



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Lineamientos de Calidad para guiar la Atención a los Usuarios de una
Municipalidad de Morropón, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Saavedra Zúñiga, Héctor Gerardo (ORCID: 0000-0002-1303-1530)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID 0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

PIURA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

Al Señor todo Poderoso
por iluminar y Bendecir
mi Vida.

AGRADECIMIENTO

A mis Queridos Padres:

Rosa y Alejandro, a mi

Esposa Carol e hija Dayanna

por su incondicional

apoyo en el logro de los

objetivos de mi Vida.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables, Operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Métodos de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	37
ANEXOS.....	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Percepción de los colaboradores sobre la tangibilidad	16
Tabla 2 Percepción de los usuarios sobre la tangibilidad	17
Tabla 3 Percepción de los usuarios sobre la fiabilidad	18
Tabla 4 Percepción de los usuarios sobre nivel de respuesta	19
Tabla 5 Percepción de los usuarios sobre la seguridad	20
Tabla 6 Percepción de los usuarios sobre la empatía	21
Tabla 7 Percepción de los colaboradores sobre la eficacia en el proceso	22
Tabla 8 Percepción de los colaboradores sobre el nivel de eficiencia	23

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo Determinar la forma en que los lineamientos de calidad pueden guiar la atención a los usuarios de una municipalidad de Morropón, 2019, siendo la investigación descriptiva, no experimental, sin que existiese ninguna manipulación de variables. Asimismo, la técnica de recolección de datos empleada fueron dos cuestionarios aplicados a 196 usuarios y 54 colaboradores de una municipalidad de Morropón. Para el primer caso el muestreo fue probabilístico aleatorio simple. Se llegó a concluir que los lineamientos de calidad y la atención a los usuarios, se encuentran en un nivel intermedio, por tal razón conviene tomar en cuenta lineamientos de calidad específicos que contribuya a mejorar la atención a los usuarios de la municipalidad en estudio.

Palabras clave: lineamientos, calidad, atención, usuarios, municipalidad

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the way in which the quality guidelines can guide the attention to the users of a municipality of Morropón, 2019, being the descriptive research, not experimental, without any manipulation of variables. Likewise, the data collection technique used was two questionnaires applied to 196 users and 54 collaborators from a municipality of Morropón. For the first case, the sampling was simple random probabilistic. It was concluded that the quality guidelines and attention to users are at an intermediate level, for this reason it is convenient to take into account specific quality guidelines that contribute to improving the attention to users of the municipality under study.

Keywords: guidelines, quality, care, users, municipality

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, de acuerdo a Hernández (2015), se puede evidenciar que diversos países, entre ellas Honduras, con respecto a su administración municipal no han conseguido que se puedan activar y desarrollar los procesos principales y la automatización de los diferentes servicios de atención a las personas llevando a la práctica herramientas electrónicas. La gestión pública se efectúa aún en fundamento a un patrón de gestión las personas confrontan diferentes falencias en el aspecto de los procesos de atención al ciudadano, como efecto del carácter fundamentalmente manual de los procedimientos y la carencia de recursos automatizados

Según Morales (2017), sostiene que al considerar que el Gobierno está al servicio de los individuos y que, en consecuencia, una de sus funciones importantes es brindar oportunidades en aras de que el ciudadano se desenvuelva de forma plena, pero en la práctica son otros los resultados. Cabe mencionar a Chile, los sistemas que se emplearon en un momento para fortalecer la calidad de servicio se vio afectada por las diversas reformas, obteniendo como consecuencia falta de eficiencia en uso de los recursos del Estado.

En el entorno nacional, de acuerdo a Castillo (2017), la administración de los gobiernos locales, como manifestación de una democratización auténtica y participación de los vecinos para resolver las falencias de la ciudadanía no se merece una adecuada atención, por estar enfocados en la totalidad del poder en el centralismo que asfixia y que ha descuidado de forma general a los pueblos y villorrios del país en los factores políticos, económicos y sociales. En el último cuarto de siglo que está concluyendo de forma paralela con el propósito de siglo y del milenio en el Perú se ha maximizado la cantidad de individuos que no obtienen una eficiente atención a sus necesidades por el empleo irracional de los recursos del Gobierno.

Cabe mencionar de igual forma a la Municipalidad Distrital de Chugay, de acuerdo a Briceño (2016). en la cual las falencias son originadas en su mayoría por diversos factores tanto económicos, políticos y sociales, que se profundizan por una gestión municipal deficiente, esto hace que los usuarios no obtengan servicios de calidad, creando de esta forma un malestar que se generaliza en su localidad. En

lo que correspondiente a la organización, las improvisaciones es la mejor manera de resolver ciertas falencias, lo que refleja escases en liderazgo en el establecimiento de los objetivos estratégicos que ésta debe prever en su planificación estratégica organizacional.

La Municipalidad Provincial de Morropón no es ajena a la problemática que reflejan muchas instituciones del estado; en consecuencia los colaboradores como la población se quejan sobre la administración municipal que realizan, no existe la cantidad necesaria de computadoras de acuerdo a la cantidad de personal, así mismo no hay suficiente cantidad de maquinaria pesada en aras de prestar atención a las necesidades de la comunidad, carencia de transparencia en el desarrollo de admisión de personal, escasos acontecimientos de capacitación fomentados por la propia municipalidad; de igual manera deja mucho que anhelar la calidad de servicio que se le otorga a la ciudadanía, por lo que hay una demora en procedimientos administrativos en la organización. De otra parte, el trato es poco amable por los colaboradores, escasa supervisión del desarrollo de los servicios básicos entre otros contextos, a consecuencia de ello la población muestra incomodidad; parte de la premisa es fundamental definir el vínculo que hay entre ente la gestión municipal y la calidad de servicio,

De continuar esta situación, se puede correr el riesgo de perjudicar en gran manera el desarrollo de las labores y por ende afectar a la ciudadanía. Con la presente investigación se origina la necesidad de efectuar el estudio: Lineamientos de Calidad para guiar la Atención a los Usuarios de una Municipalidad de Morropón, 2019.

Ante lo expuesto, se formula el siguiente problema general: ¿De qué manera los lineamientos de calidad se ejecutan para guiar la atención de los usuarios de una Municipalidad de Morropón, 2019? Teniendo los siguientes problemas específicos. ¿Cuáles son las características de los aspectos tangibles para guiar la atención de los usuarios de una Municipalidad de Morropón, 2019? ¿De qué manera se desarrolla la fiabilidad para guiar la atención de los usuarios de una Municipalidad de Morropón, 2019?, ¿Cuál es la capacidad de respuesta para guiar la atención de los usuarios de una Municipalidad de Morropón, 2019?, ¿De qué forma se aplica la seguridad para guiar la atención de los usuarios de la

Municipalidad de Morropón, 2019?, ¿De qué manera se aplica la empatía para guiar la atención de los usuarios de una Municipalidad de Morropón, 2019?, ¿De qué forma se aplica la eficacia para guiar la atención de los usuarios de una Municipalidad de Morropón, 2019?, ¿De qué manera se aplica la eficiencia para guiar la atención de los usuarios de una Municipalidad de Morropón, 2019?

El propósito de esta investigación es desarrollar una gestión de calidad adecuada para la municipalidad provincial de Morropón, 2019; para ello resulta fundamental conseguir una correcta atención de los usuarios y por ende contar con el agrado de la ciudadanía, porque de ello se generan los grandes ingresos para el Estado. Por dicha razón, el presente estudio se justifica de forma práctica ya que se intenta ejecutar un estudio y análisis de diferentes enfoques y prácticas relacionadas a la gestión de calidad, con la intención de que este trabajo sirva de soporte a la comunidad vinculada al servicio de atención de usuarios.

De igual forma, presenta justificación social, ya que intenta comparar la aplicación de los principios de gestión calidad para la atención del usuario, esto de hecho permitirá la mejora de las condiciones del servicio a los usuarios, aportando el disfrute de sus requerimientos y por ende brindando la calidad que se merecen.

El objetivo general de la investigación consiste en: Evaluar los lineamientos de calidad para guiar la atención de los usuarios de una Municipalidad de Morropón, 2019. Teniendo los siguientes objetivos específicos: Identificar las características de los aspectos tangibles para la atención de los usuarios de una Municipalidad de Morropón, 2019, Determinar de qué manera se desarrolla la fiabilidad para la atención de los usuarios de una Municipalidad de Morropón, 2019, Reconocer la capacidad de respuesta para la atención de los usuarios de una Municipalidad de Morropón, 2019?, Determinar de qué forma se aplica la seguridad para la atención de los usuarios de una Municipalidad de Morropón, 2019, Determinar de qué manera se aplica la empatía para la atención de los usuarios de una Municipalidad de Morropón, 2019, Evaluar de qué forma se aplica la eficacia para la atención de los usuarios de una Municipalidad de Morropón, 2019, Evaluar de qué manera se aplica la eficiencia para la atención de los usuarios de una Municipalidad de Morropón, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Concerniente a los antecedentes Internacionales, se presenta a continuación a Armada, Martínez, Zegarra y Díaz (2017) quienes llevaron a cabo el trabajo de investigación denominado: “La satisfacción del usuario como indicador de la calidad del servicio municipal de deportes de la Universidad de Murcia del Ayuntamiento de Cartagena - Colombia. Percepción, análisis y evolución”., el cual tuvo como objetivo evaluar el logro de las necesidades de los factores de forma general de la atención que se percibe con respecto a los servicios, el equipo deportivo, la condición del establecimiento del equipo de trabajo, el precio y el pago de los servicios y la información obtenida sobre actividades de deporte. Se tomó en cuenta un cuestionario aplicado a 552 clientes y 677 usuarios. Se pudo concluir que, los beneficios de satisfacción que se percibieron por los adjudicatarios de los lugares deportivos de la ciudad, son elevados. Así mismo, se llegaron a apreciar diferencias insignificantes a favor de las personas beneficiarias en 1991 que lo pudieron percibir por encima de las personas beneficiarias del 2017. Con respecto a las diferencias por género, las mujeres realizan una evaluación de nivel más alto a los servicios deportivos analizados, de forma especial a los mayores de 65 años y las variables edad y profesión muestran un índice de nivel elevado de goce y agrado.

Enríquez (2016) en su trabajo de investigación “Satisfacción del Cliente del departamento de recaudaciones y cobranzas de la Municipalidad de Ensenada”, de la Facultad de Ciencias Económicas- La Plata– Argentina, el cual tuvo como objetivo evaluar la escala de complacencia de los usuarios de la prestación de Defensa del cliente de la organización en vínculo a 5 valores: confiabilidad del servicio, elementos tangibles, la efectividad de respuesta, empatía y seguridad. Concerniente a la metodología de la investigación, fue de tipo cuantitativa y exploratoria con una muestra de 250 clientes de los servicios de la municipalidad. Se pudo concluir que, la dimensión capacidad de respuesta cuenta con consideración mayor para los clientes, debido a que llegan a ponderar la actitud y la disponibilidad de los colaboradores municipales en aras de contribuir al cliente y otorgarle el correspondiente servicio por encima de las demás dimensiones. Referente a esta dimensión los anhelos de los clientes fueron Muy Buena y Buena,

obteniendo los resultados favorables, el cual es de gran importancia ya que se trata de la dimensión sobresaliente para ellos. La segunda dimensión seguridad, muestra que hay enorme valoración a las habilidades y conocimiento de los colaboradores que inspiran confianza y credibilidad en los clientes. Esta dimensión es la que cuenta con una valoración que sobresale entre las cinco dimensiones analizadas. La dimensión empatía es la que contó con menor relevancia para los clientes, considerando a la percepción de nivel superior para lo que los usuarios esperaban, obteniendo de forma conjunta un saldo de respuesta considerado como muy bueno.

Borja y Jijón (2017) llevaron a cabo el trabajo de investigación denominado “Propuesta de un modelo de gestión en calidad de servicio, basado en la norma internacional ISO 9001:2008, en organizaciones de comercialización de productos de consumo masivo, caso: Almacenes la Rebaja, el cual tuvo como objetivo principal definir un modelo de gestión de calidad de servicio fundamentado en la norma ISO 9001: 2008 para la organización. El estudio se enfoca en los procedimientos internos de la organización, mediante ellos, a la gestión de la calidad, el agrado y goce del usuario y el manejo de proposiciones y quejas. Concerniente a la metodología, se tomaron en cuenta las visitas, observación y conversación directa como técnicas principales investigativas. Se pudo concluir que es fundamental que las empresas que presenten falencias al momento de prestar el servicio intenten enmendar dicha falta de eficiencia, debido que, lo que el cliente busca es la calidad, no únicamente del producto sino de igual manera el tipo del servicio transmitido a la hora de realizar la compra de un producto. Por dicha razón, se da el deseo de las organizaciones a modernizar sus etapas mediante la instauración de patrones de gestión de calidad.

Concerniente a los antecedentes nacionales, se presenta a continuación. Inca (2015) llevó a cabo su trabajo de investigación denominada “Calidad del servicio y satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pachucha”, cuyo objetivo tuvo que ver con delimitar el tipo de vínculo en la calidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios en la organización. La investigación se ejecutó a una muestra de 339 clientes, con edades de 25-44 años. Referente a la metodología, el estudio fue descriptivo, transeccional - correlacional, no experimental. Se tuvo como conclusión un coeficiente de Spearman de valor 0.591,

llegando a comprobarse un vínculo positivo medurado entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción de los clientes.

Urbina (2015), en su trabajo de investigación denominado “La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Clientes de la Empresa: Corporación Norte S.A.C”. Facultad de Ciencias Económicas –Universidad Nacional de Trujillo, tuvo como objetivo definir si el tipo de servicio repercute en el agrado y goce de los usuarios de la institución. Referente a la metodología, fue de tipo descriptiva-transversal y se ejecutó a 143 usuarios de la organización. Concerniente a las conclusiones, se puede decir que la capacidad de respuesta y confiabilidad son aceptadas como de calidad de nivel medio, por el contrario que la empatía y la seguridad se evaluaron como de calidad alta. Por lo general, la forma de percibir promedio de la calidad es de nivel medio, en tal sentido las solicitudes de los usuarios son cumplidos medianamente. Entre los parámetros que limitan la mejora en el disfrute de los usuarios se afirma el retraso en el desarrollo del informe mensual con respecto al disfrute del cliente, la falta de buzón de recomendaciones, la demora en la producción de la página web y la falta de elaboración de una encuesta de nivel de disfrute de servicio de clientes.

Gildemeister (2017) llevó a cabo el trabajo de investigación denominado “Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos” –Facultad de Ciencias Económicas U.N.T. - Región La Libertad, el cual tuvo como objetivo, definir el poder del tipo de atención con respecto al disfrute de los usuarios de la organización. Concerniente a la metodología, fue de tipo descriptiva. Se tuvo conclusión que existe una correlación dentro del tipo de atención y el disfrute de los usuarios de la organización. De igual manera precisa, que un conjunto de usuarios siente disfrute en el servicio, por el contrario, otro grupo no consigue percibir goce del servicio de atención en la actualidad, en consecuencia, la institución debe fomentar en su servicio de atención, políticas que puedan incrementar el grado de satisfacción del público a través de los indicadores adecuados.

En el ámbito local, se presenta los antecedentes seguidamente. Santamaría (2015) en su trabajo de investigación denominado: “Evaluación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción del cliente de la Financiera Crediscotia, Piura-2015”, tuvo

como determinar el vínculo entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la organización. Concerniente a los resultados manifiestan un vínculo directo entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, encontrando un alto nivel de calidad, ya que a la totalidad de dimensiones del modelo Servqual, se vinculan de manera significativa con el disfrute y agrado. Se puede concluir que la calidad del servicio es ventajosa, el cual lleva a que los consumidores sientan satisfacción.

Zapata (2019) en su trabajo de investigación titulado “La influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de Caja Piura Agencia Castilla”, el objetivo tuvo que ver con identificar la repercusión de la calidad de servicio sobre la satisfacción del consumidor. Referente a los resultados del estudio muestran que los consumidores que observan la calidad de servicio como de nivel bajo, no sienten satisfacción, por el contrario, el 84% de los usuarios que perciben alta calidad, sienten disfrute. Se puede concluir que hay un vínculo positivo entre la calidad de servicio y disfrute de los usuarios de la Caja Piura.

Vidarte (2017) en su trabajo de investigación denominado Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura. Realizada en la Universidad César Vallejo, Piura, intenta definir el vínculo entre la satisfacción y el desarrollo de las actividades laborales. Se consiguió definir la relación que existe entre la satisfacción y el desenvolvimiento en la actividad laboral de los trabajadores públicos de la oficina de administración, la investigación efectuada se enfoca en base a una metodología de tipo no experimental, cuantitativa, con la utilización de un diseño descriptivo correlacional. Se tomó en cuenta a una comunidad de 89 individuos entre hombres y mujeres que laboran en la gerencia administrativa. Se consideró un muestreo censal, desarrollándose dos instrumentos. Referente a la información conseguida fueron examinados y se presentaron mediante cuadros estadísticos, logrando definir la relación que hay entre ellas, base numérica con los coeficientes de correlación Pearson.

Los resultados fundamentales demuestran que la mitad de los servidores públicos sienten insatisfacción con la parte interna de la empresa. Con respecto a las conclusiones se evidencia que los servidores públicos disponen de una percepción buena y mala de las actividades y procesos internos de cada institución

considerando que son los cuentan con conocimiento y saben el manejo de dichos procesos administrativos. Como punto final, son dichos colaboradores los que tienen la capacidad de poder identificar las imperfecciones y brindar soluciones correspondientes para una adecuada atención al cliente.

Con relación a las teorías revisadas se inicia explicando cada variable. Carlos (2016), afirma que la Calidad de servicio en aras de ser evaluada y se utiliza el modelo SERVQUAL, esta herramienta se centra en examinar al usuario con vínculo a la atención que obtuvo y este autor determina la calidad como la opinión que tiene el cliente para la aplicación la totalidad de anhelos y si logró disfrute y gozo o no.

De otra parte, Mora (2015), menciona que la calidad de atención abarca lograr satisfacer los anhelos del cliente de manera óptima y esto se debe a que se toman en cuenta manuales y esquemas en aras de tener conocimiento si se consiguió el estándar definido.

Garzón & Ariza (2018) afirman que el modelo SERVQUAL ayuda a efectuar la actividad de medir la calidad de atención, y en fundamento a ello a saber sobre los anhelos de los usuarios, conocer los puntos de vista de los clientes y poder fortalecer según las sugerencias plasmadas. Se consideran cinco dimensiones para desarrollar la evaluación de opiniones variadas de los usuarios y poder realizar una calificación de la atención obtenida.

Referente a la primera dimensión, tangibilidad, según a la información de Calidad de Servicio (2019), se relaciona con el aspecto de las instalaciones físicas, del equipamiento, intercomunicación y profesionales. De igual manera el aseo, la construcción, los equipos que se emplean para el proceso, presencia del personal, entre otros. Las herramientas que se pretenden tomar en cuenta para la medición de la dimensión son, instalaciones físicas, equipos, vestimenta de los trabajadores.

Concerniente al indicador, instalaciones físicas, según Garzón (2018), menciona que tiene que ver con el espacio físico o local donde se realizan las actividades laborales. Con respecto a equipos, se refiere a cualquier aparato, máquina, instrumento que posee la organización. Referente a vestimenta de los

trabajadores tiene que ver con el uso de trajes adecuados o uniformes representativos en un correcto estado.

Se toma en cuenta la fiabilidad como segunda dimensión, de acuerdo a Berdugo, Barbosa, Prada (2016), tiene que ver con otorgar al usuario la confianza de que está consiguiendo por parte de la organización un servicio adecuado, reflejando habilidad y destreza para realizar el servicio prometido de manera detallada y confiable, sin dejar de tomar en cuenta la comunicación. Dentro de las herramientas que pueden permitir medir dicha dimensión, se encuentran acceso a la información, resolución de problemas y cumplimiento de compromisos y plazos.

Concerniente al indicador, acceso a la información, de acuerdo a Torres & Vásquez (2015), abarca el derecho fundamental que tiene el usuario para conocer la información solicitada en su momento. Con respecto a resolución de problemas, el cliente anhela que al momento de generarse alguna inconsistencia o inconveniente se solucione de manera rápida y no un largo periodo de tiempo. Concerniente al cumplimiento de compromisos y plazos, afirma que el usuario espera que lo prometido se cumpla a grado cabal, sin engaños ni cambios al momento de obtener algún producto o servicio financiero.

Con respecto a la tercera dimensión capacidad de respuesta, Torres & Vásquez (2015), precisa como la identificación y sugerencia de las alternativas probables de los cursos de acción eficaces y eficientes ante falencias frente al usuario. Dentro de las herramientas que se deben considerar para medir la dimensión, se encuentran, disposición de ayuda, interés en la atención y prontitud del servicio.

Referente al indicador disposición de ayuda, de acuerdo a Mora (2015), tiene que ver con la solución de malestares o quejas expuestas por los clientes. Con respecto al interés en la atención, abarca la asesoría personalizada y detallada de los diversos servicios que ofrece una organización. Con respecto a prontitud del servicio, tiene que ver con demostrar respeto en la aplicación de los tiempos establecidos.

Concerniente a la cuarta dimensión, tiene que ver con la seguridad, Berdugo, Barbosa, Prada (2016), afirma que es la tranquilidad y credibilidad de

manifestar al consumidor que no tendrán problemas con el servicio bancario fundamentados en conocimientos y la correcta atención desarrollada por los colaboradores y sus habilidades para generar confianza. Dentro de las herramientas que se pueden tomar en cuenta para medir dicha dimensión, se encuentran, cortesía y confiabilidad de parte de los empleados.

Referente al indicador confiabilidad de parte de los empleados, de acuerdo a Calidad de Servicio (2019), afirma que abarca la creencia que tiene el individuo sobre el comportamiento de reciprocidad del otro. Con respecto a cortesía, consiste en evaluar los actos de los que hablan por parte de los que oyen o terceros individuos a partir de un estándar de conducta aceptado socialmente.

Con respecto a la quinta dimensión empatía, de acuerdo a Berdugo, Barbosa, Prada (2016), es la manera que refleja el banco en aras de personalizar los servicios a través de la atención y servicio al usuario individualizado por parte de los colaboradores de una empresa u organización. Dentro de las herramientas que se intentan emplear para medir la dimensión, atención personalizada y preocupación de intereses.

Concerniente al indicador atención personalizada, de acuerdo a Mora (2015), el cliente obtiene por parte del colaborador un trato y lo guía en sus consultas e inquietudes. Referente a preocupación de intereses, los empleados demuestran estar interesados en solucionar aquellas inquietudes que tienen los clientes, e intentan buscar soluciones de forma inmediata.

Se presenta la segunda variable, atención a los usuarios. Brown (2017) sostiene que la atención al cliente se fundamenta de manera específica a individuos, ya que abarca la interacción de dos o más individuos, en este caso, los empleados y los usuarios, una vez que la organización consiga brindar un servicio de confianza y de calidad, así se podrá tener una ventaja de diferenciación.

De acuerdo a Pérez (2016) determina la acumulación de servicios que el usuario anhela es el efecto de la figura corporativa y del producto. Según Blanco (2010) sustenta, que el número de acciones aplicadas por la organización con enfoque al mercado, centradas a precisa cada necesidad de los usuarios, para

promover un producto acorde a su requerimiento, consiguiendo a cumplir todos sus anhelos y así dar origen a un sentimiento de agrado en los clientes.

La variable atención a los usuarios, presenta dos dimensiones, eficacia y eficiencia. Con respecto a la eficacia, de acuerdo a Rojas, Jaimes, Valencia (2017), sostiene que es la capacidad de un individuo o un grupo ya sea persona jurídica en el caso de la organización, en aras de conseguir las metas establecidas. Es decir, una organización se marca una meta y la logra, en consecuencia, ha sido eficaz. Lo mismo ocurre con un empleado: el colaborador eficaz es aquel que llega a cumplir los plazos y las recomendaciones implantadas. Por lo tanto, la eficacia se orienta al logro de los objetivos. Dentro de las herramientas que se intentan emplear para medir la dimensión, se encuentran, el cumplimiento de metas, comunicación y fortalecimiento de capacidades.

Concerniente al indicador, de acuerdo a Carvajal, Ormeño y Valverde (2015), el cumplimiento de metas, se encarga de evaluar en qué medida se cumplen las metas que se programan durante el lapso de tiempo. Referente a comunicación, es el intercambio de información entre individuos. Quiere decir hacer común una información o un mensaje. Con respecto a, fortalecimiento de capacidades, proceso de fortalecer, liberar y conservar la capacidad de los individuos, las empresas y la sociedad de forma general para la administración exitosa de sus aspectos.

Con respecto a eficiencia, según Jaimes, Valencia (2017), es el vínculo que hay entre la producción de output de una organización y el número de recursos o input empleados para ello. De esta forma, la eficiencia es superior cuando se logra cantidad mayor de output empleando los mismos recursos, o cuando se logra la producción de lo mismo tratando de reducir el número de recursos empleados para ello. La eficiencia intenta fortalecer el “cómo” para la optimización de los resultados. Dentro de las herramientas que se intentan emplear para medir la dimensión, se encuentran, tiempo de entrega, número de quejas y reclamaciones y minimización de costos.

Concerniente al indicador, tiempo de entrega, según Carvajal, Ormeño y Valverde (2015), se refiere al tiempo que pasa desde el que se llega a emitir la

orden de compra solicitando la mercancía hasta que el proveedor llega a entregar al usuario. Referente al número de quejas y reclamaciones, se refiere a la manifestación escrita o verbal de la insatisfacción realizada por un cliente, con respecto a la irregularidad o incumplimiento de alguna de las especificaciones de los servicios ofrecidos por la organización. Con respecto a minimización de costos, trata de responder a la pregunta importante de cómo elegir aspectos de producción con el propósito de producir bienes con un mínimo coste.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

La presente tesis es aplicada pues se orienta a la generación de recomendaciones para mejorar la situación inicial, para ello se tendrá en cuenta los datos recogidos además el cuerpo teórico y técnico disponible. De otra parte, se trata de una investigación cuantitativa, pues emplea métodos estadísticos para el análisis e interpretación de los datos recogidos a través del cuestionario.

Asimismo, el diseño es no experimental y transeccional, donde la recogida de datos es realizada en una sola etapa asegurando que no se manipulen los datos bajo ninguna circunstancia. Finalmente, es un estudio descriptivo, ya que se investigan las unidades de análisis en su mismo contexto, logrando obtener sus características (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y Operacionalización

Primera variable: Lineamientos de calidad

Según Mora (2015) los lineamientos de calidad de atención implican lograr satisfacer los anhelos del cliente de manera óptima y esto se debe a que se toman en cuenta manuales y esquemas en aras de tener conocimiento si se consiguió el estándar definido.

Segunda variable: Atención a los usuarios

Brown (2017) sostiene que la atención al cliente se fundamenta de manera específica a individuos, ya que abarca la interacción de dos o más individuos, en este caso, los empleados y los usuarios, una vez que la organización consiga brindar un servicio de confianza y de calidad, así se podrá tener una ventaja de diferenciación.

3.3. Población, muestra y muestreo.

3.3.1. Población

La población viene a ser todos los recursos a ser investigados y de los cuales se obtendrán los resultados (Hernández y Mendoza, 2018). Para la presente tesis, las poblaciones están dadas por

- a) Colaboradores de la municipalidad: 54 personas
- b) Usuarios: Población desconocida.

Criterios de selección

Criterio de inclusión

Trabajadores: Personal de ambos sexos que labora en la municipalidad bajo cualquiera de las modalidades de contrato.

Usuarios: Personas de ambos sexos, entre 18 a 65 años que viven en la zona

Criterio de exclusión

Trabajadores: Personal con descanso médico o de licencia.

Usuarios: Personas que llevan viviendo en la zona menos de un año.

3.3.2. Muestra

Para el caso de los trabajadores de la municipalidad, la muestra es censal.

Para el caso de los usuarios se aplicó la fórmula de cálculo muestral para poblaciones infinitas o desconocidas, con 7% de margen de error, siendo el resultado 196 personas.

3.3.3. Muestreo

En el caso de los usuarios se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. Técnicas

Encuesta: técnica de naturaleza cuantitativa, de principal importancia para la recolección de datos, la cual hizo posible el logro de los objetivos de la tesis.

3.4.2. Instrumentos

Cuestionario: instrumento basado en ítems de respuestas cerradas en escala de Likert, en el presente caso se aplicaron dos cuestionarios, uno a los colaboradores de la municipalidad y otro a los usuarios.

3.5. Procedimientos.

Para la aplicación del cuestionario a los colaboradores de la municipalidad, se solicitó la debida autorización a los responsables de esta institución, a fin de verificar el horario y modalidad de aplicación del cuestionario. Siendo que finalmente fueron aplicadas a la hora del refrigerio a fin de no perturbar el normal desarrollo de las actividades laborales. De otra parte, en el caso de los usuarios el cuestionario se aplicó a la salida de los usuarios del local de la municipalidad, luego de haber recibido la atención del caso, de modo tal que se pudo recoger sus respuestas después de la misma experiencia al interior de la municipalidad.

3.6. Método de análisis de datos.

Se consideró la aplicación de métodos estadísticos para el análisis e interpretación de los datos recogidos en la investigación, para lo cual se empleó el SPSS v. 25 el cual facilitó la presentación de los resultados a través de tablas, las cuales fueron de suma importancia para lograr los objetivos de la investigación.

3.7. Aspectos éticos.

Se consideró la observancia precisa de lo establecido por la ética en investigación. Se cumplió con respetar el correcto citado de las fuentes a las que se acudió para los capítulos de introducción, marco teórico y metodología de la presente tesis. Asimismo, se cumplió con el análisis e interpretación objetiva y veraz de los datos recabados, así como del respeto a la dignidad y anonimato de las personas que participaron en la presente tesis.

IV. RESULTADOS

4.1 Característica de la tangibilidad en la Municipalidad.

Tabla 1.

Percepción de los colaboradores

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
La vestimenta es adecuada para la identificación como miembro de la municipalidad	8	14.8%	43	79.6%	0	0.0%	3	5.6%	0	0.0%
La oficina puede calificarse de lugar ordenado, amplio y limpio	30	55.6%	3	5.6%	21	38.8%	0	0.0%	0	0.0%
Los equipos, herramientas y materiales están disponibles para la realización adecuada de las actividades	3	5.6%	28	51.8%	0	0.0%	23	42.6%	0	0.0%
El sistema informático funciona de manera correcta permitiendo el cumplimiento de las actividades	5	9.3%	41	75.9%	8	14.8%	0	0.0%	0	0.0%

Fuente: Cuestionario

Los trabajadores de la municipalidad en un 79.6% se muestran en desacuerdo respecto a que la vestimenta es adecuada para su identificación como parte de la institución. Mientras que el 55.6% de encuestados considera estar totalmente en desacuerdo respecto a que la oficina donde labora sea actualmente un lugar limpio, amplio y ordenado. De otra parte, el 51.8% considera estar en desacuerdo frente a la falta de disponibilidad de materiales, herramientas y equipos de trabajo. Finalmente, el 75.9% se muestra en desacuerdo con el funcionamiento no adecuado del sistema informático de modo que les permita cumplir sus tareas.

El panorama negativo, refleja que la aplicación de la dimensión tangibilidad se ubica en un nivel bajo. Por dicha razón, es importante fortalecer los elementos físicos de la organización, tanto en la indumentaria, como con equipos y lugar de trabajo, ya que depende mucho del manejo correcto de los aspectos tangibles para brindar una atención óptima a los usuarios. Para ello, es pertinente evaluar cada aspecto de la tangibilidad y en base a lo detectado considerar una mejora.

Tabla 2.*Percepción de los usuarios*

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Los espacios de la municipalidad son lugares cómodos, amplios y funcionales	92	46.9%	80	40.8%	0	0.0%	24	12.2%	0	0.0%
La institución dispone de equipamiento moderno para realizar sus procesos	78	39.8%	40	20.4%	78	39.8%	0	0.0%	0	0.0%
El personal dispone de una adecuada presentación	102	52.0%	70	35.7%	4	2.0%	20	10.2%	0	0.0%

Fuente: Cuestionario aplicado

El 46.9% de los usuarios considera estar totalmente en desacuerdo con el espacio que presenta la municipalidad mientras que un 40.8% se demuestra en desacuerdo. De otra parte, el 39.8% de personas se manifiesta totalmente en desacuerdo con los equipos empleados para la realización de los procesos. Asimismo, el 52% está totalmente en desacuerdo con la presentación del personal de la municipalidad, mientras que el 35.7% está en desacuerdo frente a ello.

Al percibir la situación, se puede afirmar que la aplicación de esta dimensión, se ubica en nivel intermedio, por dicha razón, es fundamental tomar en cuenta estrategias que contribuyan a continuar puliendo las falencias y por ende los usuarios perciba una atención adecuada.

4.2. Fiabilidad proyectada de la municipalidad

Tabla 3.

Percepción de los usuarios sobre la fiabilidad

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
El personal institucional dispone del conocimiento indispensable para brindar la información requerida	0	0.0%	86	43.9%	40	20.4%	70	35.7%	0	0.0%
La institución debería brindar los requisitos del TUPA para los trámites	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	146	74.5%	50	25.5%
Ante un problema en la prestación del servicio, el personal mostro interés por solucionarlo.	0	0.0%	22	17.5%	66	29.9%	32	11.8%	76	40.8%
El trámite realizado fue engorroso	0	0.0%	20	10.2%	0	0.0%	66	33.7%	110	56.1%
Los plazos establecidos para otorgar los documentos se cumplen.	70	35.7%	94	48.0%	0	0.0%	32	16.3%	0	0.0%

Fuente: Cuestionario aplicado

Un 43.9% de los usuarios está totalmente en desacuerdo con que el personal posee el conocimiento necesario para brindar la información al usuario. Mientras que el 74.5% se manifiesta de acuerdo con que la municipalidad vería brindar los requisitos del TUPA para los trámites a realizar. De otra parte, el 40.8% está totalmente de acuerdo respecto a que el personal mostró interés para solucionar problema los problemas del usuario. Finalmente, el 35.7% de personas está totalmente en desacuerdo con los plazos para otorgar los documentos a los usuarios y un 48% en desacuerdo frente a ello.

Al analizar la situación en la que se encuentra la dimensión fiabilidad, se aprecia que se ubica en un nivel intermedio. Ante tal resultado, es importante tomar en cuenta estrategias que contribuyan al fortalecimiento del nivel de confiabilidad, en aras de contar con una cartera de usuarios fieles y potenciales que perciban una atención óptima. En consecuencia, la imagen de la empresa puede proyectarse siempre como fiable con el paso del tiempo.

4.3. Nivel de respuesta de la municipalidad

Tabla 4.

Percepción de los usuarios sobre nivel de respuesta

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
En la municipalidad se le dio el apoyo necesario para resolver sus consultas, dudas o reclamos.	32	16.3%	04	2.0%	0	0.0%	160	81.6%	0	0.0%
La atención fue rápida cuando ingresó a la municipalidad	0	0.0%	26	13.3%	68	34.7%	40	20.4%	62	31.6%
La capacidad del personal de la institución es óptima	4	2.0%	124	63.3%	0	0.0%	68	34.7%	0	0.0%

Fuente: Cuestionario aplicado

El 81.6% de los usuarios refiere estar de acuerdo con la ayuda que el personal les brinda. Mientras que el 34.7% se muestra indeciso en cuanto a calificar la inmediatez de la atención recibida. Asimismo, el 63.3% de personas afirma encontrarse en desacuerdo con la capacidad profesional y/o técnica de los trabajadores de la municipalidad.

Al apreciar dicho contexto, queda comprobado que la aplicación de la dimensión capacidad de respuesta se encuentra en un nivel bajo, por tal razón, es vital que la organización considere técnicas que ayude al personal a manifestar la disponibilidad correcta para solucionar cualquier incidente que el cliente pueda tener, con el fin de lograr que sientan deleite por el servicio obtenido.

4.4. Seguridad que brinda la Municipalidad

Tabla 5.

Percepción de los usuarios sobre la seguridad

SEGURIDAD	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Los trabajadores de la institución lo escucharon con atención y amablemente y con respeto	12	6.1%	82	41.8%	0	0.0%	102	52.0%	0	0.0%
Los trabajadores le transmitieron confianza cuando usted realizó sus consultas	13	6.6%	68	34.7%	22	11.2%	93	47.4%	0	0.0%

Fuente: Cuestionario aplicado

El 52% de personas se muestra de acuerdo con que el personal de la municipalidad le escucha atentamente y trata con amabilidad, respeto y paciencia a los clientes, mientras que el 41.8% afirma estar en desacuerdo frente a ello. De otra parte, el 47.4% se manifiesta de acuerdo con que el personal transmite confianza al momento de realizar las consultas, finalmente, el 34.7% se muestra en desacuerdo frente a ello.

Al apreciar los resultados, manifiestan que la aplicación de la dimensión seguridad, se encuentra en un nivel intermedio. Ante tal situación, es fundamental establecer medidas que permitan ser un escudo contra los elementos que puedan generar inconvenientes a los usuarios. Esto por ende puede transmitir tranquilidad a la cartera de clientes y disfrute por el servicio obtenido.

4.5. Características de la empatía en la municipalidad

Tabla 6. Percepción de los usuarios sobre la empatía

EMPATÍA	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
En la municipalidad le dieron una atención personalizada	63	32.1%	11	5.6%	36	18.4%	33	16.8%	53	27.0%
La municipalidad se orienta al cuidado de su interés personal	56	28.6%	12	6.1%	32	16.3%	98	49.0%	0	0.0%
La institución se muestra preocupada por mejorar la calidad del servicio para satisfacer a los usuarios.	4	2.0%	49	25.0%	92	47.0%	51	26.0%	0	0.0%

Fuente: Cuestionario aplicado

El 32.1% de los usuarios está totalmente en desacuerdo con la atención recibida. Mientras que el 49% está de acuerdo con que la municipalidad se preocupa por cuidar sus intereses personales. Finalmente, el 47% de usuarios se manifiesta indeciso en cuanto al nivel de preocupación que demuestra la municipalidad por lograr la satisfacción de los usuarios.

Al verificar los resultados, queda demostrado que la aplicación de la dimensión, empatía, se encuentra en un nivel intermedio. Por tal razón, es importante considerar estrategias que contribuyan a comprender el sentir y las necesidades de los usuarios, y en base a ello fortalecer la atención. Esto en consecuencia, puede lograr que los clientes actuales comuniquen a otros posibles clientes el grado de empatía de carácter positivo que otorga la institución y de esa manera mejorar su imagen.

4.6. La eficacia en el proceso de atención de la Municipalidad

Tabla 7.

Percepción de los colaboradores sobre la eficacia en el proceso

EFICACIA	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Las actividades para alcanzar los objetivos institucionales están bien definidos.	25	46.3%	16	29.6%	0	0.0%	13	24.0%	0	0.0%
2. Su participación laboral se vincula al cumplimiento de las metas.	0	0.0%	0	0.0%	36	66.7%	15	27.7%	3	5.6%
3. La meta establecida en el plan de trabajo se está cumpliendo	0	0.0%	8	14.7%	3	5.6%	3	5.6%	40	74.1%
4. Su superior dispone de una visión clara de la dirección funcional y la capacidad para la supervisión de los grupos de trabajo.	0	0.0%	3	5.6%	18	33.3%	30	55.6%	3	5.6%
5. La comunicación es fluida, clara, y precisa entre todos los miembros de la oficina.	4	7.4%	6	11.1%	0	0.0%	44	81.5%	0	0.0%
6. El desempeño laboral en la institución hace posible potenciar su capacidad profesional.	40	74.1%	14	25.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
7. Se llevan a cabo capacitaciones frecuentemente para mejorar el desempeño de los trabajadores	0	0.0%	32	59.3%	22	40.7%	0	0.0%	0	0.0%

Fuente: Cuestionario aplicado

El 46.3% de los colaboradores está totalmente de acuerdo con que las acciones para lograr los objetivos de la municipalidad se encuentran bien definidos. Mientras que el 66.7% se manifiesta indeciso respecto a la participación laboral orientadas al cumplimiento de las metas. De otra parte, el 74.1% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo con que se están logrando las metas establecidas en el plan de trabajo. El 55.6% está de acuerdo con que su jefe tiene una clara visión de la dirección funcional y de las capacidades para supervisar al grupo de trabajo. El 81.5% está de acuerdo con que la comunicación es clara, fluida y precisa entre todos los miembros de la oficina. De otra parte, el 74.1% se muestra totalmente en desacuerdo con que el desempeño laboral de la municipalidad permita potenciar las capacidades profesionales de los

colaboradores. El 59.3% está en desacuerdo con la frecuencia de las capacitaciones que realiza la municipalidad para mejorar las competencias del personal.

Al analizar la situación actual, en lo que respecta a la aplicación de la dimensión eficacia, queda demostrado que se ubica en un nivel intermedio. Ante ello, es importante tomar en cuenta medidas que permitan pulir aspectos como, el cumplimiento de metas, la comunicación y las capacidades del equipo de trabajo. Depende mucho de la eficacia para el cumplimiento de metas a corto y mediano plazo.

4.7. Nivel de eficiencia en la Municipalidad

Tabla 8.

Percepción de los colaboradores sobre el nivel de eficiencia

		F	%
12. Lo plazos determinados son cumplidos	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	30	55.6%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%
	De acuerdo	24	44.4%
	Totalmente de acuerdo	0	0.0%
13. Se presentan reclamos y quejas de parte de los usuarios del servicio recibido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	12	22.2%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%
	De acuerdo	10	18.5%
	Totalmente de acuerdo	32	59.3%
14. Qué tipo de reclamos y quejas son habituales.	Demora en el proceso	35	64.8%
	Excesiva documentación	19	35.2%
	Duplicidad de trámites	0	0.0%
	Mala atención	0	0.0%
	Otras	0	0.0%
15. Las fallas y errores de las emisiones de documentos producen mayor costo	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%
	De acuerdo	16	29.6%
	Totalmente de acuerdo	38	70.4%

Fuente: Cuestionario aplicado

El 55.6% de los trabajadores se muestra en desacuerdo con que en la municipalidad se cumplan los plazos establecidos. El 59.3% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo con que existen quejas y reclamos de los usuarios por el servicio prestado. Mientras que el 64.8% confirma que el tipo de queja o reclamo hecho en su mayoría por los usuarios es respecto a la demora en el proceso y 35.2% la excesiva documentación. De otra parte, el 70.4% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que las fallas y errores de las omisiones en los documentos generan mayores costos.

Al realizar un análisis de la situación actual, en lo referente a la aplicación de la dimensión eficacia, queda demostrado que se ubica en un nivel bajo. Ante ello, es fundamental considerar técnicas que permitan pulir aspectos como, tiempos de entrega, número de quejas y reclamaciones atendidas y minimización de costos. Depende mucho de la eficiencia para una labor óptima dentro de la organización y en base a ello se otorgue una atención correcta a los usuarios.

V. DISCUSIÓN

En la presente discusión se intenta considerar los resultados conseguidos de las herramientas de investigación, en las cuales se lograron incluir el cuestionario. Dicha información fue cotejada considerando las teorías personajes expertos en el tema y teniendo como fundamento los antecedentes en plasmados previamente.

Referente al primer objetivo, el cual hace alusión a Identificar las características de los aspectos tangibles. Según a la información de Calidad de Servicio (2019), la tangibilidad se relaciona con el aspecto de las instalaciones físicas, del equipamiento, intercomunicación y profesionales. De igual manera el aseo, la construcción, los equipos que se emplean para el proceso, presencia del personal, entre otros. Las herramientas que se pretenden tomar en cuenta para la medición de la dimensión son, instalaciones físicas, equipos, vestimenta de los trabajadores. El panorama negativo de la organización investigada, refleja que la aplicación de la dimensión tangibilidad se ubica en un nivel bajo. Por dicha razón, es importante fortalecer los elementos físicos de la organización, tanto en la indumentaria, como con equipos y lugar de trabajo, ya que depende mucho del manejo correcto de los aspectos tangibles para brindar una atención óptima a los usuarios. Para ello, es pertinente evaluar cada aspecto de la tangibilidad y en base a lo detectado considerar una mejora.

Los resultados contradicen los aportes de Armada, Martínez, Zegarra y Díaz (2017) quienes concluyeron que los beneficios de satisfacción que se percibieron por los adjudicatarios de los lugares deportivos de la ciudad, son elevados. Así mismo, se llegaron a apreciar diferencias insignificantes a favor de las personas beneficiarias en 1991 que lo pudieron percibir por encima de las personas beneficiarias del 2017. Con respecto a las diferencias por género, las mujeres realizan una evaluación de nivel más alto a los servicios deportivos analizados, de forma especial a los mayores de 65 años y las variables edad y profesión muestran un índice de nivel elevado de goce y agrado.

En aras de cumplir este objetivo, de igual manera se aplicó el cuestionario a los usuarios y se logró percibir que la aplicación de esta dimensión, tangibilidad,

se ubica en nivel intermedio, por dicha razón, es fundamental tomar en cuenta estrategias que contribuyan a continuar puliendo las falencias y por ende los usuarios perciba una atención adecuada. Con respecto a estos aspectos, se contradice el aporte Borja y Jijón (2017) concluyeron que es fundamental que las empresas que presenten falencias al momento de prestar el servicio intenten enmendar dicha falta de eficiencia, debido que, lo que el cliente busca es la calidad, no únicamente del producto sino de igual manera el tipo del servicio transmitido a la hora de realizar la compra de un producto. Por dicha razón, se da el deseo de las organizaciones a modernizar sus etapas mediante la instauración de patrones de gestión de calidad.

De acuerdo a la discusión del primer objetivo correspondiente a los resultados conseguidos, se percibe que las instalaciones físicas, equipos y vestimenta de los trabajadores presentan falencias que afectan la atención correcta al usuario y si persisten y no se toman medidas para mejorarlas, la organización corre el riesgo de desprestigiar su imagen. Es conveniente tomar acciones que permitan mejorar el desarrollo de las estrategias.

Referente al segundo objetivo, el cual hace alusión a determinar de qué manera se desarrolla la fiabilidad para la atención de los usuarios de la Municipalidad de Morropón, 2019. De acuerdo a Berdugo, Barbosa, Prada (2016), la fiabilidad tiene que ver con otorgar al usuario la confianza de que está consiguiendo por parte de la organización un servicio adecuado, reflejando habilidad y destreza para realizar el servicio prometido de manera detallada y confiable, sin dejar de tomar en cuenta la comunicación. Dentro de las herramientas que pueden permitir medir dicha dimensión, se encuentran acceso a la información, resolución de problemas y cumplimiento de compromisos y plazos.

Al analizar la situación en la que se encuentra la dimensión fiabilidad, se aprecia que se ubica en un nivel intermedio. Ante tal resultado, es importante tomar en cuenta estrategias que contribuyan al fortalecimiento del nivel de confiabilidad, en aras de contar con una cartera de usuarios fieles y potenciales que perciban una atención óptima. En consecuencia, la imagen de la empresa puede proyectarse siempre como fiable con el paso del tiempo.

Los resultados coinciden con los aportes de Urbina (2015) quien pudo concluir que, la capacidad de respuesta y confiabilidad son aceptadas como de calidad de nivel medio, por el contrario que la empatía y la seguridad se evaluaron como de calidad alta. Por lo general, la forma de percibir promedio de la calidad es de nivel medio, en tal sentido las solicitudes de los usuarios son cumplidos medianamente. Entre los parámetros que limitan la mejora en el disfrute de los usuarios se afirma el retraso en el desarrollo del informe mensual con respecto al disfrute del cliente, la falta de buzón de recomendaciones, la demora en la producción de la página web y la falta de elaboración de una encuesta de nivel de disfrute de servicio de clientes.

De otra parte, los resultados contradicen los aportes de Inca (2015) quien llevó a cabo su trabajo de investigación denominada “Calidad del servicio y satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pachucha”, el cual tuvo como conclusión un coeficiente de Spearman de valor 0.591, llegando a comprobarse un vínculo positivo medido entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción de los clientes.

De acuerdo a la discusión del segundo objetivo correspondiente a acceso a la información, resolución de problemas, cumplimiento de compromisos y plazos presentan falencias que afectan la atención correcta al usuario, que de continuar y no se toman estrategias para mejorarlas, la organización corre el riesgo de perder credibilidad. Es pertinente tomar acciones que contribuyan a la mejora continua.

Referente al tercer objetivo, el cual hace alusión a Reconocer la capacidad de respuesta para la atención de los usuarios de la Municipalidad de Morropón, 2019. De acuerdo a Torres & Vásquez (2015), la capacidad de respuesta, precisa como la identificación y sugerencia de las alternativas probables de los cursos de acción eficaces y eficientes ante falencias frente al usuario. Dentro de las herramientas que se deben considerar para medir la dimensión, se encuentran, disposición de ayuda, interés en la atención y prontitud del servicio.

Al apreciar dicho contexto, queda comprobado que la aplicación de la dimensión capacidad de respuesta se encuentra en un nivel bajo, por tal razón, es vital que la organización considere técnicas que ayude al personal a manifestar

la disponibilidad correcta para solucionar cualquier incidente que el cliente pueda tener, con el fin de lograr que sientan deleite por el servicio obtenido.

Los resultados no coinciden con los aportes de Enríquez (2016), quien pudo concluir que, la dimensión capacidad de respuesta cuenta con consideración mayor para los clientes, debido a que llegan a ponderar la actitud y la disponibilidad de los colaboradores municipales en aras de contribuir al cliente y otorgarle el correspondiente servicio por encima de las demás dimensiones. Referente a esta dimensión los anhelos de los clientes fueron Muy Buena y Buena, obteniendo los resultados favorables, el cual es de gran importancia ya que se trata de la dimensión sobresaliente para ellos. La segunda dimensión seguridad, muestra que hay enorme valoración a las habilidades y conocimiento de los colaboradores que inspiran confianza y credibilidad en los clientes. Esta dimensión es la que cuenta con una valoración que sobresale entre las cinco dimensiones analizadas. La dimensión empatía es la que contó con menor relevancia para los clientes, considerando a la percepción de nivel superior para lo que los usuarios esperaban, obteniendo de forma conjunta un saldo de respuesta considerado como muy bueno.

De acuerdo a la discusión del tercer objetivo correspondiente a disposición de ayuda, interés en la atención y prontitud del servicio, presentan falencias que afectan la atención óptima al usuario, que, si persiste y no se consideran técnicas para fortalecerlas, la organización corre el riesgo de ser percibido como una institución que demuestra escaso interés en la comunidad al momento de presentar sus requerimientos. Es pertinente tomar acciones que contribuyan a fortalecer estos aspectos.

Referente al cuarto objetivo, el cual hace alusión a Determinar de qué forma se aplica la seguridad para la atención de los usuarios de la Municipalidad de Morropón, 2019. De acuerdo a Berdugo, Barbosa, Prada (2016), afirma que la seguridad, es la tranquilidad y credibilidad de manifestar al consumidor que no tendrán problemas con el servicio bancario fundamentados en conocimientos y la correcta atención desarrollada por los colaboradores y sus habilidades para generar confianza. Dentro de las herramientas que se pueden tomar en cuenta para medir dicha dimensión, se encuentran, cortesía y confiabilidad de parte de los empleados.

Al apreciar los resultados, manifiestan que la aplicación de la dimensión seguridad, se encuentra en un nivel intermedio. Ante tal situación, es fundamental establecer medidas que permitan ser un escudo contra los elementos que puedan generar inconvenientes a los usuarios. Esto por ende puede transmitir tranquilidad a la cartera de clientes y disfrute por el servicio obtenido.

Los resultados concuerdan con el aporte de Gildemeister (2017) el cual tuvo como conclusión que existe una correlación dentro del tipo de atención y el disfrute de los usuarios de la organización. De igual manera precisa, que un conjunto de usuarios siente disfrute en el servicio, por el contrario, otro grupo no consigue percibir goce del servicio de atención en la actualidad, en consecuencia, la institución debe fomentar en su servicio de atención, políticas que puedan incrementar el grado de satisfacción del público a través de los indicadores adecuados. Por otro lado, los resultados no coinciden con el aporte de Santamaría (2015) quien pudo concluir que la calidad del servicio es ventajosa, el cual lleva a que los consumidores sientan satisfacción.

De acuerdo a la discusión del cuarto objetivo correspondiente a cortesía y confiabilidad de parte de los empleados, presentan inconvenientes que generan afectación a la atención adecuada al usuario, que, de continuar y no considerarse técnicas para mejorarlas, la institución corre el riesgo de ser percibido como una organización insegura y por ende con pocas probabilidades de que otros miembros de la comunidad se sientan motivados a efectuar trámites diversos. Es pertinente tomar acciones que contribuyan a fortalecer estos aspectos.

Referente al quinto objetivo, el cual hace alusión a Determinar de qué manera se aplica la empatía para la atención de los usuarios de la Municipalidad de Morropón, 2019. De acuerdo a Berdugo, Barbosa, Prada (2016), afirman que la empatía es la manera que refleja el banco en aras de personalizar los servicios a través de la atención y servicio al usuario individualizado por parte de los colaboradores de una empresa u organización.

Al percibir los resultados, queda demostrado que la aplicación de la dimensión, empatía, se encuentra en un nivel intermedio. Por tal razón, es importante considerar estrategias que contribuyan a comprender el sentir y las

necesidades de los usuarios, y en base a ello fortalecer la atención. Esto en consecuencia, puede lograr que los clientes actuales comuniquen a otros posibles clientes el grado de empatía de carácter positivo que otorga la institución y de esa manera mejorar su imagen.

Los resultados no concuerdan con el aporte Zapata (2019) en su trabajo de investigación titulado “La influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de Caja Piura Agencia Castilla”, quien pudo concluir que hay un vínculo positivo entre la calidad de servicio y disfrute de los usuarios de la Caja Piura.

De acuerdo a la discusión del quinto objetivo correspondiente a atención personalizada y preocupación de intereses, que, de persistir y no tomarse de cuenta estrategias para fortalecerlas, la población lo puede percibir como una institución insensible e indiferente. Es pertinente tomar acciones que contribuyan a fortalecer estos aspectos.

Referente al sexto objetivo, el cual hace alusión a Evaluar de qué forma se aplica la eficacia para la atención de los usuarios de la Municipalidad de Morropón, 2019. De acuerdo a Valencia (2017), sostiene que es la capacidad de un individuo o un grupo ya sea persona jurídica en el caso de la organización, en aras de conseguir las metas establecidas. Es decir, una organización se marca una meta y la logra, en consecuencia, ha sido eficaz. Lo mismo ocurre con un empleado: el colaborador eficaz es aquel que llega a cumplir los plazos y las recomendaciones implantadas. Por lo tanto, la eficacia se orienta al logro de los objetivos. Dentro de las herramientas que se intentan emplear para medir la dimensión, se encuentran, el cumplimiento de metas, comunicación y fortalecimiento de capacidades.

Al percibir la situación actual, en lo que respecta a la aplicación de la dimensión eficacia, queda demostrado que se ubica en un nivel intermedio. Ante ello, es importante tomar en cuenta medidas que permitan pulir aspectos como, el cumplimiento de metas, la comunicación y las capacidades del equipo de trabajo. Depende mucho de la eficacia para el cumplimiento de metas a corto y mediano plazo.

Los resultados no concuerdan con el aporte de Vidarte (2017) en su trabajo de investigación denominado Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral

de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura. Realizada en la Universidad César Vallejo, Piura, quien en sus conclusiones refiere a la información conseguida, los cuales fueron examinados y se presentaron mediante cuadros estadísticos, logrando definir la relación que hay entre ellas, base numérica con los coeficientes de correlación Pearson

De acuerdo a la discusión del sexto objetivo correspondiente a cumplimiento de metas, comunicación y fortalecimiento de capacidades, que, de persistir y no tomarse de cuenta técnicas para mejorarlas, la institución puede verse afectada en gran manera, poniendo de esa manera en tela de juicio su gestión. Es pertinente tomar acciones que contribuyan a mejorar estos aspectos.

Referente al séptimo objetivo, el cual hace alusión a Evaluar de qué manera se aplica la eficiencia para la atención de los usuarios de la Municipalidad de Morropón, 2019. De acuerdo a Valencia (2017), la eficiencia, es el vínculo que hay entre la producción de output de una organización y el número de recursos o input empleados para ello. De esta forma, la eficiencia es superior cuando se logra cantidad mayor de output empleando los mismos recursos, o cuando se logra la producción de lo mismo tratando de reducir el número de recursos empleados para ello. La eficiencia intenta fortalecer el “cómo” para la optimización de los resultados. Dentro de las herramientas que se intentan emplear para medir la dimensión, se encuentran, tiempo de entrega, número de quejas y reclamaciones y minimización de costos.

Dicho aporte no coincide con los resultados obtenidos, ya que, al percibir la situación actual, en lo que respecta a la aplicación de la dimensión eficacia, queda demostrado que se ubica en un nivel intermedio. Ante ello, es importante tomar en cuenta medidas que permitan pulir aspectos como, el cumplimiento de metas, la comunicación y las capacidades del equipo de trabajo. Depende mucho de la eficacia para el cumplimiento de metas a corto y mediano plazo.

De acuerdo a la discusión del séptimo objetivo correspondiente a tiempo de entrega, número de quejas y reclamaciones y minimización de costos, se encuentra en un nivel intermedio, que, de persistir y no tomarse de cuenta técnicas para mejorarlas, la imagen de la institución puede verse afectada. Es pertinente

tomar acciones que contribuyan a mejorar estas falencias.

En lo que respecta al objetivo general sobre evaluar los lineamientos de calidad para guiar la atención de los usuarios de la Municipalidad de Morropón, 2019. Para el análisis se toman en cuenta aportes sobre la variable independiente y dependiente. Concerniente a la variable independiente, Mora (2015), afirma que los lineamientos de calidad de atención implican lograr satisfacer los anhelos del cliente de manera óptima y esto se debe a que se toman en cuenta manuales y esquemas en aras de tener conocimiento si se consiguió el estándar definido. Referente a la variable dependiente, Brown (2017) sostiene que la atención al cliente se fundamenta de manera específica a individuos, ya que abarca la interacción de dos o más individuos, en este caso, los empleados y los usuarios, una vez que la organización consiga brindar un servicio de confianza y de calidad, así se podrá tener una ventaja de diferenciación.

Al analizar las distintas dimensiones de los lineamientos de calidad y la atención a los usuarios, se puede apreciar que ambos se encuentran en un nivel intermedio. De acuerdo a la discusión del objetivo general correspondiente a los resultados conseguidos, conviene tomar en cuenta lineamientos de calidad específicas que contribuyan a mejorar la atención a los usuarios de la Municipalidad de Morropón.

VI. CONCLUSIONES

1. Se percibe que las instalaciones físicas, equipos y vestimenta de los trabajadores presentan falencias, los cuales generan afectación a la atención correcta al usuario. Los colaboradores y usuarios reconocen el problema; por ende, la aceptación de la falencia puede dar pie a un pronto fortalecimiento del aspecto tangible.
2. El acceso a la información, resolución de problemas, cumplimiento de compromisos y plazos son aspectos negativos que afectan la adecuada atención al usuario. No existe fiabilidad en las diferentes actividades que lleva a cabo la institución, en consecuencia, los usuarios se sienten decepcionados por la gestión.
3. La disposición de ayuda, interés en la atención y prontitud del servicio, presentan falencias que generan afectación a la atención óptima al usuario. Dichas características propias de la dimensión capacidad de respuesta, se encuentran en un nivel bajo, el cual requiere ser fortalecido.
4. La cortesía y confiabilidad de parte de los empleados, presentan inconvenientes que pueden perjudicar a la atención adecuada al usuario. Ante esta situación, la institución se expone a ser percibido como una organización insegura y por ende con pocas probabilidades de que otros miembros de la comunidad se sientan motivados a efectuar trámites diversos.
5. La atención personalizada y preocupación de intereses, se ubican en un nivel bajo. La falta de empatía, genera diversos sentimientos en los usuarios, como escasa fiabilidad y seguridad. Pese a ello, la organización no se esfuerza por realizar cambios con prontitud, demostrando de esa manera insensibilidad e indiferencia.
6. El cumplimiento de metas, comunicación y fortalecimiento de capacidades, se encuentran en un nivel intermedio. Esto no contribuye a realizar un trabajo eficaz, en consecuencia, la organización no mejora y se encamina a problemas que no puede resultar sencillo resolverlos a la brevedad.
7. El tiempo de entrega, número de quejas y reclamaciones y minimización de costos, se encuentra en un nivel intermedio, que, de persistir y no tomarse de cuenta técnicas para mejorarlas, la imagen de la institución puede verse

afectada.

8. Los lineamientos de calidad y la atención a los usuarios, se encuentran en un nivel intermedio. De acuerdo a la discusión del objetivo general correspondiente a los resultados conseguidos, conviene tomar en cuenta lineamientos de calidad específicas que contribuyan a mejorar la atención a los usuarios de la municipalidad.

VII. RECOMENDACIONES

1. Fortalecer los aspectos tangibles de la institución, empezando desde la apariencia del personal. Realizar el diseño de uniformes para todos los colaboradores e incentivar al uso diario dentro de las instalaciones. De otra parte, reparar ciertos equipos que se encuentran en mal mensualmente, en aras de impedir inconvenientes con el cliente al momento de efectuar transacciones.
2. Con respecto a la fiabilidad, es pertinente cumplir con los acuerdos establecidos con los usuarios y mostrar interés por resolver las falencias que presenten. Esto se puede lograr, estableciendo capacitaciones mensuales al personal, en la cual se resalte la importancia de mostrar una atención adecuada a los usuarios. Para ello, es fundamental que las autoridades instauren un cronograma con el fin de cumplir con la ejecución de dichas actividades.
3. Mejorar la capacidad de respuesta, creando un sistema de evaluación al personal de forma quincenal. Posterior a ello, tomando como fundamento los resultados obtenidos, otorgar una retroalimentación con el propósito de fortalecer falencias. Por último, de obtenerse una mejora, otorgar recompensas al personal en aras de motivarlos a seguir laborando con una correcta disposición de ayuda y atención oportuna al usuario.
4. Establecer un sistema adecuado que permita que exista seguridad al momento de realizar sus requerimientos. Dicho sistema, tendrá la función de detectar actividades inusuales e impedir cualquier acción negativa. Esto en consecuencia, puede transmitir tranquilidad a los usuarios y goce por la atención obtenida.
5. Mejorar el nivel de empatía, que pone en práctica la institución junto a su equipo de trabajo. Para ello, resulta fundamental, implantar reuniones semanales donde se explique la importancia de ponerse en el lugar de los usuarios al momento de solicitar apoyo ante un problema. Esto en consecuencia, puede lograr que los clientes actuales sientan satisfacción y comuniquen a otros posibles clientes el nivel de empatía de carácter positivo que otorga la empresa.
6. Evaluar de forma quincenal el tipo de trabajo que efectúan los colaboradores

en lo referente a la eficacia. En dichas evaluaciones, medir el cumplimiento de metas, la comunicación y fortalecimiento de capacidades. En base a ello, se puede tener un panorama más claro sobre los aspectos positivos o negativos de las actividades que realizan.

7. Diseñar un sistema que permita atender y resolver problemas de los usuarios de forma proactiva y organizada. Para ello, los colaboradores deben recibir capacitaciones específicas, en aras de manejar correctamente el sistema.
8. Ante la situación actual de la organización, resulta conveniente fortalecer los elementos físicos de la organización, tanto internos como externos, ya que depende mucho de ello para conseguir la calidad en la atención de los usuarios y sientan anhelo de continuar beneficiándose de los servicios que ofrece la institución.

REFERENCIAS

- Armada, E. (2017). Tesis: La satisfacción del usuario como indicador de la calidad del servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución. (Tesis doctoral). Facultad de Ciencias del Deporte. Universidad de Murcia, España. <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/362931/TEAR.pdf;jsessionid=5DEF9212BE08138EBE464FA5DA01C24D?sequence=1>
- Baca, V. (2017). "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las Instituciones Educativas de la Red 07 DREC". Piura. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4704/Baca_CVE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Berdugo, C., Barbosa, R., Prada, L. (2016). Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario. 83 (197), 213-222. ISSN 0012-7353. <http://www.scielo.org.co/pdf/dyna/v83n197/v83n197a28.pdf>
- Briceño, Y. (2016). Gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad distrital de Chugay, año 2016. (Tesis de grado) Universidad Nacional de Trujillo, Perú. https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8527/brice%c3%b1ovega_yalene.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Borja S., y Jijón, J. (2017). "Propuesta de un modelo de gestión en calidad de servicio, basado en la norma internacional ISO 9001:2008". <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/535/1/T-UIDE-0499.pdf>
- Blanco, A. (2016). Atención al cliente. España: Pirámide. Recuperado de: <https://www.edicionespiramide.es/libro.php?id=2032362>
- Brown, A. (2017). Gestión de la atención al cliente. <https://books.google.com.pe/books?id=634hBJasWI4C&printsec=frontcover&dq=Gesti%C3%B3n+de+la+atenci%C3%B3n+al+cliente&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjrs7RyvTYAhWPzFMKHxXACRQQ6A>

EIJTAA#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente&f=false

Castillo, J. (2017). Reingeniería y gestión municipal. (Tesis Doctoral) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú.

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/381/Castillo_mj.pdf?sequence=1

Calidad de Servicio. (2019). El Esquema del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidadde-servicio/>

Carlos Humet, R. (2016). Calidad asistencial. Revista de calidad de asistencial. <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>

Carvajal, L., Ormeño J. y Valverde A. (2015). Atención al cliente. España: Editex S.A. <https://www.agapea.com/Josefa-Ormeno-Alonso/Atencion-al-cliente-9788490785157-i.htm>

Garzón Ariza, G., & Ariza Pardo, Y. (2018). Importancia de la calidad en los servicios de salud y Servqual como método para la medición de la calidad en los servicios de salud. Universidad De Santander-Udes. <https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/698/1/Importancia%20de%20la%20calidad%20en%20los%20servicios%20de%20salud%20y%20Servqual%20como%20m%C3%A9todo%20para%20la%20medici%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20en%20los%20servicios%20de%20salud..pdf>

Gildemeister R. (2017), Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Región La libertad”. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo- Perú. http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2522/gildemeister_ronald.pdf?sequence=1

Rojas, M., Jaimes, L., Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

- Enríquez, J. (2016). Satisfacción del Cliente del Departamento de Recaudaciones y Cobranzas de la Municipalidad de Ensenada. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de la Plata. La Plata- Argentina. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/45475/Documento_completo.pdf?sequence=5
- Hernández, P. (2015). Gestión para el desarrollo municipal. Propuesta de modelo para la integración de las TICS. (Tesis doctoral) Universidad Nacional Autónoma de Honduras. <https://www.camjol.info/index.php/RPDD/article/view/9386>
- Hermoza, L. (2015). Estudio de la calidad del servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana-2015. (Tesis de Pre grado). Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/279/ADM-HER-MUN-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Inca. M. (2015) Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. Universidad Nacional José María Arguedas. Pacucha- Andahuaylas. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/225>
- Morales, M. (2017). La calidad de los servicios públicos. Reformas de Gestión Pública (1990-2009). (Tesis doctoral) Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, México. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/3329/1/TFLACSO-2011MLMC.pdf>
- Mora Contreras, C. E. (2015). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Brasileira de Marketing*, 146-162. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Morocho, Y. (2016). "Eficacia del Sistema de Control Interno y la Eficiencia de la ejecución del Gasto Público en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre". Piura.

<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1208/ADM-MOR-ACU-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pérez, V. (2016). Calidad total en la atención al cliente al cliente. de:https://books.google.com.pe/books?id=xXdBBinORegC&printsec=frontcover&dq=Calidad+total+en+la+atención+al+cliente+al+cliente&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwj83avVy_TYAhXOzIMKHfmCBIkQ6AEIJTAA#v=onepage&q=Calidad%20total%20en%20la%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente

Santamaría, S. (2017). Evaluación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción del cliente de la Financiera Crediscotia, Piura-2015. Piura: Universidad Nacional de Piura. Facultad de Ciencias Administrativas.
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/350/ADM-SAN-DIO-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Torres, M., & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Venezuela.
<https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>

Vidarte, J. (2017). Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura. Piura: Universidad Cesar vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16769/Vidarte_NJR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Urbina, S. (2015). La Calidad de Servicio y la satisfacción de los clientes de la Empresa: Corporación Norte S:A:C-Ciudad Trujillo 2014. (Tesis de Pre grado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo- Perú.
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/973>

Zapata, M. (2019). La influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de Caja Piura Agencia Castilla. Piura: Universidad Nacional de Piura.
<https://1library.co/document/q06rdxvq-influencia-calidad-servicio-satisfaccion-clientes-piura-agencia-castilla.html>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Lineamientos de calidad	Son las directrices que encaminan el conjunto de características que están en conformidad con los requerimientos del cliente, supone que el servicio o producto debe cumplir con las especificaciones y funciones para lo cual ha sido diseñado. (Reyes, 2010)	Se medirá la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía para lo cual se aplicará un cuestionario	Tangibilidad	- Instalaciones físicas. -Equipos -Vestimenta de los trabajadores.	Ordinal
			Fiabilidad	- Acceso a la información. -Resolución de problemas. -Cumplimiento de compromisos y plazos.	
			Capacidad de respuesta	-Disposición de ayuda. -Interés en la atención. -Prontitud del servicio	
			Seguridad	- Cortesía - Confiabilidad de parte de los empleados.	
			Empatía	-Atención personalizada. -Preocupación de intereses.	

Atención al usuario	Es un conjunto de actividades que llevan a cabo un producto o servicio, el cual es adquirido por usuarios o clientes en un momento y lugar indicado, inicia desde la interacción interpersonal (colaborador – cliente), hasta la entrega del producto. (Blanco, 2011)	Se medirá la eficacia y eficiencia de la atención a los usuarios, para lo cual se aplicará un cuestionario	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> -Cumplimiento de metas. -Comunicación -Fortalecimiento de capacidades 	Ordinal
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de entrega. - Número de quejas y reclamaciones. - Minimización de costos. 	

Anexo 2. Matriz de Consistencia

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
Lineamientos de Calidad para guiar la Atención a los Usuarios de una Municipalidad de Morropón, 2019	<p>Problema General:</p> <p>¿De qué forma los lineamientos de calidad pueden guiar la atención a los usuarios de una municipalidad de Morropón, 2019?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la forma en que los lineamientos de calidad pueden guiar la atención a los usuarios de una municipalidad de Morropón, 2019</p>	<p>-Diseño de la Investigación: No experimental, transversal, descriptiva</p> <p>-Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>-Enfoque: Cuantitativo</p> <p>-Población: usuarios</p> <p>-Muestra: Usuarios</p> <p>-Técnica: Encuesta</p> <p>-Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Método de análisis SPSS V.26</p>
	<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Qué características presenta la tangibilidad en una Municipalidad de Morropón?</p> <p>¿Cómo se presenta la fiabilidad en una Municipalidad de Morropón?</p> <p>¿Qué nivel de respuesta existe en una Municipalidad de Morropón?</p> <p>¿Qué seguridad brinda a los usuarios una Municipalidad de Morropón?</p> <p>¿Qué características presenta la empatía en una Municipalidad de Morropón?</p> <p>¿Cuál es la eficacia en la atención a los usuarios en una Municipalidad de Morropón?</p> <p>¿Qué eficiencia existe en la atención a los usuarios en una Municipalidad de Morropón?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar las características que presenta la tangibilidad en una Municipalidad de Morropón</p> <p>Reconocer la fiabilidad que proyecta una Municipalidad de Morropón</p> <p>Determinar el nivel de respuesta en una Municipalidad de Morropón</p> <p>Reconocer la seguridad que brinda a los usuarios una Municipalidad de Morropón</p> <p>Identificar las características que presenta la empatía en una Municipalidad de Morropón</p> <p>Reconocer la eficacia en la atención a los usuarios en una Municipalidad de Morropón</p> <p>Identificar la eficiencia en la atención a los usuarios en una Municipalidad de Morropón</p>	

Anexo 3 A: INSTRUMENTO A -CUESTIONARIO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado colaborador(a) reciba un cordial saludo, el siguiente cuestionario ha sido elaborado como parte de la tesis titulada "Lineamientos de Calidad para guiar la Atención a los Usuarios de una Municipalidad de Morropón, 2019", por lo que se le agradece complete el mismo. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una (x) su respuesta. Se le agradece su colaboración.

<p>1. Las acciones para lograr los objetivos de la municipalidad están bien definidas.</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p> <p>2. Su participación laboral está orientada al cumplimiento de la meta.</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p> <p>3. Se están cumpliendo las metas establecidas en el plan de trabajo.</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p> <p>4. Su jefe tiene una clara visión de la dirección funcional y las capacidades para supervisar el grupo de trabajo.</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p> <p>5. La comunicación es clara, fluida y precisa entre todos los miembros de la oficina.</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>6. El desempeño laboral en la municipalidad permite potenciar sus capacidades profesionales.</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p> <p>7. Se realizan capacitaciones de manera frecuente para mejorar el desempeño de las funciones que realiza.</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p> <p>8. La vestimenta es adecuada para su identificación como parte de la institución.</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p> <p>9. La municipalidad se califica como un lugar limpio, amplio y ordenado.</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p> <p>10. Los materiales, herramientas y equipos (computador, teléfono, etc.), están disponibles para realizar adecuadamente las funciones,</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>
--	---

11. El sistema informático funciona correctamente de tal manera que permita cumplir con sus funciones.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

12. Se cumple con los plazos establecidos para los trámites realizados?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

13. Existen quejas y reclamos por parte de los usuarios del servicio prestado.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

14. Qué tipo de quejas y reclamos son las más frecuentes.

- a) Demora en el proceso
- b) Excesiva documentación
- c) Duplicidad de trámites
- d) Mala atención
- e) Otras

15. Las fallas y errores en los trámites generan mayores costos.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Anexo 2 B: INSTRUMENTO B -CUESTIONARIO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado usuario (a) reciba un cordial saludo, el siguiente cuestionario ha sido elaborado como parte de la tesis titulada "Lineamientos de Calidad para guiar la Atención a los Usuarios de una Municipalidad de Morropón, 2019", por lo que se le agradece complete el mismo. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una (x) su respuesta. Se le agradece su colaboración.

1.- El espacio de la municipalidad se califica como un lugar, cómodo, amplio y funcional.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

2.- Las oficinas cuentan con equipos modernos para la realización de los procesos.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

3.- El personal de la municipalidad cuenta con una presentación adecuada.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

4.- El personal de la municipalidad posee el conocimiento necesario para ofrecer la información que requiere.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

5.- La municipalidad debería brindar los requisitos del TUPA para solicitar los trámites.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

6.- Ante un problema en la prestación del servicio, el personal mostro interés por solucionarlo.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

7.- El trámite realizado fue engorroso:

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

10.- Los plazos establecidos por la municipalidad se cumplen.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

11.- Se le ofreció una atención personalizada al momento de su visita.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

12.- El personal le brindó la ayuda necesaria para resolver su consulta, duda o reclamo.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

13.- La atención fue inmediata al momento de ingresar a la municipalidad

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

14.- La capacidad profesional y/o técnica de los colaboradores de la municipalidad es buena:

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

15.- El personal de la municipalidad le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

16.- El personal le transmitió confianza al momento de realizar su consulta.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

17.- La municipalidad se preocupa por cuidar sus intereses personales.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

18.- La municipalidad se preocupa por mejorar la calidad del servicio para lograr la satisfacción de los usuarios.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Anexo 05: Validaciones de instrumentos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor en Ciencias administrativas N° ANR: 202528, de profesión Licenciado desempeñándome actualmente como: Docente a tiempo completo en la U.C.V. Piura

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

Cuestionario

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

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 30 días del mes de setiembre del Dos mil Diecinueve.



Dr. Freddy W. Castillo Palacios
R. U. UNIC DE CULEU. N° 883

Dr. : Freddy William Castillo
Palacios
DNI : 02842237
Especialidad : Administración / Investigación
E-mail : fwcastillop@ucvvirtual.edu.pe

**“Lineamientos de Calidad para guiar la Atención a los Usuarios de una Municipalidad de Morropón,
2019”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			94		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			94		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			94		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			94		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			94		

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Nelida Rodríguez de Peña con DNI N° 02872139 Doctora en Administración N° ANR, de profesión Administración desempeñándome actualmente como: Docente a tiempo completo en la U.C.V. Piura

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

Cuestionario

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

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 30 días del mes de setiembre del Dos mil Diecinueve.



Lic. Adm. Nelida I. Rodríguez de Peña
REG. UNIC. DE COI. N° 5460

Dra. : Nelida Rodríguez de Peña
DNI : 02872139
Especialidad : Administración
E-mail : nelly-rodri@hotmail.com

“Lineamientos de Calidad para guiar la Atención a los Usuarios de una Municipalidad de Morropón, 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		90			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			94		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		90			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			94		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		90			

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Martín Lazo Sánchez con DNI N° 02778943 Magister en Ciencias administrativas N° ANR, de profesión Administrador desempeñándome actualmente como: Docente a tiempo completo en la U.C.V. Piura

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

Cuestionario

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

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad					X
3. Actualidad				X	
4. Organización					X
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia				X	
8. Coherencia					X
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 30 días del mes de setiembre del Dos mil Diecinueve.


Mg. Adm. José Martín Lazo Sánchez
REG. UNIC. DE COLEG. N° 23792

Mgtr. : José Martín Lazo Sánchez
DNI : 02778943
Especialidad : Administración
E-mail : milazo@hotmail.com

**“Lineamientos de Calidad para guiar la Atención a los Usuarios de una Municipalidad de Morropón,
2019”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			94		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	90				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			94		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	90				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			94		

Anexo 06: Fórmula para el cálculo de la muestra

La fórmula para la población infinita aplicada fue:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2}$$

Por consiguiente:

"n": "Número de elementos de la muestra".

Z_{α}^2 : Puntuación correspondiente al nivel de significación 1.96.

P: Porcentaje de la población con las características deseadas.

q: Porcentaje de la población que no tiene las características deseadas (1-p).

e: Error considerado (7%)

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 196}{0.07^2} = 196$$