepción proporciona toda la información acerca de los servicios, consideraron que el servicio es regular; el 50.00 % de los encuestados, respecto si el personal de mesa de partes absuelve las consultas, consideraron que el servicio es regular; el 41.18 % de los encuestados, respecto si personal de recepción entiende verdaderamente sus consultas, consideraron que el servicio es regular; el 44.12 % de los encuestados, respecto si el personal de recepción facilita el llenado de los formularios requeridos, consideraron que el servicio es regular; y finalmente el 75.49% de los encuestados respecto si el personal de recepción está dispuesto a ayudar, consideraron que el servicio es regular. Sobre esta categoría, los expertos entrevistados, perciben que existe una falta de capacitación al personal y una falta de preocupación por los intereses de los ciudadanos.

Asimismo, en la subcategoría fiabilidad: el 63.73% de los encuestados, respecto si el comportamiento de los trabajadores inspira confianza, consideraron que el servicio es regular; el 44.12% de los encuestados, respecto si el personal manifiesta competencias y

conocimientos, consideraron que el servicio es regular; el 57.84% de los encuestados, respecto si cuando la Municipalidad promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple, consideraron que el servicio es pésimo; el 38.24% de los encuestados, respecto si cuando se ha presentado algún problema el personal muestra sincero interés en ayudar, consideraron que el servicio es regular; y finalmente el 41.18% de los encuestados, respecto si la Municipalidad mantiene informado sobre los servicios, consideraron que el servicio es regular. Sobre esta categoría, los expertos entrevistados, perciben que no se cumplen las promesas a los ciudadanos y los trabajadores antiguos realizan procedimientos por costumbre sin ayudar a solucionar los problemas del ciudadano.

Por otro lado, en la subcategoría capacidad de respuesta: el 50.00% de los encuestados, respecto si existe cumplimiento de plazo en las respuestas a las solicitudes, consideraron que el servicio es pésimo; el 32.35% de los encuestados, respecto si los canales de respuesta como el canal presencial son adecuados, consideraron que el servicio es regular; el 48.04% de los encuestados, respecto si los canales de respuesta como el canal telefónico son adecuados, consideraron que el servicio es regular; el 41.18% de los encuestados, respecto si las áreas encargadas de brindar la información cumplen con la accesibilidad, consideraron que el servicio es regular; y finalmente el 31.37% de los encuestados, respecto si existe comunicación fluida entre el personal y el ciudadano sobre el seguimiento de las solicitudes, consideraron que el servicio es regular. Sobre esta categoría, los expertos entrevistados, perciben que no se cumplen los plazos para dar respuesta a las solicitudes que presentan los ciudadanos.

Sin embargo, en la subcategoría tangible: el 37.25% de los encuestados, respecto si los ambientes de la Municipalidad son amigables y confortables para la atención,

consideraron que el servicio es regular; el 36.27% de los encuestados, respecto si las condiciones del espacio físico para la atención son adecuados, consideraron que el servicio es regular; el 39.22% de los encuestados, respecto si el personal de recepción muestra una correcta apariencia, consideraron que el servicio es regular; el 74.51% de los encuestados, respecto si el los equipos que dispone el personal son en apariencia modernos y apropiados, consideraron que el servicio es bueno; el 63.73% de los encuestados, respecto si los materiales utilizados como formularios, folletos, catálogos, web, etc.. son útiles, consideraron que el servicio es regular; y finalmente el 52.94% de los encuestados, respecto si los horarios de atención son cómodos, consideraron que el servicio es regular. Sobre esta categoría, los expertos entrevistados, perciben que los horarios de atención no satisfacen a las necesidades del ciudadano ya que no son flexibles.

CAPÍTULO VI
PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

“Ciudadano, te mereces el mejor servicio”

6.1 Fundamentos de la propuesta

La presente propuesta consiste en diseñar los canales de atención para la atención al ciudadano y realizar la inducción al personal sobre los servicios que brinda la Municipalidad. Todo lo mencionado permitirá construir el plan para mejorar la calidad de servicio que se brinda en la Municipalidad distrital de Barranco.

6.2 Problemas

Canales de atención

Los colaboradores no se encuentran capacitados

Escasos aplicativos informáticos y equipos modernos

6.3 Elección de la alternativa de solución

Canales de atención al ciudadano

6.4 Objetivos de la propuesta

Diseñar los canales de atención para la atención al ciudadano

Inducción al personal sobre los servicios que brinda la Municipalidad

6.5 Justificación de la propuesta

La Municipalidad Distrital de Barranco, posee personería jurídica y goza de autonomía política, económica y administrativa; todo ello establecido en la normativa vigente y las demás leyes de la República del Perú.

6.6 Resultados esperados

La propuesta “Ciudadano, te mereces el mejor servicio”, traerá consigo una mejora en resultados, los cuales serán evaluados mediante los indicadores de satisfacción, que tiene que ver con los ciudadanos satisfechos sobre el total de los ciudadanos atendidos.

6.7 Desarrollo de la propuesta

6.7.1 Objetivo 1: Diseñar los canales de atención al ciudadano

Plan de actividades

La propuesta de la investigación se basa en el desarrollo de un plan de actividades de mejora, las cuales fueron establecidas según los problemas encontrados en la Municipalidad, estas actividades se orientan a mejorar la calidad de servicio. Para el desarrollo del objetivo 1 se deberán considerar estas actividades:

Tabla 9

Actividades del Objetivo 1-propuesta

Actividad	Responsable	Descripción	Inicio	Tiempo	Fin
A. Redistribución de las ventanillas	Especialista de Control Patrimonial	Redistribución de las ventanillas de atención al ciudadano las cuales deben ser cómodos y confortables para los ciudadanos que visitan las instalaciones	01/09/2018	10 días	10/09/2018
B. Elaboración del Perfil de puesto	Subgerente de Recursos Humanos	Elaborar el perfil de puesto bilingüe para el personal que asiste a los ciudadanos	11/09/2018	01 día	11/09/2018
C. Redistribución del Personal de Plataforma	Subgerente de Recursos Humanos	Redistribución del personal de plataforma de acuerdo a las funciones que se requieren para cada ventanilla	12/09/2018	05 días	16/09/2018
D. Implementar el horario corrido de 8 horas	Administrador	Implementar el horario de atención de 8 horas de Lunes a Sábado	17/09/2018	04 días	20/09/2018
E. Implementar el mural informativo de trámites	Administrador	Implementar el mural informativo de trámites sobre los servicios que brinda la Municipalidad	21/09/2018	05 días	25/09/2018
F. Implementar la línea gratuita	Administrador	Implementar la línea gratuita para la atención al ciudadano, a través de un convenio con un operador	26/09/2018	10 días	05/10/2018
G. Diseñar un aplicativo web informativo y de seguimiento de documentos	Técnico en soporte	Diseñar un aplicativo web informativo y de seguimiento de documentos para brindar una mejor relación con el ciudadano	06/10/2018	15 días	20/10/2018

Solución técnica:

Se diseñaran los canales de atención al ciudadano para mejorar la relación que existe entre la entidad pública y los ciudadanos ya que presentan deficiencias antes mencionadas. Cabe resaltar, que los canales de atención que se desarrollarán son: Canal presencial, canal telefónico y canal virtual.

Canal presencial:

Radica en atender al ciudadano a través de ventanillas donde cada uno puede realizar trámites, ingreso de expedientes, acceso a la información y consultas sobre determinados servicios. Asimismo, la orientación para acceder a las ventillas se canaliza por el módulo de informes, el cual brinda la información necesaria para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Se debe contar con un número de personal y establecer funciones respecto a cada ventanilla que posee la Municipalidad en las instalaciones de plataforma. Actualmente, la Municipalidad cuenta con 12 ventanillas para la atención al ciudadano y 10 personas distribuidas en las mismas, así como se detalla:

Distribución Actual

01 Módulo de Informes	• (01) Recepcionista
01 Módulo de Licencias de Funcionamiento	• (01) Terminalista de Plataforma
01 Módulo de Defensa Civil	• (01) Terminalista de Plataforma
02 Módulos de Administración Tributaria	• (02) Terminalistas de Plataforma
01 Módulo de Desarrollo Urbano	• (01) Terminalista de Plataforma
02 Modulo de Trámite Documentario	• (02) Terminalistas de Plataforma
04 Módulos de Caja	• (02) Cajeros

Figura 7 Distribución Actual. Fuente: Elaboración propia

Plano Actual

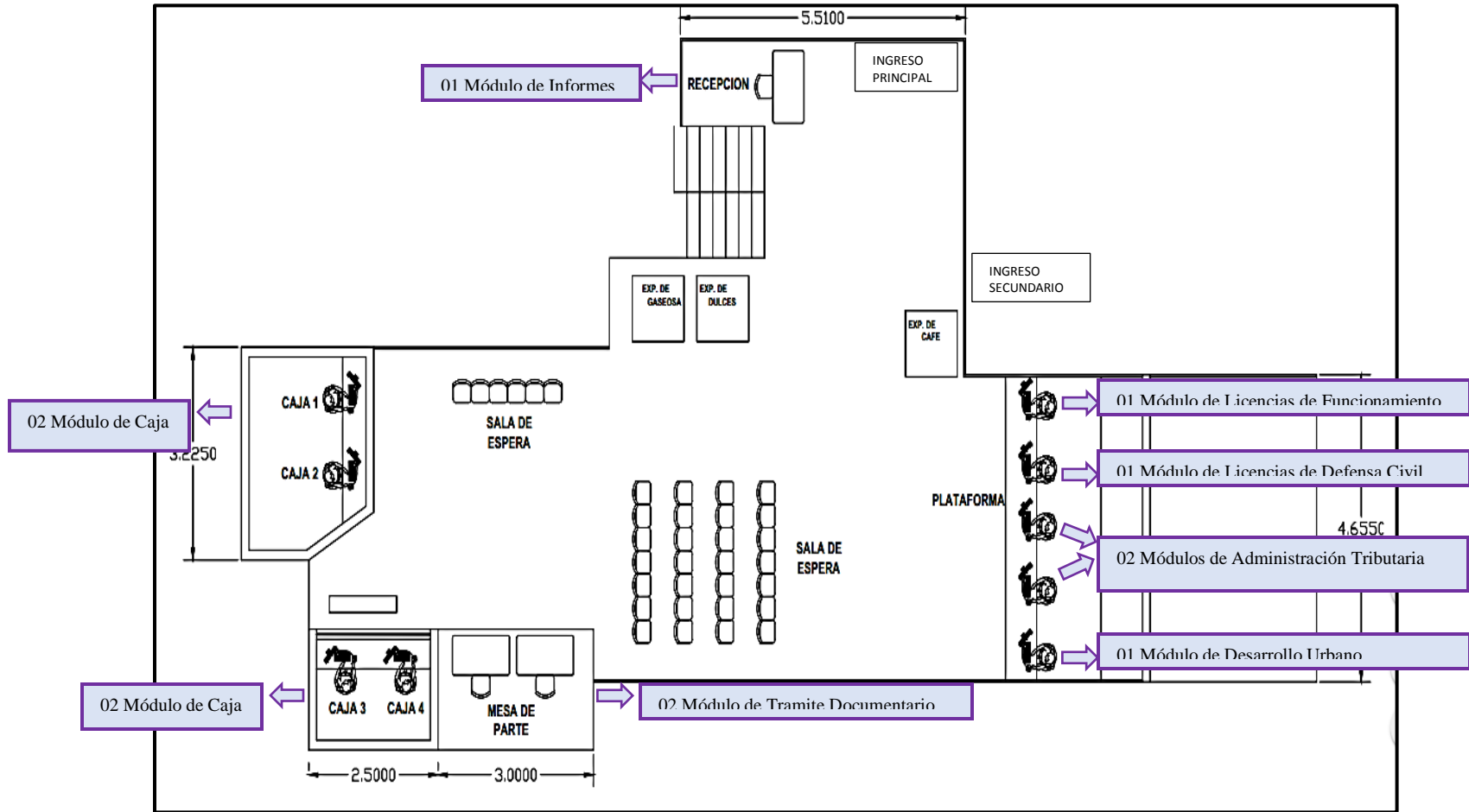


Figura 8 Plano Actual. Fuente: Elaboración propia

Sin embargo, el personal de plataforma que cuenta la Municipalidad no se da abasto para la atención al ciudadano por lo que se propone contratar a 01 orientadora en el módulo de informes con la finalidad de absolver las consultas y brindar la información necesaria a los ciudadanos, así como contratar 02 cajeros para el módulo de caja. Además, se debe habilitar 01 módulo de Desarrollo Urbano, ya que es la ventanilla donde existe mayor afluencia de consultas por licencias de construcción. Por lo tanto, se debe considerar la atención con 14 ventanillas para la atención al ciudadano y 14 personas distribuidas en las mismas, las cuales se detallan a continuación:

Distribución Propuesta

02 Módulos de Informes	<ul style="list-style-type: none"> • (01) Recepcionista • (01) Orientadora
01 Módulo de Licencias	<ul style="list-style-type: none"> • (01) Terminalista de Plataforma
01 Módulo de Defensa Civil	<ul style="list-style-type: none"> • (01) Terminalista de Plataforma
02 Módulos de Administración Tributaria	<ul style="list-style-type: none"> • (02) Terminalistas de Plataforma
02 Módulos de Desarrollo Urbano	<ul style="list-style-type: none"> • (02) Terminalistas de Plataforma
02 Módulos de Trámite Documentario	<ul style="list-style-type: none"> • (02) Terminalistas de Plataforma
04 Módulos de Caja	<ul style="list-style-type: none"> • (04) Cajeros

Figura 9 Distribución propuesta. Fuente: Elaboración propia

Plano Propuesta

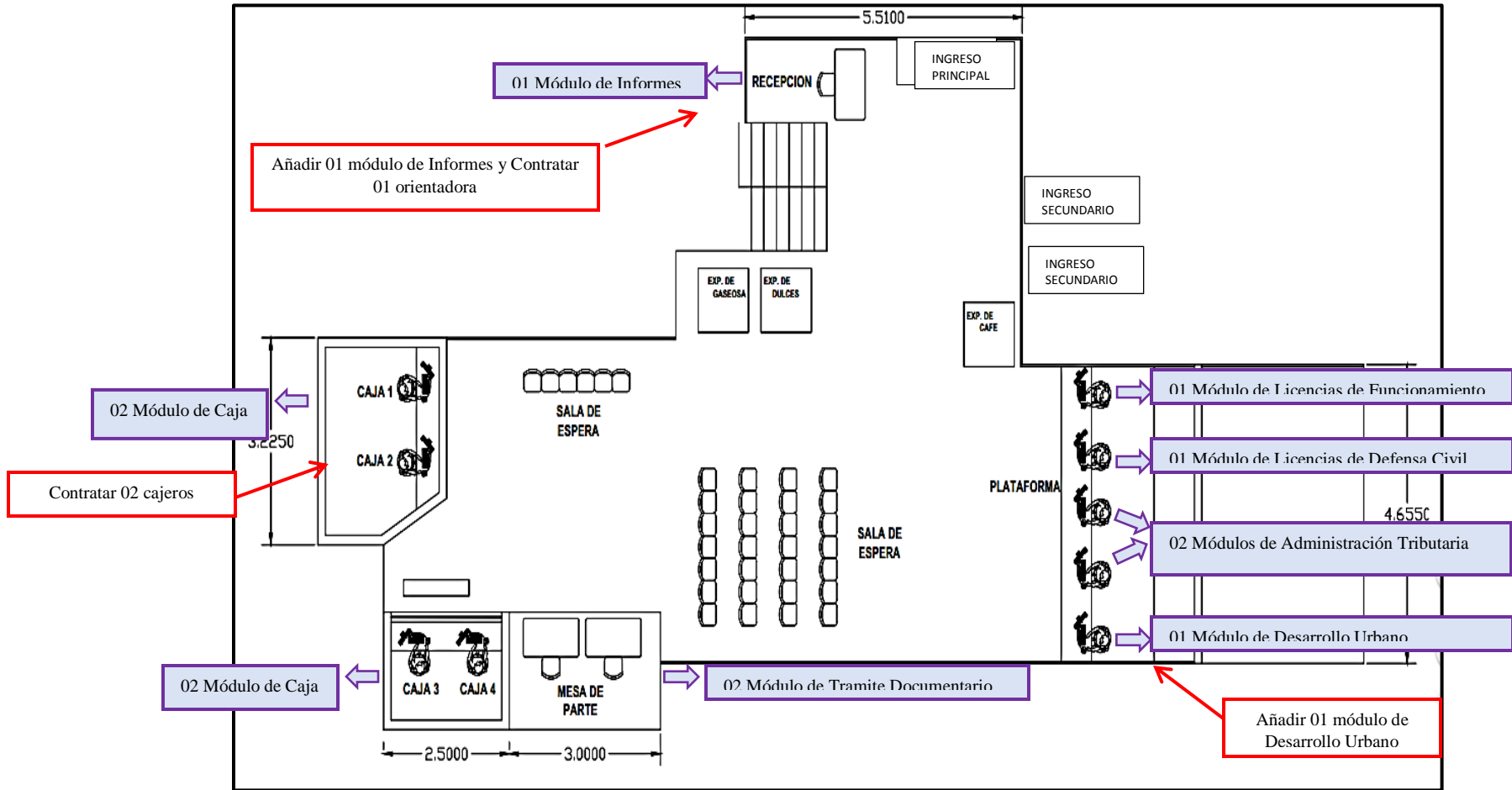


Figura 10 Plano propuesta. Fuente: Elaboración propia

Para el desarrollo de este canal se deberá contar con un personal calificado y de acuerdo al perfil que se necesita para dar la mejor calidad de atención al ciudadano, según se detalla:

Tabla 10

Perfil de puesto

Terminalista de Plataforma	
Dependencia Solicitante:	Secretaria General
Objeto del Servicio:	Contratar los servicios profesionales de un Terminalista de Plataforma
Finalidad Pública:	Se logrará atender a los ciudadanos que visitan las instalaciones de la Municipalidad
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporcionar todo tipo de información y asistencia a los ciudadanos. ▪ Coordinar actividades administrativas. ▪ Apoyar las acciones de información. ▪ Proporcionar información respecto al seguimiento de expedientes. ▪ Proporcionar requisitos para los diferentes trámites documentarios.
Formación Académica:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnica básica o secundaria con certificado de formación en las especialidades descritas. ▪ Egresado de estudios técnicos o con certificado de formación en las especialidades descritas. ▪ Asistencia de oficina o afines.
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistencia administrativa. ▪ Certificado y/o Constancia de cursos sobre atención al ciudadano. ▪ Conocimientos de Ofimática. ▪ Idioma Inglés Básico. ▪ Amable y buena presencia.
Experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No menor a 01 año en el sector público

Canal telefónico

Radica en atender al ciudadano a través de llamadas, donde cada uno puede realizar consultas, facilitar el acceso de la información con una amplia cobertura. En la Municipalidad de Barranco se desarrollará la línea gratuita a través de un convenio con un operador telefónico y así generar una mayor relación entre la entidad pública y el ciudadano.

Ventajas de la implementación de la línea gratuita



Figura 11 Ventajas de la implementación de la línea gratuita. Fuente: Elaboración propia

Características de los servicios suplementarios



Figura 12 Características de los servicios suplementarios

Canal virtual

Radica en atender al ciudadano a través de solicitudes de manera online con la finalidad que realicen las consultas necesarias sobre los trámites documentarios. Para ello, se busca que los ciudadanos cuenten con una herramienta que brinde información de todos los procedimientos y trámites que se realizan en la Municipalidad y además del seguimiento respectivo.

Asimismo, el aplicativo web se denomina “Guía y seguimiento de tramites”, el cual se debe ingresar con una cuenta para acceder así como se detalla en anexos.

Indicadores

Indicador de Satisfacción:

$$\frac{N^{\circ} \text{ de ciudadanos satisfechos}}{N^{\circ} \text{ total de ciudadanos atendidos}} \times 100$$

Indicador de Capacidad de Resolución de consultas:

$$\frac{N^{\circ} \text{ de consultas resueltas}}{N^{\circ} \text{ total de consultas}} \times 100$$

Indicador de Tiempo de espera en atención presencial

$$\frac{N^{\circ} \text{ de tickets que se atiende en menos de 15 minutos}}{N^{\circ} \text{ total de tickets}} \times 100$$

Indicador de Tiempo de espera en atención telefónica

$$\frac{N^{\circ} \text{ de llamadas que se atiende en menos de 10 minutos}}{N^{\circ} \text{ total de llamadas}} \times 100$$

Solución administrativa

Para cumplir con el objetivo se contara con personal capacitado los cuales denominaremos como Responsables de cada actividad programada, los cuales son: Especialista de Control Patrimonial, Subgerente de Recursos Humanos, Administrador, Técnico en soporte.

Presupuesto

Tipo de cambio de Dólares a Soles	S/. 3.50					
PROPUESTA (Objetivo 1)		Cantidad	Dólares Unitario	Soles Unitario	Total Dólares	Total Soles
Canal presencial						
Redistribución de las ventanillas (Añadir ventanillas)	1	\$10,000.00	S/. 35,000.00	\$10,000.00	S/. 35,000.00	
Mural informativo de trámites	1	\$20,000.00	S/. 70,000.00	\$20,000.00	S/. 70,000.00	
Canal telefónico						
Línea gratuita para el ciudadano	1	\$20,000.00	S/. 70,000.00	\$20,000.00	S/. 70,000.00	
Canal virtual						
Diseño de Aplicación web/móvil	1	\$20,000.00	S/. 70,000.00	\$20,000.00	S/. 70,000.00	
Aplicación web/móvil de indicadores	1	\$40,000.00	S/. 140,000.00	\$40,000.00	S/. 140,000.00	
TOTAL				\$110,000.00	S/. 385,000.00	

Figura 14 Presupuesto – Objetivo 1 de la propuesta. Fuente: Elaboración propia

Evidencia

Se implementará la distribución de ubicación de las ventanillas en plataforma, luego; se elaborará el perfil de puesto el cual debe cumplir con todas las expectativas y necesidades, asimismo se distribuirá al personal de plataforma e implementara el horario corrido de 8 horas de lunes a sábados.

De la misma forma, se implementara el mural informativo de trámites y acceso a la línea gratuita añadiendo el diseño de un aplicativo web informativo y de seguimiento de documentos para brindar información detallada de los requisitos y sobre el trámite documentario de los diferentes servicios que brinda la Municipalidad.

“Ciudadano, te mereces el mejor servicio”		
Matrimonios	Divorcios	Transparencia
Licencia de Funcionamiento	Licencia de Edificación	Administración Tributaria
Defensa Civil	TUPA	Publicación de Edictos Matrimoniales

Figura 15 Mural informativo. Fuente: Elaboración propia

6.7.2 Objetivo 2: Inducción al personal sobre los servicios

Plan de actividades

Para el cumplimiento del objetivo 2 se desarrollaran actividades de capacitaciones para el personal que labora en la Municipalidad y mantiene un contacto directo con el ciudadano, es decir el personal que se encuentra en la Plataforma de la Municipalidad, el cual debe considerar estándares de calidad de atención, ética, empatía, comunicación, proceso de atención al ciudadano y otros aspectos que facilitaran una mejor relación entre ciudadano y los trabajadores de la Municipalidad. Las actividades a desarrollar serán las siguientes:

Tabla 11

Actividades del Objetivo 2- propuesta

Actividad	Responsable	Descripción	Inicio	Tiempo	Fin
A. Implementar la charla “Atención al ciudadano”	Especialista de Capacitaciones	Implementar la charla “Atención al ciudadano”, a través de una explicación a cada trabajador de plataforma para mejorar el trato al ciudadano.	21/10/2018	1 día	21/10/2018
B. Implementar la charla “Servicios que brinda la Municipalidad”	Especialista de Capacitaciones	Implementar la charla “Servicios que brinda la Municipalidad”, a través de una explicación a cada trabajador de plataforma para brindar mayores alcances a las consultas de los ciudadanos.	22/10/2018	1 día	22/10/2018
C. Implementar la charla del aplicativo web “Guía y seguimiento de tramites”	Especialista de Capacitaciones	Implementar la charla del aplicativo web “Guía y seguimiento de tramites”, a través de una explicación a cada trabajador de plataforma para que difunda el proceso a los ciudadanos.	23/10/2018	1 día	23/10/2018

Solución técnica

Se realizarán 03 charlas para brindar la oportunidad de reflexionar sobre qué es la calidad de servicio e identificar los elementos que la constituyen, aplicada al sector público.

Charla “Atención al ciudadano”

Temario de la Capacitación

- Qué es un servicio de calidad y cómo se construye.
- El servicio como proceso. Tipos de servicios. El ciclo del servicio.
- Diseño del servicio. Estándares de atención.
- Factores humanos en la atención al cliente.
- La comunicación como herramienta fundamental del servicio.
- Esquemas de atención de quejas y reclamos.
- Evaluación de la calidad de servicio en la organización.

Charla “Servicios que brinda la Municipalidad”

Temario de la Capacitación

- Definición de servicio publico
- Diseño del servicio publico.
- Relación de servicios publicos otorgados por la Municipalidad (TUPA)
- Procedimientos y requisitos de los servicios públicos
- Cumplimiento de plazos y monitoreo

Charla del aplicativo web “Guía y seguimiento de trámites”

Temario de la Capacitación

- Descripción del aplicativo web.
- Finalidad del aplicativo web
- Relación de trámites frecuentes
- Procedimiento de los trámites frecuentes
- Alcances del aplicativo web

Indicadores

Indicador de personal capacitado

$$\frac{N^{\circ} \text{ de personal de plataforma altamente capacitado}}{N^{\circ} \text{ total de personal de plataforma}} \times 100$$

Solución administrativa

Para la realización de las capacitaciones se contratara a un especialista en atención al ciudadano.

Cronograma

Actividad	Inicio	Tiempo	Fin	21/10/2018	22/10/2018	23/10/2018
A. Implementar la charla “Atención al ciudadano”	21/10/2018	1 día	21/10/2018			
B. Implementar la charla “Servicios que brinda la Municipalidad”	22/10/2018	1 día	22/10/2018			
C. Implementar la charla del aplicativo web “Guía y seguimiento de tramites”	23/10/2018	1 día	23/10/2018			

Figura 16 Diagrama de Gantt – Objetivo 2 de la propuesta. Fuente: Elaboración propia

Presupuesto

Tipo de cambio de Dólares a Soles	S/. 3.50				
PROPUESTA (Objetivo 2)	Cantidad	Dólares Unitario	Soles Unitario	Total Dólares	Total Soles
Capacitación para el personal (20 personas)					
Charla “Atención al ciudadano”	1	\$300.00	S/. 1,050.00	\$300.00	S/. 1,050.00
Charla “Servicios que brinda la Municipalidad”	1	\$300.00	S/. 1,050.00	\$300.00	S/. 1,050.00
Charla del aplicativo web “Guía y seguimiento de tramites”	1	\$300.00	S/. 1,050.00	\$300.00	S/. 1,050.00
Almuerzo (25 soles c/u aprox.)	1	\$150.00	S/. 525.00	\$150.00	S/. 525.00
Materiales	1	\$100.00	S/. 350.00	\$100.00	S/. 350.00
TOTAL				\$1,150.00	S/. 4,025.00

Figura 17 Presupuesto – Objetivo 2 de la propuesta

6.8 Consideraciones finales de la propuesta

La propuesta se desarrolla a través de una evaluación de problemas que se presentan en la Municipalidad Distrital de Barranco, por tal motivo se busca mejorar la calidad de atención.

El desarrollo de dicha propuesta requiere de recursos económicos y además de recursos humanos que se encuentren capacitados para la realización del mismo.

Cabe destacar que, para el cumplimiento del objetivo 1 y objetivo 2 de la propuesta se requiere de un presupuesto total de \$111,150.00 (S/. 389,025.00).

CAPÍTULO VII
DISCUSIÓN

7.1 Discusión

La presente tesis titulada “Calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Barranco, Lima 2018” logró culminar la realización del proceso de investigación y propuesta denominada “Ciudadano, te mereces el mejor servicio”, logro resolver los problemas identificados los cuales fueron: canales de atención, los colaboradores no se encuentran capacitados y existe escasos aplicativos informáticos y equipos modernos decidiendo implementar un plan para la mejora de atención al ciudadano.

Cuando se realizó la investigación para conocer el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de servicio que brinda la Municipalidad distrital de Barranco, los resultados arrojaron que en la subcategoría empatía: el 58.82% de los encuestados, respecto si el personal de recepción brinda atención individualizada, consideraron que el servicio es bueno; el 45.10 % de los encuestados, respecto si el personal de recepción proporciona toda la información acerca de los servicios, consideraron que el servicio es regular; el 50.00 % de los encuestados, respecto si el personal de mesa de partes absuelve las consultas, consideraron que el servicio es regular; el 41.18 % de los encuestados, respecto si personal de recepción entiende verdaderamente sus consultas, consideraron que el servicio es regular; el 44.12 % de los encuestados, respecto si el personal de recepción facilita el llenado de los formularios requeridos, consideraron que el servicio es regular; y finalmente el 75.49% de los encuestados respecto si el personal de recepción está dispuesto a ayudar, consideraron que el servicio es regular. Sobre esta categoría, los expertos entrevistados, perciben que existe una falta de capacitación al personal y una falta de preocupación por los intereses de los ciudadanos.

CAPÍTULO VIII
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

8.1 Conclusiones

- Primera: Al finalizar esta investigación se propuso un plan de calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Barranco, Lima, 2018. En base a ello, se busca la mejor estrategia para desarrollarlo. Los objetivos de dicha propuesta son: diseñar los canales de atención al ciudadano y realizar la inducción al personal sobre los servicios.
- Segunda: Se analizó todos los resultados tanto cuantitativos como cualitativos. Además, las unidades informantes fueron los ciudadanos y los expertos que apoyaron en la recolección de datos concluyendo que el servicio que se brinda en la Municipalidad es regular.
- Tercera: Se conceptualizó las teorías de la administración tales como la teoría burocrática, la teoría de Administración por Objetivos- APO, la teoría de sistemas, la teoría de relaciones humanas y la teoría de colas de acuerdo con la opinión de los autores investigados.
- Cuarta: La propuesta se diseñó para mejorar la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Barranco, Lima, 2018

8.2 Sugerencias

- Primera Se debe desarrollar el plan, por ello se sugiere aplicar la propuesta en la Municipalidad Distrital de Barranco, ya que tiene como finalidad dar solución a las deficiencias de atención al ciudadano.
- Segunda: Se sugiere diseñar los canales de atención para la atención al ciudadano, realizar la inducción al personal sobre los servicios que brinda la Municipalidad y diseñar un aplicativo web para la atención al ciudadano.
- Tercera: Se sugiere implementar nuevas oportunidades que tengan relación directa con el servicio de calidad, con la finalidad de teorizar nuevas herramientas o categorías que sean necesarios para mejorar la calidad de servicio al ciudadano.
- Cuarta: Se sugiere utilizar las herramientas necesarias para la atención al ciudadano, aplicando los objetivos de la propuesta.

CAPÍTULO IX
REFERENCIAS

Abad, M y Pincay, D. (2014). *Análisis de Calidad del Servicio al cliente interno y externo para la propuesta de modelo de gestión de calidad de una empresa de seguros de Guayaquil*. Recuperado de:

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>

Álvarez. Revista “El buzón de Pacioli” (2006).
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

Aznarán, M (2016). *Influencia de la Calidad del servicio en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital del Porvenir*. Recuperado de:
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5279/aznaranmeregildo_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Burger Diner de Gualan, Zacapa. Recuperado de:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Sanchez-Aby.pdf>

Calero, J.(2015). *Gestión Administrativa Y Calidad de los Servicios en La Municipalidad Provincial De Huaral en el Año 2015*. Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALERO_MORA_JANETH_DEL_PILAR_GESTION_CALIDAD_HUARAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México, McGraw-Hill Interamericana.

Cisneros, A.(2017). *Mejora continua de la calidad del proceso de atención de los asesores de la empresa Teletento S.A.C. Ate, 2017*. Recuperado de:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/697/TITULO%20-%20Cisneros%20De%20la%20Cruz%20Ana%20Talia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Espinoza, Carlos, (2014). *Aplicación de un programa sobre control de calidad para un grupo de Trabajadores de planta de una fábrica de alimentos*. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Espinoza-Carlos.pdf>
- Guzmán, V. (2014). *Propuesta de mejora de los procesos de la Plataforma de Atención al Ciudadano en una municipalidad distrital de la provincia de Lima*. Recuperado de: http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/325859/2/guzman_sv-rest-tesis.pdf
- Hernández, R; Fernández, H; Del pilar, M (2014). *Metodología de la investigación* 6ta ed. México DF: Mc Graw Hill
- Hurtado, j. (2000). *Metodología de la investigación holística* Tercera edición. Venezuela, Caracas: Fundacion Sypal
- Keith, D (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=y3yWnHrzW0C&printsec=frontcover&dq=calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjShMS9snaAhVDIJAKHaU7B8EQ6AEILjAB#v=onepage&q=calidad&f=false>
- Lira, M. (2009). *¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente?* Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2009c/600/GESTION%20DE%20CLIENTE.htm>
- López, Mariana Beatriz, Arán Filippetti, Vanessa, Richaud, María Cristina, *Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados*. Avances en Psicología Latinoamericana [en línea] 2014, 32 [Fecha de consulta: 12 de julio de 2018] Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/799/79929780004.pdf>
- Molina, M. (2011). *Gestión del servicio al cliente. Ejemplo de una empresa del sector automotriz*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/gestion-servicio-cliente-ejemplo-empresa-sector-automotriz/>
- Real Academia Española (2018). Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>

Real Academia Española (2018). Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=EmzYXHW>

Real Academia Española (2018). Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=XhXvJqs>

Real Academia Española (2018). Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=Hpsj999>

Reyes, S(2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango*. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>

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*. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1>

Sánchez, A (2017). Evaluación de la Calidad de Servicio al Cliente en el Restaurante Pizza

Solis, H.(2017). *Mejora de la Calidad de servicio en una empresa de alimentos, Los Olivos 2017*. Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/913/TITULO%20-%20Sol%C3%ADs%20Rivera%2C%20Haydee.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título de la Investigación: Calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Barranco, Lima 2018		
Planteamiento de la Investigación	Objetivos	Justificación
Formulación del problema ¿Cómo mejorar la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Barranco, Lima 2018?	Objetivo general	La presente investigación es de suma importancia, debido a que se realizará un estudio completo, lo cual, se propone medir la satisfacción de servicio al ciudadano mediante encuestas.
	Proponer un plan de perfeccionamiento en calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Barranco, Barranco, 2018	
	Objetivos específicos	
	Diagnosticar la situación real sobre calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Barranco.	
	Conceptualizar las herramientas de gestión y las demás categorías apriorísticas y emergentes que se obtengan.	
Diseñar el plan de calidad de servicio de bajo una estructura holística viable y consistente.		
Validar los instrumentos de la investigación y validar lo que se propone a través de las encuestas y los expertos.		
Método		
Sintagma	Enfoque	Tipo, nivel y métodos
Holístico	Mixto	Comprensivo
Población, muestra y unidades informantes		
Población: 950 ciudadanos	Técnicas e instrumentos	Análisis de datos
Muestra: 102 ciudadanos	Técnicas: Encuestas y Entrevistas	Cuantitativos: frecuencias y porcentajes
	Instrumento: Cuestionario y guía de entrevista	Cualitativos: triangulación
	Entrevistas	
Unidades informantes: Ciudadanos y Expertos		

Anexo 2: Matriz metodológica de categorización

Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	Sub Categorías	Unidad de análisis	Técnicas	Instrumentos
Proponer un plan de perfeccionamiento en calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Barranco, Barranco, 2018	Diagnosticar la situación real sobre calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Barranco.	Calidad de servicio	Empatía	Ciudadanos	Entrevistas	Cuestionario
	Conceptualizar las herramientas de gestión y las demás categorías apriorísticas y emergentes que se obtengan.		Fiabilidad	Trabajadores	Encuestas	Guía de entrevista
	Diseñar el plan de calidad de servicio de bajo una estructura holística viable y consistente.		Capacidad de Respuesta			
	Validar los instrumentos de la investigación y validar lo que se propone a través de las encuestas y los expertos.		Tangible	Gerente Municipal		

Anexo 3: Instrumento cuantitativo
**CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BARRANCO, LIMA 2018**

INSTRUCCIÓN: Estimado ciudadano, este cuestionario tiene como objeto conocer la percepción que tiene usted respecto a la calidad de servicio que brinda la Municipalidad de Barranco. Asimismo, le solicitamos que responda todas las preguntas con sinceridad.

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 25-30 años () 31-35 años () 36 a más ()

INDICACIONES: A continuación se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. Responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

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

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÍA EMPATÍA					
1	El personal de recepción brinda atención individual mostrando un ánimo positivo.	5	4	3	2	1
2	El personal de recepción le proporciona toda la información acerca de los servicios y procedimientos administrativos que brinda.	5	4	3	2	1
3	El personal de mesa de partes absuelve las consultas en referencia a su trámite documentario.	5	4	3	2	1
4	El personal de recepción entiende verdaderamente sus consultas	5	4	3	2	1
5	El personal de recepción facilita el llenado de los formularios de requeridos por usted.	5	4	3	2	1
6	El personal de recepción siempre está dispuesto a ayudarlo	5	4	3	2	1
SUB CATEGORÍA FIABILIDAD						
7	El comportamiento de los trabajadores le inspira confianza	5	4	3	2	1

8	El personal manifiesta competencias y conocimientos para su consulta.	5	4	3	2	1
9	Cuando la Municipalidad promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.	5	4	3	2	1
10	Cuando se ha presentado algún problema, el personal muestra un sincero interés por ayudarlo.	5	4	3	2	1
11	La Municipalidad lo mantiene adecuadamente informado sobre los servicios que brinda	5	4	3	2	1
SUB CATEGORÌA CAPACIDAD DE RESPUESTA						
12	Existe cumplimiento de plazo en las respuestas de su solicitud.	5	4	3	2	1
13	Los canales de respuesta como el canal presencial, son los más adecuados.	5	4	3	2	1
14	Los canales de respuesta como canal telefónico, son los más adecuados.	5	4	3	2	1
15	Las áreas encargadas de brindar la información cumplen con la accesibilidad de su solicitud.	5	4	3	2	1
16	Existe comunicación fluida entre el personal y usted sobre el seguimiento de su solicitud	5	4	3	2	1
SUB CATEGORÌA TANGIBLE						
17	Los ambientes de la Municipalidad son amigables y confortables para su atención	5	4	3	2	1
18	Las condiciones del espacio físico para la atención son las más adecuadas	5	4	3	2	1
19	El personal de recepción muestra una correcta apariencia	5	4	3	2	1
20	Los equipos que dispone el personal son en apariencia modernos y apropiados	5	4	3	2	1
21	Los materiales utilizados como formularios, folletos, catálogos, Web, etc...son útiles para brindar información	5	4	3	2	1
22	Los horarios de atención de la Municipalidad son cómodos para usted	5	4	3	2	1

Muchas gracias

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Universidad
Norbert Wiener

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Secretario General
Nombres y apellidos	Abg. Edgardo Rodolfo Arribasplata Vallejos
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	16/05/2018
Lugar de la entrevista	Municipalidad de Barranco

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Considera usted que la calidad de servicio que se brinda al ciudadano es la más adecuada? ¿De qué manera podría mejorarse? ¿Cuáles son las falencias en el servicio?
2	¿De qué forma la entidad cumple con los estándares de atención al ciudadano?
3	¿De qué forma los excesivos cargos de confianza, afectan la labor de los funcionarios y el cumplimiento de las funciones establecidas en el Reglamento de Organizaciones y Funciones (ROF)?
4	¿De qué manera la ejecución de procedimientos por costumbre, faltan a las políticas de la entidad?
5	¿Los trabajadores se encuentran dispuestos a orientar al ciudadano cuando solicita información de los servicios que brinda la Municipalidad? ¿Cómo actúan?
6	¿De qué manera el incumplimiento de plazo en las respuestas a solicitudes de los ciudadanos dificulta la relación con la entidad?
7	¿Considera usted que los canales de accesibilidad y de respuestas a solicitudes de los ciudadanos que posee la Municipalidad son los más adecuados?

Observaciones

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--

Entrevistado1 (Entv.1)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Considera usted que la calidad de servicio que se brinda al ciudadano es la más adecuada? ¿De qué manera podría mejorarse? ¿Cuáles son las falencias en el servicio?	Si bien nos esforzamos en brindar calidad en nuestro servicio, considero que no es la más adecuada. Falta mayor capacitación al personal de Plataforma, en temas de Atención al Público. Las falencias son la falta de compromiso con los intereses del ciudadano, las cuales se ven reflejadas en el momento de brindar la información correspondiente.
2	¿De qué forma la entidad cumple con los estándares de atención al ciudadano?	Existe la voluntad de atender con calidad al ciudadano respondiendo todas las consultas, sin embargo, ésta atención no se llega a cumplir con los estándares de calidad, sea por desconocimiento o falta de capacitación en el tema.
3	¿De qué forma los excesivos cargos de confianza, afectan la labor de los funcionarios y el cumplimiento de las funciones establecidas en el Reglamento de Organizaciones y Funciones (ROF)?	No creo que haya debilitamiento en el cumplimiento de funciones, El Reglamento de organización y Funciones precisa e independiza las funciones de cada Funcionario y no hay interferencias.
4	¿De qué manera la ejecución de procedimientos por costumbre, faltan a las políticas de la entidad?	El ejecutar procedimientos por costumbre es un problema que se presenta con los trabajadores antiguos, quienes, desconocen que existen normas de modernización y simplificación que la entidad las ha asumido como políticas institucionales y, siguen actuando según como lo hacían antes sin resolver los problemas del ciudadano y, rehuendo a las nuevas prácticas.
5	¿Los trabajadores se encuentran dispuestos a orientar al ciudadano cuando solicita información de los servicios que brinda la Municipalidad? ¿Cómo actúan?	Los trabajadores en su mayoría orientan al ciudadano sobre los servicios y cuando les es solicitada, sin embargo, no siempre esta información es completa o correcta.
6	¿De qué manera el incumplimiento de plazo en las respuestas a solicitudes de los ciudadanos dificulta la relación con la entidad?	Todo ciudadano que recurre a la entidad, espera ser atendido en los plazos establecidos, el incumplimiento de éstos genera molestia y desconfianza, haciendo difícil contar con dicho ciudadano cuando se le convoque por cualquier razón. Se dificulta la relación.
7	¿Considera usted que los canales de accesibilidad y de respuestas a solicitudes de los ciudadanos que posee la Municipalidad son los más adecuados?	Los canales que posee la Municipalidad no son los más adecuados, se puede mejorar y modernizar la gestión, con información y tramites en línea, evitar que los ciudadanos tengan que desplazarse personalmente a los locales de la Municipalidad

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Gerente Municipal
Nombres y apellidos	Sr. Francisco Manuel Narrea San Miguel
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entv.2)
Fecha	16/05/2018
Lugar de la entrevista	Municipalidad de Barranco

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Considera usted que la calidad de servicio que se brinda al ciudadano es la más adecuada? ¿De qué manera podría mejorarse? ¿Cuáles son las falencias en el servicio?
2	¿De qué forma la entidad cumple con los estándares de atención al ciudadano?
3	¿De qué forma los excesivos cargos de confianza, afectan la labor de los funcionarios y el cumplimiento de las funciones establecidas en el Reglamento de Organizaciones y Funciones (ROF)?
4	¿De qué manera la ejecución de procedimientos por costumbre, faltan a las políticas de la entidad?
5	¿Los trabajadores se encuentran dispuestos a orientar al ciudadano cuando solicita información de los servicios que brinda la Municipalidad? ¿Cómo actúan?
6	¿De qué manera el incumplimiento de plazo en las respuestas a solicitudes de los ciudadanos dificulta la relación con la entidad?
7	¿Considera usted que los canales de accesibilidad y de respuestas a solicitudes de los ciudadanos que posee la Municipalidad son los más adecuados?

Observaciones

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

Entrevistado2 (Entv.2)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Considera usted que la calidad de servicio que se brinda al ciudadano es la más adecuada? ¿De qué manera podría mejorarse? ¿Cuáles son las falencias en el servicio?	No es la más adecuada, se podría mejorar con los módulos multifuncionales y utilizando las herramientas tecnológicas. Las falencias son, faltas de programas, aplicativos informáticos y equipos modernos que controlen desde el ingreso de las solicitudes del administrado, hasta la atención o resolución de las mismas. Asimismo, el constante cambio de personal no prioriza las necesidades que posee el ciudadano. Por otro lado, la infraestructura de la Municipalidad debería mejorar con condiciones que satisfagan la necesidad del ciudadano.
2	¿De qué forma la entidad cumple con los estándares de atención al ciudadano?	La entidad cumple con estándares de calidad en la mayoría de los casos. Además, existe la aceptación de un gran sector de la población, sobre los servicios al ciudadano que reciben pero podría mejorar con mayor conocimiento y con mayor absolución de consultas.
3	¿De qué forma los excesivos cargos de confianza, afectan la labor de los funcionarios y el cumplimiento de las funciones establecidas en el Reglamento de Organizaciones y Funciones (ROF)?	<p>En primer lugar debemos señalar que las funciones establecidas en el ROF, son las mismas que la Ley Orgánica de Municipalidades establece como funciones del gobierno municipal. En segundo lugar podemos afirmar que la organización actual se ha diseñado en base a un diagnóstico de la realidad local y de los recursos que posee el gobierno municipal de Barranco y se basó en el criterio de especialización de competencias y funciones, así como en la afinidad y coordinación entre las diversas unidades orgánicas.</p> <p>En el 2016 se aprueba el ROF vigente en la actualidad, reduciendo los cargos de funcionarios de manera que no sean excesivos y que no haya duplicidad de funciones.</p>
4	¿De qué manera la ejecución de procedimientos por costumbre, faltan a las políticas de la entidad?	La ejecución de procedimientos por costumbre se convierte en un gran problema para el ciudadano en el sector público en general, y la municipalidad de Barranco no es la excepción. El funcionario o servidor público ya no piensa, no establece criterios razonables para solucionar algún problema no contemplado en el TUPA o en alguna Directiva en particular; o muchas veces, ignora procedimientos que están normados y utiliza la costumbre como una regla general “siempre se ha hecho así”, “todos responden con tal argumento”. Esa falta de criterio, genera malestar en el ciudadano, distanciándolo de su gobierno local, solo porque se acostumbra a hacer así.
5	¿Los trabajadores se encuentran dispuestos a orientar al ciudadano cuando solicita información de los servicios que brinda la Municipalidad?	Los trabajadores en general no orientan al ciudadano sobre los servicios; pero si una gran parte muestra disposición a brindar información cuando esta es relativamente sencilla. No es lo mismo cuando tiene que brindar información más compleja o más detallada sobre algún servicio municipal. Cuándo el tema requiere una explicación más amplia, por lo general elude la respuesta,

	¿Cómo actúan?	<p>no quiere complicarse, son pocas las personas que buscan dar una solución o respuesta clara al administrado.</p> <p>Es como cuando asaltan a alguien en la esquina y el policía se voltea para no ver el problema. Esa vocación de servicio que debe tener el trabajador público se ha ido perdiendo con el transcurso de los años, en parte también, al deterioro de los valores del ser humano y de la propia sociedad en su conjunto.</p>
6	¿De qué manera el incumplimiento de plazo en las respuestas a solicitudes de los ciudadanos dificulta la relación con la entidad?	<p>La gobernabilidad en la administración pública está en estrecha relación con la legitimidad en el ejercicio del poder. Esto es con la aceptación voluntaria del ciudadano acerca de la administración. Cuando el ciudadano se siente ignorado, no atendido y cuando no se cumple el plazo, se genera un distanciamiento, una ruptura de esa aceptación voluntaria de la autoridad, generando rechazo y alejamiento, lo que puede repercutir en la gobernabilidad. Por ejemplo, un ciudadano disconforme con la gestión el proclive a las protestas ciudadanas, a las marchas en contra de la gestión o simplemente a las críticas y quejas en redes sociales, perjudicando el buen gobierno y la tranquilidad social.</p>
7	¿Considera usted que los canales de accesibilidad y de respuestas a solicitudes de los ciudadanos que posee la Municipalidad son los más adecuados?	<p>En realidad hay mucho por mejorar, pero estos canales se encuentran dentro de los cauces normales de la gestión pública. Aún no se utilizan otras herramientas como las TICs para mejorar los estándares de atención al ciudadano; unas veces por falta de recursos y otras veces por falta de interés en mejorar los canales de atención al ciudadano. En la medida que se va consolidando el gobierno electrónico o el gobierno abierto, se logrará una relación más fluida y fructífera entre la administración pública y el ciudadano.</p> <p>Por otro lado, el factor más importante es el factor humano, y en tanto no se priorice la vocación de servicio en la gestión pública, toda reforma tendrá sus limitaciones.</p>

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Jefe de Área de Administración Documentaria y Archivo
Nombres y apellidos	Sra. Angélica Guillen de Kusen
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entv.3)
Fecha	16/05/2018
Lugar de la entrevista	Municipalidad de Barranco

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Considera usted que la calidad de servicio que se brinda al ciudadano es la más adecuada? ¿De qué manera podría mejorarse? ¿Cuáles son las falencias en el servicio?
2	¿De qué forma la entidad cumple con los estándares de atención al ciudadano?
3	¿De qué forma los excesivos cargos de confianza, afectan la labor de los funcionarios y el cumplimiento de las funciones establecidas en el Reglamento de Organizaciones y Funciones (ROF)?
4	¿De qué manera la ejecución de procedimientos por costumbre, faltan a las políticas de la entidad?
5	¿Los trabajadores se encuentran dispuestos a orientar al ciudadano cuando solicita información de los servicios que brinda la Municipalidad? ¿Cómo actúan?
6	¿De qué manera el incumplimiento de plazo en las respuestas a solicitudes de los ciudadanos dificulta la relación con la entidad?
7	¿Considera usted que los canales de accesibilidad y de respuestas a solicitudes de los ciudadanos que posee la Municipalidad son los más adecuados?

Observaciones

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--

Entrevistado3 (Entv.3)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Considera usted que la calidad de servicio que se brinda al ciudadano es la más adecuada? ¿De qué manera podría mejorarse? ¿Cuáles son las falencias en el servicio?	Es regular, pero podría mejorarse si se tuviera las herramientas necesarias que faciliten el servicio al ciudadano. Las falencias en el servicio se ven reflejadas en la falta de capacitación al personal, debido a que no poseen conocimientos para una atención de excelencia como la cordialidad, la empatía y el buen trato. Además, considero que se debe ampliar el horario de atención, incorporando los días sábados, ya que solo se brinda atención de lunes a viernes.
2	¿De qué forma la entidad cumple con los estándares de atención al ciudadano?	Los estándares de atención al ciudadano se cumplen en su mayoría, en los casos que no se cumplen son excepcionales los cuales involucran a varias áreas y lo que se busca es cumplir con lo que se promete al ciudadano, pero esto no se cumple.
3	¿De qué forma los excesivos cargos de confianza, afectan la labor de los funcionarios y el cumplimiento de las funciones establecidas en el Reglamento de Organizaciones y Funciones (ROF)?	Los excesivos cargos de confianza afectan al cumplimiento de las funciones y las promesas, por la alta rotación y el desconocimiento de los trabajadores. Además no se encuentran preparadas de acuerdo al perfil. Si desean adaptarse al perfil retrasan las funciones que deben cumplir.
4	¿De qué manera la ejecución de procedimientos por costumbre, faltan a las políticas de la entidad?	Cuando tratan de cumplir los objetivos nuevos planteados en el ROF enfocado a los resultados, el personal se ve reacio a la innovación y al cambio y no apoyan en la resolución de los problemas que se puedan suscitar. Asimismo, cuando intentan adaptarse al cambio, en un corto plazo vuelven a realizar las mismas funciones. Por ejemplo: El personal estable realiza procedimientos por costumbre sin implementar la modernización.
5	¿Los trabajadores se encuentran dispuestos a orientar al ciudadano cuando solicita información de los servicios que brinda la Municipalidad? ¿Cómo actúan?	La mayoría de personal si se encuentra dispuesto a orientar al ciudadano sobre los servicios pero no poseen la suficiente información para ayudarlos al 100 %. El personal debe tener una capacitación constante y actualizada de cada servicio que brinda la municipalidad.
6	¿De qué manera el incumplimiento de plazo en las respuestas a solicitudes de los ciudadanos dificulta la relación con la entidad?	No se cumplen con los plazos en su totalidad ya que se tiene un mal manejo del sistema de la Municipalidad, el cual debe estar actualizado constantemente y se crean demora en los procesos de atención debido a la burocracia de algunas áreas
7	¿Considera usted que los canales de accesibilidad y de respuestas a solicitudes de los ciudadanos que posee la Municipalidad son los más adecuados?	Todos los canales de atención que posee la Municipalidad faltan desarrollarse. Por ejemplo: el canal presencial es el que tiene mayor efecto positivo ya que a través del él el ciudadano realiza el seguimiento de los expedientes, pero el ciudadano tiene que acercarse a averiguar sus trámites y el de menor efecto positivo es el canal telefónico porque no contestan las llamadas. Una de las desventajas es que los ciudadanos deben acercarse y no pueden ver el estado de sus trámites desde la comodidad de su hogar.

Anexo 5: Base de datos (instrumento cuantitativo)

Nro de encuestados

102

	f	f	f	f	f		%	%	%	%	%
Item	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Item	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. El personal de recepción brinda atención individual mostrando un ánimo positivo	0	2	40	45	15	1. El personal de recepción brinda atención individual mostrando un ánimo positivo	0.00%	1.96%	39.22%	44.12%	14.71%
2. El personal de recepción le proporciona toda la información acerca de los servicios y procedimientos administrativos que brinda	1	15	46	22	18	2. El personal de recepción le proporciona toda la información acerca de los servicios y procedimientos administrativos que brinda	0.98%	14.71%	45.10%	21.57%	17.65%
3. El personal de mesa de partes absuelve las consultas en referencia a su trámite documentario	0	10	51	27	14	3. El personal de mesa de partes absuelve las consultas en referencia a su trámite documentario	0.00%	9.80%	50.00%	26.47%	13.73%
4. El personal de recepción entiende verdaderamente sus consultas	2	13	42	33	12	4. El personal de recepción entiende verdaderamente sus consultas	1.96%	12.75%	41.18%	32.35%	11.76%

5. El personal de recepción facilita el llenado de los formularios requeridos por usted	2	20	45	22	13	5. El personal de recepción facilita el llenado de los formularios requeridos por usted	1.96%	19.61%	44.12%	21.57%	12.75%
6.El personal de recepción siempre está dispuesto a ayudarlo	0	5	77	12	8	6.El personal de recepción siempre está dispuesto a ayudarlo	0.00%	4.90%	75.49%	11.76%	7.84%
7. El comportamiento de los trabajadores le inspira confianza	1	12	65	17	7	7. El comportamiento de los trabajadores le inspira confianza	0.98%	11.76%	63.73%	16.67%	6.86%
8. El personal manifiesta competencias y conocimientos para su consulta	0	17	45	25	15	8. El personal manifiesta competencias y conocimientos para su consulta	0.00%	16.67%	44.12%	24.51%	14.71%
9. Cuando la Municipalidad promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple	4	55	24	13	6	9. Cuando la Municipalidad promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple	3.92%	53.92%	23.53%	12.75%	5.88%
10. Cuando se ha presentado algún problema, el personal muestra un sincero interés por ayudarlo	3	14	39	24	22	10. Cuando se ha presentado algún problema, el personal muestra un sincero interés por ayudarlo	2.94%	13.73%	38.24%	23.53%	21.57%
11. La Municipalidad lo mantiene adecuadamente informado sobre los servicios que brinda	2	23	42	22	13	11. La Municipalidad lo mantiene adecuadamente informado sobre los servicios que brinda	1.96%	22.55%	41.18%	21.57%	12.75%

12.Existe cumplimiento de plazo en las respuestas de su solicitud	15	36	24	16	11	12.Existe cumplimiento de plazo en las respuestas de su solicitud	14.71%	35.29%	23.53%	15.69%	10.78%
13. Los canales de respuesta como el canal presencial, son los más adecuados	16	13	33	28	12	13. Los canales de respuesta como el canal presencial, son los más adecuados	15.69%	12.75%	32.35%	27.45%	11.76%
14. Los canales de respuesta como el canal telefónico son los más adecuados	22	15	49	10	6	14. Los canales de respuesta como el canal telefónico son los más adecuados	21.57%	14.71%	48.04%	9.80%	5.88%
15. Las áreas encargadas de brindar la información cumplen con la accesibilidad de su solicitud	20	18	42	12	10	15. Las áreas encargadas de brindar la información cumplen con la accesibilidad de su solicitud	19.61%	17.65%	41.18%	11.76%	9.80%
16. Existe comunicación fluida entre el personal y usted sobre el seguimiento de su solicitud	14	25	32	17	14	16. Existe comunicación fluida entre el personal y usted sobre el seguimiento de su solicitud	13.73%	24.51%	31.37%	16.67%	13.73%
17. Los ambientes de la Municipalidad son amigables y confortables para su atención	5	27	38	19	13	17. Los ambientes de la Municipalidad son amigables y confortables para su atención	4.90%	26.47%	37.25%	18.63%	12.75%
18. Las condiciones del espacio físico para la atención son las más	3	20	37	27	15	18. Las condiciones del espacio físico para la atención son las más	2.94%	19.61%	36.27%	26.47%	14.71%

adecuadas						adecuadas						
19. El personal de recepción muestra una correcta apariencia	0	6	40	22	34	19. El personal de recepción muestra una correcta apariencia	0.00%	5.88%	39.22%	21.57%	33.33%	
20. Los equipos que dispone el personal son en apariencia modernos y apropiados	1	3	22	37	39	20. Los equipos que dispone el personal son en apariencia modernos y apropiados	0.98%	2.94%	21.57%	36.27%	38.24%	
21. Los materiales utilizados como formularios, folletos, catálogos, web etc... son útiles para brindar información	0	2	65	21	14	21. Los materiales utilizados como formularios, folletos, catálogos, web etc... son útiles para brindar información	0.00%	1.96%	63.73%	20.59%	13.73%	
22. Los horarios de atención de la Municipalidad son cómodos para usted	27	16	54	3	2	22. Los horarios de atención de la Municipalidad son cómodos para usted	26.47%	15.69%	52.94%	2.94%	1.96%	

Anexo 6: Triangulación de las entrevistas

N°	Pregunta	Entrevistado N° 1 ENT1	Entrevistado N° 2 ENT2	Entrevistado N° 3 ENT3
1	¿Considera usted que la calidad de servicio que se brinda al ciudadano es la más adecuada? ¿De qué manera podría mejorarse? ¿Cuáles son las falencias en el servicio?	Si bien nos esforzamos en brindar calidad en nuestro servicio, considero que no es la más adecuada. Falta mayor capacitación al personal de Plataforma, en temas de Atención al Público. Las falencias son la falta de compromiso con los intereses del ciudadano, las cuales se ven reflejadas en el momento de brindar la información correspondiente	No es la más adecuada, se podría mejorar con los módulos multifuncionales y utilizando las herramientas tecnológicas. Las falencias son, falta de programas, aplicativos informáticos y equipos modernos que controlen desde el ingreso de las solicitudes del administrado, hasta la atención o resolución de estas. Asimismo, el constante cambio de personal no prioriza las necesidades que posee el ciudadano. Por otro lado, la infraestructura de la Municipalidad debería mejorar con condiciones que satisfagan la necesidad del ciudadano.	Es regular, pero podría mejorarse si se tuviera las herramientas necesarias que faciliten el servicio al ciudadano. Las falencias en el servicio se ven reflejadas en la falta de capacitación al personal, debido a que no poseen conocimientos para una atención de excelencia como la cordialidad, la empatía y el buen trato. Además, considero que se debe ampliar el horario de atención, incorporando los sábados, ya que solo se brinda atención de lunes a viernes.
2	¿De qué forma la entidad cumple con los estándares de atención al ciudadano?	Existe la voluntad de atender con calidad al ciudadano respondiendo todas las consultas, sin embargo, ésta atención no se llega a cumplir con los estándares de calidad, sea por desconocimiento o falta de capacitación en el tema.	La entidad cumple con estándares de calidad en la mayoría de los casos. Además, existe la aceptación de un gran sector de la población, sobre los servicios al ciudadano que reciben, pero podría mejorar con mayor conocimiento y con mayor absolución de consultas.	Los estándares de atención al ciudadano se cumplen en su mayoría, en los casos que no se cumplen son excepcionales los cuales involucran a varias áreas y lo que se busca es cumplir con lo que se promete al ciudadano, pero esto no se cumple.
3	¿De que forma los excesivos cargos de confianza, afectan la labor de los funcionarios y el cumplimiento de las funciones establecidas en	No creo que haya debilitamiento en el cumplimiento de funciones, El Reglamento de organización y Funciones precisa e independiza las funciones de cada Funcionario y no hay interferencias.	En primer lugar, debemos señalar que las funciones establecidas en el ROF, son las mismas que la Ley Orgánica de Municipalidades establece como funciones del gobierno municipal. En segundo lugar podemos afirmar que la	Los excesivos cargos de confianza afectan al cumplimiento de las funciones y las promesas, por la alta rotación y el desconocimiento de los trabajadores. Además, no se encuentran preparados de acuerdo con el perfil. Si desean adaptarse

	<p>el Reglamento de Organizaciones y Funciones (ROF)?</p>		<p>organización actual se ha diseñado en base a un diagnóstico de la realidad local y de los recursos que posee el gobierno municipal de Barranco y se basó en el criterio de especialización de competencias y funciones, así como en la afinidad y coordinación entre las diversas unidades orgánicas.</p> <p>En el 2016 se aprueba el ROF vigente en la actualidad, reduciendo los cargos de funcionarios de manera que no sean excesivos y exista cumplimiento de las funciones</p>	<p>al perfil retrasan las funciones que deben cumplir.</p>
4	<p>¿De qué manera la ejecución de procedimientos por costumbre, faltan a las políticas de la entidad?</p>	<p>El ejecutar procedimientos por costumbre es un problema que se presenta con los trabajadores antiguos, quienes, desconocen que existen normas de modernización y simplificación que la entidad las ha asumido como políticas institucionales y, siguen actuando según como lo hacían antes sin resolver los problemas del ciudadano y, rehuendo a las nuevas prácticas.</p>	<p>La ejecución de procedimientos por costumbre se convierte en un gran problema para el ciudadano en el sector público en general, y la municipalidad de Barranco no es la excepción. El funcionario o servidor público ya no piensa, no establece criterios razonables para solucionar algún problema no contemplado en el TUPA o en alguna Directiva en particular; o muchas veces, ignora procedimientos que están normados y utiliza la costumbre como una regla general “siempre se ha hecho así”, “todos responden con tal argumento”. Esa falta de criterio genera malestar en el ciudadano, distanciándolo de su gobierno local, solo porque se acostumbra a hacer así.</p>	<p>Cuando tratan de cumplir los objetivos nuevos planteados en el ROF enfocado a los resultados, el personal se ve reacio a la innovación y al cambio y no apoyan en la resolución de los problemas que se puedan suscitar. Asimismo, cuando intentan adaptarse al cambio, en un corto plazo vuelven a realizar las mismas funciones. Por ejemplo: El personal estable realiza procedimientos por costumbre sin implementar la modernización.</p>

5	<p>¿Los trabajadores se encuentran dispuestos a orientar al ciudadano cuando solicita información de los servicios que brinda la Municipalidad? ¿Cómo actúan?</p>	<p>Los trabajadores en su mayoría orientan al ciudadano sobre los servicios y cuando les es solicitada, sin embargo, no siempre esta información es completa o correcta.</p>	<p>Los trabajadores en general no orientan al ciudadano sobre los servicios; pero si una gran parte muestra disposición a brindar información cuando esta es relativamente sencilla. No es lo mismo cuando tiene que brindar información más compleja o más detallada sobre algún servicio municipal. Cuando el tema requiere una explicación más amplia, por lo general elude la respuesta, no quiere complicarse, son pocas las personas que buscan dar una solución o respuesta clara al administrado.</p> <p>Es como cuando asaltan a alguien en la esquina y el policía se voltea para no ver el problema. Esa vocación de servicio que debe tener el trabajador público se ha ido perdiendo con el transcurso de los años, en parte también, al deterioro de los valores del ser humano y de la propia sociedad en su conjunto.</p>	<p>La mayoría de personal si se encuentra dispuesto a orientar al ciudadano sobre los servicios, pero no poseen la suficiente información para ayudarlos al 100 %. El personal debe tener un capacitación constante y actualizada de cada servicio que brinda la municipalidad.</p>
6	<p>¿De qué manera el incumplimiento de plazo en las respuestas a solicitudes de los ciudadanos dificulta la relación con la entidad?</p>	<p>Todo ciudadano que recurre a la entidad espera ser atendido en los plazos establecidos, el incumplimiento de éstos genera molestia y desconfianza, haciendo difícil contar con dicho ciudadano cuando se le convoque por cualquier razón. Se dificulta la relación.</p>	<p>La gobernabilidad en la administración pública está en estrecha relación con la legitimidad en el ejercicio del poder. Esto es con la aceptación voluntaria del ciudadano acerca de la administración.</p> <p>Cuando el ciudadano se siente ignorado, no atendido y cuando no se cumple el plazo, se genera un distanciamiento, una ruptura de esa aceptación voluntaria de la autoridad, generando rechazo y alejamiento, lo que puede repercutir en la gobernabilidad. Por ejemplo, un ciudadano disconforme con la gestión el proclive a las protestas ciudadanas, a las marchas en contra de la gestión o simplemente a las críticas y quejas en redes sociales, perjudicando el buen</p>	<p>No se cumplen con los plazos en su totalidad ya que se tiene un mal manejo del sistema de la Municipalidad, el cual debe estar actualizado constantemente y se crean demora en los procesos de atención debido a la burocracia de algunas áreas</p>

			gobierno y la tranquilidad social.	
7	¿Considera usted que los canales de atención que posee la Municipalidad son los más adecuados?	Los canales que posee la Municipalidad no son los más adecuados, se puede mejorar y modernizar la gestión, con información y tramites en línea, evitar que los ciudadanos tengan que desplazarse personalmente a los locales de la Municipalidad	<p>En realidad, hay mucho por mejorar, pero estos canales se encuentran dentro de los cauces normales de la gestión pública. Aún no se utilizan otras herramientas como las TICs para mejorar los estándares de atención al ciudadano; unas veces por falta de recursos y otras veces por falta de interés en mejorar los canales de atención al ciudadano. En la medida que se va consolidando el gobierno electrónico o el gobierno abierto, se logrará una relación más fluida y fructífera entre la administración pública y el ciudadano.</p> <p>Por otro lado, el factor más importante es el factor humano, y en tanto no se priorice la vocación de servicio en la gestión pública, toda reforma tendrá sus limitaciones.</p>	<p>Todos los canales de atención que posee la Municipalidad faltan desarrollarse. Por ejemplo: el canal presencial es el que tiene mayor efecto positivo ya que a través de él el ciudadano realiza el seguimiento de los expedientes, pero el ciudadano tiene que acercarse a averiguar sus trámites y el de menor efecto positivo es el canal telefónico porque no contestan las llamadas. Una de las desventajas es que los ciudadanos deben acercarse y no pueden ver el estado de sus trámites desde la comodidad de su hogar.</p>

Categoría		Sub categoría		Indicadores		Contenido Textual			Conclusión aproximativa	Categorías emergentes
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre	ENT 1	ENT 2	ENT 3		
C1	CALIDAD DE SERVICIO	C1.1	EMPATÍA	C1.1.1	Atención individualizada	Considero que no es la más adecuada. Falta mayor capacitación al personal de Plataforma	No es la más adecuada, se podría mejorar con los módulos multifuncionales y utilizando las herramientas tecnológicas	Es algo regular, pero podría mejorarse si se tuviera las herramientas necesarias que faciliten el servicio al ciudadano	La calidad de atención que brinda la Municipalidad no es la más adecuada, debido a la falta de capacitación del personal de plataforma, personal que tiene un trato directo con el ciudadano. Además, existe falta de preocupación por los intereses del ciudadano por parte de los trabajadores, los cuales	Capacitación al personal
				C1.1.2	Preocupación por intereses	La falta de preocupación por los intereses del ciudadano, las cuales se ven reflejadas en el momento de brindar la información correspondiente	El constante cambio de personal no prioriza las necesidades que posee el ciudadano	La falta de capacitación al personal, debido a que no poseen conocimientos para una atención de excelencia como la cordialidad		

					iente		d, la empatía y el buen trato.	hacen caso omiso a las consultas que requieren. Finalmente, estos aspectos no permiten generar empatía con el ciudadano, por lo que la relación entre trabajador y ciudadano se torna difícil.	
			C1.1.3	Comprensión de consultas	Existe la voluntad de atender con calidad al ciudadano respondiendo todas las consultas, sin embargo, ésta atención no se llega a cumplir con los estándares de calidad	Podría mejorar con mayor conocimiento y con mayor absolución de consultas.			
	C1.2	FIABILIDAD	C1.2.1	Cumplimiento de promesas	Los estándares de atención al ciudadano se cumplen en su mayoría, en los casos que no se cumplen	Los excesivos cargos de confianza afectan al cumplimiento de las funciones y las promesas		Las promesas en cuanto a los servicios que la Municipalidad brinda no se cumplen, lo cual genera un efecto	Cumplimiento de las funciones

					son excepcionales los cuales involucran a varias áreas y lo que se busca es cumplir con lo que se promete al ciudadano pero esto no se cumple			negativo en los ciudadanos. Con respecto al interés para resolver problemas por parte de los trabajadores, ello no se desarrolla en su totalidad, debido a que los
			C1.2.2	Interés para la resolución de problemas	Los trabajadores antiguos, desconocen que existen normas de modernización y simplificación que la entidad las ha asumido como políticas institucionales y, siguen actuando	La ejecución de procedimientos por costumbre se convierte en un gran problema para el ciudadano en el sector público en general, y la municipalidad de Barranco no es la excepción	Cuando tratan de cumplir los objetivos nuevos planteados en el ROF enfocado a los resultados, el personal se ve reacio a la innovación y al cambio y no apoyan en la	trabajadores antiguos realizan los procedimientos por costumbre sin ayudar a solucionar verdaderamente los problemas que presenta el ciudadano. Finalmente, estos aspectos no permiten generar fiabilidad con el

					según como lo hacían antes sin resolver los problemas del ciudadano y, rehuendo a las nuevas prácticas.		resolución de los problemas que se puedan suscitar.	ciudadano, ya que, si no se cumple lo que se promete, sino se resuelve el problema y no existe buena comunicación de los servicios, la consecuencia es que el ciudadano no confie en absoluto en la Municipalidad.
			C1.2.3	Comunicación de los servicios	Los trabajadores en su mayoría orientan al ciudadano sobre los servicios y cuando les es solicitada, sin embargo, no siempre esta información es completa o correcta.	Los trabajadores en general no orientan al ciudadano sobre los servicios; pero si una gran parte muestra disposición a brindar información cuando esta es relativamente sencilla	La mayoría de personal si se encuentra dispuesto a orientar al ciudadano sobre los servicios, pero no poseen la suficiente información para ayudarlos al 100 %	

					la gestión, con información y tramites en línea	de la gestión pública. Aún no se utilizan otras herramientas como las TICs	tiene que acercarse a averiguar sus tramites	sobre sus trámites pendientes y solo el canal presencial tiene un efecto positivo. Finalmente, estos aspectos no permiten generar una capacidad de respuesta eficiente con el ciudadano, ya que el ciudadano espera ser atendido de acuerdo con los plazos y que lo mantengan informado de la mejor manera respecto a las solicitudes que presenta ante la Municipalidad.
				C1.3.3	Seguimiento de solicitudes	El canal presencial es el que tiene mayor efecto positivo ya que a través del él el ciudadano realiza el seguimiento de los expedientes		

					Por otro lado, la infraestructura de la Municipalidad debería mejorar con condiciones que satisfagan la necesidad del ciudadano.			Las condiciones de la infraestructura deberían mejorar, asimismo, se debería implementar programas, aplicativos informáticos y equipos modernos para una atención de calidad y que el ciudadano se sienta a gusto con el ambiente. Además, los horarios de atención no satisfacen las necesidades de los ciudadanos, ya que no son
		C1.4	TANGIBLE	C1.4.1	Condiciones de la infraestructura			
				C1.4.2	Equipos modernos	Las falencias son, falta de programas, aplicativos informáticos y equipos modernos que controlen desde el ingreso de las solicitudes del administrador		

				C1.4. 3	Horarios de atención	Además, considero que se debe ampliar el horario de atención, incorporando los días sábados, ya que solo se brinda atención de lunes a viernes.		flexibles y solo se atiende de lunes a viernes todos los servicios. Finalmente, estos aspectos tangibles deberían mejorar con nuevas alternativas.	
--	--	--	--	------------	----------------------	---	--	--	--

Anexo 7: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos

Ficha de validez de instrumento – enfoque cuantitativo



Universidad
Norbert Wiener

Sr. Mg. (Dr.)

Ernesto Villón Bruno

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Estimado docente, es grato dirigirme a usted y presentar para su evaluación y opinión el instrumento titulado "Cuestionario de la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Barranco, Lima 2018" El mismo que permitirá recopilar los datos y diseñar la propuesta de la tesis titulada "Calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Barranco, Lima 2018" con el objetivo de proponer un plan de perfeccionamiento en calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Barranco, Barranco, 2018

Agradezco anticipadamente la deferencia y su opinión el mismo que será valioso para replantear el instrumento o continuar con el proceso de recopilación de datos.

Atentamente.

Firma

Muñoz Zevallos, Nicole Fiorella
D.N.I: 73694396

Adjunto:

1. Matriz de investigación
2. Matriz metodológica de categorización
3. Definición conceptual de la categoría y sub categorías
4. Fichas de validez de instrumentos

Certificado de validez por Juicio de Expertos



Universidad
Norbert Wiener

CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, FRANCO NATION ZAPANA..... identificado con DNI Nro. 43297584 Especialista en
ADMINISTRACION. Actualmente laboro en UNIVERSIDAD NORBERT WIENER Ubicado en S.A.N.C.E..... Procedo a revisar la
 correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

- Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.
- Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

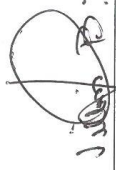
Nro	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1:	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	EMPATÍA El personal de recepción brinda atención individual mostrando un ánimo positivo.				✓				✓				✓				✓		
2	El personal de recepción le proporciona toda la información acerca de los servicios y procedimientos administrativos que brinda.				✓				✓				✓				✓		
3	El personal de mesa de partes abstiene las consultas en referencia a su trámite documentario.				✓				✓				✓				✓		
4	El personal de recepción entiende verdaderamente sus consultas				✓				✓				✓				✓		
5	El personal de recepción facilita el llenado de los formularios de requeridos por usted.				✓				✓				✓				✓		

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento Sí No debe de ser aplicado:

- 1. Debe de añadir Dimensión/sub categoría.....
- 2. Debe añadir ítems en la dimensión/sub categoría.....
- 3. Otra observación:

Es todo cuanto informo;



 DNI: 43287584
 Firma

Ficha de validez de instrumento – enfoque cuantitativo

Sr. Mg. (Dr.)
Irma Milagros Casahuancho Mendoza

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Estimado docente, es grato dirigirme a usted y presentar para su evaluación y opinión el instrumento titulado "Cuestionario de la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Barranco, Lima 2018" El mismo que permitirá recopilar los datos y diseñar la propuesta de la tesis titulada "Calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Barranco, Lima 2018" con el objetivo de proponer un plan de perfeccionamiento en calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Barranco, Barranco, 2018

Agradezco anticipadamente la deferencia y su opinión el mismo que será valioso para replantear el instrumento o continuar con el proceso de recopilación de datos.

Atentamente.



Firma
Muñoz Zevallos, Nicole Fiorella
D.N.I: 73664396

Adjunto:

1. Matriz de investigación
2. Matriz metodológica de categorización
3. Definición conceptual de la categoría y sub categorías
4. Fichas de validez de instrumentos

Certificado de validez por Juicio de Expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, *Francisco Villegas*.....*Chambacocha*.....*Harcego*..... identificado con DNI Nro.*40460914*..... Especialista en*de la*.....*Sp. en S. P.*..... Actualmente laboro en*U. N. W. 2*..... Ubicado en*Atlix*.....Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

- Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.
- Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: EMPATÍA	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4						
1	El personal de recepción brinda atención individual mostrando un ánimo positivo.				✓				✓				✓				✓				✓		
2	El personal de recepción le proporciona toda la información acerca de los servicios y procedimientos administrativos que brinda.				✓				✓				✓				✓				✓		
3	El personal de mesa de partes absuelve las consultas en referencia a su trámite documentario.				✓				✓				✓				✓				✓		
4	El personal de recepción entiende verdaderamente sus consultas				✓				✓				✓				✓				✓		
5	El personal de recepción facilita el llenado de los formularios de requeridos por usted.				✓				✓				✓				✓				✓		


[Handwritten signature]

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento Sí No debe de ser aplicado:

1. Debe de añadir Dimensión/sub categoría.....
2. Debe añadir ítems en la dimensión/sub categoría
3. Otra observación:

Es todo cuanto informo;


Firma

Ficha de validez de instrumento – enfoque cuantitativo



Sr. Mg. (Dr.)

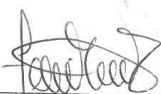
José Francisco Espinoza CéspedesPresente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Estimado docente, es grato dirigirme a usted y presentar para su evaluación y opinión el instrumento titulado "Cuestionario de la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Barranco, Lima 2018" El mismo que permitirá recopilar los datos y diseñar la propuesta de la tesis titulada "Calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Barranco, Lima 2018" con el objetivo de proponer un plan de perfeccionamiento en calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Barranco, Barranco, 2018

Agradezco anticipadamente la deferencia y su opinión el mismo que será valioso para replantear el instrumento o continuar con el proceso de recopilación de datos.

Atentamente.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Nicole Fiorella".

Firma:

Muñoz Zevallos, Nicole Fiorella
D.N.I: 73694396

Adjunto:


1. Matriz de investigación
2. Matriz metodológica de categorización
3. Definición conceptual de la categoría y sub categorías
4. Fichas de validez de instrumentos

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).


Y después de la revisión opino que el instrumento Sí No debe de ser aplicado:

- 1. Debe de añadir Dimensión/sub categoría.....
- 2. Debe añadir ítems en la dimensión/sub categoría.....
- 3. Otra observación:.....

Es todo cuanto informo;



 Firma

JOSE F. ESPINOSA CESPEDES
 DNE 09201434


Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta



Anexo 3: Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Yo, EDUARDO RODOLFO ARRIBASOLATA VALLEJOS identificado con DNI Nro 08243156 Especialista en Administración Municipal Actualmente laboro en la Municipalidad de Barranco Ubicado en Av. San Martín 514 Procedo a revisar la propuesta titulada "Ciudadanos, te mereces el mejor servicio" que tiene como objetivo principal Diseñar los canales de atención para la atención al ciudadano y la inducción al personal

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	SI	NO	Observaciones	Sugerencias
1	El/los objetivo/s de la propuesta es/son coherente/s con la problemática.	✓			
2	La propuesta indica las metas que se pretenden alcanzar.	✓			
3	La propuesta indica las actividades a realizarse.	✓			
4	La propuesta demuestra el costo/beneficio.	✓			
5	La propuesta incluye el flujo de caja.	✓			
6	En la propuesta se plantean los indicadores (KPIs)	✓			
7	La propuesta incluye el cronograma de actividades.	✓			
8	La propuesta incluye la solución técnica.	✓			
9	La propuesta incluye la solución administrativa.	✓			
10	La propuesta es factible aplicar en el contexto de estudio.	✓			

Y después de la revisión opino que debe incluir/ modificar:

1.
2.
3.

Es todo cuanto informo;


 MUNICIPALIDAD DE BARRANCO
 EDUARDO RODOLFO ARRIBASOLATA VALLEJOS
 Secretario General
 Firma y sello

Anexo 9: Evidencia de la visita a la Municipalidad









Anexo 10: Evidencias de la propuesta

Aplicativo web: “Guía y seguimientos de trámites”



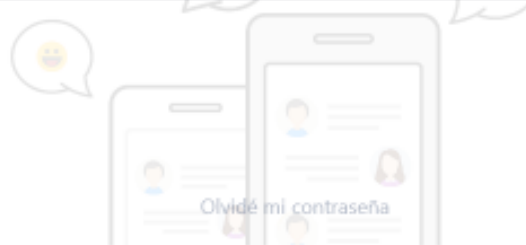
Bienvenido

Puedes iniciar sesión o registrarte aquí


CONTINUAR


También puedes continuar con:


FACEBOOK




☰ **Guía de trámites**

 **MATRIMONIOS**

 **DIVORCIOS**

 **TRANSPARENCIA**

 **LICENCIA DE
FUNCIONAMIENTO**



LICENCIA DE
EDIFICACIÓN



ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA



DEFENSA CIVIL

← Trámites de Matrimonios

REQUISITOS PARA REALIZAR UN MATRIMONIO CIVIL:

Puedes ir marcando los documentos que ya tienes:

1. Requisitos de matrimonio.
De ambos
2. Declaración de testigos.
Declaración jurada
3. Ficha de datos.
De ambos
4. Informe estadístico.
Del matrimonio

[Descargar los requisitos en formato PDF aquí](#)

← Trámites de Divorcios

REQUISITOS PARA REALIZAR UNA SEPARACIÓN CONVENCIONAL Y DIVORCIO:

Puedes ir marcando los documentos que ya tienes:

1. Declaración Jurada.
De ambos
2. Carecer de Bienes.
Declaración Jurada
3. Último domicilio conyugal.
Declaración Jurada
4. Requisitos de divorcio.
De ambos
5. Disolución del vínculo.
Solicitud
6. Separación convencional.
Solicitud

[Descargar los requisitos en formato PDF aquí](#)

← Trámites de Transparencia

REQUISITOS PARA SOLICITAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA O TRANSPARENCIA:

Puedes ir marcando los documentos que ya tienes:

1. Descarga el formato.
Llena el formato con letra legible
2. Copia del documento.
Presentarlo en el formato original y copia

[Descargar los requisitos en formato PDF aquí](#)

← Trámites de Funcionamiento

REQUISITOS PARA SOLICITAR UNA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO:

Puedes ir marcando los documentos que ya tienes:

1. Declaración jurada.
Con RUC o DNI del representante legal
2. Declaración jurada.
Observancia de condiciones de Seguridad
3. Copia del título profesional.
Solo para servicios de Salud
4. Contar con el monto de pago.
Revisa los costos descargando el PDF

[Descargar los requisitos en formato PDF aquí](#)

← Trámites de Edificación

REQUISITOS PARA SOLICITAR UNA LICENCIA DE EDIFICACIÓN:

Puedes ir marcando los documentos que ya tienes:

1. Planos de la edificación.
De ambos
2. Planos de arquitectura.
Con detalles de árboles, postes, etc
3. Documento de propiedad.
Acreditación de la SUNARP
4. Consideraciones legales.
Puedes saber mas descargando el PDF

[Descargar los requisitos en formato PDF aquí](#)

← Trámites de Tributos

REQUISITOS PARA REALIZAR EL PAGO DE TUS TRIBUTOS:

Puedes ir marcando los documentos que ya tienes:

1. Descargar el documento.
Declaración jurada del impuesto predial
2. Descargar el documento.
Actualización de domicilio fiscal

[Descargar los requisitos en formato PDF aquí](#)

← Trámites de Defensa Civil

REQUISITOS PARA REALIZAR TRÁMITES DE DEFENSA CIVIL:

Puedes ir marcando los documentos que ya tienes:

1. Descarga el formato.
Formato de ITSE
2. Descarga las solicitudes.
Solicitudes ITSE 2014-2016

[Descargar los requisitos en formato PDF aquí](#)



• • •


☰ Seguimientos de trámites

MIS TRÁMITES:

	Acta de matrimonio Pendiente	
	Acta de transparencia Pendiente	
	Acta de defensa civil Pendiente	
	Acta de divorcio 20/01/2016	
	Acta de funcionamiento 13/07/2016	
	Acta de edificación 19/08/2016	

← **Detalle del trámite**



 **Acta de matrimonio**
Pendiente 




 **Municipalidad De Barranco**



Documentos N°


Fecha de ingreso:

Nombre:

 **Mesa de Partes**  
12/07

 **Secretaría General**  
12/07

 **Registro Civil**  
13/07

 **Secretaría general**  
Pendiente

← **Detalle del trámite**

 **Acta de transparencia** 
Pendiente

 **Municipalidad De Barranco**



Documento N°


Fecha de ingreso:

Nombre:

- Mesa de Partes**  
12/07
- Secretaría General**  
12/07
- Área Usuaría**  
13/07
- Secretaría general**  
Pendiente

← **Detalle del trámite**










 **Acta de defensa civil** 
Pendiente

 **Municipalidad De Barranco**


Documento N°


Fecha de ingreso:

Nombre:








-  **Mesa de Partes**  
26/06
-  **Desarrollo Económico**  
27/06
-  **Defensa Civil**  
Pendiente

← **Detalle del trámite**



 **Acta de divorcio** 
14/07/2016


 **Municipalidad De Barranco**

Documento N°
Fecha de ingreso:
Nombre:




-  **Mesa de Partes**  
12/07
-  **Secretaría general**  
12/07
-  **Área Usuario**  
13/07
-  **Secretaría General**  
14/07




← **Detalle del trámite**




 **Acta de funcionamiento** 
13/07/2016

 **Municipalidad De Barranco**


Documento N°
Fecha de ingreso:
Nombre:

 **Mesa de Partes**  
12/07


 **Desarrollo económico**  
12/07


 **Comercialización**  
13/07

← **Detalle del trámite**



Acta de edificación
19/08/2018














Municipalidad De Barranco

Documento N°

Fecha de ingreso:

Nombre:




-  **Mesa de Partes**
15/08  
-  **Desarrollo Urbano**
16/08  
-  **Obras Privadas**
19/08  

← **Detalle del trámite**



 **Acta de tributos** 
22/08/2016


 **Municipalidad De Barranco**

Documento N°
Fecha de ingreso:
Nombre:

 **Mesa de Partes**  
20/08

 **Administración Trib.**  
21/08

 **Fiscalización Trib.**  
22/08



☰ Acerca de la Municipalidad


MUNICIPALIDAD DE SIQUILÓ

Visión

Misión

Consejo Distrital

Descargar el directorio telefónico





Visión

Barranco Distrito limpio, saludable, seguro, ordenado e integrado con un patrimonio histórico, cultural tradicional, y un sano ambiente, playas saludables para el esparcimiento, con vecinos participativos en igualdad de oportunidades y plenamente identificados con su distrito, comprometidos con el desarrollo económico, cultural, social y ambiental, liderado eficientemente por su gobierno local.





Visión




Misión



La Municipalidad de Barranco, tiene como misión, desarrollar capacidades institucionales y ciudadanas, promoviendo la solidaridad y responsabilidad social, así como el desarrollo de una cultura de participación ciudadana en la toma de decisiones, con transparencia en la gestión pública para lograr que Barranco sea un lugar seguro, limpio, saludable, ordenado, dinámico y atractivo, haciendo sostenible el desarrollo de su jurisdicción.




☰ Mi Perfil





Nicole Muñoz Zevallos

nicole.muñoz@gmail.com

920012028



← Mi Perfil




Nombres: Nicole

Apellidos: Muñoz Zevallos



DNI: 76029670

Email: nicole.muñoz@gamil.com

Teléfono: 920012028




☰ Mi Perfil




Nicole Muñoz Zevallos

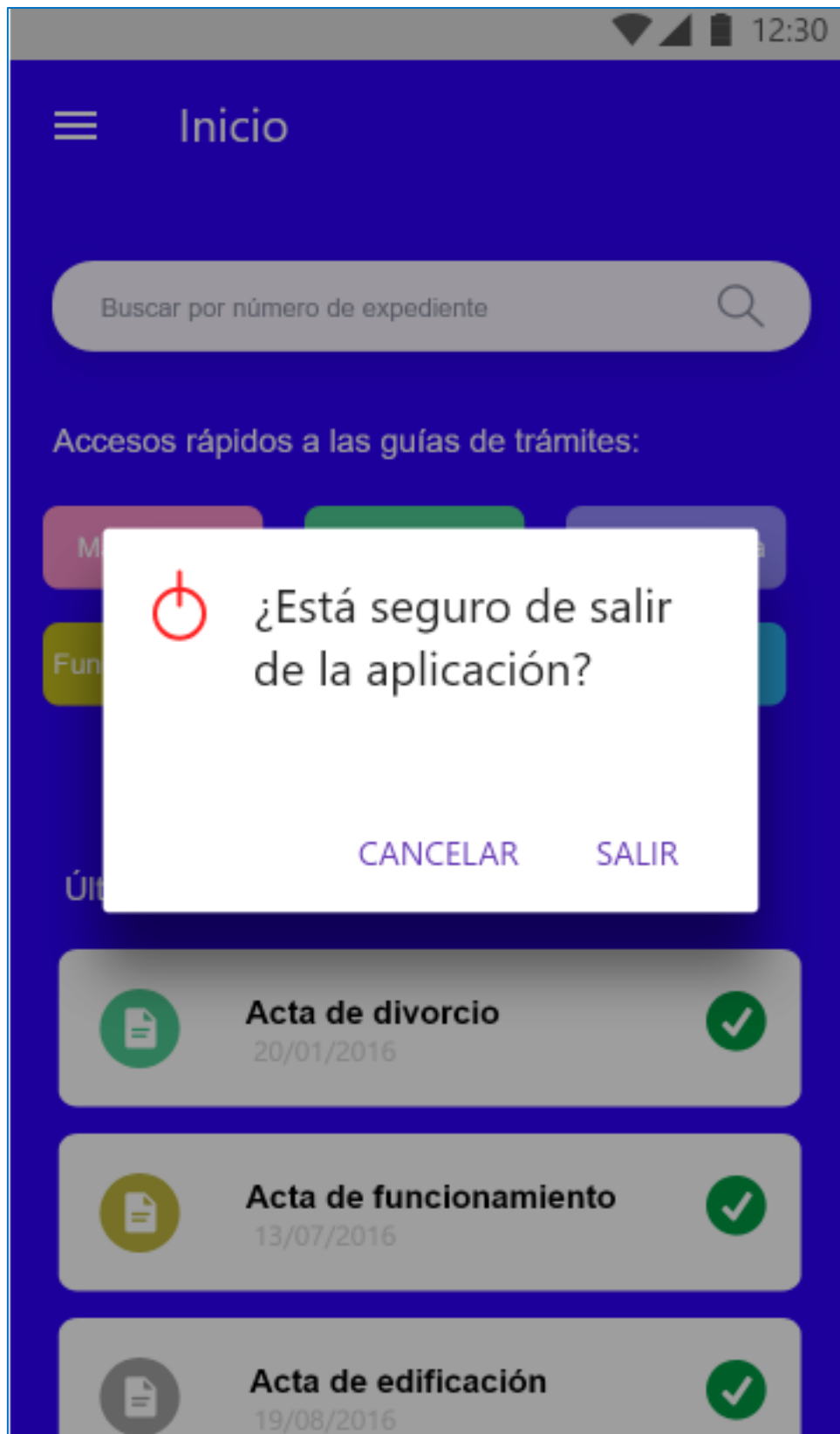
nicole.muñoz@gmail.com

920012028



¡Perfil Actualizado!





Anexo 11: Artículo de investigación



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD

Calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de
Barranco

Para optar el título profesional de Licenciada en Administración y
Negocios Internacionales

AUTOR

Muñoz Zevallos, Nicole Fiorella

Bachiller

nicolemz_01@hotmail.com

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA

Estrategias de mejora para las empresas aplicando herramientas de Gestión

LIMA - PERÚ

2018

I. Introducción

El presente artículo científico se basa en la mejora de la Calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Barranco, Lima 2018, el cual tiene como objetivo general, proponer un plan de calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Barranco, Barranco, 2018.

Para la investigación se analizó la categoría calidad de servicio. Por tal motivo, se consideró a la RAE (2018) que conceptualiza a la calidad como una cualidad o grupo de cualidades inseparables y que de acuerdo con la prioridad permite darle valor. Además, se consideró al autor Molina (2011) quien define como al servicio como una fuente de respuesta que satisface una necesidad. Por otro lado, el autor Álvarez (2006) conceptualiza la calidad de servicio como la representación de un ciclo de mejora en una organización para satisfacer la necesidad de los clientes, en este caso se satisface las necesidades de los ciudadanos.

Asimismo, se identificó los problemas que se presentan en la Municipalidad como los canales de atención, los colaboradores no se encuentran capacitados y que presenta escasos aplicativos informáticos y equipos modernos, para lo cual se determinó cuatro subcategorías de investigación tales como: empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y tangible.

Estos problemas serán resueltos mediante la propuesta denominada: “Ciudadano, te mereces el mejor servicio”, el cual consiste diseñar los canales de atención para la atención al ciudadano y brindar la mejor inducción al personal sobre los servicios que brinda la Municipalidad.

II. Método

Para el desarrollo de la investigación se propone una investigación holística desarrollada a través de enfoque mixto, fundada en recopilar información, analizarla y relacionar datos; que nos ayudará a determinar el nivel de calidad del servicio. Esta investigación es holística porque integra momentos de un ciclo continuo, momentos llamados holotipos que se derivan

de los objetivos básicos en una investigación, de tal modo que cada uno esté interconectado y retornen al punto de inicio. La investigación holística dará como resultado una propuesta integral y será analizada desde diversas perspectivas para dar solución a la problemática.

III. Resultados

Resultados cuantitativos

Tabla 12

Pareto de la categoría Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Barranco 2018

Ítem	Problema	%	Acumulado	20.00%
22. Los horarios de atención de la Municipalidad son cómodos para usted	97	6.66%	6.66%	20%
14. Los canales de respuesta como el canal telefónico son los más adecuados	86	5.90%	12.56%	20%
9. Cuando la Municipalidad promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple	83	5.70%	18.26%	20%
6.El personal de recepción siempre está dispuesto a ayudarlo	82	5.63%	23.88%	20%
15. Las áreas encargadas de brindar la información cumplen con la accesibilidad de su solicitud	80	5.49%	29.38%	20%
7. El comportamiento de los trabajadores le inspira confianza	78	5.35%	34.73%	20%
12.Existe cumplimiento de plazo en las respuestas de su solicitud	75	5.15%	39.88%	20%
16. Existe comunicación fluida entre el personal y usted sobre el seguimiento de su solicitud	71	4.87%	44.75%	20%
17. Los ambientes de la Municipalidad son amigables y confortables para su atención	70	4.80%	49.55%	20%
5. El personal de recepción facilita el llenado de los formularios requeridos por usted	67	4.60%	54.15%	20%
11. La Municipalidad lo mantiene adecuadamente informado sobre los servicios que brinda	67	4.60%	58.75%	20%
21. Los materiales utilizados como formularios, folletos, catálogos, web etc... son útiles para brindar información	67	4.60%	63.35%	20%
2. El personal de recepción le proporciona toda la información acerca de los servicios y procedimientos administrativos que brinda	62	4.26%	67.60%	20%
8. El personal manifiesta competencias y conocimientos para su consulta	62	4.26%	71.86%	20%

13. Los canales de respuesta como el canal presencial, son los más adecuados	62	4.26%	76.12%	20%
3. El personal de mesa de partes absuelve las consultas en referencia a su trámite documentario	61	4.19%	80.30%	20%
18. Las condiciones del espacio físico para la atención son las más adecuadas	60	4.12%	84.42%	20%
4. El personal de recepción entiende verdaderamente sus consultas	57	3.91%	88.33%	20%
10. Cuando se ha presentado algún problema, el personal muestra un sincero interés por ayudarlo	56	3.84%	92.18%	20%
19. El personal de recepción muestra una correcta apariencia	46	3.16%	95.33%	20%
1. El personal de recepción brinda atención individual mostrando un ánimo positivo	42	2.88%	98.22%	20%
20. Los equipos que dispone el personal son en apariencia modernos y apropiados	26	1.78%	100.00%	20%

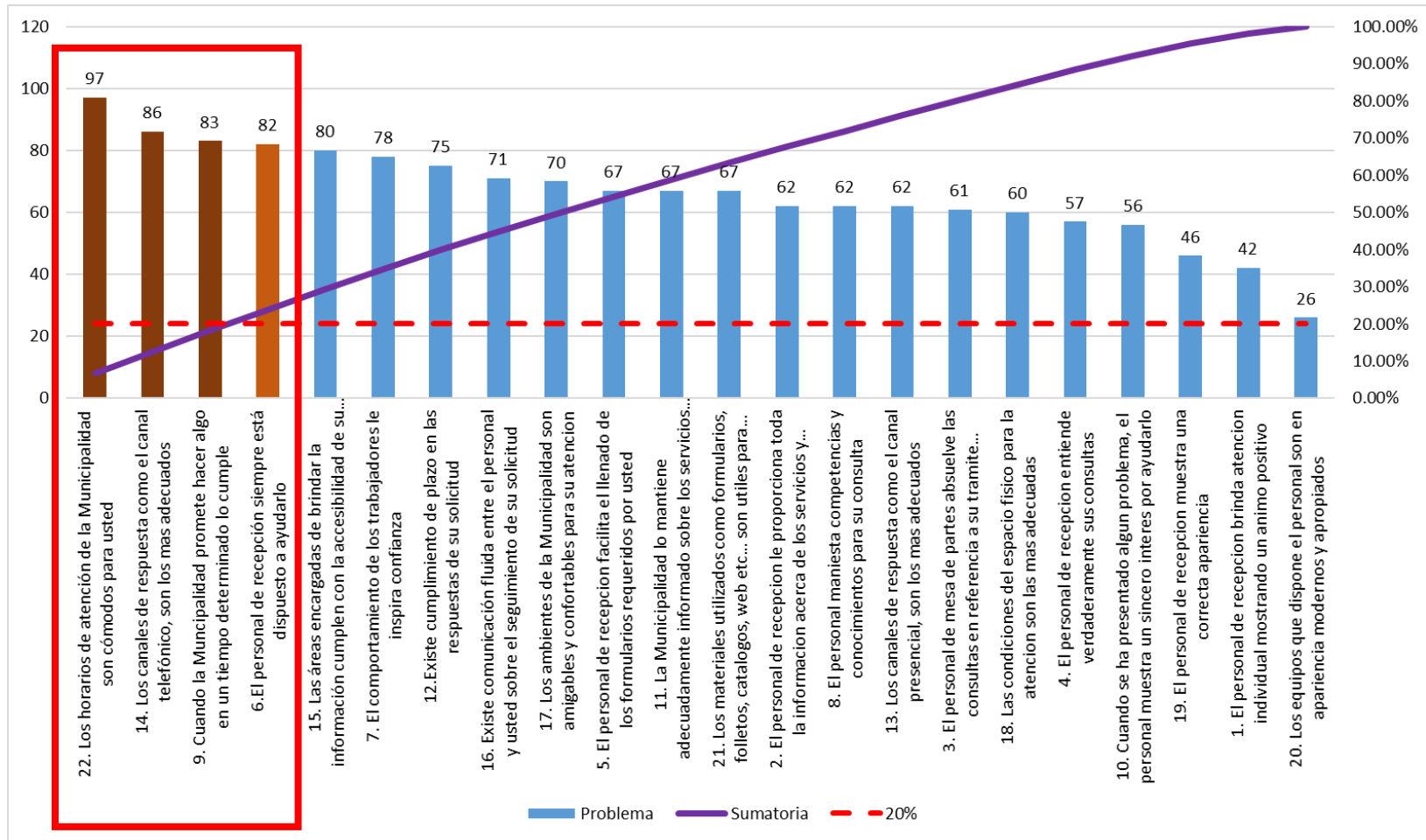


Figura 18 Pareto de la categoría calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Barranco 2018. Fuente: Elaboración propia.

De la tabla 8 y la figura 6 se presenta los resultados del diagrama de Pareto bajo la regla del 20 % donde se identificó la predominancia de los siguientes ítems 22: Los horarios de atención de la Municipalidad son cómodos para usted, 14: Los canales de respuesta como el canal telefónico, son los más adecuados 9: Cuando la Municipalidad promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple, 6: El personal de recepción siempre está dispuesto a ayudarlo.

Por lo tanto, se procede a sintetizar que los trabajadores no vienen brindando un servicio de calidad.

Resultados cualitativos

Análisis de la subcategoría empatía

La calidad de atención que brinda la Municipalidad no es la más adecuada, debido a la falta de capacitación del personal de plataforma, personal que tiene un trato directo con el ciudadano. Además, existe falta de preocupación por los intereses del ciudadano por parte de los trabajadores, los cuales hacen caso omiso a las consultas que requieren. Finalmente, estos aspectos no permiten generar empatía con el ciudadano, por lo que la relación entre trabajador y ciudadano se torna difícil.

Análisis de la subcategoría fiabilidad

Las promesas en cuanto a los servicios que la Municipalidad brinda no se cumplen, lo cual genera un efecto negativo en los ciudadanos. Con respecto al interés para resolver problemas por parte de los trabajadores, ello no se desarrolla en su totalidad, debido a que los trabajadores antiguos realizan los procedimientos por costumbre sin ayudar a solucionar verdaderamente los problemas que presenta el ciudadano. Finalmente, estos aspectos no

permiten generar fiabilidad con el ciudadano, ya que, si no se cumple lo que se promete, sino se resuelve el problema y no existe buena comunicación de los servicios, la consecuencia es que el ciudadano no confíe en absoluto en la Municipalidad.

Análisis de la subcategoría capacidad de respuesta

En la Municipalidad el plazo de respuestas sobre los trámites correspondientes no se cumple de acuerdo con ley, esto conduce a que el ciudadano se sienta ignorado, no atendido y ocurra una ruptura de aceptación voluntaria de la autoridad. Además, la atención a los ciudadanos no se desarrolla a toda cabalidad, ya que el ciudadano tiene que acercarse a averiguar sobre sus trámites pendientes y solo el canal presencial tiene un efecto positivo. Finalmente, estos aspectos no permiten generar una capacidad de respuesta eficiente con el ciudadano, ya que el ciudadano espera ser atendido de acuerdo con los plazos y que lo mantengan informado de la mejor manera respecto a las solicitudes que presenta ante la Municipalidad.

Análisis de la subcategoría tangible

Las condiciones de la infraestructura deberían mejorar, asimismo, se debería implementar programas, aplicativos informáticos y equipos modernos para una atención de calidad y que el ciudadano se sienta a gusto con el ambiente. Además, los horarios de atención no satisfacen las necesidades de los ciudadanos, ya que no son flexibles y solo se atiende de lunes a viernes todos los servicios. Finalmente, estos aspectos tangibles deberían mejorar con nuevas alternativas.

IV. Discusión

El presente artículo científico “Calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Barranco, Lima 2018” logró culminar la realización del proceso de

investigación y propuesta denominada “Ciudadano, te mereces el mejor servicio”, logro resolver los problemas identificados los cuales fueron: canales de atención, los colaboradores no se encuentran capacitados y existe escasos aplicativos informáticos y equipos modernos decidiendo implementar un plan para la mejora de atención al ciudadano.

Cuando se realizó la investigación para conocer el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de servicio que brinda la Municipalidad distrital de Barranco, los resultados arrojaron que en la subcategoría empatía: el 58.82% de los encuestados, respecto si el personal de recepción brinda atención individualizada, consideraron que el servicio es bueno; el 45.10 % de los encuestados, respecto si el personal de recepción proporciona toda la información acerca de los servicios, consideraron que el servicio es regular; el 50.00 % de los encuestados, respecto si el personal de mesa de partes absuelve las consultas, consideraron que el servicio es regular; el 41.18 % de los encuestados, respecto si personal de recepción entiende verdaderamente sus consultas, consideraron que el servicio es regular; el 44.12 % de los encuestados, respecto si el personal de recepción facilita el llenado de los formularios requeridos, consideraron que el servicio es regular; y finalmente el 75.49% de los encuestados respecto si el personal de recepción está dispuesto a ayudar, consideraron que el servicio es regular. Sobre esta categoría, los expertos entrevistados, perciben que existe una falta de capacitación al personal y una falta de preocupación por los intereses de los ciudadanos.

V. Referencias

Abad, M y Pincay, D. (2014). *Análisis de Calidad del Servicio al cliente interno y externo para la propuesta de modelo de gestión de calidad de una empresa de seguros de*

Guayaquil. Recuperado de:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>

Álvarez. Revista “El buzón de Pacioli” (2006).
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

Aznarán, M (2016). *Influencia de la Calidad del servicio en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital del Porvenir*. Recuperado de:
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5279/aznaranmeregildo_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Burger Diner de Gualan, Zacapa. Recuperado de:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Sanchez-Aby.pdf>

Calero, J.(2015). *Gestión Administrativa Y Calidad de los Servicios en La Municipalidad Provincial De Huaral en el Año 2015*. Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALERO_MORA_JANETH_DEL_PILAR_GESTION_CALIDAD_HUARAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México, McGraw-Hill Interamericana.

Cisneros, A.(2017). *Mejora continua de la calidad del proceso de atención de los asesores de la empresa Teatento S.A.C. Ate, 2017*. Recuperado de:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/697/TITULO%20-%20Cisneros%20De%20la%20Cruz%20Ana%20Talia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Espinoza, Carlos, (2014). *Aplicación de un programa sobre control de calidad para un grupo de Trabajadores de planta de una fábrica de alimentos*. Recuperado de:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Espinoza-Carlos.pdf>

Guzmán, V. (2014). *Propuesta de mejora de los procesos de la Plataforma de Atención al Ciudadano en una municipalidad distrital de la provincia de Lima*. Recuperado de: http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/325859/2/guzman_sv-rest-tesis.pdf

Hernández, R; Fernández, H; Del pilar, M (2014). *Metodología de la investigación* 6ta ed. México DF: Mc Graw Hill

Hurtado, j. (2000). *Metodología de la investigación holística* Tercera edición. Venezuela, Caracas: Fundacion Sypal

Keith, D (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=y3yWnHrzW0C&printsec=frontcover&dq=calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjShMS9snaAhVDIJAKHaU7B8EQ6AEILjAB#v=onepage&q=calidad&f=false>

Lira, M. (2009). *¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente?* Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2009c/600/GESTION%20DE%20CLIENTE.htm>

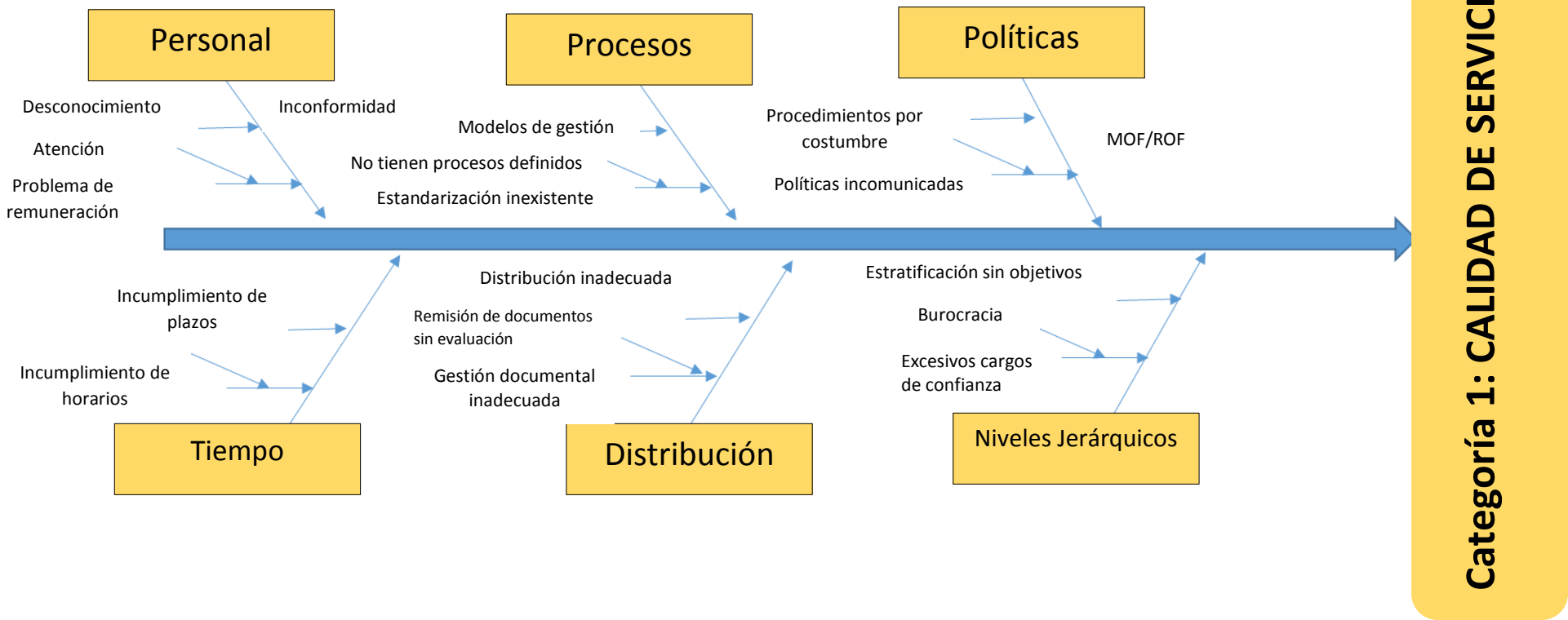
López, Mariana Beatriz, Arán Filippetti, Vanessa, Richaud, María Cristina, *Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados*. *Avances en Psicología Latinoamericana* [en línea] 2014, 32 [Fecha de consulta: 12 de julio de 2018] Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/799/79929780004.pdf>

Molina, M. (2011). *Gestión del servicio al cliente. Ejemplo de una empresa del sector automotriz*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/gestion-servicio-cliente-ejemplo-empresa-sector-automotriz/>

Real Academia Española (2018). Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>

Anexo 12: Matrices de trabajo

1. Matriz de causa efecto para definir el problema



2. Matriz de teorías administrativas

Nro.	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Teoría Burocrática	Max Weber	<p>Weber (en Chiavenato, 2012) sostuvo con relación a la teoría burocrática:</p> <p>La burocracia es una forma de organización humana que se basa en la racionalidad, es decir, en la adecuación de los medios a los objetivos (fines) pretendidos, con la finalidad de garantizar la máxima eficiencia posible en el alcance de esos objetivos. (p. 222)</p>	La teoría de la burocracia está fundamentada en un enfoque racional, es decir utiliza los medios con el fin de garantizar la máxima eficiencia y eficacia para los objetivos propuestos.	La teoría se aplica como carácter legal en las normas y la jerarquización de la autoridad manifestando la cooperación con los colaboradores de la organización. Además, es de suma importancia porque brinda un análisis de niveles en la organización.	Chiavenato, I. (2012). <i>Introducción a la Teoría General de la Administración</i> . México, McGraw-Hill Interamericana.	
2	Teoría APO	Peter F. Drucker	La teoría APO, según Drucker (2012) es un "...proceso por el cual gerentes y subordinados identifican objetivos comunes, definen las áreas de responsabilidad de cada uno en términos de resultados esperados y utilizan esos objetivos como guías para su actividad. (p.196)	La teoría de Administración por Objetivos está basada en el cumplimiento de objetivos comunes de una organización. Dichos objetivos deben estar interrelacionados con la actividad que se	La teoría se aplica como guía para el cumplimiento de objetivos, que serán desarrollados por cada colaborador de la organización, en base a sus actividades y responsabilidades.	Chiavenato, I. (2012). <i>Introducción a la Teoría General de la Administración</i> . México, McGraw-Hill Interamericana.	

				le designa a cada colaborador.	Asimismo, esta teoría evalúa si los resultados alcanzados cumplen con los objetivos de la organización.		
3	Teoría Sistemas	Ludwing von Bertalanffy	La teoría Sistemas, según Bertalanffy (2012) "...no busca solucionar problemas o intentar soluciones prácticas, sino producir teorías y formulaciones conceptuales para aplicaciones en la realidad empírica". (p.410)	La teoría Sistemas está establecida en proposiciones que se integran, con la finalidad de aplicarlas a una realidad que nace de la percepción de la persona.	La teoría se aplica en la realidad empírica del ser humano desarrollando formulaciones conceptuales y proposiciones integradas entre sí. Además, los sistemas generan soluciones prácticas para la toma de decisiones	Chiavenato, I. (2012). <i>Introducción a la Teoría General de la Administración</i> . México, McGraw-Hill Interamericana.	
4	Teoría Relaciones Humanas	Elton Mayo y colaboradores	Mayo (en Chiavenato, 2012) sostuvo con relación a la teoría Relaciones Humanas: La teoría Relaciones Humanas muestra la opresión del hombre a causa del impetuoso desarrollo de la civilización industrializada. Elton Mayo, fundador del movimiento, dedico tres libros a los problemas humanos,	La teoría de Relaciones Humanas esta cimentada en dominación de la persona a causa den la organización industrial y el desarrollo de tecnologías.	La teoría se aplica en los problemas humanos, sociopolíticos de la civilización de las personas. En una organización, esta teoría juega un papel importante porque explota las habilidades, experiencias y conocimientos de cada colaborador.	Chiavenato, I. (2012). <i>Introducción a la Teoría General de la Administración</i> . México, McGraw-Hill Interamericana.	

			<p>sociales y políticos resultantes de la civilización basada en la industrialización y en la tecnología. (p.92)</p>				
5	Teoría de Colas	Agner Krarup Erlang	<p>Krarup (en Chiavenato, 2012) sostuvo con relación a la Teoría de Colas:</p> <p>La teoría de colas se refiere a la optimización de arreglos en condiciones de aglomeración y de espera, y utiliza técnicas de las matemáticas variadas. La teoría de las colas es la teoría que cuida de los puntos de estrangulamiento y de los tiempos de espera, o sea, de las demoras observadas en algún punto de servicio. (p.388).</p>	<p>La teoría de colas está orientada a cuidar los puntos de demora en el transcurso del servicio brindado por la organización. Este tiempo de demora debe ser controlado para no generar un malestar o mala atención en una organización.</p>	<p>La teoría de colas se aplica en condiciones de afluencia en determinadas etapas del proceso de un servicio. Cuando ocurre esta afluencia, es allí donde se manifiesta las mejores estrategias para mitigar la situación.</p>	<p>Chiavenato, I. (2012). <i>Introducción a la Teoría General de la Administración</i>. México, McGraw-Hill Interamericana.</p>	

3. Matriz de antecedentes (total 10 antecedentes)

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones	Redacción final	Referencia
Nacionales									
1	Solís Rivera, Haydee	2017	Título: Mejora de la Calidad de servicio en una empresa de alimentos, Los Olivos 2017 Universidad: Norbert Wiener País: Perú Objetivo General: Proponer un plan de mejora en calidad de servicio en una empresa de alimentos, Los Olivos, 2017.	http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/913/TITULO%20Sol%C3%ADs%20Rivera%20Haydee.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Enfoque: Mixto Diseño: Transversal no experimental Método: holístico Población: clientes Técnica de muestreo: No probabilístico Muestra: 30 clientes Técnica/s: Entrevista, encuesta Instrumento/s: Ficha de entrevista, cuestionario y ficha de evaluación de expertos.	Se aprecia como resultado que la calidad de servicio en el restaurante es regular y lo que se quiere es llegar a un nivel óptimo del 100%, con el desarrollo de la propuesta se espera alcanzar a un 90%.	Al finalizar la investigación se concluye que la propuesta para mejorar la calidad de servicio, se evidencia mediante un manual de calidad, el cual se propone y elabora las actividades de mejora para dar solución a la problemática encontrada.	Según Solís (2017) en su investigación se propone un plan de mejora en calidad de servicio en una empresa de alimentos, Los Olivos, 2017. Para el desarrollo de la investigación se	Solís, H.(2017). <i>Mejora de la Calidad de servicio en una empresa de alimentos, Los Olivos 2017</i> . Recuperado de: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/913/TITULO%20Sol%C3%ADs%20Rivera%20Haydee.pdf?sequence=1&isAllowed=y

								<p>utilizó el enfoque mixto con un diseño transversal no experimental, tipo de investigación fue aplicada con un método holístico, con un muestreo no probabilístico de 30 clientes de la empresa de alimentos del distrito de Los Olivos, lo cual utilizo el instrumento técnico de ficha de entrevista, cuestionario y ficha de evaluación de expertos. Asimismo, se aprecia como resultado que la calidad de servicio en el restaurante es</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

								regular y lo que se quiere es llegar a un nivel óptimo del 100%, con el desarrollo de la propuesta se espera alcanzar a un 90%. Finalmente, se concluye que la propuesta de un manual de calidad brinda solución a la problemática encontrada.	
2	Cisneros De la Cruz, Ana Talia	2017	Título: Mejora continua de la calidad del proceso de atención de los asesores de la empresa Teleatento S.A.C. Ate, 2017 Universidad: Norbert Wiener Pais: Peru	http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/697/TITULO%20Cisneros%20De%20la	Enfoque: Mixto Diseño: No experimental, diseño transversal-longitudinal Método: holístico Población: 290 asesores Técnica de muestreo: No probabilístico-por conveniencia Muestra: 50	Se puede observar que el nivel de satisfacción del cliente es regular con un 54%, deficiente con un 4%, que no debería de existir ya que bastara con el regular, y también un 42%	Al finalizar la investigación se concluye que la propuesta de mejora continua en el proceso de atención mediante el ciclo PHVA de Deming y las actividades de acompañamiento, fueron registradas en un manual que será utilizado por cada	Según, Cisneros (2017) en su investigación <i>Mejora continua de la calidad del proceso de atención de los asesores de la empresa Teleatento S.A.C. Ate, 2017</i> realizada en la Universidad	Cisneros, A.(2017). <i>Mejora continua de la calidad del proceso de atención de los asesores de la empresa Teleatento S.A.C. Ate, 2017</i> . Recuperado de:

			<p>Objetivo General: Formular una propuesta de mejora continua de la calidad del proceso de atención de los asesores de la empresa Teleatento S.A.C. Ate, 2017.</p>	<p>%20Cruz%20Ana%20Talia.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p>	<p>asesores Técnica/s: Encuesta, entrevista Instrumento/s: Cuestionario y encuesta</p>	<p>de eficiencia pero que no es suficiente e informa que los clientes no están recibiendo las atenciones que esperan o no se les está ayudando en lo que necesitan, lo cual es perjudicial para una empresa de servicios que se manifiesta justamente en prestar atención al cliente y darle solución a sus inquietudes.</p>	<p>asesor, donde tendrá conocimiento de los pasos a seguir para cumplir con el ciclo y las fechas de cada actividad.</p>	<p>Norbert Wiener, Perú, cuyo objetivo general es formular una propuesta de mejora continua de la calidad del proceso de atención de los asesores de la empresa Teleatento S.A.C. Ate, 2017. Para el desarrollo de la investigación se utilizo el enfoque mixto con un diseño transversal-longitudinal, tipo de investigación fue aplicada con un método holístico, con un muestreo no probabilístico-por conveniencia con 50 asesores de la empresa</p>	<p>http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/697/TITULO%20-%20Cisneros%20De%20la%20Cruz%20Ana%20Talia.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p>
--	--	--	---	---	--	--	--	--	--

								<p>Teleatento S.A.C. Ate, 2017. Además, con una población de estudio de 290 asesores, lo cual utilizo el instrumento de cuestionario y encuesta. Asimismo, se aprecia como resultado que el nivel de satisfacción del cliente es regular con un 54%, deficiente con un 4%, que no debería de existir ya que bastara con el regular. Finalmente, se concluye que la propuesta de mejora continua en el proceso de atención mediante el ciclo</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

								PHVA de Deming y las actividades de acompañamiento fueron registradas en el manual que servirá de guía para los asesores.	
3	Guzmán Saavedra, Vanessa Sara	2014	<p>Título: Propuesta de mejora de los procesos de la Plataforma de Atención al Ciudadano en una municipalidad distrital de la provincia de Lima</p> <p>Universidad: Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas</p> <p>Pais: Peru</p>	<p>http://repositorio.iacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/325859/2/guzman_sv-rest-tesis.pdf</p>	<p>Enfoque: mixto Diseño: transversal Método: holístico Población: 300 personas Técnica de muestreo: No probabilístico Muestra: 207 personas Técnica/s: Encuesta Instrumento/s: Encuesta</p>	<p>Según los resultados de la aplicación del Diagrama Causa- Efecto de Ishikawa y el Diagrama de Pareto las tres (03) principales causas son: el personal sin competencias necesarias (34%), la falta de aplicación de metodologías de atención (26%) y la falta de control de procesos (13%).</p>	<p>Al finalizar la investigación se concluye que una propuesta de mejora, la cual está basada en la filosofía de Manufactura Esbelta, las 5'S. De esta manera se propuso la definición de Perfiles de Puesto, la implementación del formato "Evaluación de Desempeño por Competencias", la definición del Mapa de Procesos y la Aplicación de la herramienta Servqual para medir la calidad de servicio antes y</p>	<p>Según Guzmán (2014) en su investigación <i>Propuesta de mejora de los procesos de la Plataforma de Atención al Ciudadano en una municipalidad distrital de la provincia de Lima</i> realizada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú, cuyo objetivo es analizar los procesos de la</p>	<p>Guzmán, V. (2014). <i>Propuesta de mejora de los procesos de la Plataforma de Atención al Ciudadano en una municipalidad distrital de la provincia de Lima</i>. Recuperado de: http://repositorio.iacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/325859/2/guzman_sv-rest-</p>

			<p>Objetivo: Analizar los procesos de la Plataforma de Atención al Ciudadano, determinar las causas de los trámites complejos que afecta las actividades cotidianas de la entidad.</p>				después de la mejora.	<p>Plataforma de Atención al Ciudadano, determinar las causas de los trámites complejos que afecta las actividades cotidianas de la entidad. Para el desarrollo de la investigación, se utilizó el enfoque mixto con un diseño transversal, tipo de investigación fue aplicada con un método holístico con un muestreo no probabilístico de 207 personas en una municipalidad distrital de la provincia de Lima, lo cual utilizo el</p>	<p>tesis.pdf</p>
--	--	--	---	--	--	--	-----------------------	---	----------------------------------

								<p>instrumento técnico de encuestas. Asimismo, se aprecia como resultado que la aplicación del Diagrama Causa-Efecto de Ishikawa y el Diagrama de Pareto las tres (03) principales causas son: el personal sin competencias necesarias (34%), la falta de aplicación de metodologías de atención (26%) y la falta de control de procesos (13%). Finalmente, se concluye que la propuesta de mejora, la cual está basada en la filosofía de</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--

								Manufactura Esbelta, las 5'S permite medir la calidad de servicio antes y después.	
4	Aznarán Meregildo, Maria Elena	2016	<p>Título: Influencia de la Calidad del servicio en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital del Porvenir</p> <p>Universidad: Universidad Nacional de Trujillo</p> <p>País: Peru</p> <p>Objetivo: Conocer la influencia de la calidad del servicio y la</p>	<p>http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5279/aznaranmergildo_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p>	<p>Enfoque: mixto Diseño: Transversal no experimental Método: holístico Población: 164931 personas Técnica de muestreo: No probabilístico Muestra: 80 personas Técnica/s: encuesta Instrumento/s: encuesta</p>	<p>De acuerdo a los resultados del modelo SERVQUAL se puede decir que la calidad de servicio es percibido por los usuarios de manera satisfactoria según el promedio obtenido del 63% .</p>	<p>Al finalizar la investigación se concluye que la calidad del servicio que se brinda en la Municipalidad Distrital del Porvenir si influye en la satisfacción de los usuarios confirmándose la hipótesis propuesta.</p>	<p>Según Aznarán (2016) en su investigación <i>Influencia de la Calidad del servicio en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital del Porvenir</i> realizada en la Universidad Nacional de Trujillo, Peru, cuyo objetivo es Conocer la influencia de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, siendo</p>	<p>Aznarán, M (2016). <i>Influencia de la Calidad del servicio en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital del Porvenir</i>. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5279/aznaranmergildo_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p>

			satisfacción del usuario, siendo un tema de vital importancia para la Municipalidad Distrital del Porvenir					un tema de vital importancia para la Municipalidad Distrital del Porvenir. Para el desarrollo de la investigación, se utilizó el enfoque mixto con un diseño Transversal no experimental, tipo de investigación fue aplicada con método holístico , con un muestreo no probabilístico de 80 personas en la Municipalidad Distrital del Porvenir. Además, con una población de 164931 personas, lo cual utilizó el instrumento técnico de encuestas.	
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

								Asimismo, se aprecia como resultado que el modelo SERVQUAL se puede decir que la calidad de servicio es percibido por los usuarios de manera satisfactoria según el promedio obtenido del 63%. Finalmente, se concluye que la calidad del servicio que se brinda en la Municipalidad Distrital del Porvenir si influye en la satisfacción de los usuarios.	
5	Calero Mora, Janeth Del Pilar	2015	Título: Gestión Administrativa Y Calidad De Los Servicios En La	http://repositorio.u.ladech.edu.pe/bitst	Enfoque: mixto Diseño: No experimental y transversal	Con relación a la capacitación del personal, la gran mayoría	Al finalizar la investigación se concluye que la calidad de servicios,	Según Calero (2015) en su investigación <i>Gestión</i>	Calero, J.(2015). <i>Gestión Administrativa</i>

			<p>Municipalidad Provincial De Huaral En El Año 2015</p> <p>Universidad: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote</p> <p>Pais: Peru</p> <p>Objetivo: Determinar la relación que existe entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015.</p>	<p>ream/handle/123456789/573/CALE-RO-MORAJAN-ETH-DEL-PILAR-GESTION-CALIDAD-HUARA-L.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p>	<p>Método: holístico</p> <p>Población: 65 trabajadores</p> <p>Técnica de muestreo: no probabilístico</p> <p>Muestra: 65 trabajadores</p> <p>Técnica/s: Entrevista</p> <p>Encuesta</p> <p>Análisis Documental</p> <p>Instrumento/s: Guías de entrevista</p> <p>Cuestionario</p>	<p>manifiesta estar capacitado para brindar un buen servicio al usuario, es decir un 62 %. Un 25 % considera que no y un 14 % a veces se les capacita para esta actividad muy importante en la organización.</p>	<p>en toda organización también es importante, porque los clientes o usuarios necesitan de todos nosotros que le brindemos buen trato y darle lo que ellos necesitan, de eso dependerá que vuelvan o en todo caso tengamos una buena imagen como institución.</p>	<p><i>Administrativa Y Calidad De Los Servicios En La Municipalidad Provincial De Huaral En El Año 2015</i></p> <p>realizada en la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Peru, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015. Para el desarrollo de la investigación, se utilizó el enfoque mixto con un diseño No experimental y</p>	<p><i>Y Calidad De Los Servicios En La Municipalidad Provincial De Huaral En El Año 2015.</i></p> <p>Recuperado de:</p> <p>http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALE-RO-MORAJAN-ETH-DEL-PILAR-GESTION-CALIDAD-HUARA-L.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p>
--	--	--	--	---	--	--	---	---	--

								<p>transversal, tipo de investigación fue aplicada con un método holístico con un muestreo no probabilístico de 65 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015, lo cual utilizó el instrumento técnico de guía de entrevista y cuestionario. Asimismo, se aprecia en relación con la capacitación del personal, la gran mayoría manifiesta estar capacitado para brindar un buen servicio al usuario que es un 65 %.</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

								Finalmente, se concluye que la calidad de servicios, en toda organización es importante, porque los usuarios necesitan que le brindemos buen trato y darle lo que ellos necesitan.	
Internacionales									
6	Reyes Hernández, Sonia Patricia	2014	Título: Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango Universidad: Universidad Rafael Landívar País: Guatemala	http://biblio3.url.edu.gt/Tesarario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf	Enfoque: Mixto Diseño: Transversal no experimental Método: holístico Población: 200 clientes Técnica de muestreo: No probabilístico Muestra: 100 clientes Técnica/s: Entrevista, encuesta Instrumento/s: Boletas de opinión y	De acuerdo con los resultados se comprueba la hipótesis operativa, la cual afirma que: la calidad del servicio si aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango, lo cual ayuda al	Se determinó que la asociación SHARE invierte para retener a sus clientes y así mantenerlos y satisfacerlos y contentos; utiliza ciertos recursos tales como contratación de personas para brindar asesorías a sus clientes, reconocimientos por cumpleaños, realizan descuentos y dan	Según Reyes (2014) en su investigación <i>Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango</i> realizada en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala, cuyo	Reyes, S(2014). <i>Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango</i> . Recuperado de: http://biblio3.url.edu.gt/Tesarario/2014/01/01/

			<p>Objetivo General: Verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en la asociación SHARE, sede Huehuetenango</p>		entrevista	<p>crecimiento integral de la misma, ya que genera que el colaborador esté atento y brinde un servicio excepcional para que el cliente quede satisfecho</p>	<p>oportunidad de ampliación de créditos, los cuales son adecuados ya que han ayudado de cierta manera a que sus clientes sean fieles a la asociación.</p>	<p>objetivo general es Verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en la asociación SHARE, sede Huehuetenango. Para el desarrollo de la investigación, se utilizó el enfoque mixto con un diseño Transversal no experimental, tipo de investigación fue aplicada con método holístico, con un muestreo no probabilístico de 100 clientes en la asociación SHARE. Además, con una población de 200 clientes, lo cual utilizo el</p>	<p>Reyes-Sonia.pdf</p>
--	--	--	--	--	------------	---	--	---	--

								instrumento técnico de boletas de opinión y entrevistas. Asimismo, se aprecia como resultado que la calidad del servicio si aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango. Finalmente, se concluye que la asociación SHARE invierte para retener a sus clientes y así mantenerlos.	
7	Sánchez España, Aby Leticia	2017	Título: Evaluación de la Calidad de Servicio al Cliente en el Restaurante	http://recursosbiblioteca.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Sánchez-	Enfoque: Mixto Diseño: Transversal no experimental Método: holístico Población: clientes Técnica de muestreo: No	Se determinó un índice de calidad del servicio de -0.18, lo cual indica que las expectativas de los clientes no	Se determinó que la brecha de insatisfacción promedio es de -0.17. En la cual la dimensión o variable con mayor	Según Sánchez (2017) en su investigación <i>Evaluación de la Calidad de Servicio al Cliente en el</i>	Sánchez, A (2017). <i>Evaluación de la Calidad de Servicio al Cliente en el Restaurante</i>

			<p>Pizza</p> <p>Burger Diner de Gualan, Zacapa</p> <p>Universidad: Universidad Rafael Landívar</p> <p>País: Guatemala</p> <p>Objetivo General: Evaluar la calidad del servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualán</p>	<p>Aby.pdf</p> <p>probabilístico</p> <p>Muestra: 70 clientes</p> <p>Técnica/s: Entrevista, encuesta</p> <p>Instrumento/s: Cuestionario.</p>	<p>superan las percepciones por lo que según el método i ii ServQual no existe calidad en el servicio. Se determinó que las brechas de insatisfacción son negativas. Con la evaluación 360 grados se determinó que existen discrepancias entre las percepciones de los colaboradores y los directivos sobre las expectativas de los clientes, lo cual explica que los directivos no conocen lo que sus</p>	<p>insatisfacción corresponde a elementos tangibles (-0.22), seguida por capacidad de respuesta (-0.21), empatía (-0.16), fiabilidad (-0.14) y Confiabilidad (-0.13). Estos valores indican que en ninguna de las cinco variables o dimensiones se superan las expectativas de los clientes.</p>	<p><i>Restaurante Pizza</i></p> <p><i>Burger Diner de Gualan, Zacapa</i> realizada en la Universidad Rafael Landivar, Guatemala, cuyo objetivo general es evaluar la calidad del servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualán. Para el desarrollo de la investigación, se utilizó el enfoque mixto con un diseño Transversal no experimental, tipo de investigación fue aplicada con método holístico, con un muestreo no probabilístico</p>	<p><i>Pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa.</i></p> <p>Recuperado de: http://recursos.biblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Sanchez-Aby.pdf</p>
--	--	--	--	---	--	--	--	---

						clientes necesitan.		de 70 clientes en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualán, lo cual utilizo el instrumento técnico de cuestionario. Asimismo, se aprecia como resultado que el índice de calidad del servicio es de -0.18, indicando así que las expectativas de los clientes no superan las percepciones. Finalmente, se concluye que la brecha de insatisfacción promedio es de -0.17.	
8	Espinoza Aguilar, Carlos Alberto	2014	Titulo: Aplicación de un programa sobre control de	http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014	Enfoque: Mixto Diseño: cuasi-experimental Método: holístico	A partir de los resultados se comprobó que si	Si existe una diferencia estadísticamente significativa antes y	Según Espinoza (2014) en su investigación <i>Aplicación de un</i>	Espinoza, Carlos, (2014). <i>Aplicación de un programa</i>

		<p>calidad para un grupo de Trabajadores de planta de una fábrica de alimentos.</p> <p>Universidad:</p> <p>Pais: Guatemala</p> <p>Objetivo General:</p> <p>Establecer si existe diferencia estadísticamente significativa antes y después de aplicar un programa sobre control de calidad para un grupo de trabajadores de planta de una fábrica de alimentos</p>	<p>/05/43/Es-pinoza-Carlos.pdf</p>	<p>Población: colaboradores</p> <p>Técnica de muestreo: No probabilístico</p> <p>Muestra: 70 colaboradores</p> <p>Técnica/s: Entrevista, encuesta</p> <p>Instrumento/s: Cuestionario</p>	<p>es eficiente y efectiva la metodología de mejora continua implementada y se recomendó a la fábrica de alimentos, continuar con el programa de control de calidad para los trabajadores, ya que dicho programa seguirá generando buenos resultados y avances significativos en el cumplimiento de alcance de metas que contribuyen a objetivos planteados para el crecimiento sostenible de</p>	<p>después de impartir un programa de alcance de objetivos corporativos, enfocado en control de calidad, en el indicador de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), ya que se pudo observar un incremento de la utilización de dichas prácticas antes y después de recibir el programa planteado, ya que el valor del Estadístico t obtenido (-20,71) es mayor que el valor crítico de t (1,99).</p>	<p><i>programa sobre control de calidad para un grupo de Trabajadores de planta de una fábrica de alimentos</i></p> <p>realizada en la Universidad Rafael Landivar, Guatemala, cuyo objetivo general es Establecer si existe diferencia estadísticamente significativa antes y después de aplicar un programa sobre control de calidad para un grupo de trabajadores de planta de una fábrica de alimentos. Para el desarrollo de la investigación,</p>	<p><i>sobre control de calidad para un grupo de Trabajadores de planta de una fábrica de alimentos.</i></p> <p>Recuperado de: http://biblio3.ur.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Espinoza-Carlos.pdf</p>
--	--	---	--	--	---	---	---	---

						dicha fábrica.		<p>se utilizó el enfoque mixto con un diseño cuasi-experimental, tipo de investigación fue aplicada con método holístico un muestreo no probabilístico de 70 colaboradores de una fábrica de alimentos.</p> <p>, lo cual utilizó el instrumento técnico de cuestionario.</p> <p>Asimismo, se aprecia como resultado que la metodología de mejora continua implementada es eficiente y efectiva.</p> <p>Finalmente, se concluye que existe diferencia estadísticamente</p>	
--	--	--	--	--	--	----------------	--	---	--

								significativa antes y después de impartir un programa de alcance de objetivos en el indicador de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)	
9	Abad Acosta, Maria Gabriela y Pincay Diaz, David Enrique	2014	<p>Título: Análisis de Calidad del Servicio al cliente interno y externo para la propuesta de modelo de gestión de calidad de una empresa de seguros de Guayaquil</p> <p>Universidad: Universidad Politecnica Salesiana</p>	<p>https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT00077.pdf</p>	<p>Enfoque: Mixto</p> <p>Diseño: descriptiva-analítica</p> <p>Método: holístico</p> <p>Población: colaboradores</p> <p>Técnica de muestreo: No probabilístico</p> <p>Muestra: 70 colaboradores</p> <p>Técnica/s: Entrevista, encuesta</p> <p>Instrumento/s: Cuestionario</p>	<p>Partiendo de los resultados obtenidos de las encuestas se puede indicar que las falencias encontradas son en su mayoría en las áreas que tienen contacto con los clientes externos, siendo estas: atención al cliente, siniestro y emisión. También se descubrió que el personal que trabaja en estas</p>	<p>En la compañía de seguros se analizó el nivel de satisfacción que perciben los clientes internos (colaboradores) y clientes externos (asesores productores de seguro) evidenciándose deficiencias en calidad de servicio y cultura organizacional, causas que están influyendo en el incumplimiento en un 80% de la producción emitida con relación al presupuesto</p>	<p>Según Abad y Pincay (2014) en su investigación <i>Análisis de Calidad del Servicio al cliente interno y externo para la propuesta de modelo de gestión de calidad de una empresa de seguros de Guayaquil</i> realizada en la Universidad Politécnica Salesiana,</p>	<p>Abad, M y . Pincay, D. (2014). <i>Análisis de Calidad del Servicio al cliente interno y externo para la propuesta de modelo de gestión de calidad de una empresa de seguros de Guayaquil</i>. Recuperado de: https://dspace.ups.edu.ec/bits</p>

			<p>Pais: Ecuador</p> <p>Objetivo General: Analizar la calidad de servicio interno y externo en una empresa aseguradora de la ciudad de Guayaquil para incrementar el nivel de ventas.</p>	<p>Método: holístico</p> <p>Población: 105 empleados</p> <p>Técnica de muestreo: No probabilístico</p> <p>Muestra: 83 empleados</p> <p>Técnica/s: Entrevista, encuesta</p> <p>Instrumento/s: Cuestionario</p>	<p>áreas no tiene una buena actitud frente a los demás departamentos de la organización, motivos que pueden ser los causales de la baja percepción en cuanto a calidad de servicio</p>	<p>establecido para el año 2013</p>	<p>Ecuador, cuyo objetivo general es analizar la calidad de servicio interno y externo en una empresa aseguradora de la ciudad de Guayaquil para incrementar el nivel de ventas. Para el desarrollo de la investigación, se utilizó el enfoque mixto descriptiva-analítica, tipo de investigación aplicada con método holístico un muestreo no probabilístico de 83 empleados, lo cual utilizo el instrumento de encuestas.</p>	<p>tream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf</p>
--	--	--	---	---	--	-------------------------------------	---	--

								<p>Asimismo, se aprecia como resultado se descubrió que el personal que trabaja en estas áreas no tiene una buena actitud frente a los demás departamentos de la organización, motivos que pueden ser los causales de la baja percepción en cuanto a calidad de servicio.</p> <p>Finalmente, se evidencia deficiencias en calidad de servicio y cultura organizacional, causas que están influyendo en el incumplimiento en un 80% de la producción</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

								emitida con relación al presupuesto establecido para el año 2013.	
10	Rojas Pinto, Julio Edurado	2015	<p>Título:</p> <p>Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad:</p> <p>Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de lo Prado.</p> <p>Universidad: Universidad de Chile</p> <p>País:</p>	<p>http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-en-edificio-consistorial-y-departamento-de-desarrollo-social-de-la-municipalidad-de-lo-prado.pdf?sequence=1</p>	<p>Enfoque: Mixto</p> <p>Diseño: Transversal</p> <p>Método: holístico</p> <p>Población: clientes</p> <p>Técnica de muestreo: No probabilístico</p> <p>Muestra: 340 usuarios</p> <p>Técnica/s: Entrevista, encuesta</p> <p>Instrumento/s: Encuesta</p>	<p>En cuanto a los resultados, se vio que el Factor Organizativo es el que más incide en la Satisfacción, distanciándose a lo menos 0,20 puntos respecto de los otros factores que determinan la Satisfacción (Factor Humano y Factor Físicos). Con este efecto total, se delinearon estrategias que tuvieron el peso de cada uno de los factores sobre la</p>	<p>El modelo propuesto del estudio cuenta con validez y fiabilidad estadística para la muestra aplicada y se logra explicar la varianza del factor Satisfacción en un 82,4%, por lo que el modelo podrá ser aplicado, en lo posible, a una muestra probabilística que permita inferir hacia la población. Si bien el modelo es perfectible, es un aporte a la gestión de los servicios de una municipalidad al medir las percepciones de los ciudadanos identificando qué aspectos son los que más inciden en la</p>	<p>Según Rojas (2015) en su investigación Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad:</p> <p>Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de lo Prado, realizada en la Universidad de Chile, Chile, cuyo objetivo</p>	<p>Rojas, J. (2015). <i>Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad</i> :</p> <p><i>Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de lo Prado.</i> Recuperado de: http://repositorio.uchile.cl/bit</p>

			<p>Chile</p> <p>Objetivo General: Desarrollar y analizar un modelo que identifique los factores de la organización que influyen en la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios que entrega una Municipalidad , de modo que apoye la gestión del municipio tanto en los servicios del Edificio Consistorial como en el Departamento de Desarrollo Social.</p>			<p>satisfacción, determinando así los aspectos específicos en que el municipio debe invertir.</p>	<p>satisfacción de los usuarios del servicio, a objeto de dirigir mejor el gasto, en circunstancias en que el presupuesto es escaso.</p>	<p>general es desarrollar y analizar un modelo que identifique los factores de la organización que influyen en la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios que entrega una Municipalidad , de modo que apoye la gestión del municipio tanto en los servicios del Edificio Consistorial como en el Departamento de Desarrollo Social. Para el desarrollo de la investigación se utilizó el enfoque mixto transversal</p>	<p>stream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1</p>
--	--	--	--	--	--	---	--	---	--

								<p>no experimental, tipo de investigación aplicada con método holístico un muestreo no probabilístico de 340 usuarios, lo cual utilizó el instrumento de encuestas.</p> <p>Asimismo, se aprecia como resultado que el Factor Organizativo es el que más incide en la Satisfacción, distanciándose a lo menos 0,20 puntos respecto de los otros factores que determinan la Satisfacción (Factor Humano y Factor Espacios Físicos).</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	---

								<p>Finalmente, se concluye que el modelo propuesto del estudio cuenta con validez y fiabilidad estadística para la muestra aplicada y se logra explicar la varianza del factor Satisfacción en un 82,4%, por lo que el modelo podrá ser aplicado, en lo posible, a una muestra probabilística que permita inferir hacia la población.</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

4. Matriz de conceptos

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Calidad	Real Academia Española	La calidad, según la Real Academia Española (RAE) es la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.	La calidad conceptualizada por la Real Academia Española es una cualidad o grupo de cualidades inseparables a algo, cuya propiedad permite darle valor. Esto quiere decir que la calidad se manifiesta como una capacidad que tiene un objeto para satisfacer necesidades.	La calidad se aplica como carácter subjetivo, debido que se concibe como una capacidad de interacción entre uno o más individuos, también como capacidad para pensar.	Real Academia Española (2018). Recuperado de: http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P 6nXVL1Z	http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P 6nXVL1Z
		D. Keith Denton	La calidad en el servicio a los clientes según Keith es una “obra dedicada a la brillante simplicidad con que las empresas americanas compiten para conseguir clientes en el mercado” (p.22)	La calidad en el servicio conceptualizada por Keith contempla un sentido común, el juego limpio y las lecciones más vanguardistas y perspicaces de dirección empresarial y marketing, se combinan en un concepto.	La calidad se aplica como una obra sintetizada en conseguir mejores clientes dentro del mercado, ya sea nacional o internacionalmente.	Keith, D (1991). Calidad en el servicio a los clientes. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=y3yWn0C&printsec=frontcover&dq=calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjShM-S9snaAhVDIJAKHaU7B8EQ6AEILjAB#v=onepage&q=calidad&f=false	https://books.google.com.pe/books?id=y3yWn0C&printsec=frontcover&dq=calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjShM-S9snaAhVDIJAKHaU7B8EQ6AEILjAB#v=onepage

							e&q=calidad&f=false
2	Servicio	Areliis Molina	<p>Según Molina (2011).</p> <p>El servicio al cliente, identificado como una fuente de respuestas a las necesidades del mercado y las empresas, debe contemplar una estrategia más dinámica, acorde a las exigencias del entorno. Por ello, las empresas de servicios, sobre todo, deben emprender nuevos retos para elevar el nivel de su competitividad en el ámbito nacional e internacional (p.1).</p>	<p>El servicio al cliente conceptualizado por Molina es una fuente de respuesta que satisface la necesidad del mercado y de las organizaciones, de tal manera que contemplen a través de ello una estrategia eficiente en el mercado.</p>	<p>El servicio se aplica como una fuente de satisfacción de necesidad, las cuales son generadas por distintas situaciones en la vida del ciudadano. En ese sentido, se busca la mejor estrategia en la empresa para repercutir dicha necesidad.</p>	<p>Molina, M. (2011). <i>Gestión del servicio al cliente. Ejemplo de una empresa del sector automotriz</i>. Recuperado de: https://www.gestiopolis.com/gestion-servicio-cliente-ejemplo-empresa-sector-automotriz/</p>	https://www.gestiopolis.com/gestion-servicio-cliente-ejemplo-empresa-sector-automotriz/
3	Gestión de clientes	María Lira	<p>Según Lira (2009):</p> <p>La gestión de clientes es un proceso de fidelización de los clientes, esto hace que</p>	<p>La gestión de clientes conceptualizada por Lira es un proceso por el cual el cliente se convierte en el cliente más fiel de la empresa</p>	<p>La gestión de clientes se aplica como proceso de mejora por lo cual se debe tener en</p>	<p>Lira, M. (2009). <i>¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente?</i> Recuperado de: http://www.eumed.net/libros-gratis/2009c/600/GESTIO</p>	http://www.eumed.net/libros-gratis/2009c/600/GESTIO

			<p>los clientes esporádicos se transformen en clientes fieles que mantienen estrechos vínculos con la empresa y que pueden difundir mensajes positivos y atraer a nuevos consumidores.</p> <p>Podemos diferenciar una serie de etapas o escalones que sube el consumidor desde que no conoce a la empresa hasta que se convierte en un propagandista de nuestras virtudes (p.24).</p>	<p>con la finalidad de generar mayor rentabilidad y buena relación a través de estrategias de marketing que ayudan a vincularlo aún más. Dentro de este ciclo, se puede apreciar etapas que conllevaran al fin primordial que es satisfacer al 100% al cliente.</p>	<p>consideración su concepto, así como su finalidad. Además, es aplicable para incrementar el lazo con el cliente a través de mecanismos estratégicos.</p>	<p>bros-gratis/2009c/600/GESTION%20DE%20CLIENTE.htm</p>	<p>N%20DE%20CLIENTE.htm</p>
4	Calidad de servicio	Juan Álvarez Sánchez	<p>Según Álvarez, 2006:</p> <p>Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas,</p>	<p>La calidad de servicio conceptualizada por Álvarez representa un ciclo de mejora en una organización, de tal forma que se anticipe a las necesidades de los clientes en la prestación de los servicios, es decir antes de que el cliente desarrolle su</p>	<p>La calidad de servicio se aplica en una realidad organizativa, la cual busca el mayor valor de cada producto y/o servicio en cada entidad del estado.</p>	<p>Álvarez. Revista “El buzón de Pacioli” (2006). https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documentos/no82/Pacioli-82.pdf</p>	<p>https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documentos/no82/Pacioli-82.pdf</p>

			participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios. (p.22)	necesidad, la empresa ya debe tener una opción para satisfacer dicha necesidad.			
5	Servicio público	Real Academia Española	El servicio público, según la Real Academia Española (RAE) es una “actividad llevada a cabo por la Administración o, bajo un cierto control y regulación de esta, por una organización, especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad”.	El servicio público conceptualizada por la Real Academia Española es una acción que se lleva a cabo por la administración regulada por normativa de ley dentro de una organización, con la finalidad de satisfacer necesidades de un grupo de personas y en beneficio a la comunidad. Además, cada acción debe estar relacionada con los jefes de estado, quienes son los encargados de ejecutarla de manera eficaz y eficiente.	El servicio público se aplica como una actividad desarrollada en las entidades del estado, las cuales buscan satisfacer las necesidades e inquietudes del ciudadano.	Real Academia Española (2018). Recuperado de: http://dle.rae.es/?id=XhXvJqs	http://dle.rae.es/?id=XhXvJqs
6	Empatía	Real Academia Española	La empatía, según la Real Academia Española (RAE) es un “sentimiento de identificación con algo o alguien”. Además, considera que es la capacidad de identificarse con alguien y compartir sus	La empatía conceptualizada por la Real Academia Española es un cualidad de ponerse en el lugar de la otra personas compartiendo sus sentimientos y/u opiniones de acuerdo a la situación en la que se encuentre.	La empatía se aplica como una cualidad del ser humano, en la cual se identifica con los sentimientos de otra persona.	Real Academia Española (2018). Recuperado de: http://dle.rae.es/?id=EmzYzYXHW	http://dle.rae.es/?id=EmzYzYXHW

			sentimientos.				
		Wispé	La empatía, según Wispé es la “tendencia natural a sentirse dentro de lo que se percibe o imagina, tendencia que permite, en primer lugar, reconocer la existencia de otro”.	La empatía conceptualizada por Wispé es una actitud natural a sentirse dentro de lo que se percibe reconociendo la existencia del otro, de acuerdo a la identificación de la persona.	La empatía se aplica como una participación efectiva de una persona hacia los sentimientos ajenos de otra persona, es decir, colocarse en la situación de la otra persona y entenderla.	López, Mariana Beatriz, Arán Filippetti, Vanessa, Richaud, María Cristina, Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. Avances en Psicología Latinoamericana [en línea] 2014, 32 [Fecha de consulta: 12 de julio de 2018] Disponible en: http://www.redalyc.org/pdf/799/79929780004.pdf	http://www.redalyc.org/pdf/799/79929780004.pdf
7	Fiabilidad	Real Academia Española	La fiabilidad, según la Real Academia Española (RAE) es la “probabilidad de buen funcionamiento de algo”.	La fiabilidad conceptualizada por la Real Academia Española es la probabilidad de que las funciones de un sistema o aparato se cumplan bajo ciertas condiciones durante un tiempo determinado.	La fiabilidad se aplica como una probabilidad de funcionamiento, en la cual se tiene que establecer criterios de cumplimiento.	Real Academia Española (2018). Recuperado de: http://dle.rae.es/?id=Hpsj999	http://dle.rae.es/?id=Hpsj999
		James & William	La fiabilidad según James & William es la probabilidad de que un producto o servicio lleve a cabo su función esperada, durante un periodo	La fiabilidad conceptualizada por James & William es la probabilidad de que un producto o servicio se lleve a cabo, durante un periodo, bajo condiciones específicas	La fiabilidad se aplica como la probabilidad de que un servicio funcione a través de todas las	James & William (1993).	

			establecido de tiempo.	de funcionamiento, donde una organización realiza el servicio tal y como lo había prometido.	condiciones específicas.		
8	Capacidad de respuesta	Drucker	La capacidad de respuesta según Drucker es la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y suministrar un servicio rápido; también es considerado parte de este punto, el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que pueda ser la organización para el cliente.	La capacidad de respuesta conceptualizada por Drucker es la actitud para apoyar a los clientes brindando un servicio rápido y cumpliendo el tiempo en cuanto a los compromisos que se pactaron con la organización. Asimismo, este compromiso se pacta a través de una solicitud de información y/o acuerdo establecido entre la organización y el cliente.	La capacidad de respuesta se aplica en la relación entre cliente y la organización, la cual consiste en que el cliente solicita un servicio, producto o algún tipo de información y esto debe ser respondido en un tiempo determinado. Por ejemplo, en las instituciones públicas si el administrado solicita información, esto debe ser respondida por la organización en un tiempo determinado.	Drucker (1990)	

9	Tangible	Rufín & Medina	El término tangible según Rufín & Medina es la “apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personas y materiales de comunicación”	El término tangible conceptualizado por Rufin & Medina es el aspecto físico del servicio como instalaciones físicas, equipamiento y apariencia del personal. Asimismo, es considerado como recursos materiales de toda organización público o privada.	El término tangible se aplica en el espacio físico como recursos materiales que posee la organización en la apariencia de su instalación y en la distribución de su personal en dichas instalaciones. Cabe destacar, que en sector público, una buena distribución y excelentes condiciones del espacio físico contribuyen a mejorar la relación entre el trabajador y el ciudadano debido a la apariencia que se visualiza.	Rufín & Medina (2012)	
10	Capacitación al Personal	Chiavenato	La capacitación al personal según Chiavenato es “el proceso educativo de corto plazo aplicado a través de sistemas y mediante el cual las personas pueden	La capacitación al personal conceptualizada por Chiavenato es el proceso mediante el cual las personas reciben conocimientos con la aplicación de sistemas	La capacitación al personal se aplica en las organizaciones a través de un procedimiento	Chiavenato, I. (2012). <i>Introducción a la Teoría General de la Administración</i> . México, McGraw-Hill Interamericana.	

			adquirir conocimientos, desarrollar habilidades y competencias por los objetivos definidos.”	a través de los objetivos que se trazaron para cumplirlos.	educativo, el cual consta de brindar conocimientos al personal para el desarrollo de sus habilidades.		
--	--	--	--	--	---	--	--

5. Matriz del método

Nro	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Sintagma	Holístico	Jacqueline Hurtado	Según Hurtado (2000) comenta que: “La investigación holística surge como una necesidad de proporcionar criterios de apertura y una metodología más completa y efectiva a las personas que realizan investigación en las áreas del conocimiento”. (p.14).	El sintagma holístico conceptualizado por Hurtado nace por una necesidad de brindar criterios de apertura y un método interconectado y completo, de tal forma que sea efectivo a las personas que realizan investigaciones constantes en el área de conceptos.	El sintagma holístico se aplica en esta investigación ya que es una investigación holística debido a que nos brinda un diagnostico global del estudio. Esto quiere decir, que al brindarnos una visión macro podemos analizar cada parte que lo compone.	Hurtado, j. (2000). <i>Metodologia de la investigación holística Tercera edicion</i> .Venezuela, Caracas: Fundacion Sypal	
2	Enfoque	Mixto	Hernandez, Fernandez y Del Pilar	Según Hernández, Fernández, Del Pilar (2014):	Los enfoques mixtos conceptualizados por Hernandez,	El enfoque que se desarrollará en esta investigación es	Hernandez, R; Fernandez, H; Del pilar, M (2014). <i>Metodologia de la</i>	

				<p>“Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (p.534).</p>	<p>Fernandez y Del pilar representan un grupo de procesos interconectados, con una realidad empírica y con niveles críticos de investigación, los cuales se llevan a cabo a través de una recolección de datos tanto cuantitativo y cualitativo. En tal sentido, estos datos deben estar integrados para posteriormente discutir e inferenciar sobre toda la información obtenida. Finalmente, se logrará un mayor conocimiento de los resultados.</p>	<p>de tipo mixto ya que nos brinda un análisis entre datos cuantitativos y cualitativos, con la finalidad de obtener un entendimiento de dicho estudio.</p>	<p><i>investigación 6ta ed.</i> Mexico DF: Mc Graw Hill</p>	
--	--	--	--	---	--	---	---	--

3	Tipo	Comprensivo	Jacqueline Hurtado	Según Hurtado (2000) comenta que: “En el nivel comprensivo se estudia al evento en su relación con otros eventos, dentro de un holos mayor, enfatizando por lo general las relaciones de causalidad, aunque no exclusivamente; los objetivos propios de este nivel son "explicar", "predecir" y "proponer. (p. 19)	El tipo comprensivo conceptualizado por Hurtado es un nivel donde se estudia si el evento guarda relación con otros eventos, de forma que se enfatice la causalidad y no necesariamente los objetivos propios.	El tipo de investigación que se desarrollará es comprensivo ya que la aplicación esta basada en eventos relacionados y de carácter causal en esta investigación, por ende es necesario precisar cuáles serán los objetivos propios a analizar.	Hurtado, j. (2000). <i>Metodología de la investigación holística Tercera edicion.</i> Venezuela, Caracas: Fundacion Sypal
4	Nivel	Proyectivo	Jacqueline Hurtado	Según Hurtado (2000): “Esta investigación involucra creación, diseño, elaboración de planes o de proyectos”. (p.328).	El nivel proyectivo conceptualizado por Hurtado involucra crear, diseñar, elaborar planes y/o proyectos.	El nivel proyectivo se aplica como un evento que se puede modificar en un proceso actual de la empresa.	Hurtado, j. (2000). <i>Metodologia de la investigación holística Tercera edicion.</i> Venezuela, Caracas: Fundacion Sypal
5	Método	Analítico	Jacqueline	Según Kerlinger,	El método	El método	Hurtado, j. (2000).

			Hurtado	citado en Hurtado (2000) “Analizar significa establecer categorías, ordenar, resumir e interpretar los datos. El tipo de análisis a utilizar se define en función del tipo de investigación, el diseño seleccionado y la información que proporcionan los instrumentos”. (p.181).	analítico conceptualizado por Hurtado significa el establecimiento de categorías, órdenes y resúmenes e interpretación de datos. Este método será definido por el tipo de investigación, diseño y la información brindada a través de los instrumentos.	analítico se aplica como un método que descomponer todo, de tal forma que se podrá analizar cada uno de los elementos para observar las causas, naturaleza y efectos.	<i>Metodología de la investigación holística Tercera edición.</i> Venezuela, Caracas: Fundacion Sypal	
6	Población	Cuanti	Ciudadanos	Hernandez, Fernandez, Baptista)	Según Lepkowski citado en (Hernandez, Fernandez, Baptista)	La población conceptualizada por Baptista se define como un grupo de todos los elementos que se relaciona con una serie de características.	Para esta investigación nuestra población estará abarcada por todos los ciudadanos que requieren de servicios y expertos que	Hernandez, R; Fernandez, H; Del pilar, M (2014). <i>Metodología de la investigación 6ta ed.</i> Mexico DF: Mc Graw Hill
		Cuali	Expertos	Hernandez, Fernandez, Baptista)	“Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”.			

					(p.174)		ofrecen los servicios, ambos de la municipalidad.		
7	Muestra	Cuanti	Muestreo aleatorio simple	Jacqueline Hurtado	Según Hernández, Fernández, Del Pilar (2014):	El muestreo conceptualizado por Hernández, Fernández, Del Pilar se obtiene por los elementos de una determinada población que serán escogidos y definidos por las características de la población, así como el tamaño y la selección.	En esta investigación se utilizará el muestreo probabilístico o muestreo aleatorio simple, todos los elementos tienen la misma característica y tienen la misma probabilidad de ser elegidos.	Hernandez, R; Fernandez, H; Del pilar, M (2014). <i>Metodologia de la investigación 6ta ed.</i> Mexico DF: Mc Graw Hill	
		Cuali			En las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis”. (p.175)				
8	Unidad	Cuanti	Ciudadanos						

		Cuali	Expertos						
9	Técnicas	Cuanti	Encuestas		Segun Hurtado (2000) “Las técnicas de recolección de datos comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación”. (p.427).		Para esta investigación se hará uso de técnicas como las encuestas para obtener datos cuantitativos y entrevistas con expertos para los datos cualitativos, es información ayudara a dar darle respuesta a la pregunta de la investigación.	Hurtado, j. (2000). <i>Metodologia de la investigación holística Tercera edicion.</i> Venezuela, Caracas: Fundacion Sypal	
		Cuali	Entrevistas						
10	Instrumento	Cuanti	Cuestionario		DEFINICION DE INSTRUMENTOS Según Hurtado (2000) “En general los instrumentos constituyen la vía mediante la cual es posible aplicar una determinada técnica		Los instrumentos a utilizar para la investigación son los cuestionarios que estarán dirigidos a los supervisores, y	Hurtado, j. (2000). <i>Metodologia de la investigación holística Tercera edicion.</i> Venezuela, Caracas: Fundacion Sypal	
		Cuali	Guía de entrevista						

					de recolección de información”. (p.427).		por otro lado las Guías de entrevista para los expertos.		
11	Análisis de datos	Cuanti	Frecuencias y porcentajes		Para Hurtado (2000): La estadística como modalidad de análisis en investigación constituye una herramienta que le permite al investigador agrupar, organizar, analizar e interpretar resultados, a los cuales, dentro del conjunto holístico de la investigación y enmarcados en la fundamentación conceptual, pueda atribuírseles un significado capaz de dar respuesta a la interrogante inicial del investigador. (517).		La estadística si bien es cierto hoy en día están de la mano con los software para investigaciones cuantitativas, esto no quiere decir que la investigación es ejecutada por estos software que existen, sino que solo es una herramienta que ayuda al investigador a procesar los datos. En el caso de esta investigación se usaran análisis de datos por frecuencias y	Hurtado, j. (2000). Metodología de la investigación holística Tercera edicion.Venezuela, Caracas: Fundacion Sypal	

						porcentajes.		
	Cuali	Triangulación		<p>tal como nos menciona Hernández, Fernández, Del Pilar (2014):</p> <p>En el análisis de los datos, la acción esencial consiste en que recibimos datos no estructurados, a los cuales nosotros les proporcionamos una estructura. Los datos son muy variados, pero en esencia</p> <p>consisten en observaciones del investigador y narraciones de los participantes (P.418)</p>		<p>La triangulación de los datos servirá para dar un mejor análisis cruzado de la información que se obtengan de los datos cualitativos.</p>	<p>Hernandez, R; Fernandez, H; Del pilar, M (2014). <i>Metodologia de la investigación 6ta ed.</i> Mexico DF: Mc Graw Hill</p>	
	Mixto	Diagnostico						