

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE INGENIERIA
Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas e
Informática



**“PROPUESTA DE UN MODELO DE CALIDAD DE
SERVICIO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA
ATENCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
MORO”**

PRESENTADO POR:

Bach. JACKELYN SAAVEDRA PÉREZ

ASESOR:

DR. JUAN PABLO SÁNCHEZ CHÁVEZ

**Tesis para Optar el Título Profesional de Ingeniero de
Sistemas e Informática**

NUEVO CHIMBOTE –PERU

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA

FACULTAD DE INGENIERIA

**Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas e
Informática**

**"PROPUESTA DE UN MODELO DE CALIDAD DE
SERVICIO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA
ATENCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
MORO"**

**Tesis para Optar el Título Profesional de Ingeniero de
Sistemas e Informática**

Revisado y Aprobado por el Asesor:



DR. JUAN PABLO SÁNCHEZ CHÁVEZ

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE INGENIERIA
Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas e
Informática

**"PROPUESTA DE UN MODELO DE CALIDAD DE
SERVICIO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA
ATENCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
MORO"**

**Tesis para Optar el Título Profesional de Ingeniero de
Sistemas e Informática**

Revisado y Aprobado por el Jurado Evaluador:



DR. SIXTO DÍAZ TELLO

PRESIDENTE



DR. JUAN PABLO SÁNCHEZ CHÁVEZ

SECRETARIO



DR. GUILLERMO GIL ALBARRÁN

INTEGRANTE



MS. CARLOS GIL NARVÁEZ

ACCESITARIO

ACTA DE EVALUACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el Campus Universitario de la Universidad Nacional del Santa, siendo las 6:00 p.m. del día miércoles 09 de enero de 2019, en el Aula S3 del Pabellón nuevo de la EPISI, en atención a la Resolución Decanal N° 010-2019-UNS-FI de Declaración de Expedito de fecha 07.01.19; se llevó a cabo la instalación del jurado Evaluador, designado mediante Resolución N° 675 - 2018 -UNS-CFI de fecha 14.12.2018, integrado por el **Dr. Sixto Díaz Tello (Presidente)**, **Dr. Juan Pablo Sánchez Chávez (Secretario)**, **Dr. Guillermo Gil Albarrán (Integrante)**, para dar inicio a la sustentación del Informe Final de Tesis, cuyo título es: **PROPUESTA DE UN MODELO DE CALIDAD DE SERVICIO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORO**, perteneciente a la bachiller: **SAAVEDRA PEREZ JACKELYN** con código de matrícula **200814026**, tiene como **ASESOR** al **Dr. Juan Pablo Sánchez Chávez**, según **T/R.D. N° 250-2018 -UNS-FI** de fecha 05.06.2018

Terminada la sustentación, la tesista respondió a las preguntas formuladas por los miembros del Jurado Evaluador y el público presente.

El Jurado después de deliberar sobre aspectos relacionados con el trabajo, contenido y sustentación del mismo y con las sugerencias pertinentes y en concordancia con el artículo 73º y 103º del Reglamento General de Grados y Títulos, vigente de la Universidad Nacional del Santa; considera la siguiente nota final de Evaluación:

BACHILLER	CALIFICACIÓN	CONDICIÓN
SAAVEDRA PEREZ JACKELYN	14	REGULAR

Siendo la 6: 30 p.m. se dio por terminado el Acto de Sustentación y en señal de conformidad, firma el Jurado la presente Acta.

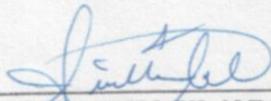
Nuevo Chimbote, 09 de enero de 2019



DR. SIXTO DIAZ TELLO
PRESIDENTE



DR. JUAN PABLO SÁNCHEZ CHÁVEZ
SECRETARIO



DR. GUILLERMO GIL ALBARRÁN
INTEGRANTE

DEDICATORIA

A mis queridos y amados Padres, por su gran amor, su comprensión y su apoyo constante lo que me ha permitido seguir siempre adelante y lograr el propósito de mi superación personal y profesional.

Jackelyn Saavedra Pérez

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, mi especial y sincero agradecimiento a todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Moro que de una u otra forma han estado comprometidas desde el inicio con este trabajo de investigación, sin ello no habría sido posible desarrollar y culminar con éxito esta tesis.

En segundo lugar, a mi Asesor Dr. Juan Pablo Sánchez Chávez, por su orientación y constantes e importantes sugerencias para mejorar y seguir adelante con este estudio.

Y, en tercer lugar, a mis padres, hermanas y una persona muy especial, que de alguna manera me incentivaron y motivaron para seguir adelante con el desarrollo de este trabajo de investigación.

Atentamente;

Jackelyn Saavedra Pérez

ÍNDICE

	Pág.
Hoja de Aprobación del Asesor	iii
Hoja de Aprobación del Jurado Evaluador	iv
Acta de Evaluación para Sustentación de Tesis	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice	viii
Lista de Figuras	x
Lista de Gráficos	x
Lista de Tablas	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Presentación	xiv
Introducción	1
CAPÍTULO I: LA INSTITUCIÓN	3
1.1. Ubicación Geográfica de la Municipalidad Distrital de Moro	3
1.2. Generalidades	3
1.3. Direccionamiento Estratégico de la Institución	10
1.3.1. Visión	10
1.3.2. Misión	10
1.3.3. Valores Institucionales	10
1.4. Objetivos de la Institución	11
1.5. Áreas de Aplicación del Modelo de Calidad de Servicio	12
CAPÍTULO II : PLANEAMIENTO DE ESTUDIO	14
2.1. Problema	14
2.1 Realidad Problemática	14
2.2. Análisis del Problema	17
2.3. Antecedentes del Problema	20

2.4.	Formulación del Problema	24
2.5.	Justificación de la Investigación	24
2.6.	Importancia de la Investigación	25
2.7.	Hipótesis	26
2.8	Objetivos	27
	2.8.1. Objetivo General	27
	2.8.2. Objetivos Específicos	27
CAPÍTULO III : MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL		28
3.1.	Propuesta de valor	28
3.2.	Modelo	28
3.3.	Calidad	28
3.4.	Calidad de servicio	30
3.5.	Escalas de medición de la calidad de servicio	32
CAPÍTULO IV : METODOLOGÍA DE DESARROLLO DEL MODELO PROPUESTO DE CALIDAD DE SERVICIO		43
4.1.	Introducción	43
4.2	Evaluación Actual del Modelo de Calidad de Servicio	44
4.3	Herramientas Metodológicas Utilizadas para Construcción del Modelo	46
4.4	Modelo de Calidad de Servicio	49
4.5.	Etapas para el Desarrollo del Modelo de Calidad de Servicio	50
4.6.	Estructura y Desarrollo del Modelo de Calidad de Servicio	52
CAPÍTULO V : MATERIALES Y MÉTODOS		58
5.1.	Diseño de Contrastación de la Hipótesis	58
5.2.	Población	58
5.3.	Muestra	59
5.4.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	60
5.5.	Metodología de Pasos para el Desarrollo del Trabajo	60
CAPÍTULO VI : RESULTADOS Y DISCUSIÓN		62
6.1.	Servicios Ligados a la Atención que brinda la Municipalidad	62
6.2	Detalle de la Situación Actual de los Servicios Ligados a	63

	Atención Municipal	
6.3.	Evaluación de la Situación Inicial de la Calidad de la Atención	64
6.4.	Etapa por etapa del Desarrollo del Modelo de Calidad de Servicio	72
6.5.	Esquema del Modelo de Calidad de Servicio	72
6.6.	Implementación del Modelo de Calidad de Servicio	73
6.7.	Evaluación de la Medición de la Situación final (Postest) de la Calidad de la Atención	79
6.8	Contrastación de la Hipótesis	87
 CAPÍTULO VII : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		 89
7.1.	Conclusiones	89
7.2	Recomendaciones	91
 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		 92
 ANEXOS		 96
	Anexo: A Encuesta del Pretest	97
	Anexo: B Encuesta del Postest	99
	Anexo: C Capacitación	101
 LISTA DE FIGURAS		
Figura. 001	Ubicación geográfica de la Municipalidad Distrital de Moro	3
Figura. 002	Organigrama Estructural de la Municipalidad Distrital de Moro	9
Figura. 003	Percepción de la calidad de atención	53
Figura. 004	Expectativas de la calidad de la atención	53
Figura. 005	Dimensiones de las expectativas de la calidad de la atención	54
Figura. 006	Calidad del servicio del modelo propuesto	55
Figura. 007	Calidad de la atención	55
Figura. 008	Esquema del Modelo de Calidad de Servicio	73
 LISTA DE GRÁFICOS		
Gráfico. 001	Modelo ServQual - Zeithoml y Parasuraman (2004, p. 16).	33
Gráfico. 002	Modelo Nórdico	36
 Medición del Pretest		

Gráfico. 003	El empleado resuelve mis necesidades	65
Gráfico. 004	Interés por conocer mis necesidades	66
Gráfico. 005	Tiempo suficiente para atenderme	67
Gráfico. 006	La Amabilidad de atención fue adecuada	68
Gráfico. 007	El empleado me genera confianza	68
Gráfico. 008	El servicio solicitado es ágil	69
Gráfico. 009	La Cantidad de documentos es adecuado	70
Gráfico. 010	El servicio brindado es el que Yo esperaba	71
Gráfico. 011	La experiencia de venir a esta municipalidad es grata	71

Medición del Postest

Gráfico. 012	El empleado resuelve mis necesidades	80
Gráfico. 013	Interés por conocer mis necesidades	81
Gráfico. 014	Tiempo suficiente para atenderme	82
Gráfico. 015	La Amabilidad de atención fue adecuada	83
Gráfico. 016	El empleado me genera confianza	83
Gráfico. 017	El servicio solicitado es ágil	84
Gráfico. 018	La Cantidad de documentos es adecuado	85
Gráfico. 019	El servicio brindado es el que Yo esperaba	86
Gráfico. 020	La experiencia de venir a esta municipalidad es grata	87

LISTA DE TABLAS

Tabla. 001	Plan de Capacitación	101
------------	----------------------	-----

RESUMEN

El presente informe de tesis, tiene como objetivo, la propuesta de un modelo de Calidad de Servicio para la Municipalidad Distrital de Moro, el que utilizando un conjunto reglas en función a sus indicadores nos ha permitido lograr una mejora de la calidad de la atención, cuyo resultado se ha obtenido mediante la aplicación de dicho modelo a través de un cuestionario dirigido a las unidades de análisis de la muestra para evidenciar mayor satisfacción de los usuarios o clientes y lograr un mejor clima laboral de los empleados que atienden en ventanilla, asimismo, tanto en los clientes internos como externos de esta institución, lográndose de esta manera dar solución a las deficiencias encontradas en el diagnóstico de la realidad problemática, para ello, se ha identificado los indicadores correspondientes a la variable dependiente y a través de su medición y evaluación lo que ha permitido demostrar la hipótesis del presente estudio.

ABSTRACT

This thesis report aims to propose a service quality model for the District Municipality of Moro, which using a set of rules according to their indicators has allowed us to achieve an improvement in the quality of care, whose result has been obtained through the application of said model through a questionnaire addressed to the units of analysis of the sample to demonstrate greater satisfaction of users or customers and achieve a better working environment for employees who serve at the window, likewise, both in the internal and external clients of this institution, achieving in this way to solve the deficiencies found in the diagnosis of the problematic reality, for this, the indicators corresponding to the dependent variable have been identified and through its measurement and evaluation that has allowed to demonstrate the hypothesis of the present study.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Evaluador:

En cumplimiento al Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional del Santa, pongo a vuestra atención el informe final de mi tesis intitulada: **"PROPUESTA DE UN MODELO DE CALIDAD DE SERVICIO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORO"**, requisito para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática.

Este trabajo de investigación realizado, ha sido producto del esfuerzo, la dedicación y aplicación de los conocimientos logrados a través de nuestra formación profesional, lo cual refleja el carácter empeñado de la capacidad e iniciativa que, por la investigación vienen logrando cada uno de sus egresados, y que han sido inculcados por nuestros docentes de esta casa superior de estudios.

Por lo expuesto anteriormente, a ustedes señores miembros del jurado evaluador, y teniendo en cuenta las limitaciones propias del presente estudio, se presenta este informe, dejando a vuestro criterio y consideración, su revisión con el deseo y propósito de que cumpla con los requisitos mínimos para su correspondiente aprobación, y quedar expedito para la sustentación.

Atentamente,

La Autora

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las instituciones municipales como toda organización están inmersas en un entorno complejo, por la creciente velocidad de cambio, por lo que, en ese contexto estas instituciones deben ser más competitivas para dar respuestas a los cambios tanto del entorno como de sus propios usuarios; considerando tal situación, en instituciones que corresponden al sector público y de manera especial a las municipalidades, estas deben dar respuestas asertivas, eficientes y eficaces a las necesidades y expectativas de su comunidad con la cual interactúa para cumplir con su misión social para así brindar un mejor servicio de calidad en cumplimiento de su misión.

La búsqueda de la competitividad institucional, se basa en una asertiva gestión de su capital humano como factor clave de éxito, como una manera de potenciar sus habilidades y destrezas para ejecutar sus actividades con fiabilidad, capacidad de respuesta, con seguridad, con empatía, con profesionalismo y con una comunicación acertada componentes que nos permiten establecer y gestionar un modelo que permita tal fin.

Este estudio comprende los siguientes capítulos que se describe muy brevemente cada uno de ellos a continuación:

CAPÍTULO I: LA INSTITUCIÓN. Este capítulo se hace referencia a la ubicación geográfica de la Municipalidad Distrital de Moro, las generalidades, actividad de la institución, misión, visión, valores, áreas de aplicación del modelo de calidad de servicio.

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO. En este capítulo plantea la realidad problemática, se formula el problema, la justificación y la importancia de la investigación, hipótesis y objetivos.

CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL. Este capítulo presenta las teorías y los conceptos relacionados con el tema de investigación que sustentan las variables de estudio. Propuesta de valor, Modelo, Calidad, Calidad de Servicio, etc.

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE DESARROLLO DEL MODELO DE CALIDAD DE SERVICIO. Este capítulo plantea una introducción, evaluación actual del modelo de calidad de servicio, herramientas metodológicas utilizadas para la construcción del modelo, las etapas para el desarrollo del modelo, estructura y desarrollo del modelo de calidad de servicio.

CAPÍTULO V: MATERIALES Y MÉTODOS. En este capítulo plantea el diseño de contrastación de la hipótesis, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y la metodología de pasos para el desarrollo del trabajo.

CAPÍTULO VI: RESULTADOS Y DISCUSIÓN. Este capítulo presenta, servicios ligados a la atención que brinda la Municipalidad Distrital de Moro, detalle de la situación de los servicios ligados a la atención municipal, evaluación de la situación inicial de la calidad de atención, etapas de desarrollo del modelo de calidad de servicio, modelo de calidad de servicio, implementación del modelo de calidad de servicio, la evaluación de la situación final de la calidad de servicio.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. En este capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.

CAPITULO I

LA INSTITUCIÓN

1.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL DISTRITO DE MORO

1.1.1 Departamento : Ancash

1.1.2 Provincia : Del Santa

1.1.3 Distrito : Moro



Figura N° 001: Ubicación Geográfica del Distrito de Moro
Fuente: Página Web de la Municipalidad de Moro

1.2 GENERALIDADES

1.2.1 Razón Social de la Institución

Municipalidad Distrital de Moro. Tiene personería jurídica y derecho público

1.2.2 RUC DE LA INSTITUCIÓN

20186443391

1.2.3 Tipo Empresa o Tipo de Institución

Gobierno Local. Es autónoma en el ejercicio de su competencia y funciones.

Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972). [01]. Artículo I: **Gobiernos Locales.** Los gobiernos locales son entidades, básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización.

Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines. Tiene autonomía en lo Político, en lo Económico y en lo Administrativo.

Artículo II. **Autonomía.** Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico.

1.2.4 Actividad de la Institución

La Municipalidad Distrital de Moro, con jurisdicción en el distrito y con sede en el centro poblado capital del distrito, según sus fines y principios su principal actividad esta en relación directa a las actividades administrativas públicas en General; para lo cual, el consejo municipal en su calidad de máximo organismo, debe orientar y conducir la gestión tanto administrativa como financiera en su conjunto, asimismo, conduce la prestación de los servicios públicos locales, y la realización de las correspondientes inversiones municipales en beneficio de la sociedad Morina.

1.2.5 Dirección Legal de la Institución

Jr. Daniel Alcides N° 144, Plaza de Armas – Moro, Provincia del Santa.

1.2.6 Finalidad de la Institución

La finalidad central de la Municipalidad Distrital de Moro, se ha disgregado en los siguientes fines:

- En primer lugar, elevar el nivel y mejorar la calidad de vida de la población de su jurisdicción a la que corresponde.
- En segundo lugar, representar al vecindario de su jurisdicción.
- En tercer lugar, promover la adecuada prestación de los servicios públicos locales correspondiente.
- En cuarto lugar, fomentar el bienestar de los vecinos, el desarrollo integral, sostenible y armónico de su localidad o de su jurisdicción.

1.2.7 Estructura Orgánica de la Institución

1.2.7.1 Órgano de Gobierno

- Consejo Municipal
- Alcaldía

Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972). [01]. Artículo 5. CONSEJO MUNICIPAL. **El concejo municipal**, provincial y distrital, está conformado por el alcalde y el número de regidores que establezca el Jurado Nacional de Elecciones, conforme a la Ley de Elecciones Municipales. Los concejos municipales de los centros poblados están integrados por un alcalde y 5 (cinco) regidores. El concejo municipal ejerce funciones normativas y fiscalizadoras. A nombre de la Municipalidad.

Artículo 6. LA ALCALDÍA. **La alcaldía** es el órgano ejecutivo del gobierno local. El alcalde es el representante legal de la municipalidad y su máxima autoridad administrativa.

1.2.7.2 Órgano de Control

El Órgano de control lo conforma:

- La Oficina de Control Institucional

1.2.7.3 Órgano de Dirección

Lo conforma.

- Gerencia Municipal

1.2.7.4 Órgano de Coordinación y Participación

El Órgano de coordinación y participación esta conformado por:

- Consejo de Coordinación Local
- Comisiones de Regidores
- Comité de Seguridad en el Trabajo
- Mesa de Concentración de Igualdad de Oportunidades
- Comité Distrital de Defensa Civil
- Comité Distrital de Seguridad Ciudadana
- Comité Municipal por lo Derechos del Niño y del Adolescente
- Comité de Gestión Local
- Comité de Gestión Ambiental
- Comité de Administración del Programa de vaso de leche

1.2.7.5 Órganos de Asesoramiento

Están conformados por:

- Oficina de Asesoría Jurídica
- Oficina de Programación e Inversiones
- Oficina de Planificación y Presupuesto

1.2.7.6 Órgano de Control Institucional

Este órgano está conformado por:

- Oficina de Control Interno

1.2.7.7 Órgano de Defensa Judicial

Este órgano está conformado por:

- Procuraduría Pública Municipal.

1.2.7.8 Órganos de Apoyo

Están conformados por:

1. Sub Gerencia de Administración

- Unidad de Recursos Humanos
- Unidad de Logística
- Unidad de Contabilidad
- Unidad de tesorería
- Unidad de Informática y Estadística
- Unidad de Patrimonio
- Unidad de Servicios Generales y Equipo Mecánico

2. Oficina de Secretaria General

- Unidad de trámite documentario y archivo general
- Oficina de imagen institucional

3. Unidad de Administración Tributaria

4. Unidad de Ejecución Coactiva

1.2.7.9 Órganos de Línea

Sub Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural

- Unidad de Estudios Técnicos y Proyectos
- Unidad Formuladora
- Dpto. de Obras Públicas
- Dpto. de Obras Privadas
- Dpto. de Defensa Civil

Sub Gerencia de Desarrollo Social

- 1.** Dpto. de Participación Vecinal
- 2.** Dpto. de Programas Sociales
 - Unidad Local de Focalización
 - Unidad de Registro Civil
- 3.** Dpto. de Seguridad Ciudadana
- 4.** Dpto. de Oficina de Cultura, Deporte y Recreación
- 5.** Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad (OMAPED)
- 6.** Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA).

Sub Gerencia de Desarrollo Económico:

- Dpto. de Licencias de Funcionamiento y Comercialización
- Dpto. de Gestión Ambiental y Salud Pública
- Dpto. de Desarrollo Agropecuario, MYPES y Turismo
- Dpto. de Transporte, Tránsito y Seguridad Vial

1.2.7.10 Órganos Desconcentrados de la Institución

- Agencias Municipales
- Unidad de Gestión de Agua

1.2.8 ORGANIGRAMA

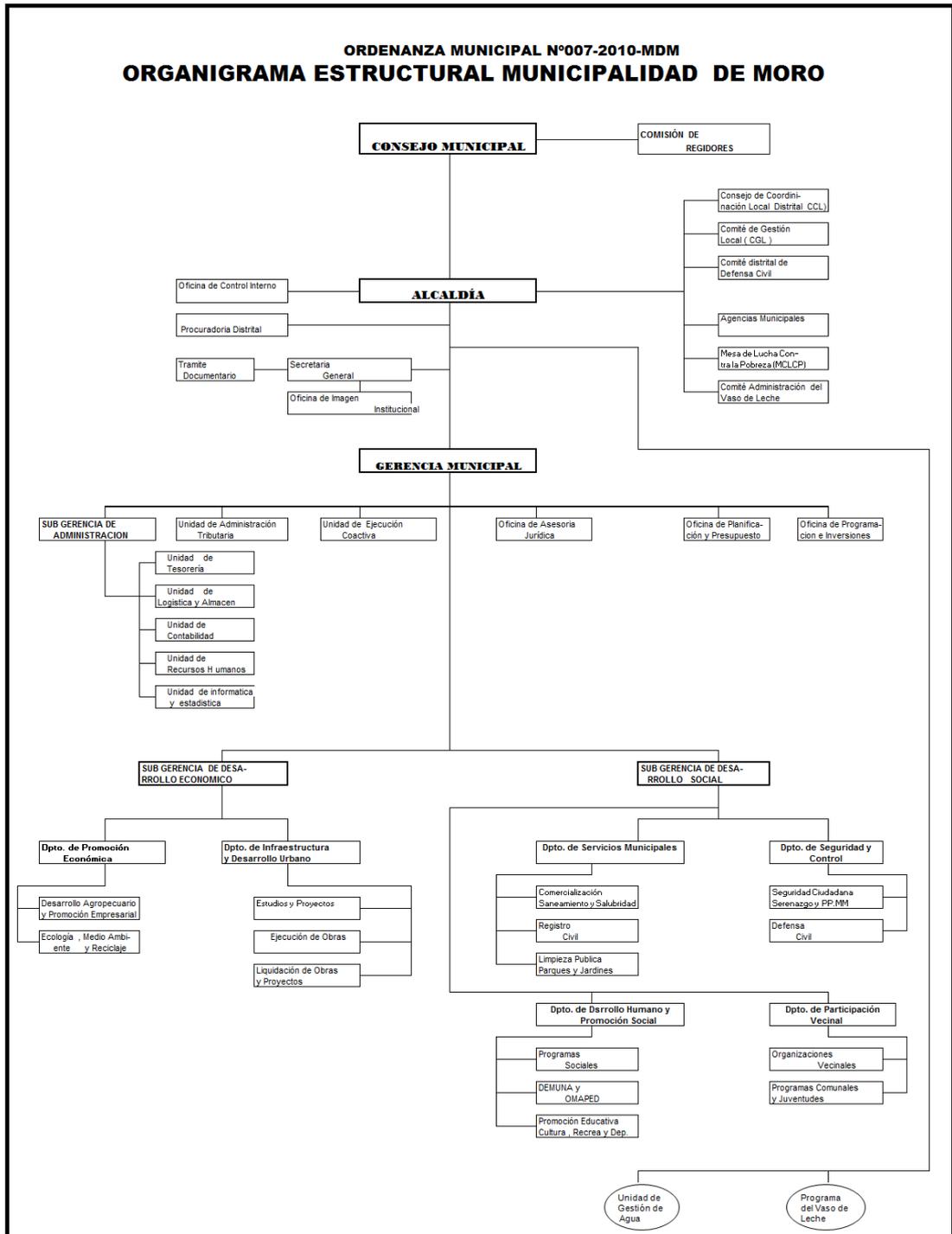


Figura N° 002: Organigrama de la Municipalidad Distrito de Moro

Fuente: Manual de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Moro

1.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DE LA INSTITUCIÓN

1.3.1 Visión

En el año 2019, Moro será un distrito modelo de la cuenca del río Nepeña, sus habitantes cuentan con una calidad de vida que aprecian, expresada en altos niveles de seguridad ciudadana, adecuados servicios básicos y de salud, trabajo y remuneraciones dignas y un alto nivel educativo. Además, tiene un adecuado sistema vial interno y de interconexión con otros distritos, lo que permite complementar el desarrollo económico local basado en la agricultura tecnificada, competitiva, producción orgánica y promoción de la exportación. La práctica de valores es un aspecto distintivo de los ciudadanos morinos.

1.3.2 Misión

La Municipalidad Distrital de Moro es un órgano de gobierno local con autonomía económica, política y administrativa; que promueve la adecuada prestación de los servicios públicos locales mediante el uso racional de los recursos con que dispone; involucrando a autoridades locales, regionales, empresarios, autoridades y sociedad civil organizada en la realización de actividades y planes concertados orientados al desarrollo integral, sostenible y armónico del Distrito.

1.3.3 Valores Institucionales

a. Responsabilidad: El poder edil y los empleados municipales tienen el mando necesario para llevar a cabo su labor según sus funciones en beneficio de la comunidad, así como, la autoridad necesaria para realizar su trabajo y cumplir con su correspondiente labor en beneficio de la misma, realizando una gestión democrática alineada a valores del bien común en un trabajo participativo y solidario, adjudicándose su responsabilidad según corresponda de acuerdo a su competencia dentro de esta institución.

- b. Excelencia en el trabajo:** El poder edil y los empleados municipales, suscitan y despliegan todo su accionar en la prestación de sus servicios con tendencia de ir logrando la calidad de estos en beneficio de la comunidad morina.
- c. Honestidad:** El poder edil y los empleados municipales, efectúan su accionar con decencia y decoro centrado en la justicia y libertad legitimando de esta manera su relación de confianza con su comunidad.
- d. Bien común:** El poder edil y los empleados municipales aspiran, en su más alta ventaja un accionar con tendencia a alcanzar el logro del bien común en su comunidad.
- e. Democracia participativa:** El poder edil y los empleados municipales, llevan a cabo su gestión con participación de la comunidad en las políticas de su gobierno, haciéndolos participar cada vez en un mayor número en todos los estados del gobierno, como un enunciado principal de democracia en esta institución.
- f. Cooperación:** El poder edil y los empleados municipales, sostienen su función y accionar en una excelente singularidad de cooperación permitiéndoles de esta manera alcanzar sus objetivos y fines tanto individuales como institucionales.
- g. Transparencia:** El poder edil y los empleados municipales, llevan a cabo su función haciendo uso de las mejores destrezas, experiencias, instrumentos y herramientas de administración; con la finalidad de hacer un uso eficiente de los diferentes recursos municipales que les permita de manera transparente dar cuenta a la comunidad morina sobre el resultado de su gestión.

1.4 OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN

1.4.1 Objetivo General

Emprender, originar y aumentar el progreso de la Municipalidad Distrital de Moro, a través de una evolución progresiva hacia el logro de mejores niveles de vida social, cultural, económica y política para esta institución.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Iniciar el progreso económico y social, técnico y administrativo que beneficie al Distrito de Moro, y que esté en función a una planificación adecuada a las necesidades contempladas en el Presupuesto Participativo.

- Incitar el establecimiento a la colaboración de la población en la gestión municipal y promover el trabajo social dando opción a la actuación de espontánea decisión.

- Proveer a la comunidad bienestar general, ofreciendo servicios de calidad que satisfagan sus necesidades y expectativas de educación, empleo, alimentación, salud, vivienda, deporte, recreación, transporte y comunicaciones.

1.5 AREAS DE APLICACIÓN DEL MODELO DE CALIDAD DE SERVICIO

La Municipalidad Distrital de Moro posee un método actual de trabajo en el servicio de la atención al usuario que no es eficiente; es decir los ciudadanos necesitan calidad de atención en las áreas de:

1. Rentas y agua
2. Licencias
3. Registro Civil
4. Cajero y
5. Recepcionista de mesa de partes.

Funciones y servicios de las jefaturas de las áreas involucradas en el estudio:

- **Jefe de Rentas y Agua:** Encargado de brindar información, gestionar y; atender las consultas de los usuarios o clientes sobre sus impuestos prediales y arbitrios municipales, y sobre sus deudas de servicio de agua a través de un módulo de Rentas y Agua de su Sistema Integral de Administración Tributaria.

- **Jefe de Licencias:** Encargado de brindar información, gestionar y atender las consultas de los usuarios que tengan un negocio en el distrito de Moro sobre las licencias de funcionamiento y otros temas relacionados a través de un módulo de Licencia de su Sistema Integral de Administración Tributaria.
- **Jefe de Registro Civil:** Encargado de brindar información, gestionar y atender las consultas de los usuarios sobre actas de nacimiento, matrimonio y defunción y otros temas relacionados a los registros civiles a través de su Sistema Integral de Registros Civiles.
- **Cajero:** Encargado de gestionar los pagos realizado por los usuarios y atender sus consultas sobre el pago de derecho de trámites relacionados al TUPA a través de un módulo de Caja de su Sistema Integral de Administración Tributaria.
- **Recepcionista de Mesa de Partes:** Encargado de registrar los documentos y/o solicitudes externas hechas por los usuarios a través de un sistema de trámite documentario, para poder emitirlos o enviarlos al área destinataria, para posteriormente informar al ciudadano sobre el estado de su documento.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

2.1. PROBLEMA

2.1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la era actual, la Globalización a traído consigo la era del conocimiento y los avances de los medios Tecnológicos, los cambios socioculturales, y los nuevos patrones de comportamiento en la Sociedad Civil requieren de una institución municipal moderna, eficiente, productiva y sobre todo competitiva, es decir, conservarse en la predilección de sus usuarios, para esto debe lograr un servicio de calidad que tienda a la satisfacción de sus clientes; según lo indicado, sus autoridades, funcionarios municipales y los trabajadores en general deben verse revestidos con las competencias necesarias para su adaptación al cambio, con una visión de futuro, habilidad y creatividad para fomentar en su municipalidad una cultura de mejoramiento continuo, como un principio para desarrollar y brindar servicios de calidad.

Actualmente, las Administraciones Públicas se encuentran enfrentadas a un gran reto, es decir, el reto de su mejora continua para servir con más calidad a los destinatarios de sus servicios. La mejora de la calidad de las organizaciones públicas influye también en la sociedad a la que sirve, porque modernizar la Administración pública contribuye a la mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos a los que sirve y progreso social y económico de su comunidad en su conjunto.

Considerando los aspectos anteriores, la Administración Pública demanda otro tipo de información no solo la estrictamente financiera, puesto que sus objetivos no se dirigen a la obtención de un resultado económico, sino sobre todo a resultados sociales, culturales y de bienestar integral a través de la prestación de servicios de calidad, para lo que disponen, en numerosas ocasiones, de recursos limitados.

Actualmente, el método de trabajo de la Municipalidad Distrital de Moro no es eficiente; si consideramos lo siguiente, cuando los ciudadanos necesitan algún tipo de servicio en las diferentes áreas tales como: Rentas, Licencias, Registro Civil, entre otros; para esto, en el mejor de los casos se le atenderá rápidamente, pero en la mayoría de los casos se perderá un tiempo considerable para brindar el servicio solicitado, esto es porque no hay una adecuada sistematización y gestión del proceso de atención del servicio o de las competencias en cada una de estas áreas, situaciones que genera malestar e insatisfacción en los usuarios Morinos y en algunas ocasiones se genera un miedo o temor a preguntar o requerir diversa información, por parte de los ciudadanos para realizar consultas en el momento oportuno.

En este contexto, la utilización de un modelo que permita la sistematización del proceso de atención de todos los involucrados en las áreas estratégicas de esta institución, teniendo en cuenta, su representación, seguimiento evaluación y control de los servicios de la Municipalidad Distrital de Moro, es esencial para mejorar la toma de decisiones y para el logro de sus objetivos; por lo que, según el diagnóstico las competencias de los trabajadores en sus áreas de servicio específicas, traducidas como conocimiento, para brindar un servicio de calidad deben ser adecuadamente administradas y centralizadas en un modelo que nos permita evaluar y gestionar de manera eficiente la calidad del servicio que tienda a ser mas competitiva esta institución.

Otro punto débil en los gobiernos municipales, es el personal profesional, ya que es muy reducido y en ocasiones no se cuenta con asesoramiento especializado, la información llega tarde, la gestión es difícil, muchas funciones no pueden cumplirse y, sobre todo, muchos servicios no pueden darse a la población de manera eficiente y oportuna, para lograr esto, es necesario contar con un modelo que nos permita valorar según la percepción como se da la calidad de servicio en esta institución y a través de ello contrastar el nivel de satisfacción de la calidad de atención en la que se encuentra esta institución.

Según el diagnóstico realizado en las distintas áreas de atención a los ciudadanos, considerando la actual creciente velocidad de cambio, impulsado por la competencia globalizada en este tipo de instituciones y la acelerada obsolescencia de las tecnologías y sus herramientas empresariales, las deducciones muestran que la institución no cuenta con un programa de capacitación de personal que permita corregir hacia una mejora de la calidad de servicio, careciéndose de información completa de los servicios que ofrece, asimismo, se demuestra retrasos en la gestión administrativa, al evidenciarse una atención lenta cuando se da atención a un usuario, como tampoco se cuenta con un protocolo para el servicio de atención, todo lo anteriormente dicho conlleva a una insatisfacción en la calidad de la atención a los usuarios. Considerando esta situación problema es necesario, implementar un modelo de calidad de servicio que tienda a incrementar la satisfacción y expectativas de nuestro usuario, y de esta manera superar la siguiente problemática:

- Deficiencias para mantener un liderazgo de atención en el sector municipal del distrito de Moro.
- Poco involucramiento del consejo municipal en la aceptación de un nuevo procedimiento de trabajo con acción estratégica que pruebe que la calidad de atención es un activo empresarial que

tiende al logro y generación de ventajas competitivas en el sector municipal.

- No se tiene políticas adecuadas para lograr el propósito, como institución, que le permita, dar un buen servicio y/o una buena obra que tienda a identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes internos y externos y de la comunidad Morina.
- La Municipalidad no cuenta con un modelo de calidad de servicio, con la finalidad de medir su contribución en los resultados que sean objetivos para los usuarios Morinos.

2.2. ANÁLISIS DEL PROBLEMA

Según el diagnóstico de la situación problemática, incidiendo especialmente en una insuficiente gestión administrativa como el agente dominante en la generación de una mejora en la calidad de atención para la Municipalidad Distrital de Moro, convenimos en examinar y analizar cada una de las deficiencias encontradas e identificadas, que nos permita lograr una mayor profundidad a detalle el problema que queremos resolver a través de posibles soluciones en cada una de las partes en su descomposición:

- Manifestar, que se ha detectado deficiencias para mantener un liderazgo en la calidad de atención en el sector municipal del distrito de Moro, debemos señalar que, la gestión eficiente de un protocolo de servicio que haga uso de tácticas y estrategias necesarias para una adecuada gestión de los recursos humanos en una institución, conlleva de hecho a la generación de ventajas competitivas que complementan y coadyuvan a mejorar y lograr un servicio de calidad. En este punto debemos tener en cuenta el actual mundo globalizado en el cual se desempeñan toda institución municipal hoy en día, por lo que, cualquier

municipalidad, provincial, distrital o local, debe poseer para sobresalir en su administración pública, técnicas y herramientas que aumenten su nivel de competitividad para así crecer y tener una participación mayor en brindar servicios de calidad a sus usuarios a nivel local en donde le toca actuar, pues, para mantener el liderazgo, en el sector Municipal de la Ciudad de Moro, respecto al sector municipal provincial, regional y nacional, debe tener conciencia de la necesidad de insertarse plenamente a los diferentes sectores municipales en una economía globalizada y tener presente de cuan importante es para su desarrollo propiciar el crecimiento en estos sectores municipales con potencial competitivo que involucre el sentar las bases para alcanzar una Cultura Competitiva en este sector municipal.

- Al indicar que existe poco involucramiento del consejo municipal en la aceptación de un nuevo modelo de gestión estratégica que pruebe que la calidad de atención es un activo empresarial que tiende al logro y generación de ventajas competitivas en el sector municipal. Al respecto debemos considerar que un nuevo sistema de la gestión de la calidad de la atención posee aspectos tácticos y operativos, es decir, es más minucioso ya que detalla la gestión del desempeño laboral de los trabajadores, por lo que su interés es centrarse específicamente en la manera de dar a conocer y la forma de cómo administrar las actividades relacionadas con la atención del servicio en todo su proceso, es decir, planificar, implementar y controlar todas las actividades y programas relacionadas con la calidad de la atención para lograr una administración efectiva de los trabajadores; por lo tanto, dentro de esta problemática, consideramos también que, la adopción de un sistema o modelo propuesto de gestión estratégica para manejar y mejorar una institución municipal debería ser una decisión estratégica que tome el consejo municipal y sus regidores al respecto. En este sentido, la estructura del diseño y la implementación de un nuevo modelo

de calidad de servicio en una institución municipal se ve influenciada por diferentes necesidades; por diferentes objetivos particulares, institucionales, por los servicios y obras que provee, por los procesos que emplea y por el tamaño y estructura de la institución pues, muchas instituciones de este sector, en el país no tienen un enfoque basado en procesos que de cómo resultados servicios y obras de calidad como factor de competitividad, restando con esto habilidad para crear valor para la propia institución como para sus usuarios y proveedores, no optimizando sus costos ni recursos, limitando en sus sistemas de gestión, la flexibilidad y velocidad de respuesta a los servicios que ofrecen.

- Al indicar que no se tiene políticas adecuadas para lograr el propósito, como institución, que le permita, identificar riesgos y no haya fallas en los procesos para dar un buen servicio y/o una buena obra que tienda a identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes internos, externos y de la sociedad Morina en general, que permita obtener ventajas competitivas y lograr éstas de manera eficiente y eficaz, para lograr alcanzar, conservar y perfeccionar el ejercicio general como institución municipal en cuanto a sus capacidades o conocimientos. La gestión de la calidad de la atención, como proceso sistemático conlleva la adquisición, el desarrollo y aplicación de todo tipo de conocimiento concerniente a una organización, identificando riesgos y fallas con el propósito de mejorar su capacidad y destreza en la resolución de diferentes problemas y de esta manera contribuye al logro de un posicionamiento sostenible de sus ventajas competitivas en el tiempo. Por lo tanto, representar y cotejar procesos de iniciación y creación de calidad de servicio en cada institución municipal, ayuda a un excelente entendimiento, del cómo estos procesos generados que se generan ejercen una acción recíproca entre sus componentes, admitiendo así a sus profesionales innovadores diseñar las

mejores políticas adecuadas y los procedimientos para mejorar la adquisición, creación y aplicación del conocimiento para una eficiente calidad de servicio en cada una de las áreas de la institución.

- La Municipalidad no cuenta con un modelo de calidad de servicio, con el propósito de medir su efectividad, y sus efectos, sean objetivos para los usuarios Morinos. Considerando que, la adaptación socio cultural es uno de los pilares de la innovación en estas instituciones municipales, si consideramos usos y costumbres rutinarias de nuestros usuarios como un ofrecimiento innovador al diseñar y gestionar la calidad de la atención, nos da la posibilidad de integrar todo el conocimiento en general, siendo este, técnico, tradicional y moderno, lo cual permite concebir a la innovación, logrado su adecuación al contexto y al entorno de la municipalidad, por lo tanto, de ser esto positivo, el reto fundamental sería contar con una herramienta de gestión estratégica que, permita establecer las relaciones de causa y efecto según las estrategias aplicadas por la municipalidad en los procesos de calidad de servicio, que tienda al logro eficiente y eficaz en el cumplimiento de los objetivos de la Municipalidad Distrital de Moro..

Por todo lo antes dicho, el propósito de este estudio es dar una alternativa de solución a la problemática presentada en la Municipalidad Distrital de Moro, a través de la propuesta de un Modelo de Calidad de Servicio que tienda a mejorar la Calidad de la Atención y sea sostenible en el tiempo.

2.3. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA DE ESTUDIO

Estrada, E. (2017). *Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario – Municipalidad Distrital Rázuri, 2017* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

El presente trabajo, tiene como objetivo demostrar y comprobar la relación que tiene la calidad de atención de parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Rázuri con la satisfacción que obtiene el usuario por los servicios solicitados; y el propósito es aportar a la ciencia y lectores de una manera técnica científica la influencia de la relación de calidad con la satisfacción al usuario en dicha municipalidad.

Mediante un diseño no experimental, correlacional y de corte transversal por ser una población finita se trabajó muestralmente con 96 personas; usándose el modelo SERVQUAL de Parasuraman y Berry, para obtener resultados referentes a la calidad de atención y para determinar la satisfacción del usuario se utilizó el modelo KANO. Los datos han sido recolectados de las variables de estudio mediante un cuestionario confiable y debidamente validado, la estadística descriptiva fue utilizado para analizar la información, organizar y presentar los resultados relacionados con los niveles encontrados en ambas variables de estudio y la estadística inferencial Chi cuadrado para la correlación por niveles mediante el programa estadístico IBM-SPSS – Vrs. 23.0. Nuestros resultados indican que la mayoría de usuarios de la comuna edil referente a calidad de atención valoran en nivel deficiente, estos resultados son respaldados por un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach referente a calidad de atención y a satisfacción del usuario.

Debido al alto índice de ajuste del Chi-cuadrado se constató que el instrumento/cuestionario que evalúa la calidad de atención y satisfacción al usuario es confiable; aplicando los coeficientes necesarios se llega a la afirmación de que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Rázuri, 2017. (Ver anexo 05). De las discusiones se tiene que la calidad de atención al usuario de parte de los servidores de la municipalidad distrital de Rázuri es

deficiente y la satisfacción del usuario es bajo; entonces cuando hay una mejor calidad de atención se espera que exista una mayor satisfacción, por lo que existe correlación entre ambas variables; las recomendaciones es que la autoridad edil debe fortalecer: la identidad, cultura laboral, trabajo en equipo, comunicación efectiva, capacitación permanente de los trabajadores de su comuna, estas mejoras generarán motivación y empatía en los servidores, como resultado los usuarios obtendrán un buen servicio, ello mejorará la relación social, habrá más inversión en proyectos comerciales, y la participación tendrá un compromiso que se verá reflejado en el crecimiento, social, económico, comercial, cultural y turístico del distrito de Rázuri, también obtendrán una valiosa información los amigos lectores así como los investigadores para poder buscar otras alternativas de solución en los diferentes problemas sociales de las municipalidades a nivel nacional.

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

La calidad en los servicios en las instituciones del sector público ha sido cuestionada en varias ocasiones y la mayoría de las veces encontramos usuarios insatisfechos con el servicio que recibieron dentro de la municipalidad. El objetivo de este trabajo de investigación es determinar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha.

Este trabajo de investigación está conformado por una población de 2919 usuarios que acuden a la municipalidad con más frecuencia (entre las edades de 25- 44 años), la cual está que viven dentro de Pacucha y son usuarios de la municipalidad para

la cual tomaremos una muestra de 339 usuarios, con ello resaltar la importancia de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. También mostrar una preocupación real por el bienestar los usuarios, como el único objetivo de lograr incrementar su nivel de satisfacción y la confianza en el servicio de urgencias. En las encuestas se aplicaron la escala de Likert, y los cuestionarios se realizaron a personas entre 25 a 44 años.

A través de nuestra aplicación de las encuestas y la respectiva tabulación de los datos con el programa Spss y el coeficiente de Spearman, determinamos que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Quiere decir que, a buena calidad de servicio, habrá mayor satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha.

En consecuencia, el tipo de investigación es sustantiva porque tratamos de responder problemas teóricos o sustantivos, en tal sentido está orientada a describir, predecir o retro decir la realidad. La presente investigación no tiene fines aplicativos, solo busca ampliar y profundizar los conocimientos ya existentes.

El diseño de investigación es no experimental, descriptivo correlacional-transeccional, ya que no experimental porque no existe una manipulación activa de alguna variable, transeccional puesto que la recolección de datos se va a realizar en un mismo año y correlacional porque buscamos la relación de calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

Al final ya después de la aplicación del instrumento de recolección de nuestra investigación determinamos que Según el coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.591, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

Tejada, R. (2016). *Propuesta de estrategias para mejorar la administración de los recursos humanos, en la gestión de la Municipalidad Provincial de Bagua* (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.

La problemática considerada en la investigación ha sido la carencia de Estrategias que posibiliten la mejora en la Administración de los Recursos Humanos, con la interrogante: ¿Cómo la Propuesta de Estrategias permiten mejorar la Administración de los Recursos Humanos, en la gestión de la Municipalidad Provincial de Bagua? para aumentar su producción y productividad, conocer y manejar instrumentos de gestión y estrategias de trabajo en la empresa municipal. Se formuló la hipótesis: "La propuesta de Estrategias si influye significativamente en la mejora de la Administración de los Recursos Humanos en la gestión municipal"; como objetivo general: Proponer Estrategias en un Tablero de Mando para la mejora de la Administración de los Recursos Humanos; como objetivos específicos: diagnosticar las debilidades y deficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores, diseñar la propuesta de Estrategias en un Tablero de Mando, y explicar la utilidad de la propuesta de Estrategias en un Tablero de Mando para la Municipalidad Provincial de Bagua.

2.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

"De que manera la propuesta de un Modelo de Calidad de Servicio permitirá Mejorar la Calidad de la Atención en la Municipalidad Distrital de Moro"

2.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación se justifica en sus siguientes aspectos:

2.5.1 JUSTIFICACIÓN SOCIAL

El presente estudio tiene una justificación **social**, pues, nuestra propuesta definirá un conjunto de reglas que involucren a las personas clientes internos y externos, y al crecimiento profesional – laboral de la municipalidad distrital de Moro, las mismas que se traducirán en beneficios sociales incluso en sus familias pues se busca generar sinergia.

2.5.2 JUSTIFICACIÓN OPERATIVA

El presente estudio se justifica **operativamente**, dado que los involucrados en el estudio conociendo y aplicando un conjunto de reglas sobre el proceso de la calidad del servicio, con aporte de la gestión de la calidad de la atención al cliente, éstos, tendrán un mejor desempeño, es decir, de calidad y mayor facilidad para realizar las actividades operativas con eficiencia y eficacia, ya que tendrán mejor y mayor acceso al uso planificado de los diferentes recursos empresariales en el nivel que les corresponde desempeñar su función.

2.5.3 JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA

El presente estudio tiene una justificación **Económica**, pues desarrollaremos una propuesta de modelo de calidad de servicio para lograr generar con eficacia ventajas competitivas institucionales que tienda a la calidad de la atención, que logre una mayor demanda de los ciudadanos morinos a través canales diversos que les genere mayores ingresos y por ende sea una institución más rentable.

2.6. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION

Consideramos que esta investigación es importante por lo siguiente: Se propone el desarrollo e implementación de un modelo que nos permita Evaluar la Gestión de la calidad de servicio en municipalidades, independientemente de que tengan o no experiencia en Gestión de la calidad de la atención de sus servicios, este modelo esta orientado a la

municipalidad distrital de Moro con el propósito de contribuir a corregir y optimizar el proceso de toma de decisiones en relación a la valoración de cómo se da la calidad de servicio, ya que considerando los componentes del modelo nos da la facilidad de enunciar diversas estrategias propuesto en está investigación facilita formular estrategias ajustadas a la determinación e identificación de algunas deficiencias o carencias en los diferentes procesos: identificación y clasificación, aplicación y actualización, cambio y medición de la calidad de la atención de los diferentes servicios.

2.8. HIPÓTESIS

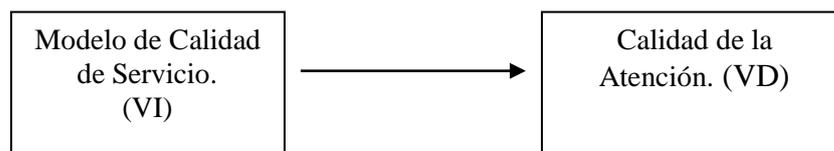
La propuesta de un Modelo de Calidad de Servicio mejora la Calidad de Atención en la Municipalidad Distrital de Moro.

VARIABLE INDEPENDIENTE (VI)

Modelo de Calidad de Servicio

VARIABLE DEPENDIENTE (VD)

Calidad de la Atención.



OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

VARIABLE INDEPENDIENTE (VI)

Modelo de Calidad de Servicio (MCS)

Indicadores:

1. Nivel de diseño del modelo propuesto
2. Aplicación del modelo

VARIABLE DEPENDIENTE (VD)

Calidad de la Atención en la Municipalidad Distrital de Moro.

Indicadores:

1. Nivel de elementos tangibles de la calidad de atención.

2. Nivel de fiabilidad en la calidad de atención
3. Nivel de capacidad de respuesta
4. Nivel de seguridad de la atención
5. Nivel de Empatía en la atención del servicio
6. Nivel de profesionalismo en el servicio de la atención
7. Nivel de comunicación en el servicio de atención

2.8. OBJETIVOS

2.8.1. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar una propuesta de Modelo de Calidad de Servicio para lograr Mejorar la Calidad de la Atención en la Municipalidad Distrital de Moro

2.8.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Revisar en la bibliografía sobre el tema, modelos de Calidad de Servicio y utilizar uno de ellos como guía al presente estudio.
- Determinar los componentes del Modelo de Calidad de Servicio para su estructura y elaboración, en función a las expectativas del los usuarios morinos.
- Establecer y describir la relación de cada componente del modelo de calidad de servicio con la Calidad de la Atención.
- Establecer el proceso de evaluación del modelo de calidad de servicio.
- Establecer el proceso de evaluación de la calidad de la atención en relación al cliente de la municipalidad distrital de Moro.
- Establecer el impacto de su aplicación del modelo de calidad de servicio en la mejora de la calidad de la atención en la municipalidad distrital de Moro.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

3.1. PROPUESTA DE VALOR

En marketing y gestión, propuesta de valor es una habilidad institucional y empresarial que tiende a propagar y maximizar la demanda a través de una estrategia de configuración insuperable y óptima de la oferta de un producto o servicio. Identifica y pondera las utilidades y beneficios concretos y precisos de un producto o servicio ofertado y que inciden en la mayor valoración por su demanda, haciéndolos mas alcanzables y sean conseguidos por sus características según las capacidades y desplazamiento de la empresa que los brinda.

3.2. MODELO

Según el diccionario de la Real Académica de la Lengua Española, Modelo es un esquema teórico generalmente de forma matemática de un sistema o realidad compleja que se elabora para facilitar su comprensión y el estudio de su comportamiento.

La palabra modelo se origina del concepto italiano de modello. Este término puede utilizarse en diferentes espacios y con desiguales significados. Aplicado al campo de las ciencias sociales, un modelo hace referencia al prototipo que, por sus particularidades aptas y eficaces es adecuado a su emulación o reproducción. También se adapta y puede aprovecharse en un esquema teórico al hacer referencia a un sistema o a una realidad compleja (CASSINI, 2008).

3.3. CALIDAD

La Real Academia Española define **calidad** como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Esta enunciación funda dos componentes significativos en su

exposición de estudio. En primer lugar es lo referente a características o propiedades exclusivas y, en segundo lugar, su bondad para evaluar y valorar "algo" a través de ella.

Adicionalmente encontramos las siguientes definiciones:

- Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (Deming, 1989).

La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos (Juran, 1990):

1. La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.
 2. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.
- De manera sintética, calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. (Ishikawa, 1986).
 - "Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad" (Crosby, 1988).
 - La calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios (Imai, 1998, p. 10).

- “La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar” (Drucker, 1990, p. 41).

En el concepto puro de calidad se encuentran dos tendencias: la calidad objetiva y la calidad subjetiva. La calidad objetiva se enfoca en la perspectiva del productor y la calidad subjetiva en la del consumidor.

Las actividades relacionadas con la calidad eran inicialmente reactivas y orientadas hacia la inspección y el control estadístico de calidad, enfoque que posteriormente establecerá la calidad objetiva. Según Vázquez et al. (1996), la calidad objetiva es una visión interna de la calidad, pues es vista desde un enfoque de producción. El objetivo básico de la calidad objetiva es la eficiencia y por ello se usa en actividades que permitan ser estandarizadas (control estadístico de la calidad). De igual forma, Vázquez et al., hablan de calidad subjetiva como una visión externa, en la medida en que dicha calidad se obtiene a través de la determinación y el cumplimiento de las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, dado que las actividades del servicio están altamente relacionadas con el contacto con los clientes.

3.4. CALIDAD DE SERVICIO

La calidad de un bien o servicio está constituida por todos los atributos o propiedades que lo conforman y que le otorgan valor. La calidad de los productos puede ser fácilmente medible pero no así la calidad de los servicios debido a sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad (Kotler, 1997; Parasuraman et al., 1985; Lovelock, 1983; Grönroos, 1978, 1984).

Diferentes autores plantean lo que es un servicio; para Fisher y Navarro (1994, p. 185) es “un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios”; para Colunga (1995, p. 25) “es el trabajo realizado para otras personas”; Kotler (1997, p. 656) lo enuncia

como "cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico". En términos generales, un servicio puede ser entendido como todo aquello que es necesario realizar para generar satisfacción de un consumidor.

De otra parte, la literatura académica menciona que existe una calidad objetiva y una calidad subjetiva. Para Vásquez et al. (1996), la calidad objetiva es una visión interna de la calidad con un enfoque neto en la producción y que busca eficiencia; y la calidad subjetiva es una visión externa conseguida con la determinación y cumplimiento de las necesidades, deseos y expectativas de los clientes. La calidad dentro de los servicios está supeditada a la calidad percibida, que es subjetiva, y que se entiende como "el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto" (Zeithaml, 1988, p. 3); aplicada al servicio sería "un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio" (Parasuraman et al., 1988, p. 16). Grönroos (1994, p. 37) agrega que la propia intangibilidad de los servicios hace que éstos sean percibidos de manera subjetiva. Parasuraman et al. (1985) anota que las percepciones son la medida que más se ajusta al análisis, toda vez que no existen medidas objetivas. En síntesis, la calidad percibida de los servicios se considera la mejor manera de conceptualizar y evaluar la calidad del servicio.

La calidad del servicio, como bien describen Lehtinen & Lehtinen (1982) se produce en la interacción entre un cliente y los elementos de la organización prestadora del servicio. Argumentan varios autores (Rathmell, 1966; Crosby, 1979; Garvin, 1983; Parasuraman et al., 1985, 1988; Brown and Swart, 1989; Carman, 1990) que la calidad en los servicios es un término fugaz (elusivo) y abstracto, difícil de definir y medir. Al respecto Zeithaml (1981) agrega: "A consecuencia de la intangibilidad, la empresa podría encontrar difícil comprender cómo los

consumidores perciben y evalúan sus servicios y la calidad en la prestación de esos servicios”.

Dentro de los círculos académicos la calidad del servicio se ha definido como:

El ajuste del servicio entregado a los consumidores con sus expectativas. Es una medida de qué tan bien el nivel del servicio entregado encaja con las expectativas del consumidor (Lewis y Booms, 1983).

Depende de la comparación del servicio esperado con el servicio percibido (Grönroos, 1994). Agrega que la calidad percibida es el resultado de la sumatoria de la calidad técnica, dimensión del “qué” o del resultado, lo que el consumidor recibe; y de la calidad funcional, dimensión del “cómo” relacionada con el proceso como el consumidor recibe el servicio. a su vez, la imagen de la empresa afecta las expectativas que el cliente genera sobre lo que espera del servicio (Grönroos, 1988, 1994).

Los juicios de satisfacción son el resultado de la diferencia percibida por el consumidor entre sus expectativas y la percepción del resultado (Rust y Oliver, 1994).

Resultado de la comparación que el consumidor establece entre el servicio esperado con el servicio percibido (Parasuraman et al., 1985, p. 47).

3.5. ESCALAS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Las escalas ServQual y Servperf son herramientas diseñadas para la medición de la calidad del servicio (Cronin y Taylor, 1994, p. 126).

Dentro de los ámbitos académicos son las más usadas para tal fin.

SERVQUAL es una escala de ítems múltiples que sirve para medir las percepciones del cliente con respecto a la calidad del servicio (Parasuraman et al., 1985; 1988; 1991). el instrumento se compone de 22 frases que miden las expectativas del cliente y 22 frases similares que miden las percepciones del cliente y la calidad del servicio se establece mediante la diferencia de las puntuaciones que el cliente asignó a las expectativas y a las percepciones.

Las expectativas se definen como los deseos de los consumidores (Parasuraman et al., 1988) o lo que ellos esperan de lo que sería un servicio ideal. Las percepciones de la calidad del servicio reflejan las apreciaciones del consumidor en un momento específico del tiempo (Cronin y Taylor, 1994); son las creencias que tienen los consumidores sobre el servicio recibido; son las maneras como los clientes captan los servicios a través de los momentos de verdad. a su vez, los momentos de verdad son generados por todo empleado o sistema que entra en contacto con el cliente (Albrecht, 1992).

Las dimensiones que se definen la escala de medición de la calidad del servicio son las siguientes: (Parasuraman et al., 1988, p. 23):

1. Tangibilidad: Lo constituyen, la infraestructura e instalaciones físicas, equipos, y el aspecto de los empleados y personal.
2. Fiabilidad: Es destreza y habilidad para ejecutar el servicio prometido en forma fiable y precisa.
3. Capacidad de respuesta: Es la disposición para ayudar a los usuarios o clientes y brindar servicio rápido.
4. Seguridad: Es el conocimiento y el trato cortés de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad en el servicio brindado.
5. Empatía: Es la identificación mental y efectiva del empleado con el estado de ánimo del usuario o cliente para brindar una atención individualizada de los servicios que la empresa proporciona a sus clientes.

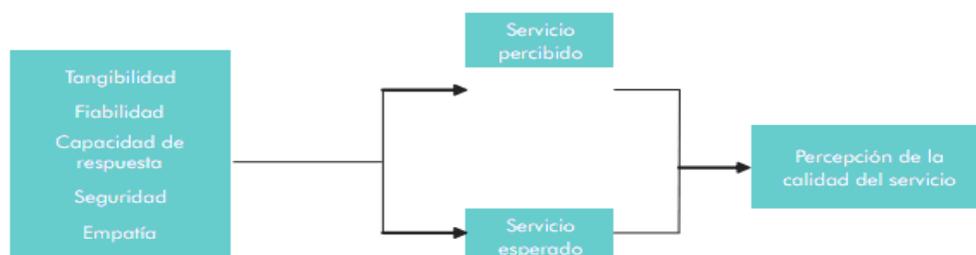


Gráfico N° 01: Modelo ServQual

Fuente: Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988). Zeithaml y Parasuraman (2004, p. 16).

Desde la investigación de Parasuraman et al. (1985), referente a la conceptualización del modelo de la calidad del servicio y los gaps (son vacíos en su caracterización, esquema y en el beneficio de la prestación del servicio), se promueve el desarrollo de un instrumento patrón que nos permita evaluar y medir las percepciones del usuario o cliente acerca de la calidad del servicio que se brinda. Esto conlleva a un acierto inicial de cimentación para la construcción del instrumento que permite medir la calidad del servicio el cual es conocido como ServQual.

En cuanto a las aplicaciones de Servqual los autores pregonan que "el instrumento ha sido diseñado para aplicarse en un amplio espectro de los servicios" (1988, p. 30). Su función básica es comprender mejor las expectativas y percepciones y con base en ese conocimiento, mejorar la calidad del servicio.

Desde una perspectiva pragmática, Druker (1990) "*establece cinco niveles de evaluación del desempeño de una organización de acuerdo con la satisfacción obtenida (comparación de las expectativas)*" (p. 41). La mayoría de los clientes utilizan. Según Druker, las cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación son:

- **Fiabilidad:** Es la aptitud, el talento y la cualidad que debe tener la institución para brindar el servicio de manera confiable, inequívoca, con confianza y con la mayor certeza. Evaluando la concepción de fiabilidad encontramos en este término, todos los componentes que le permiten al usuario o cliente el esclarecimiento y a través de el, descubrir y discernir sobre la capacidad y conocimientos de sus trabajadores, empleados y/o profesionales de la institución, esto quiere decir, que a través de esta dimensión la institución brinda al usuario o cliente un servicio correcto y amable desde el primer instante.
- **Seguridad:** Es la emoción e impresión que posee el usuario o cliente ante un problema en el momento en que solicita un servicio y confía en que dicho servicio será resuelto positivamente y de la mejor manera posible por la institución. La seguridad involucra la cualidad de dar solución acertada y creíble a un

posible problema, y este término su vez encierra probidad, rectitud, seguridad, confianza y honestidad. Lo que quiere decir, que para la institución no sólo es importante cuidar los intereses del usuario o cliente, sino que también debe demostrar su preocupación en darle al usuario una mayor satisfacción en el servicio que éste solicite.

- **Capacidad de respuesta:** Es la oportunidad que tiene la institución de asumir la mejor actitud ante una situación inesperada y negativa que le permite ayudar a sus usuarios o clientes y darles un servicio efectivo y rápido; este concepto también hace referencia al cumplimiento y en el tiempo previsto los compromisos asumidos con los usuarios, así mismo incluye que tan asequible es la institución para el cliente, esto quiere decir, conocer las perspectivas que tiene el usuario para entrar en contacto con la institución y la posibilidad de lograrlo.
- **Empatía:** Representa la destreza y la práctica de la institución para lograr una atención personalizada, con cortesía, respetuosa, cuidadosa y segura en los servicios que brinda a sus usuarios o clientes, esto se logra manteniendo con responsabilidad un esforzado compromiso con el usuario, para lo cual es necesario conocer a profundidad las particularidades y características de las necesidades específicas y expectativas de sus clientes.
- **Intangibilidad:** Ya que el servicio no puede tocarse ni palmarse físicamente por tener la característica de ser intangible, la institución debe mantener la capacidad de su producción por que si no es así el servicio desaparece para siempre y el usuario no lograría el beneficio de este en el futuro.
- **Interacción humana:** En esta dimensión es el cliente quien se involucra en la producción del servicio, y para que esto suceda es necesario logra vincular o contactar a la institución con el usuario.

Por lo tanto, lograr calidad en el servicio requiere que el punto de inicio este dado por la interacción entre el usuario y todos los elementos necesarios de un determinado servicio. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). Estos autores determinan tres dimensiones de la calidad:

1. Calidad física: Incluye los aspectos físicos del servicio.
2. Calidad corporativa: Lo que afecta la imagen de la empresa.
3. Calidad interactiva: Entre personal y cliente, y entre clientes.

3.6. MODELOS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

La escuela nórdica

Es un modelo de medición y evaluación de la calidad de servicio conocido como modelo de la imagen, y fue propuesto por Grönroos (1988, 1994) ya que hace una correspondencia entre calidad e imagen institucional. Tal como se ve en gráfico 002, esboza que la calidad percibida por los usuarios es la unificación de la calidad técnica o la proporcionada y la calidad funcional, es decir como se proporciona, y estas se corresponden con la imagen institucional. Por lo tanto, la imagen es un componente fundamental que nos permite evaluar la calidad percibida.

Resumiendo, diríamos que el usuario directamente se ve influenciado en base a la deducción del resultado del servicio recibido, así como también por la forma de recibirlo y por la imagen institucional, lo que involucra las diferencias entre la percepción del servicio y el servicio esperado.

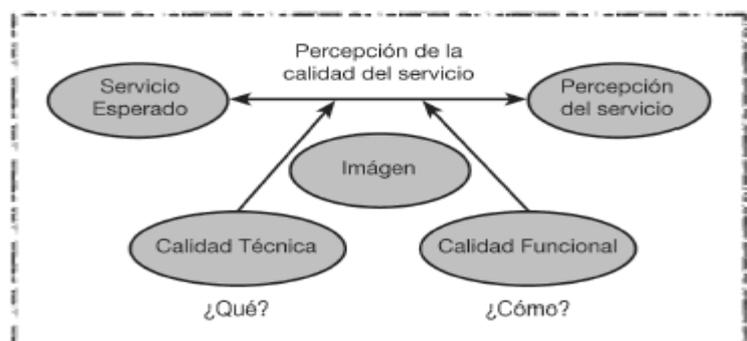


Gráfico N° 02: Modelo Nórdico

Fuente: Grönroos (1984, p. 40).

El modelo nórdico planteado por Grönroos toma elementos de un trabajo previo no publicado de Eiglier y Langeard en 1976.

Grönroos (1988) *"Define y explica la calidad del servicio percibida a través de las experiencias evaluadas a través de las dimensiones de la calidad. Paralelamente conecta las experiencias con las actividades del marketing tradicional esbozando la calidad"* (p. 12).

Una apetecible y gustosa valoración de la calidad observada se logra obtiene cuando la calidad apreciada y percibida in situ cumple con las expectativas del usuario, o sea se que la calidad es satisfecha. Asimismo, debemos considerar que un exceso en las expectativas del usuario De igual forma, describe cómo el exceso de expectativas funda inconvenientes cuando tratamos de evaluar la calidad del servicio; por lo que las expectativas deben ser realistas para caer en una percepción de baja calidad del servicio ofrecido por la institución. Por tanto, la calidad esperada o expectativas de un servicio, según Grönroos, es la unión de diversos factores, tales como: La comunicación de marketing, recomendaciones o comunicación de boca oído, imagen institucional y necesidades del usuario.

Debemos considerar que, la experiencia de calidad es influida por la imagen corporativa/local y a su vez por otros dos componentes distintos: la calidad técnica y la calidad funcional. La calidad técnica se enfoca en un servicio técnicamente correcto y que conduzca a un resultado aceptable. Se preocupa de todo lo concerniente al soporte físico, los medios materiales, la organización interna. Es lo que Grönroos denomina la dimensión del "qué". Lo que el consumidor recibe. La calidad funcional se encarga de la manera en que el consumidor es tratado en el desarrollo del proceso de producción del servicio. (Grönroos, 1994, p. 38) En palabras de Grönroos, es la dimensión del "cómo". Cómo el consumidor recibe el servicio.

La manera en que los usuarios observan a la Institución es a través de su imagen Institucional, es decir a través del discernimiento observado de la calidad técnica y funcional de los servicios que brinda; lo que

influye en el efecto en cuanto a la percepción del servicio en su forma total.

Asimismo, podemos indicar que la altura o plano de posición de la calidad total que se percibe no está determinado objetivamente por el plano de posición del objetivo, el cual involucra las dimensiones de la calidad técnica y funcional sino que está dado por las incompatibilidades existentes y observadas entre la calidad esperada y la calidad experimentada.

Escuela americana

El modelo de la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry se llama SERVQUAL. Podemos afirmar sin titubeo ni vacilaciones que es el planteamiento más utilizado por los académicos hasta el momento, teniendo en cuenta la cantidad de artículos que consideran su uso. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) iniciaron su planteamiento a partir del paradigma de la desconfirmación, en semejanza a Grönroos, con el propósito de desplegar el desarrollo de un instrumento para la medición de la calidad de servicio percibida por el usuario. Tomando como base esto, después de investigar y evaluar el concepto de calidad de servicio percibida, lograron un instrumento que permitiera ponderar y cuantificar la calidad de servicio y lo denominaron SERVQUAL. Apoyándose en las advertencias y comentarios de los usuarios en la investigación, este instrumento les permitió lograr una aproximación a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de los usuarios, logrando de esta manera, los autores, diez dimensiones de calidad de servicio.

Estas diez dimensiones dependen de la importancia relativa que tienen cada tipo de servicio y cada cliente, y estas son:

Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.

Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido.

Profesionalidad: Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio.

Cortesía: Atención, respeto y amabilidad del personal de contacto.

Credibilidad: Veracidad, creencia y honestidad del servicio proveído.

Seguridad: Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

Accesibilidad: Lo accesible y fácil de contactar.

Comunicación: Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos.

Compresión del cliente: Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

Luego de las críticas recibidas, manifestaron que estas diez dimensiones no son necesariamente independientes unas de otras. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988 p. 26) y realizaron estudios estadísticos, encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales, que a su vez permitieron reducirlas a cinco.

1. Confianza o empatía: Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y compresión del usuario).

2. Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

3. Responsabilidad: Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).

4. Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.

5. Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Haciendo uso de medios estadísticos, se concentran las variables con el propósito de sistematizar de la mejor manera el modelo, para así hacerlo mas representativo.

Para calcular, medir y valorar la calidad percibida plantean en un gráfico las siguientes dimensiones generales: Confianza, Fiabilidad, Responsabilidad, Garantía y Tangibilidad como puntos de partida para el servicio percibido y el servicio esperado y definen que dicha percepción de la calidad de servicio es el resultado de la diferencia entre lo esperado y lo percibido por y para el consumidor.

3.7. SERVICIO, SERVICIO AL CLIENTE Y SU CARACTERIZACIÓN

Entender los conceptos de servicio y calidad del servicio es fundamental para comprender el objeto y las características de los modelos de medición.

El diccionario de la Real Academia Española define servicio (del latín *Servitium*) como acción y efecto de servir, como servicio doméstico e incluso como conjunto de criados o sirvientes.

En términos más aplicados, servicio es definido como:

- “Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios” (Fisher y Navarro, 1994, p. 185).
- “El trabajo realizado para otras personas” (Colunga, 1995, p. 25).
- “Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas” (Fisher y Navarro, 1994, p. 175).
- “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (Kotler, 1997, p. 656).

Servicio es entonces entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor.

Como fundamento inicial se examinan las siguientes definiciones de servicio al cliente:

- Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo (Horovitz, 1990, p. 7).

- Aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad (Peel, 1993, p. 24).
- “El servicio al cliente, es una gama de actividades que en conjunto, originan una relación” (Gaither, 1983, p. 123).
- “El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional” (Lovelock, 1990, p. 491).

3.8. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

Estos elementos descansan en las características fundamentales de los servicios: la intangibilidad, la no diferenciación entre producción y entrega, y la inseparabilidad de la producción y el consumo (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).

De las especiales particularidades que diferencian a productos tangibles de los servicios conllevan a ser la causa de la disconformidad en la determinación de la calidad del servicio, por lo que no podríamos evaluar del mismo modo a los servicios y a los productos tangibles. A continuación se presentan estas particularidades en forma más minuciosa.

La intangibilidad

Podríamos decir que la generalidad de los servicios son intangibles (Lovelock, 1983).

Los servicios no son entidades, cosas u objetos, más bien son consecuencias o resultados. Lo que nos lleva a manifestar que muchos servicios no pueden ser verificados por el usuario antes de su adquisición que le permita un aseguramiento de su calidad, lo que no ocurre con los productos en los que si se pueden dar las especificaciones o características de su calidad. Por lo que, los servicios, debido a su representación intangible, cualquier institución o empresa de este tipo siempre tendrá conflictos o problemas para entender y

comprender a sus usuarios o clientes cómo perciben la calidad de los servicios que brinda (Zeithaml, 1981).

La heterogeneidad

Aquellos servicios, especialmente los de profundo y valioso contenido de esfuerzo y trabajo, podemos decir que son desiguales y complejos en el sentido de que las consecuencias o efectos cuando estos son brindados pueden ser muy variables de institución a institución, lo que involucra una variación de productor a productor, de cliente a cliente, de día a día. Por lo tanto, es difícil lograr un aseguramiento de calidad que sea uniforme, porque, lo que cree la institución al brindar un servicio de calidad, en la práctica o cuando se da realmente el servicio, éste puede ser muy diferente de lo que el cliente lo ha percibido y lo que realmente recibe de la institución.

La inseparabilidad

Son muchos servicios, en donde su producción y su consumo son indisociables (Grönroos, 1978).

En servicios intensivos en capital humano, a menudo tiene lugar una interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa de servicios. Esto afecta considerablemente la calidad y su evaluación.

Las características de los servicios implican cuatro consecuencias importantes en el estudio de la calidad del servicio:

- ✓ La calidad de servicios es más difícil evaluar que la de los bienes.
- ✓ La propia naturaleza de los servicios conduce a una mayor variabilidad de su calidad y, consecuentemente, a un riesgo percibido del cliente más alto que en el caso de la mayoría de bienes.
- ✓ La valoración (por parte del cliente) de la calidad del servicio tiene lugar mediante una comparación entre expectativas y resultados.
- ✓ Las evaluaciones de la calidad hacen referencia tanto a los resultados como a los procesos de prestación de los servicios (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE DESARROLLO DEL MODELO PROPUESTO DE CALIDAD DE SERVICIO

4.1 INTRODUCCIÓN

Durante el desarrollo de esta investigación, se ha podido manifestar la importancia que tienen los diferentes elementos que conforman la estructura del gobierno de la Municipalidad Distrital de Moro para brindar un servicio de calidad en beneficio de los usuarios Morinos. Debemos destacar que las Municipalidades, como instituciones que deben prestar un servicio de calidad a los ciudadanos de sus comunidades, en la cual se acentúan algunos componentes como los elementos tangibles, la fiabilidad y la empatía, lo cual justifica la elaboración de un modelo de calidad de servicio que fomente las competencias para lograr en cada uno de los empleados de ventanilla una labor eficiente de sus actividades para brindar a los usuarios una mejor capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Moro.

Según la revisión de la literatura sobre el tema de investigación, considerando los antecedentes, el marco teórico y conceptual, se puede afirmar que, en general, existe a la fecha debilidad y escasez de evidencia empírica que demuestren resultados tangibles y medibles al aplicar un modelo de Calidad de servicio en base a las expectativas de los usuarios en las municipalidades, por lo que debemos innovar la búsqueda del camino más acertado para acercarnos al objeto de estudio de esta realidad, pues los modelos calidad de servicio existentes, se sustentan bajo el enfoque de cómo han sido implantado y las herramientas que han utilizado para llevarlos a cabo, pero muy pocos tratan de profundizar o establecer relaciones entre la calidad del servicio y la calidad de la atención que implementes otros recursos estratégicos de la institución, que nos brinden información valiosa sobre los diferentes elementos para el diseño

de la propuesta del modelo de calidad de servicio, que permita tomar decisiones acertadas sobre la calidad de la atención en las municipalidades.

En síntesis, podríamos decir que, hecho el diagnóstico de la realidad percibida en la actualidad a través del pretest por la investigadora y el contraste con las expectativas de los servicios solicitados por los usuarios morinos, con los fundamentos teóricos y con los diferentes modelos de Calidad de Servicio, se logró construir la propuesta del modelo de Calidad de Servicio que sería aplicado en el postest lo cual nos permitiría la contrastación de la hipótesis del presente estudio, como alternativa de solución a la realidad problemática planteada en el presente estudio.

4.2 EVALUACIÓN DEL MODELO DE CALIDAD DE SERVICIO ACTUAL EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORO

Según la funcionalidad y operatividad de los procesos de la calidad de servicio actual en la atención a los usuarios o clientes morinos, según las áreas involucradas en este estudio: **Rentas y agua, licencias, registro civil, cajero y recepcionista de mesa de partes**, son atendidas por los empleados de las respectivas ventanillas; para esto normalmente los usuarios asisten a las ventanillas respectivas y solicitan el servicio o la información pertinente, en el mejor de los casos son atendidos rápidamente, pero en la mayoría de los casos se perderá un tiempo considerable para brindarles el servicio o la información solicitada, esto es porque no se aplica un modelo de calidad de servicio.

Por lo que, según el diagnóstico de los procesos actuales, a continuación se registra dicho proceso de manera específica en cada una de éstas:

Área de Rentas y Agua.

Si un usuario quiere informarse sobre la deuda de su impuesto predial, agua, u otra información adicional a lo que respecta a tributos municipales se apersonará al Área de Rentas, el jefe de Rentas mediante un sistema de información existente le dará la información que necesita para poder hacer el

respectivo pago, luego se irá a la Unidad de Caja a realizar el pago, cumpliendo de esta manera con sus deberes tributarios a la Municipalidad Distrital de Moro.

Área de Licencias.

En el áreas de Licencias, existe un módulo de Licencia de su Sistema Integral de Administración Tributaria, en este caso, el usuario adjuntando la documentación correspondiente solicita información sobre este servicio según el tipo de licencia, el empleado hace la consulta al representate del rubro y luego gestiona el certificado, entregándose la información solicitada y/o certificado correspondiente, ejemplo la licencia de funcionamiento.

Área de Registro Civil.

En Área de Registro Civil, existe un sistema de información de manera local, en el cual el usuario tiene que acercarse a solicitar su acta; adjuntando su recibo de pago por derecho de partida original ya sea de nacimiento, matrimonio o defunción previo conocimiento del número de Libro y Folio, ya que la búsqueda del acta es por estos números mencionados. Si el usuario no posee el recibo de pago por derecho de partida, entonces irá a la Unidad de Caja a realizar el pago correspondiente, preguntando el costo y realizando el respectivo pago, para redirigirse luego al Área de Registro Civil y solicitar su partida.

Cajero.

En la Unidad de Caja se encuentra el TUPA, que es un documento de gestión que contiene toda la información relacionada a la tramitación de procedimientos que los usuarios realizan ante las distintas dependencias o ventanillas de atención, gracias al TUPA, el usuario o cliente se acerca a la ventanilla de caja y consulta sobre el pago de cualquier tipo de trámite que quiere realizar, el cajero mediante un sistema de información realiza la búsqueda en el TUPA sobre el trámite solicitado e informa al usuario el costo que tiene que pagar por dicho trámite.

Recepcionista de Mesa de Partes.

Con respecto al trámite documentario, el usuario o proveedor realiza solicitudes de cualquier tipo, haciendo la entrega de su solicitud en la ventanilla de Mesa de Partes, éste, escanea la solicitud y envía el documento al área según la

solicitud a través de sistema de trámite de documentario que posee la municipalidad, adjuntando el documento escaneado, luego imprime el sello de recepción en la copia de la solicitud recepcionada, dando el cargo e indicando al usuario o proveedor el número que ha sido generado por el sistema, lo cual será de importancia porque con el número podrá acercarse y hacer la consulta si su documento fue atendido o no por el área destinatario y/o en qué área se encuentra.

Este tipo de situaciones genera malestar en los usuarios o clientes morinos y en algunas ocasiones se genera insatisfacción al no lograr una atención según las expectativas del usuario.

4.3 HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS UTILIZADAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MODELO DE CALIDAD DE SERVICIO PROPUESTO.

DIMENSIONES PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MODELO:

Si deseamos medir la calidad de un servicio en primer lugar debemos considerar las percepciones de la realidad actual y en segundo lugar las expectativas de los usuarios respecto al servicio solicitado, logrando de esta manera resultados cuantitativos que nos orienten a la elaboración del modelo propuesto, que permita lograr pautas para determinar los costos de la "mala calidad" en los servicios, y el valor de las inversiones que se pueden hacer para mejorar la calidad, entre esta dimensiones tenemos, para la construcción del modelo propuesto, tenemos:

Percepción de la calidad:

La percepción es tal cual la realidad. En el mundo de los servicios en las municipalidades, la fuerza impulsora no es la calidad, sino la percepción de la calidad. Esta nos muestra los resultados del análisis de la percepción que poseen los usuarios Morinos sobre la calidad del servicio recibido. El objetivo es validar y medir a través del instrumento el impacto que poseen las variables de estudio que afectan la calidad de los servicios en esta institución. En la etapa del pretest nos permite evidenciar que la percepción permite obtener

conclusiones relevantes que contribuyen al contrastar con las expectativas de calidad y así diseñar e implementar líneas de mejora en las actuales estrategias de la calidad de atención, que puedan emplearse como modelo en otras municipalidades.

El logro de una ventaja competitiva en la prestación de servicios en las municipalidades, se consigue a partir de la capacidad de esta institución para satisfacer las necesidades de sus clientes o usuarios, situación que debe enfrentar la dificultad de la intangibilidad de los servicios. Esta característica hace que la calidad del servicio sea una función de la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los usuarios.

Expectativa de la calidad:

Conocer las expectativas del los clientes sobre la calidad de la atención es esencial para la municipalidad distrital de Moro, lo que conlleva a que el proceso de la calidad de la atención debe mantenerse de forma continua que permita buscar la relación directa entre calidad del servicio y satisfacción del usuario Morino.

Tanto las perspectivas como las expectativas se mide con un cuestionario que es el instrumento que permite identificar primero los elementos que generan valor para el cliente y a partir de esta información revisar los procesos en función de las expectativas con el objeto de introducir áreas de mejora.

Tangibilidad:

Representadas por las instalaciones físicas, los equipos, y el aspecto del personal de los empleados y trabajadores de la municipalidad distrital de Moro.

Fiabilidad:

Representada por la habilidad para llevar a cabo el servicio solicitado y prometido en forma fiable y precisa.

Capacidad de respuesta:

Lo representa la disposición para ayudar a los usuarios en proporcionar un servicio rápido y efectivo.

Seguridad:

Representado por el conocimiento y la cortesía de los empleados de ventanilla y su capacidad para inspirar confianza y seguridad de brindar el servicio solicitado.

Empatía:

Lo representa, la atención individualizada y el cuidado que tiene la municipalidad para proporcionar el servicio a sus clientes.

Calidad de Servicio:

Es la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario o cliente, concepto que procede de la propia definición de Calidad. Es decir, es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor, o la adecuación de un producto o servicio a las características especificadas. El valor concedido es subjetivo y personal. Lo que tiene valor para una persona, puede no tenerlo para otra.

Los bienes que satisfacen las necesidades del cliente son, de acuerdo con su contenido, de dos clases: tangibles e intangibles. Los tangibles son objetos físicos denominados productos. Los intangibles son los servicios y estos no tienen consistencia material.

Calidad de la Atención de los Servicios Municipales:

La calidad de la atención de los servicios municipales, se define como la capacidad de un servicio de que tiende a adaptarse a lo que el usuario o cliente espera recibir de la municipalidad. Las razones básicas para ofrecer la calidad de la atención es la garantía de obtener el beneficio máximo para el usuario y la rentabilización de los recursos, dado que estos son limitados y la atención al usuario es costosa.

La atención al cliente es una herramienta importante y estratégica de marketing, que tiende a minimizar los errores cuyo efecto es perder el menor número de clientes posibles, lo cual se convierte en un sistema de mejora continua en una institución encaminada a mejorar la calidad de servicio.

El proceso de gestión de atención al cliente, se define como un conjunto de acciones que llevan a cabo las instituciones y son orientadas al mercado en la producción de productos o servicios, y son encaminadas a satisfacer las necesidades de los clientes e identificar sus expectativas actuales, que se convertirán en sus necesidades futuras con alta probabilidad, y poder satisfacer estas necesidades en el momento futuro y oportuno (Martínez, 2007).

Profesionalidad: La prestación de servicios debe ser realizada por personal debidamente calificado.

Comunicación de la Calidad de Servicio

La comunicación es un componente importante para brindar un servicio excelente. La comunicación de la calidad de servicio que ofrecería la Municipalidad Distrital de Moro, permite o conlleva a que el usuario o el cliente de esta municipalidad vaya formando sus expectativas respecto al servicio que va a solicitar y a recibir.

APLICACIÓN DE LA LÓGICA DE LA INVESTIGADORA PARA EL DISEÑO DEL MODELO DE CALIDAD DE SERVICIO:

Considerando las dimensiones expuestas anteriormente, la lógica que intenta legitimar y estructurar este conjunto de componentes bajo un proceso integrador, con el objeto de establecer una mejora de realidad social estudiada sobre la calidad de la atención en la Municipalidad Distrital de Moro; Esta propuesta se enmarca dentro de un enfoque holístico, ya que involucra comprender las diferentes posturas epistemológicas para avanzar en su integración y lograr una propuesta coherente y completa que permita elaborar el modelo de servicio de calidad propuesto para dar una solución a la problemática planteada en el presente estudio.

4.4 MODELO DE CALIDAD DEL SERVICIO.

Luego del diagnóstico de las características sobre la calidad de la atención de los servicios ofrecidos por los empleados de ventanilla percibida por la investigadora en la Municipalidad Distrital de Moro, así como el contraste con

los fundamentos teóricos, y los diferentes modelos de calidad del servicio y de los involucrados en el presente estudio, se construyó la propuesta del modelo de calidad de servicio para esta Institución.

El Diseño del modelo, parte a nivel funcional del direccionamiento estratégico, evaluándolo luego con los elementos de la gestión administrativa de recursos humanos, y enlazándose finalmente con la eficiencia de desempeño de los empleados de ventanilla para dar como resultado un servicio de calidad a la comunidad Morina.

La capacitación del recurso humano involucrado en la gestión del modelo propuesto, se orienta en el marco de los procesos organizacionales caracterizados por la implementación de las diferentes dimensiones que conforman el modelo y además en el uso de actuales y nuevas tecnologías de información que permita dar respuesta a los diferentes trámites administrativos que hacen los usuarios o clientes, así como de las diferentes ordenanzas municipales para el funcionamiento normal y de calidad de la Municipalidad Distrital de Moro.

4.5 ETAPAS DE DESARROLLO DEL MODELO DE CALIDAD DE SERVICIO

Para desarrollar el modelo conceptual propuesto como un sistema interrelacionado, que permita visualizar los procesos de atención al cliente existentes en esta Institución, nace de la definición raíz lo cual es una descripción de lo que el sistema es y el modelo conceptual es una descripción de lo que debe hacer para ser ese sistema mejorado.

A continuación se presenta la descripción de cada actividad que se trabajó para el desarrollo del modelo conceptual propuesto:

- 1. Establecer la definición raíz,** Es la primera acción que de manera concisa, expresa la naturaleza del sistema y de las actividades intencionadas que se consideren como pertinentes para explorar la situación del problema actual. En esta investigación la definición raíz del sistema o modelo propuesto se orienta a medir la situación actual de

cómo es la calidad de la atención con la finalidad de maximizar el aporte en el servicio a los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Moro.

1.1. Elementos considerados en la definición raíz:

- **Percepción actual de la calidad de la atención:** Para lograr esto, se trabajó en el diagnóstico y en el pretest utilizando como instrumento el cuestionario que nos permitió medir en la situación actual como se está llevando a cabo la atención de los servicios a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Moro.
- **Expectativas de la calidad de atención:** Este elemento entraría a ser medido en el postest luego de hacer mejoras tomando como base la información de la percepción actual de la calidad de la atención en el pretest, y evaluar las bases teóricas y metodológicas consideradas en esta investigación a efectos de mejorar y/o a transformar los procesos de atención de las actividades del sistema.

2. Establecer las bases teóricas y metodológicas para configurar los diferentes procesos que atraviesa la calidad de la atención implementando para esto cinco de las dimensiones expuestas anteriormente: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, profesionalismo y comunicación que nos permiten mejorar según las expectativas de los usuarios la calidad de la atención después de aplicar el modelo en el postest del presente estudio.

3. Seleccionar un sistema de indicadores para evaluar la relación de la calidad del servicio en la mejora de la calidad de la atención mediante la aplicación de sendos cuestionarios a través de encuestas tanto en el pretest como en el postest teniendo en cuenta el diseño de contrastación de la hipótesis para este estudio en la Municipalidad Distrital de Moro.

4. Transformar las dimensiones del Modelo propuesto

Este conocimiento se convierte en variables influyentes y relacionadas con los procesos básicos atención al usuario de esta Municipalidad, con ayuda

de las preguntas del cuestionario en cada etapa del estudio, con lo que se determina una correspondencia entre las variables independiente y dependiente que caracterizan este sistema de estudio.

5. Realizar un diagnóstico inicial a través de las encuestas validadas para el levantamiento de la información con el personal usuario de la Municipalidad Distrital de Moro, con la finalidad de conocer la situación actual de la calidad de la atención y el nivel de la calidad de servicio tal como se esta dando en la realidad actual.

6. Realizar con la información obtenida en las encuestas, un análisis descriptivo y establecer las características de la calidad del servicio actual aplicada en la institución, para evaluar las estrategias de la Gestión de de la calidad de la atención de la Municipalidad Distrital de Moro y validar el modelo propuesto.

4.6 ESTRUCTURA Y DESARROLLO DEL MODELO DE CALIDAD DE SERVICIO PROPUESTO (MCS)

Las estructuras siguientes, es resultado de la investigación y nace de la definición raíz que permite explicar la contribución de la Gestión la calidad del servicio en los resultados de la calidad de la atención en la Municipalidad Distrital de Moro y de integrar las dimensiones utilizadas en sus diferentes etapas a través de módulos, por la que atraviesa el la mejora de la calidad de la atención como resultado de su aplicación del modelo propuesto en el posttest del presente estudio.

Por consiguiente, el modelo no sólo permite demostrar el impacto de la calidad de servicio en función de su efecto sobre los resultados de la calidad de la atención en esta institución, sino también contribuye a aumentar los activos de los diferentes servicios a través de su correspondiente gestión.

4.5.1 Módulo 01: Percepción de la calidad en la atención

Modulo 01: Percepción de la calidad de la atención
1. Diagnóstico
2. Encuesta
3. Resultados
4. Discusión de resultados

Figura N° 003: Percepción de la calidad de la atención

Fuente: Elaboración Propia

Este módulo integra a efecto de cascada los elementos del diagnóstico, el instrumento de la encuesta y los resultados y su correspondiente discusión que nos permitirán evaluar la situación actual tal como se da en la realidad la calidad de la atención de los diferentes servicios en la Municipalidad Distrital de Moro.

4.5.2 Módulo 02: Expectativas de la calidad de atención

Modulo 02: Expectativas de la calidad de la atención
1. Encuesta
2. Resultados
3. Discusión de resultados

Figura N° 004: Expectativas de la calidad de la atención

Fuente: Elaboración Propia

Este módulo integra a efecto de cascada los siguientes elementos, el instrumento de la encuesta, los resultados y su correspondiente discusión que nos permitirán evaluar la nueva situación deseada tal como se desea en la realidad la calidad de la atención de los diferentes servicios en la Municipalidad Distrital de Moro.

4.5.3 Módulo 03: Dimensiones del Modelo Propuesto

Modulo 03: Dimensiones de las Expectativas de la calidad de la atención
1. Tangibilidad
2. Fiabilidad
3. Capacidad de respuesta
4. Seguridad
5. Empatía
6. Profesionalismo
7. Comunicación

Figura N° 005: Dimensiones de las expectativas de la calidad de la atención

Fuente: Elaboración Propia

Compuesto por siete dimensiones:

- 1) Elementos tangibles: Tales como equipos, instalaciones, apariencia de los empleados de ventanillas, materiales de oficina.
- 2) Fiabilidad: algunos aspectos que se enmarcan en esta dimensión serían, si la municipalidad cumple con lo prometido, la manera como un usuario fue atendido la primera vez por la municipalidad, si un usuario tiene problemas cual es el interés de la municipalidad por solucionarlo, si la municipalidad concluye el servicio en el tiempo promedio, etc.
- 3) Capacidad de respuesta: Si los empleados de ventanilla comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio, si los empleados de la Municipalidad ofrecen un servicio rápido a los usuarios, si los empleados de ventanilla nunca están ocupados para responder a las preguntas de los usuarios, etc.
- 4) Seguridad: Si el comportamiento de los empleados de la Municipalidad transmiten confianza a los usuarios, si los usuarios se sienten seguros con los servicios de la Municipalidad, etc.
- 5) Empatía: Si la Municipalidad da a los usuarios una atención individualizada, si la Municipalidad tiene horarios de trabajo convenientes para todo los usuarios, etc.
- 6) Profesionalismo: Si la prestación de servicios es realizada por personal de ventanilla debidamente calificado, etc.

- 7) Comunicación: Si el usuario o el cliente de esta municipalidad esta informado para que vaya formando sus expectativas respecto al servicio que va a solicitar.

4.5.4 Módulo 04: Calidad del servicio del Modelo Propuesto

Modulo 04: Calidad del servicio del modelo propuesto
1. Integración inicial
2. Capacitación
3. Aplicación

Figura N° 006: Calidad del servicio del modelo propuesto

Fuente: Elaboración Propia

Este módulo se integra a efecto de cascada como parte inicial de la estructura a los módulos: módulo 01, Módulo 02 y módulo 03, el cual queda listo para su aplicación en el postest, previa capacitación, mediante un plan de capacitación a los empleados de ventanilla con el propósito mejorar la calidad de la atención de los diferentes servicios a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Moro.

Capacitación. Previa coordinación, estuvo a cargo del jefe de recursos humanos, con pleno conocimiento de los procesos de gestión municipal y conociendo el objetivo del modelo propuesto a implementarse, esta situación sobre la capacitación se manejo positivamente y se programó la fecha y hora de la capacitación para que puedan estar todos los empleados de ventanilla de atención al usuario.

4.5.5 Módulo 05: Calidad de la atención

Modulo 05: Calidad de la atención
1. Integración final
2. Resultado final de su aplicación

Figura N° 007: Calidad de la atención

Fuente: Elaboración Propia

Este módulo se integra a efecto de cascada como final de la estructura a los módulos: módulo 01, Módulo 02, módulo 03 y módulo 04, el cual

de su aplicación en el postest brinda los resultados correspondientes de la mejora de la calidad de la atención de los diferentes servicios a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Moro.

ALCANCES DE LA MOTIVACIÓN.

Hoy en día, las organizaciones y/o instituciones están inmersas en un entorno dinámico y complejo caracterizado por la incertidumbre, por lo que deben estar preparadas para dar respuestas a los rápidos cambios para así lograr sus objetivos organizacionales, en este sentido, el capital humano constituido por los empleados de las ventanillas de atención de los diferentes servicios juegan un rol importante; por lo que una de las principales responsabilidades de la gerencia municipal es establecer las estrategias de motivación enmarcadas en una asertiva gestión de su capital humano.

ALCANCES DE LA COMUNICACIÓN.

Actualmente se habla mucho de la comunicación, el término hace referencia a la comunicación informativa, a los medios de comunicación, en especial a sofisticadas máquinas e instrumentos de comunicación cuyo desarrollo es asombroso. Pero el término "comunicación" también se refiere a la relación y trato entre personas, lo cual se denomina comunicación interpersonal.

Una asertiva gestión del capital humano y de la gestión del conocimiento en el contexto organizacional requiere de procesos de comunicación eficientes de manera de dar a conocer al personal los objetivos y metas, de igual manera saber comunicarse facilita el entendimiento entre las personas, minimiza los conflictos y eleva los niveles de motivación individual y grupal. Koontz y Weihrich (2004:588) [84], la definen como "...la transferencia de información de un emisor a un receptor, el cual debe estar en condiciones de comprenderla", esta definición tradicional da cuenta de la existencia de elementos claves en el proceso de comunicación como lo son: el emisor, el receptor, la transmisión de un mensaje a través de un canal determinado y la retroalimentación para la verificación de la comprensión del mensaje.

ALCANCES DE LAS COMPETENCIAS.

La concepción de competencia tiene múltiples dimensiones y esta compuesto diferentes niveles, tales como: Saber (conocimientos, conceptos y datos), saber hacer (métodos de actuación, destrezas y habilidades), saber ser (valores que guían nuestro comportamiento y actitudes) y saber estar (trabajo cooperativo y capacidades que se relacionan con la comunicación interpersonal). Esto quiere decir que la competencia es la capacidad que tiende a demostrar un buen y excelente desempeño en diferentes contextos complejos y auténticos, que se logra mediante la activación e integración y de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores en relación a un área del saber.

CAPÍTULO V

MATERIALES Y MÉTODOS

5.1 DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

El diseño de contrastación de la Hipótesis es no experimental, de tipo descriptivo **de Grupo Único con Medición Previa y Posterior.**

Esquema del Diseño:



Donde:

- X** = Modelo de Calidad de Servicio
- M1** = Descripción de la percepción u observación de la Calidad de la Atención antes de aplicar la (VI).
- M2** = Descripción de la percepción u observación de la Calidad de la Atención después de aplicar la (VI).

5.2 POBLACIÓN

Población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación (Tamayo & Tamayo, 2000; Balestrini, 2002). En el caso de esta investigación, el universo objeto de estudio, es una población finita, que está constituida por los usuarios o clientes de la Municipalidad Distrital de Moro, distribuidas en las zonas rurales y urbanas: haciendo un total 3063 usuarios o clientes que solicitan un servicio, y los empleados que laboran en ventanillas de atención haciendo un total de 5 empleados.

5.3 MUESTRA

Se define la muestra como la selección de un grupo de elementos con la intención de averiguar algo sobre la población de la cual están tomados. Para conocer las características de las variables del estudio en la Municipalidad Distrital de Moro se calculó la muestra utilizando la fórmula para poblaciones finitas (Tamayo & Tamayo, 2000).

$$n = \frac{N * Z_c^2 * S^2}{e^2 (N - 1) + Z_c^2 * S^2}$$

Se utilizaron los siguientes parámetros para determinar la muestra:

Donde:

n : Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población usuaria = 3063

Zc: coeficiente de confianza

Nivel de Confianza 95% => Zc = ± 1,96

e: representará el error muestral o la diferencia entre la media muestral X y la población, (e = 0.07).

S: desviación típica Estándar, dada por:

$$S = p \cdot q = 0.50 \cdot 0.50 = 0.25$$

p: es la proporción poblacional. p puede ser estimada de experiencias anteriores de esta naturaleza.

q: La proporción complementaria a p. Se obtiene calculando 1 - p = q.

Determinación de la muestra para los usuarios o clientes, reemplazando los datos en la fórmula, se obtiene:

n = 184 usuarios o clientes de la Municipalidad Distrital de Moro

y para las unidades de la muestra de los empleados de ventanilla lo conforma la muestra el 100% de la población que es un total de 5 empleados.

5.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

5.4.1 TÉCNICAS

5.4.1.1 De Campo

Se empleó para determinar el nivel de la Calidad de la Atención de las unidades de la muestra, en la percepción del pretest y postest.

5.4.1.2 De Gabinete

Se empleó para hacer el análisis y evaluación homogénea de las unidades de la población y determinar las unidades de la muestra y sus correspondientes unidades de análisis, que conforman el grupo único.

5.4.2 INSTRUMENTOS

5.4.2.1 Cuadros y Tablas de Referencia

Se empleó en la preparación de los cuadros para recoger la información en relación a la Calidad de la Atención de las unidades de análisis en la observación antes y después.

Se empleó para la preparación de las tablas para consolidar la información de los procesos antes mencionados.

5.4.2.2 Cuestionarios

Se empleó para registrar información requerida, impresiones y sugerencias en cuanto a la Calidad de la Atención de las unidades de análisis de la muestra.

5.4.2.3 Tablas de Calificación

Se empleó para recoger la información sobre el nivel de la Calidad de la Atención logradas a través de las unidades de análisis de la muestra.

5.5 METODOLOGIA DE PASOS PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO

1. El método de investigación utilizado fue el Inductivo – Deductivo. Ante la realidad observable, la variable dependiente se pudo dividir en características o indicadores en cada uno de los procesos definidos de los empleados de ventanillas en los resultados antes y después en la

Municipalidad Distrital de Moro orientados a la Calidad de la Atención al relacionarla en termino de causa efecto con la variable independiente que es el modelo de la Calidad de Servicio, a efectos de contrastar la hipótesis, a través de la percepción de la veracidad de los indicadores, es decir, es suficiente que los indicadores de la variable dependiente sean verdaderos para que la hipótesis sea verdadera, cuyos resultados nos permitirá generalizar a la población.

2. Elaboración definitiva del Marco Teórico.
3. Identificar las unidades de la población del estudio y determinar las unidades de la muestra.
4. Preparación de las Técnicas, Instrumentos y Herramientas a utilizar en el estudio para la recogida de datos.
5. Desarrolla el modelo de Calidad de Servicio, en función a la variable independiente, que permitan llevar a cabo la evaluación de los indicadores de la variable dependiente.
6. Capacitar a los involucrados de la muestra para el llenado de la encuesta
7. Aplicar Metodologías que nos permitan contrastar la hipótesis a la realidad problemática.
8. Elaboración del informe final de la investigación

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A través de la metodología de desarrollo, se ha llegado a diseñar y elaborar la estructura del modelo propuesto, mediante la integración de cinco módulos, este modelo denominado: MODELO DE CALIDAD DE SERVICIO, servirá de apoyo para cumplir el objetivo general de la presente investigación, es decir, mejorar la calidad de la atención en la Municipalidad Distrital de Moro. El modelo propuesto, resultado de la investigación nos permite demostrar empíricamente la contribución de la Calidad de Servicio en los resultados de la Calidad de la Atención de esta institución, ya que mediante su implementación y aplicación, se establece su relación causa-efecto con los procesos de servicios básicos de la institución en estudio.

6.1 SERVICIOS LIGADOS A LA ATENCIÓN QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORO

Los servicios ligados a la atención de la Municipalidad Distrital de Moro considerados en este estudio son los siguientes:

1. Servicio de Rentas y agua
2. Servicio de Licencias
3. Servicio de Registro Civil
4. Servicio de Cajero
5. Servicio del Recepcionista de mesa de partes.

La Jefatura de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Moro, argumenta: que la calidad del servicio es atender bien al usuario o cliente, y que los empleados deben brindar un buen servicio con las características de una buena atención, amabilidad y calidez. Considera también que la calidad percibida por los usuarios o clientes es adecuada pero no de calidad, ya que como institución se priorizan los servicios; y a la fecha no tienen una política que permita medirlos año a año con el propósito de lograr indicadores que permitan evaluar la satisfacción de los usuarios.

6.2 DETALLE DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS LIGADOS A LA ATENCIÓN MUNICIPAL

La calidad en el servicio es uno de los factores de mayor importancia en la actualidad con el que la Municipalidad Distrital de Moro puede agregar valor a sus servicios que ofrece y con ellos puede lograr una ventaja competitiva y satisfacción según las percepciones y expectativas de sus usuarios que asisten a dicha institución a solicitar la atención de un servicio.

La percepción como proceso mental selecciona, organiza e interpreta la información que observa con la finalidad de darle un significado. La percepción es la visión de la realidad que un usuario o cliente se hace ante una situación actual. Por lo tanto considerando la perspectiva de atención al usuario es más importante lo éste percibe que lo que ve, es decir de nada le sirve al usuario que le atiendan mal en unas bonitas, modernas y confortables oficinas de la Municipalidad Distrital de Moro.

La expectativa es lo que un usuario o cliente cree que puede o debe ocurrir. La expectativa está condicionada por referencias externas o por experiencias anteriores. Una percepción puede ser cambiada por una expectativa y viceversa. La calidad de atención al usuario no se mide por la impresión, sino por lo que se ajusta a las expectativas del cliente, es decir, por lo que se percibe frente a lo que se esperaba, es decir la percepción del servicio genera nuevas expectativas o confirma las actuales.

En general, en la situación actual, considerando al usuario o cliente de la Municipalidad Distrital de Moro, se estableció que los usuarios califican la calidad del servicio durante la recepción y el proceso de información y refleja poca calidad del empleado de ventanilla hacia el usuario o cliente que solicita un servicio. Asimismo, se reconoció que cuando los empleados de ventanilla son instruidos para un determinado fin, realizan su trabajo con elevada calidad del servicio por lo tanto la satisfacción del usuario es mayor.

En la situación actual, la calidad de servicio requiere controlar cuidadosamente las preferencias del usuario, para que la calidad del servicio esté presente, es necesario que los resultados de la calidad del servicio puedan ser medibles y que las actitudes de los empleados de ventanilla que prestan el servicio se dirijan a conseguir la excelencia.

En la situación actual, se estableció que los empleados de ventanilla que tienen contacto con los usuarios presentan factores importantes en los cuales enfatizan la amabilidad, y conocimiento de lo que realizan, sin embargo, es conveniente que dichos empleados presenten prontitud en sus servicios, espontaneidad en su puesto de trabajo y cortesía, los cuales también son importantes para desempeñar su trabajo de la mejor forma.

Por lo que, para lograr calidad en el servicio en la Municipalidad Distrital de Moro, se requiere de los empleados de ventanillas que laboran en esta institución, tengan mayor capacidad, capacitación y dedicación personal, para lograr idoneidad personal como factor imprescindible, que les permita reforzar un poco más el trabajo que realizan, y estén disponibles en todo momento para la atención al usuario o cliente, y de esta manera eliminar totalmente las demoras en la atención, con lo cual se cumpliría con la satisfacción del usuario en esta institución.

6.3 EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN INICIAL (PRE TEST) DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORO.

En la fase del diagnóstico mediante la aplicación de la encuesta a las unidades de análisis de la muestra, (Anexo: A) con el propósito de lograr información en la medición previa, de la percepción de los usuarios sobre la calidad de la

atención en los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Moro, Para esto, previamente se orientó a los involucrados la manera como deberían ir llenando cada uno de los ítems de la encuesta. Se utiliza la estadística descriptiva, con el objetivo de determinar las características y elementos con mayor incidencia según la encuesta aplicada.

6.3.1 Análisis descriptivo de la situación inicial de la Calidad de la Atención en el pretest o en el antes

El análisis descriptivo permite establecer las características actuales de Calidad de la Atención aplicada en la institución, en función a los siguientes aspectos: Factor humano del empleado municipal, factor organizativo de los procesos en el servicio municipal, y factor de satisfacción del servicio municipal.

6.3.1.1 Factor humano del empleado municipal

Según los resultados obtenidos en este factor, que se observa en el Gráfico N° 003, muestra la valoración: En general el empleado de ventanilla resuelve mis necesidades correctamente.

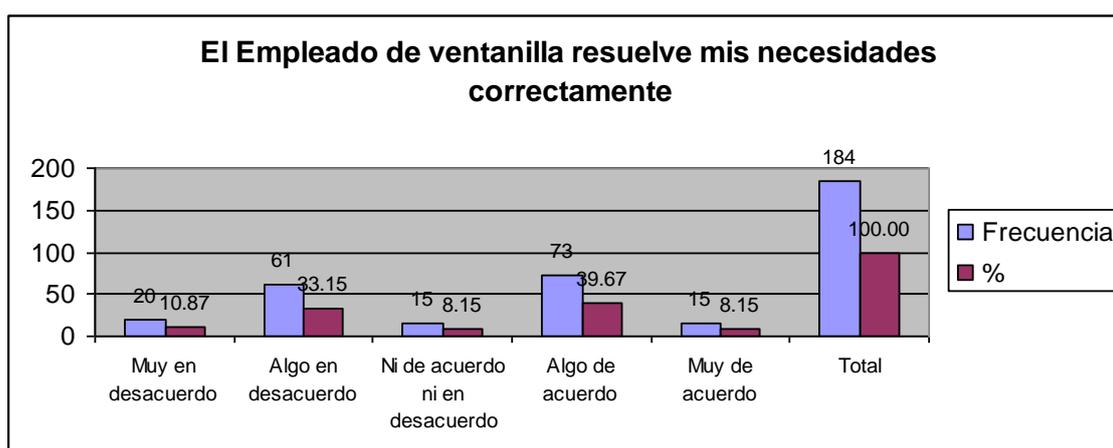


Gráfico N° 003: El empleado resuelve mis necesidades

Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN:

De un total de 184 usuarios, frente a la pregunta si en general el empleado resuelve mis necesidades correctamente, Se observa que el 10.87% esta en muy en

desacuerdo, el 33.15% esta en algo de acuerdo, el 8.15% no esta ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 39.67% esta en algo de acuerdo y el 8.15% esta muy de acuerdo.

INTERÉS POR MIS NECESIDADES. Con relación a la disposición de los empleados, de tener interés por conocer mis necesidades, según los resultados observados en el gráfico N° 004, se observa lo siguiente:

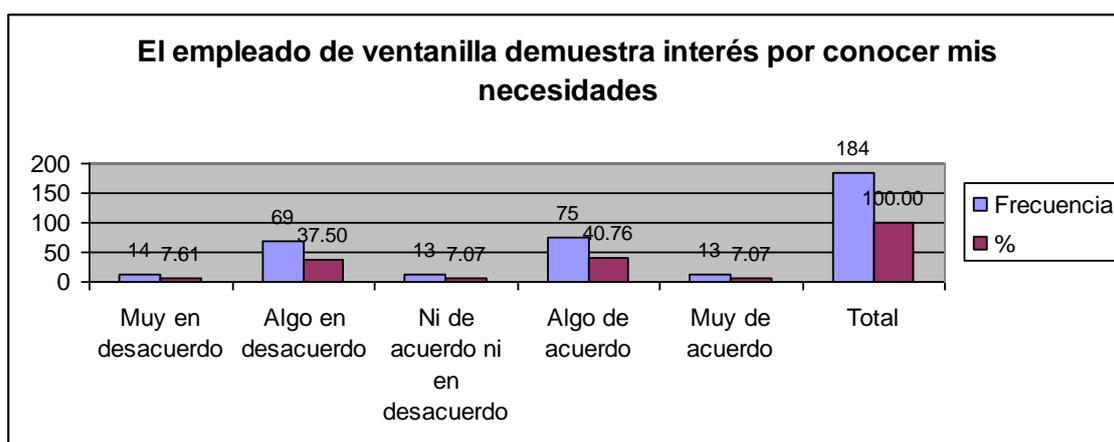


Gráfico N° 004: Interés por conocer mis necesidades

Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN:

De un total de 184 usuarios, frente a la pregunta si en general el empleado resuelve mis necesidades correctamente, Se observa que el 7.61% esta en muy en desacuerdo, el 37.50% esta en algo de acuerdo, el 7.07% no esta ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 40.76% esta en algo de acuerdo y el 7.07% esta muy de acuerdo.

TIEMPO SUFICIENTE PARA ATENDERME. Con relación a la disposición de que en general el empleado de ventanilla se da tiempo suficiente para atenderme, según los resultados observados en el gráfico N° 005, se observa lo siguiente:

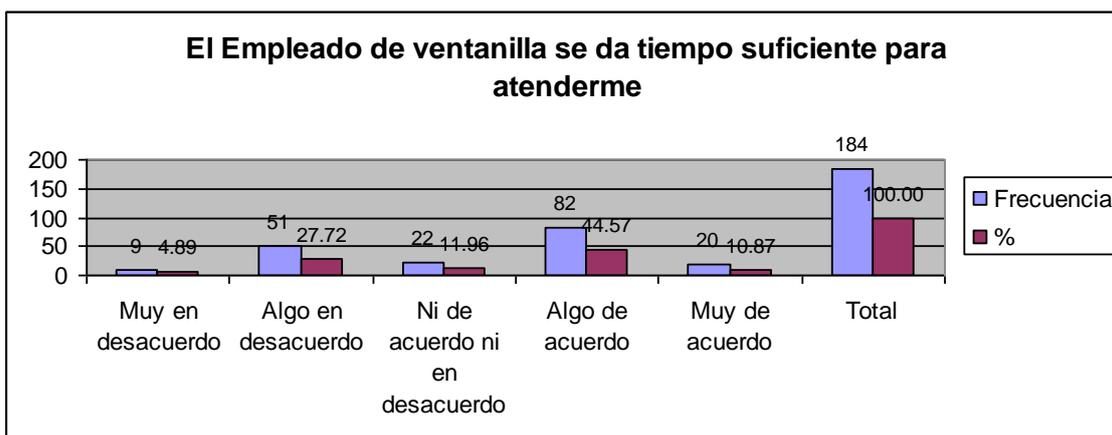


Gráfico N° 005: Tiempo suficiente para atenderme

Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN:

De un total de 184 usuarios, frente a la pregunta si en general el empleado se da tiempo suficiente para atenderme, Se observa que el 4.09% esta en muy en desacuerdo, el 27.72% esta en algo de acuerdo, el 11.96% no esta ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 44.57% esta en algo de acuerdo y el 10.87% esta muy de acuerdo.

AMABILIDAD DEL EMPLEADO ES LA ADECUADA. Con relación a la disposición de que en general la amabilidad con la que me atendió el empleado de ventanilla fue la adecuada, según los resultados observados en el gráfico N° 006, se observa lo siguiente:

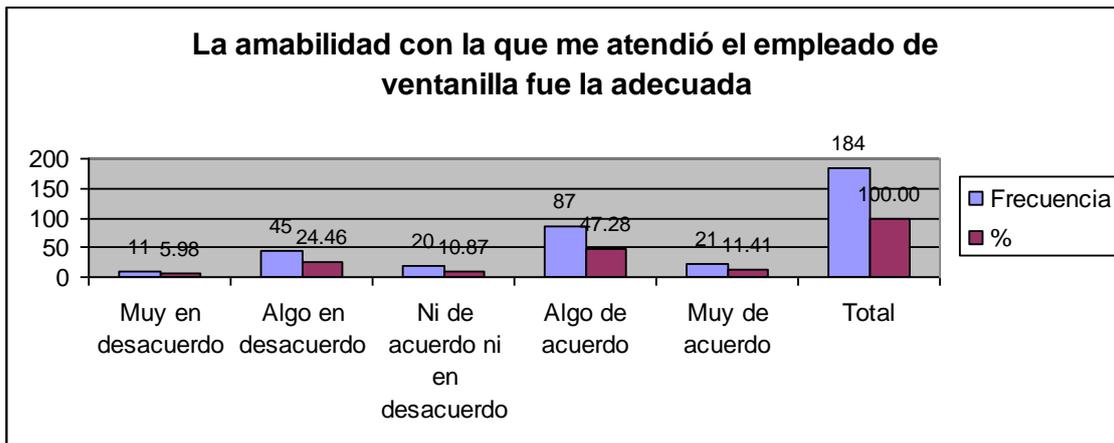


Gráfico N° 006: La amabilidad de atención fue la adecuada

Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN:

De un total de 184 usuarios, frente a la pregunta si en general la amabilidad con la que me atendió el empleado fue la adecuada, Se observa que el 5.98% esta en muy en desacuerdo, el 24.46% esta en algo de acuerdo, el 10.87% no esta ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 47.28% esta en algo de acuerdo y el 11.41% esta muy de acuerdo.

EL EMPLEADO ME GENERA CONFIANZA. Con relación a la disposición de que en general el empleado me genera confianza, según los resultados observados en el gráfico N° 007, se observa lo siguiente:

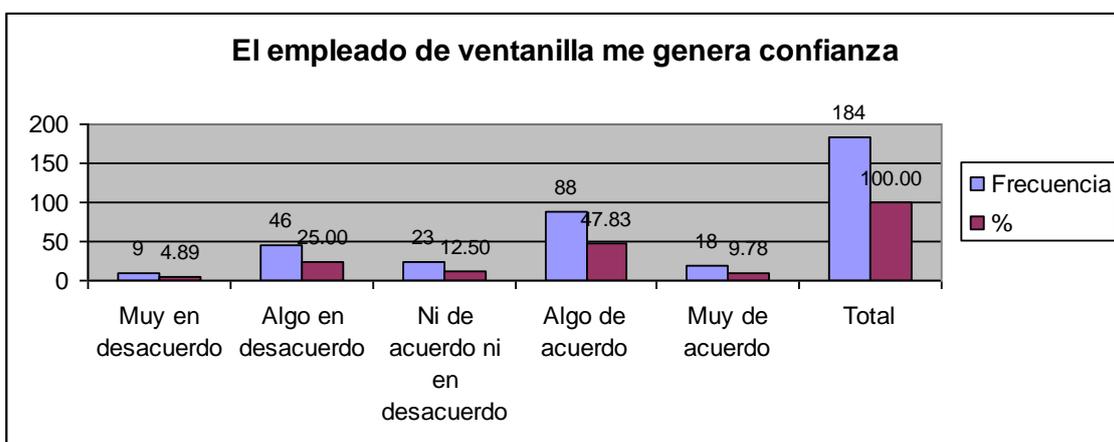


Gráfico N° 007: El empleado me genera confianza

Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN:

De un total de 184 usuarios, frente a la pregunta si en general el empleado de ventanilla me genera confianza, Se observa que el 4.89% esta en muy en desacuerdo, el 25.00% esta en algo de acuerdo, el 12.50% no esta ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 47.83% esta en algo de acuerdo y el 9.78% esta muy de acuerdo.

6.3.1.2 Factor Organizativo de los Procesos en el Servicio Municipal.

EL SERVICIO SOLICITADO ES AGIL. Con relación a la disposición de que en general el servicio solicitado es agil en su entrega, según los resultados observados en el gráfico N° 008, se observa lo siguiente:

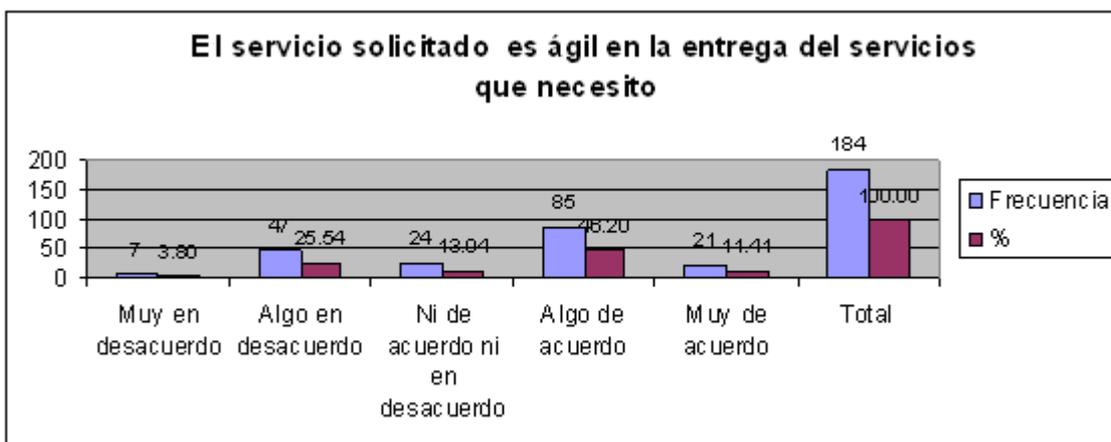


Gráfico N° 008: El Servicio Solicitado es Ágil

Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN:

De un total de 184 usuarios, frente a la pregunta si en general el servicio solicitado es ágil en su entrega, Se observa que el 3.80% esta en muy en desacuerdo, el 25.54% esta en algo de acuerdo, el 13.04% no esta ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 46.20% esta en algo de acuerdo y el 11.41% esta muy de acuerdo.

CANTIDAD DE DOCUMENTOS ADECUADO AL TRÁMITE SOLICITADO. Con relación a la disposición de que en general la cantidad de documentos que me piden para realizar el trámite solicitado es adecuada, según los resultados observados en el gráfico N° 009, se observa lo siguiente:

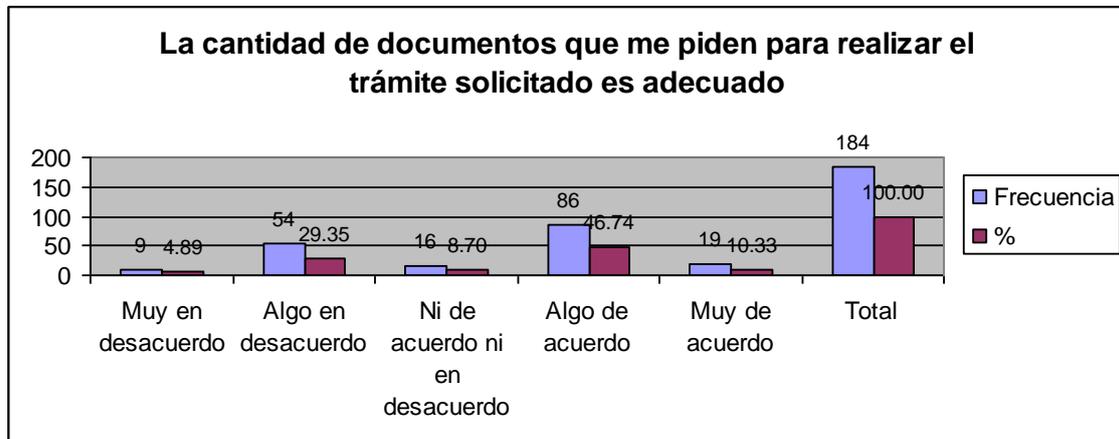


Gráfico N° 009: La Cantidad de documentos es adecuado
Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN:

De un total de 184 usuarios, frente a la pregunta si en general la cantidad de documentos que me piden para realizar el trámite es adecuado, Se observa que el 4.89% esta en muy en desacuerdo, el 29.35% esta en algo de acuerdo, el 8.70% no esta ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 46.74% esta en algo de acuerdo y el 10.33% esta muy de acuerdo.

6.3.1.3 Factor Satisfacción del Servicio Municipal

EL SERVICIO BRINDADO ES EL QUE YO ESPERABA. Con relación a la disposición de que en general el servicio brindado es el que Yo esperaba, según los resultados observados en el gráfico N° 010, se observa lo siguiente:

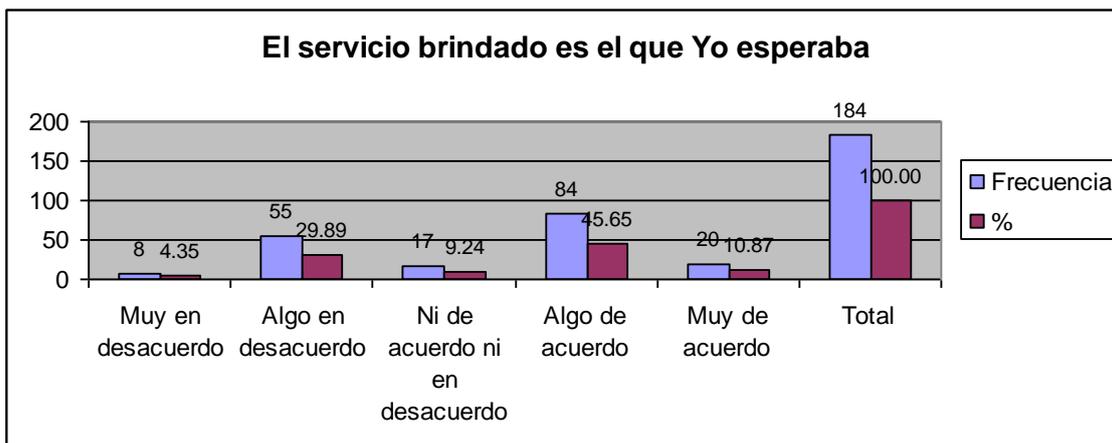


Gráfico N° 010: El servicio brindado es el que Yo esperaba

Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN:

De un total de 184 usuarios, frente a la pregunta si en general el servicio brindado es que Yo esperaba, Se observa que el 4.35% esta en muy en desacuerdo, el 29.89% esta en algo de acuerdo, el 9.24% no esta ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 45.65% esta en algo de acuerdo y el 10.87% esta muy de acuerdo.

EXPERIENCIA DE VENIR A ESTA MUNICIPALIDAD. Con relación a la disposición de que en general la experiencia de venir a esta municipalidad es grata, según los resultados observados en el gráfico N° 011, se observa lo siguiente:

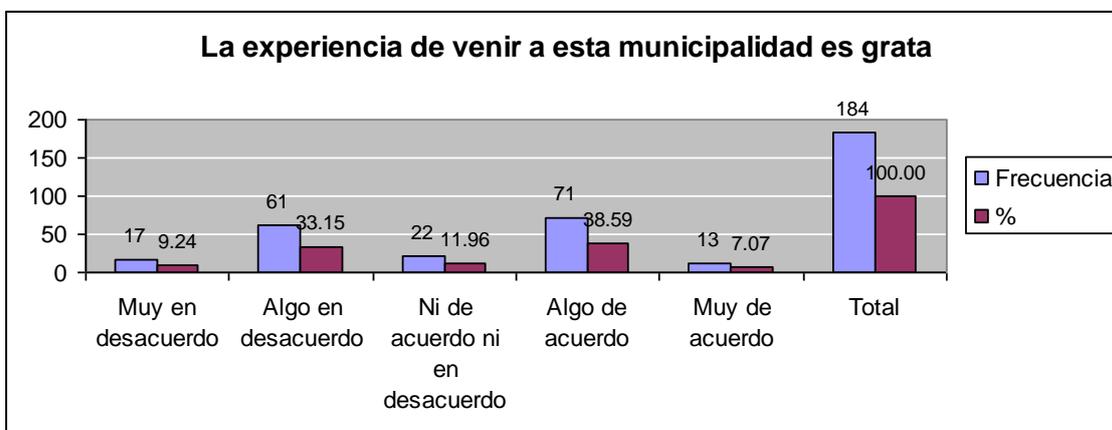


Gráfico N° 011: La experiencia de venir a esta municipalidad es grata

Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN:

De un total de 184 usuarios, frente a la pregunta si la experiencia de venir a esta municipalidad es grata, Se observa que el 9.24% esta en muy en desacuerdo, el 33.15% esta en algo de acuerdo, el 11.96% no esta ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 38.59% esta en algo de acuerdo y el 7.07% esta muy de acuerdo.

6.4 ETAPA POR ETAPA DEL DESARROLLO DEL MODELO DE CALIDAD DE SERVICIO

En el Capítulo IV en la sección 4.6 Estructura y Desarrollo del Modelo de Calidad de Servicio Propuesto se detalla el proceso de desarrollo del modelo etapa por etapa considerando para este caso, cada etapa por un módulo; por lo tanto el desarrollo del modelo de calidad de servicio consta de cinco módulos, siendo estos los siguientes:

Módulo 01: Percepción de la calidad en la atención.

Módulo 02: Expectativas de la calidad de atención.

Módulo 03: Dimensiones de las Expectativas de la Calidad de Atención.

Módulo 04: Calidad del servicio del Modelo Propuesto.

Módulo 05: Calidad de la atención.

6.5 ESQUEMA DEL MODELO DE CALIDAD DE SERVICIO

Este modelo por su estructura y naturaleza, no sólo permite demostrar el impacto de la Calidad de Servicio en la Calidad de la Atención en función de su efecto sobre los resultados logrados en la Municipalidad Distrital de Moro, sino también contribuye a aumentar los activos de conocimiento a través de su gestión mediante la capacitación. Ver figura N° 008.



Figura N° 008: Esquema del Modelo de Calidad de Servicio

Fuente: Elaboración Propia

La Municipalidad Distrital de Moro, para cumplir con su misión, de ser un órgano de gobierno local con autonomía económica, política y administrativa; que promueve la adecuada prestación de los servicios públicos locales mediante el uso racional de los recursos con que dispone; involucrando a autoridades locales, regionales, empresarios, autoridades y sociedad civil organizada en la realización de actividades y planes concertados orientados al desarrollo integral, sostenible y armónico del Distrito.

6.6 IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE CALIDAD DE SERVICIO

Según los resultados de la encuesta de la medición previa (Pre test) sobre la calidad de la atención de los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Moro las unidades de análisis de la muestra lo perciben en un **nivel regular**, por lo tanto el objetivo es mejorar el nivel de la calidad de la atención en esta institución con la implementación del modelo propuesto de calidad de servicio, y así lograr una mayor satisfacción de los usuarios o clientes según sus necesidades y expectativas de los servicios que solicitan, incrementando de esta manera la competitividad de esta institución municipal.

Se ha considerado las siguientes estrategias para llevar a cabo la implementación de cada uno de los cinco módulos que integran el Modelo de Calidad de Servicio Propuesto. Considerando la implementación de cada módulo

como un proceso, éste se constituye en un conjunto de actividades lógicamente interrelacionadas para lograr el objetivo de integrar cada módulo como un elemento del sistema de Calidad de Servicio.

6.6.1 Módulo 01: Percepción de la calidad en la atención.

Para lograr una implementación adecuada de la **Percepción de la calidad de la atención** al modelo de Calidad de Servicio, iniciamos definiendo a la **Percepción**, como la capacidad que tiene el usuario de organizar los datos y la información que llega a través de los sentidos en un todo, creando un concepto, basado en nuestra formación y experiencia, es decir como un proceso de organización e interpretación de la información sensorial, la cual permite reconocer sucesos que tengan sentido, todo esto nos indica, que cualquier análisis que gira en torno a la calidad y la satisfacción se basa en las percepciones del usuario o cliente acerca del servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Moro; por lo tanto, **el proceso de Percepción de la calidad de la atención** a los diferentes servicios que brinda esta institución a sus usuarios o clientes, tiene como datos de **Entrada** los resultados del diagnóstico que tuvo como una de sus actividades la encuesta (pretest) la cual fue procesada (**Proceso**) y usando la estadísticas descriptiva se interpretaron los **resultados** tal como se muestra en la **discusión de resultados** y como **Salida** se evidenció la percepción de que la **calidad de atención es regular** en los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Moro.

La implementación de este módulo nos permitió desarrollar las siguientes estrategias:

- Alinear la actitud y aptitud de los empleados de ventanilla con la misión, visión, valores y objetivos institucionales.
- Considerar las necesidades y expectativas de los usuarios en el modelo propuesto.

6.6.2 Módulo 02: Expectativas de la calidad de atención.

Para lograr una implementación adecuada de las **Expectativas de la calidad de la atención** al modelo de Calidad de Servicio, debemos

indicar que Las **expectativas del usuario sobre la calidad de la atención** son muchas y están en función a los diferentes servicios que solicitan, los usuarios necesitan que los empleados de nuestra institución estén ahí para ser escuchados y es por eso que debemos asegurarnos que sus **expectativas** sean claras antes de prometerles que se cumplirán con ellas. La implementación de este Módulo tiene el siguiente proceso:

Elementos de **Entrada**, Actitud y aptitud de los empleados de ventanilla alineados a la misión, visión, valores y objetivos institucionales, encuesta (postest), **Proceso** de evaluación de la encuesta utilizando, y utilizando la estadísticas descriptiva, se interpretó los **resultados** tal como se muestra en la **discusión de resultados** y como **Salida** se evidencia la percepción de una mejora significativa de la calidad de atención según la expectativa de la calidad de atención de los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Moro.

La implementación de este módulo nos permitió desarrollar las siguientes estrategias:

- Compromiso y desarrollo de los empleados de ventanilla, teniendo en cuenta , que éstos, tienen una gran capacidad para mejorar los procesos de trabajo y aportar con su máximo potencial, en la medida que estén estimulados y comprometidos con los objetivos de la Municipalidad Distrital de Moro.
- Está demostrado que los trabajadores motivados con su trabajo tienen un mejor rendimiento y mayor posibilidades de atender bien a los usuarios, bajo esta óptica la municipalidad propiciara un ambiente de trabajo para consolidar una cultura de calidad, en un clima de respeto e innovación.

6.6.3 Módulo 03: Dimensiones de las Expectativas de la Calidad de la Atención.

Las expectativas de los usuarios de esta institución son las "esperanzas" que éstos tienen por conseguir con eficiencia y eficacia el servicio que desean solicitar. Estas expectativas se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones: La o las promesas que les hace la

Municipalidad Distrital de Moro acerca de los beneficios que brinda el servicio solicitado, experiencias de de los usuarios en servicios anteriores, opiniones de vecinos, amistades, familiares y/o conocidos y el conocimiento de promesas que ofrecen otras municipalidades.

Para lograr una implementación adecuada de las **Dimensiones de las Expectativas de la Calidad de la Atención** al Modelo de Calidad de Servicio. La implementación de este Módulo tiene el siguiente proceso:

Elementos de **Entrada** las siete dimensiones que nos permiten mejorar la calidad de la atención; y esto se logra si integramos y mejoramos de la mejor manera elementos tangibles e intangibles, que nos permitan brindar un servicio de calidad en la Municipalidad Distrital de Moro.

- 1) Elementos tangibles. Mejorando la apariencia de los empleados de ventanillas, los ambientes y los documentos involucrados en la atención de los servicios. **Pregunta de la encuesta: La cantidad de documentos que me piden para realizar el trámite solicitado es adecuado.**
- 2) Fiabilidad: Cumpliendo con los servicios prometidos y si un usuario tiene algún problema respecto a un servicio solicitado el empleado debe mostrar un gran interés por solucionarlo en el menor tiempo. **Pregunta de la encuesta: El empleado de ventanilla resuelve mis necesidades correctamente.**
- 3) Capacidad de respuesta: Mejorando la comunicación, disponibilidad y rapidez en la realización de los servicios solicitados por los usuarios. **Pregunta de la encuesta: El servicio solicitado es ágil en la entrega del servicio que necesito.**
- 4) Seguridad: a través del logro de la confianza y seguridad en brindar los servicios solicitados. **Pregunta de la encuesta: El servicio brindado es el que Yo esperaba.**
- 5) Empatía: Mediante atención individualizada a los usuarios. **Pregunta de la encuesta: El empleado de ventanilla demuestra interés por conocer mis necesidades.**
- 6) Profesionalismo: Logra la prestación de servicios con empleados calificados. **Pregunta de la encuesta: El empleado de ventanilla me genera confianza.**

- 7) Comunicación: Informar al usuario sobre las mejoras en la atención del servicio que va a solicitar. **Pregunta de la encuesta: la amabilidad con la que me atendió el empleado de ventanilla fue la adecuada.**

Estos elementos implícitamente están en la Encuesta la que fue aplicada a la muestra en el (Postest), **Proceso** de evaluación de la encuesta y utilizando la estadísticas descriptiva, se interpretó los **resultados** tal como se muestra en la **discusión de resultados** y como **Salida** se evidencia una mejora en la satisfacción del usuario en función a las **Dimensiones de las expectativas de la Calidad de la Atención** consideradas implícitamente en el Modelo de Calidad de Servicio.

6.6.4 Módulo 04: Calidad del servicio del Modelo Propuesto.

La Calidad del Servicio municipal, es un concepto subjetivo, que depende de las opiniones de los usuarios evaluados por ejemplo a través de una encuesta, y que resulta de la percepción del usuario sobre la prestación del servicio solicitado con las correspondientes impresiones previas a la calidad de la atención, esto quiere decir que, calidad es satisfacer las necesidades de los clientes e incluso superar las expectativas que éstos tienen puesto sobre el servicio solicitado, cumpliendo ciertos requisitos tales como: Rapidez y competencia, efectividad, credibilidad, flexibilidad, honestidad y cortesía, es decir que los usuarios que demandan por los servicios municipales satisfagan sus necesidades e inclusive superando sus expectativas.

La implementación de este Módulo 04: **Calidad de Servicio** se hace a través del siguiente proceso:

Elementos de **Entrada** lo constituyen la integración inicial de las salidas de los módulos de la Percepción de la Calidad de la Atención, de las Expectativas de la Calidad de la Atención y de las Dimensiones de la Calidad de la Atención, así como la Capacitación (Anexo: C), el **Proceso** es la aplicación a través del Postest (Anexo: B), lográndose como **salida** la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Moro, como una característica que hace que la Calidad de Servicio sea una

función de la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los usuarios o clientes, lográndose de esta manera una Ventaja Competitiva en la Calidad de la Atención para esta institución.

6.6.5 Módulo 05: Calidad de la atención.

Como punto final, antes de la implementación del proceso del Modulo 05: Calidad de la Atención, veamos los siguientes puntos: Usuario o cliente de la Municipalidad Distrital de Moro, es la persona que usa ordinariamente un determinado servicio en espera de un beneficio, Calidad de Atención es la prestación de la atención conforme a las normas de calidad, conocimiento de la tecnología vigente con oportunidad, amabilidad, trato personalizado y comunicación permanente, Satisfacción del Usuario es uno de los resultados más importantes en la prestación de servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción de nuestro usuario influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para este trabajo de investigación; por lo tanto, la satisfacción de nuestro usuario depende no sólo de la calidad con lo que se le brinde los servicios que solicita, sino también de sus expectativas como cliente; por lo que, concluiríamos que nuestro usuario o cliente se consideraría satisfecho cuando los servicios que solicita, y la Municipalidad a través de la calidad de la atención cubren o exceden sus expectativas con eficacia es decir que nuestro usuario alcanza sus objetivos en el plazo de atención establecido y con eficiencia haciendo el uso óptimo de los recursos con los que cuenta la Municipalidad Distrital de Moro, y todo esto es lo que se pretende lograr con la implementación del modelo de calidad propuesto en este estudio.

La implementación de este Módulo 05: **Calidad de la Atención** se hace a través del siguiente proceso:

Elementos de **Entrada** lo constituyen la integración final de las salidas de los módulos de la Percepción de la Calidad de la Atención, de las Expectativas de la Calidad de la Atención, de las Dimensiones de la Calidad de la Atención y de la Calidad de Servicio, el **Proceso** es la aplicación a través del Postest (Anexo: B), lográndose como **salida** la

Calidad de la Atención que brinda la Municipalidad Distrital de Moro, con las siguientes características:

Resultados en nuestro usuarios o clientes. Es lo que pretende conseguir esta investigación y en esta institución en relación a sus usuarios o clientes externos, a través de sus percepciones y de la medida de sus indicadores.

Resultados en los Empleados de Ventanilla. Es lo que pretende conseguir esta investigación y en esta institución en relación con sus empleados de ventanilla o clientes internos, a través de sus percepciones y de la medida de sus indicadores.

Resultados en la Sociedad. Es lo que pretende conseguir esta investigación y en esta institución en relación con su entorno social: local, nacional e internacional, a través de las percepciones y de la medida de sus indicadores.

Por lo tanto, la calidad en la prestación de los servicios públicos es sin duda una preocupación medular en la gestión de los servicios del Estado, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades de estas instituciones públicas, sino, sobre todo, porque en el eje de todos los procesos que se ha mencionado se encuentra la vida de las personas, cuya calidad de vida debe ser promovida y protegida como una obligación ineludible del Estado Peruano.

6.7 EVALUACIÓN DE LA MEDICIÓN DE LA SITUACIÓN FINAL (POS TEST) DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORO.

Después de aplicar el modelo propuesto a la muestra de estudio en la Municipalidad Distrital de Moro, se hace uso de una encuesta para valorar la percepción en base a las expectativas de los usuarios sobre la calidad de la atención en la medición posterior, según el (anexo B). Para esto, nuevamente se capacitó a los involucrados en como deberían ir llenando cada uno de los ítems de la encuesta. Se utiliza la estadística descriptiva, con el objetivo de

determinar las características y elementos con mayor incidencia según la encuesta aplicada.

6.7.1 Análisis descriptivo de la situación final de la Calidad de la Atención en el postest o en el después

El análisis descriptivo permite establecer las características actuales de Calidad de la Atención aplicada en la institución, en función a los siguientes aspectos: Factor humano del empleado municipal, factor organizativo de los procesos en el servicio municipal, y factor de satisfacción del servicio municipal.

6.7.1.1 Factor humano del empleado municipal

Según los resultados obtenidos en este factor, que se observa en el Gráfico N° 012, muestra la valoración: En general el empleado de ventanilla resuelve mis necesidades correctamente.

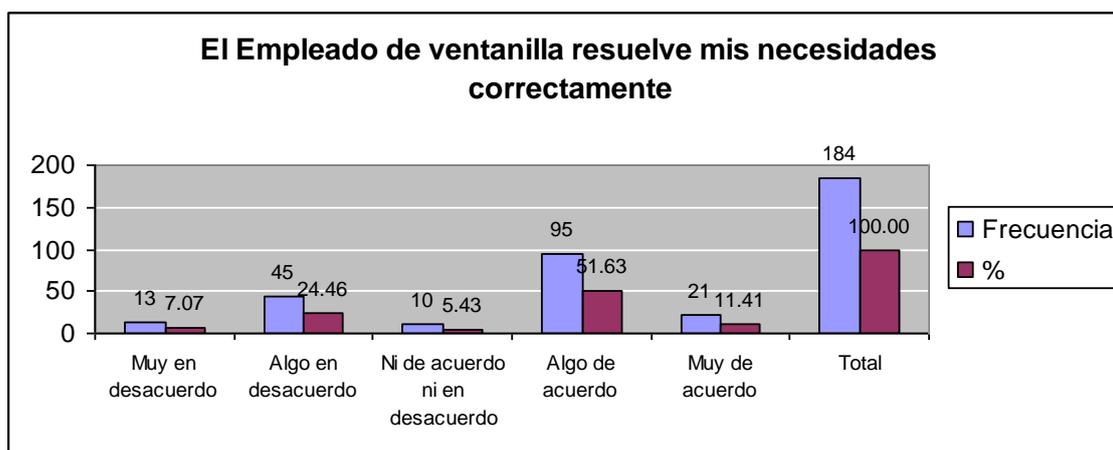


Gráfico N° 012: El empleado resuelve mis necesidades

Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN:

De un total de 184 usuarios, frente a la pregunta si en general el empleado resuelve mis necesidades correctamente, en relación al pretest se mejora ya que, se observa que el 7.07% esta en muy en desacuerdo, el 24.46% esta en algo de acuerdo, el 5.43% no esta ni de acuerdo ni en

desacuerdo, el 51.63% esta en algo de acuerdo y el 11.41% esta muy de acuerdo.

INTERÉS POR MIS NECESIDADES. Con relación a la disposición de los empleados, de tener interés por conocer mis necesidades, según los resultados observados en el gráfico N° 013, se observa lo siguiente:

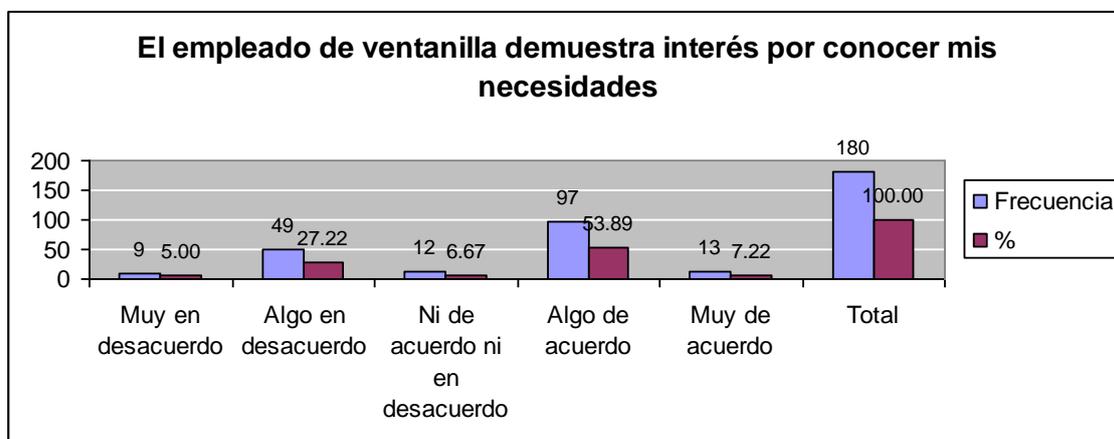


Gráfico N° 013: Interés por conocer mis necesidades

Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN:

De un total de 184 usuarios, frente a la pregunta si en general el empleado resuelve mis necesidades correctamente, en relación al pretest se mejora ya que, se observa que el 5.00% esta en muy en desacuerdo, el 27.22% esta en algo de acuerdo, el 6.67% no esta ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 53.89% esta en algo de acuerdo y el 7.22% esta muy de acuerdo.

TIEMPO SUFICIENTE PARA ATENDERME. Con relación a la disposición de que en general el empleado de ventanilla se da tiempo suficiente para atenderme, según los resultados observados en el gráfico N° 014, se observa lo siguiente:

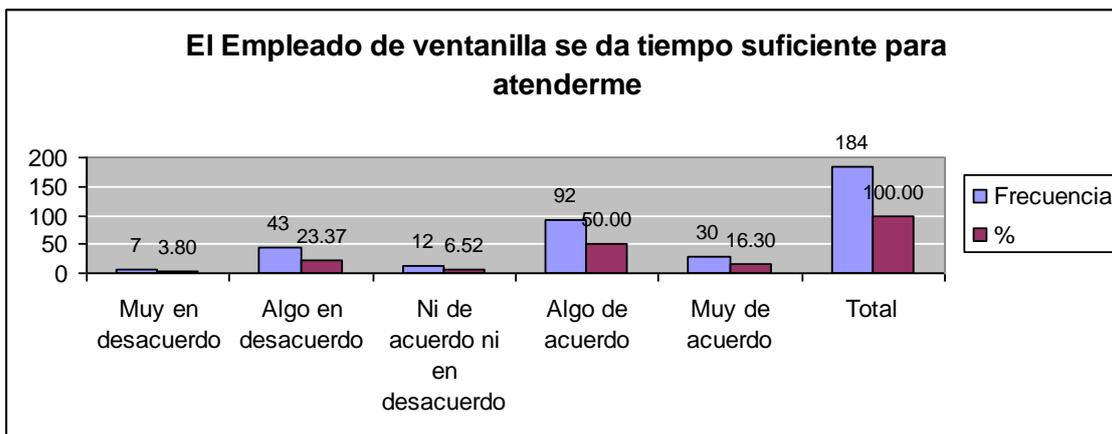


Gráfico N° 014: Tiempo suficiente para atenderme

Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN:

De un total de 184 usuarios, frente a la pregunta si en general el empleado se da tiempo suficiente para atenderme, se mejora en relación al pretest, ya que se observa que el 3.80% esta en muy en desacuerdo, el 23.37% esta en algo de acuerdo, el 6.52% no esta ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 50.00% esta en algo de acuerdo y el 16.30% esta muy de acuerdo.

AMABILIDAD DEL EMPLEADO ES LA ADECUADA. Con relación a la disposición de que en general la amabilidad con la que me atendió el empleado de ventanilla fue la adecuada, según los resultados observados en el gráfico N° 015, se observa lo siguiente:

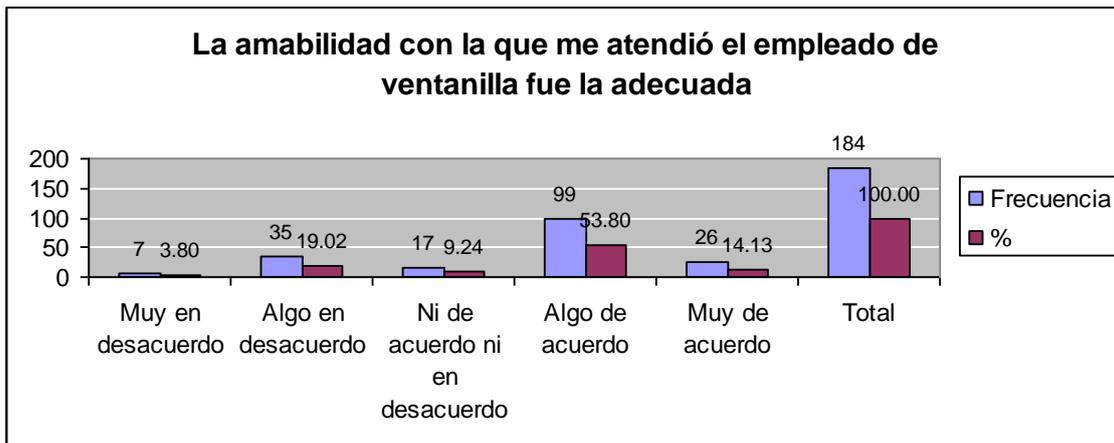


Gráfico N° 015: Amabilidad de atención fue la adecuada

Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN:

De un total de 184 usuarios, frente a la pregunta si en general la amabilidad con la que me atendió el empleado fue la adecuada, se mejora en relación al pretest ya que, se observa que el 3.80% esta en muy en desacuerdo, el 19.20% esta en algo de acuerdo, el 9.24% no esta ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 53.80% esta en algo de acuerdo y el 14.13% esta muy de acuerdo.

EL EMPLEADO ME GENERA CONFIANZA. Con relación a la disposición de que en general el empleado me genera confianza, según los resultados observados en el gráfico N° 016, se observa lo siguiente:

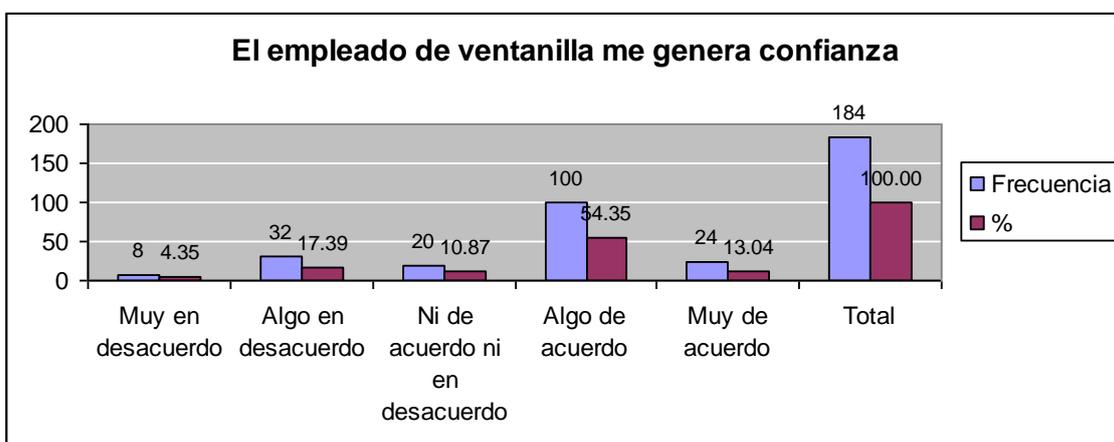


Gráfico N° 016: El empleado me genera confianza

Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN:

De un total de 184 usuarios, frente a la pregunta si en general el empleado de ventanilla me genera confianza, se mejora en relación al pretest ya que, se observa que el 4.35% esta en muy en desacuerdo, el 17.39% esta en algo de acuerdo, el 10.87% no esta ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 54.35% esta en algo de acuerdo y el 13.04% esta muy de acuerdo.

6.7.1.2 Factor Organizativo de los Procesos en el Servicio Municipal.

EL SERVICIO SOLICITADO ES ÁGIL. Con relación a la disposición de que en general el servicio solicitado es ágil en su entrega, según los resultados observados en el gráfico N° 017, se observa lo siguiente:

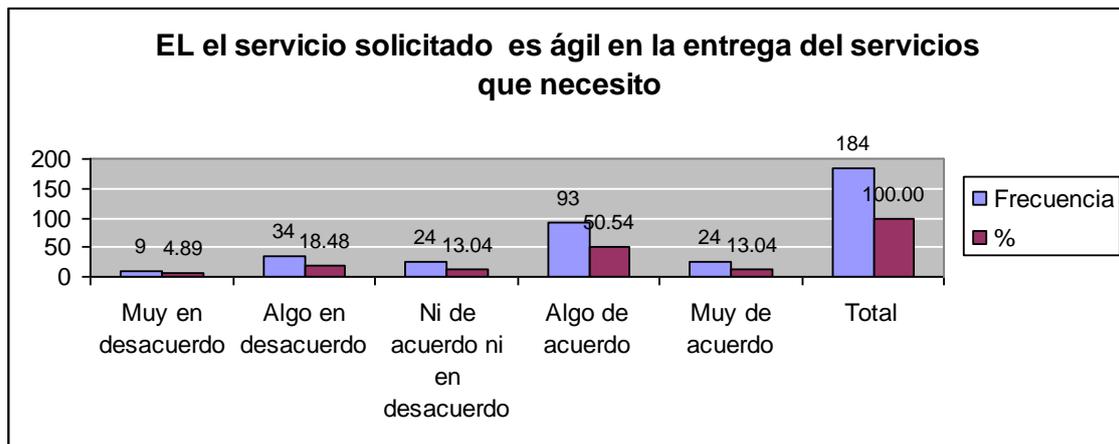


Gráfico N° 017: El Servicio Solicitado es Ágil

Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN:

De un total de 184 usuarios, frente a la pregunta si en general el servicio solicitado es ágil en su entrega, se mejora en relación al pretest ya que, se observa que el 4.89% esta en muy en desacuerdo, el 18.48% esta en algo de acuerdo, el 13.04% no esta ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 50.54% esta en algo de acuerdo y el 13.04% esta muy de acuerdo.

50.54% esta en algo de acuerdo y el 13.04% esta muy de acuerdo.

CANTIDAD DE DOCUMENTOS ADECUADO AL TRÁMITE SOLICITADO. Con relación a la disposición de que en general la cantidad de documentos que me piden para realizar el trámite solicitado es adecuada, según los resultados observados en el gráfico N° 018, se observa lo siguiente:

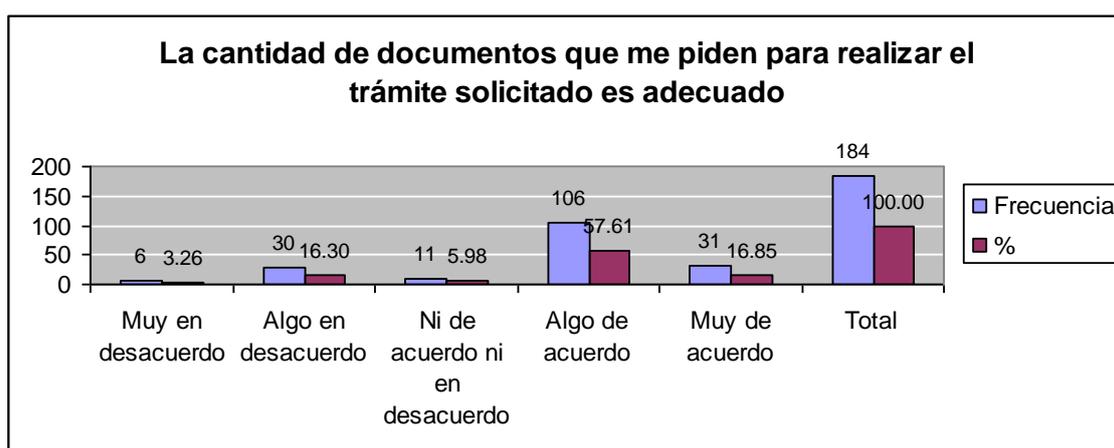


Gráfico N° 018: La Cantidad de documentos es adecuado

Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN:

De un total de 184 usuarios, frente a la pregunta si en general la cantidad de documentos que me piden para realizar el trámite es adecuado, se mejora en relación al pretest ya que, se observa que el 3.26% esta en muy en desacuerdo, el 16.30% esta en algo de acuerdo, el 5.98% no esta ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16.85% esta en algo de acuerdo y el 16.85% esta muy de acuerdo.

6.7.1.3 Factor Satisfacción del Servicio Municipal

EL SERVICIO BRINDADO ES EL QUE YO ESPERABA. Con relación a la disposición de que en general el servicio brindado

es el que Yo esperaba, según los resultados observados en el gráfico N° 019, se observa lo siguiente:

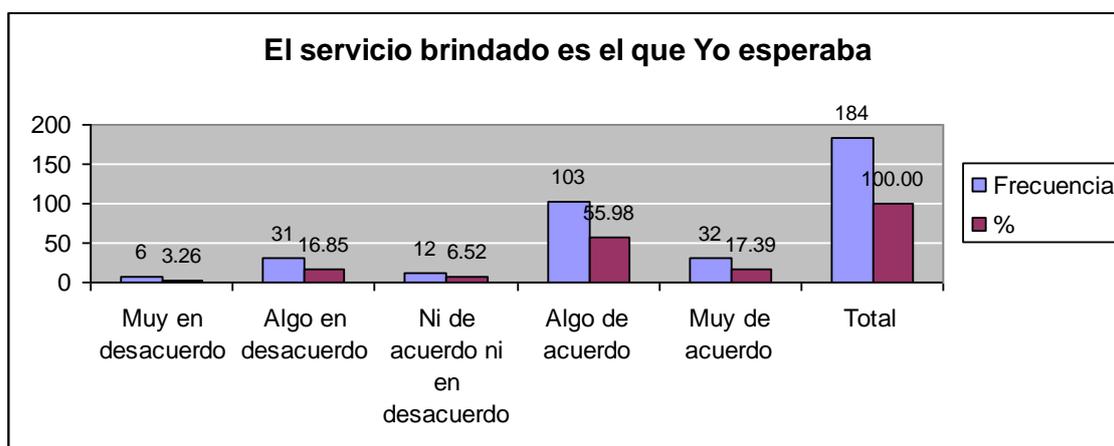


Gráfico N° 019: El servicio brindado es el que Yo esperaba

Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN:

De un total de 184 usuarios, frente a la pregunta si en general el servicio brindado es que Yo esperaba, se mejora en relación al pretest ya que, se observa que el 3.26% esta en muy en desacuerdo, el 16.85% esta en algo de acuerdo, el 6.52% no esta ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 55.98% esta en algo de acuerdo y el 17.39% esta muy de acuerdo.

EXPERIENCIA DE VENIR A ESTA MUNICIPALIDAD. Con relación a la disposición de que en general la experiencia de venir a esta municipalidad es grata, según los resultados observados en el gráfico N° 020, se observa lo siguiente:

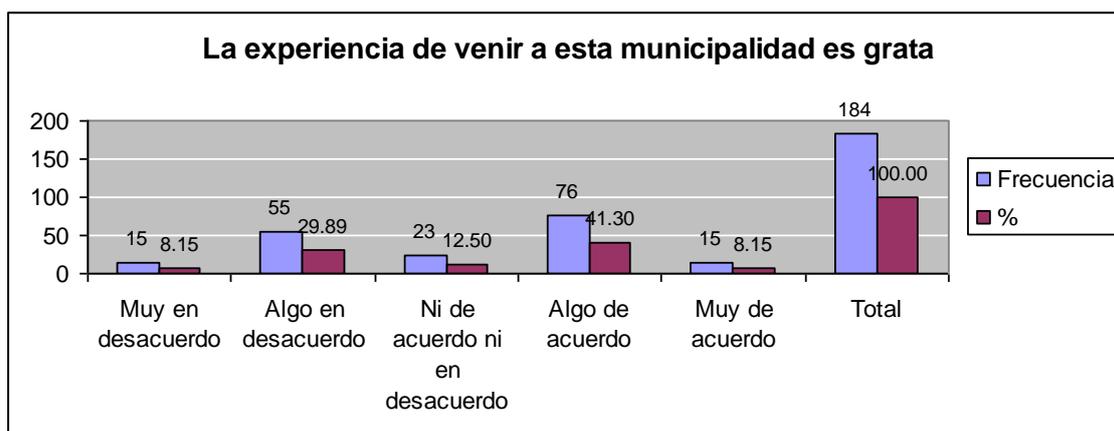


Gráfico N° 020: La experiencia de venir a esta municipalidad es grata

Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN:

De un total de 184 usuarios, frente a la pregunta si la experiencia de venir a esta municipalidad es grata, se mejora en relación al pretest ya que, se observa que el 8.15% esta en muy en desacuerdo, el 29.89% esta en algo de acuerdo, el 12.50% no esta ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 41.30% esta en algo de acuerdo y el 8.15% esta muy de acuerdo.

6.8 CONSTRATACIÓN DE LA HIPÓTESIS EN FUNCIÓN A LA APLICACIÓN DEL MODELO DE CALIDAD DE SERVICIO

HIPÓTESIS NULA (Ho)

La Propuesta de un Modelo de Calidad de Servicio No Mejora Positivamente la Calidad de la Atención en la Municipalidad Distrital de Moro.

HIPÓTESIS ALTERNATIVA (Ha)

La Propuesta de un Modelo de Calidad de Servicio Si Mejora Positivamente la Calidad de la Atención en la Municipalidad Distrital de Moro.

Durante el estudio, después de aplicar el modelo propuesto según los resultados expuestos en las gráficas anteriores correspondientes, podemos percibir cuantitativamente que de la aplicación de este modelo como una herramienta de evaluación tiende a mejorar la Calidad de la Atención en la Municipalidad Distrital de Moro, lo que demuestra que se cumple la hipótesis alternativa; por lo tanto se confirma la hipótesis de la investigación, pues su diseño cubre la mayor cantidad de elementos evaluativos relacionados con la Calidad de Servicio del modelo propuesto, lo cual beneficia y da mejor imagen a esta institución.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 CONCLUSIONES

1. En la presente investigación se ha cumplido el objetivo general, pues a través de una metodología utilizada se ha logrado el diseño del Modelo de Calidad de Servicio como propuesta para mejorar la Calidad de la Atención en la Municipalidad Distrital de Moro.
2. A través del instrumento utilizado, según los resultados obtenidos en la evaluación final del postest, se confirma la hipótesis de que, la propuesta de un modelo de Calidad de Servicio tiende a mejorar positivamente la Calidad de la Atención en la Municipalidad Distrital de Moro.
3. Según visto en la revisión bibliográfica, modelos de calidad de servicio, el Modelo ServQual por ser el más utilizado con éxito, ha servido de guía y ha sido adaptado al presente estudio de investigación.
4. Se logró determinar los componentes y dimensiones del Modelo de Calidad de Servicio lo que permitió su elaboración, en función a las expectativas de los usuarios o cliente morinos de la Municipalidad.
5. Se logró establecer y se describió cada componente y dimensión del modelo de calidad de servicio que mejore la Calidad de la Atención.
6. Se logró establecer el proceso de evaluación del modelo de calidad de servicio para su aplicación en el postest.

7. Se logró establecer el proceso de evaluación de la calidad de la atención en relación al cliente de la municipalidad distrital de Moro.
8. Se logró establecer el impacto de la aplicación del modelo de calidad de servicio en el posttest lo que determinó la mejora de la calidad de la atención en la municipalidad distrital de Moro.

7.2 RECOMENDACIONES

Se presenta las siguientes recomendaciones:

1. La Municipalidad Distrital de Moro debe tomar en cuenta el presente modelo de evaluación de la Calidad de Servicio propuesto, como base e implementarlo con el propósito de lograr mejorar la calidad de la atención con el propósito de brindar un mejor servicio a su comunidad.
2. Tomar como base el modelo propuesto y aplicarlo a cualquier municipalidad tenga o no tenga un modelo de Calidad de Servicio para ver su eficiencia y funcionalidad del modelo en este tipo de instituciones.
3. Tomar como base la metodología empleada en esta investigación con el objetivo de ampliar y mejorar el modelo teórico propuesto, incorporando nuevas variables e indicadores profundizando en algunas parte del modelo, con el propósito evaluar su eficiencia y funcionalidad en la generación de una mejora calidad de la atención en este tipo de organizaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CABALLERO, Alejandro: (2000). “Metodología de la Investigación Científica: Diseño con Hipótesis Explicativas” Ed. Udegraph, 1ª Edición Perú, 2000

Tesis: ESTRADA MURGA, Esperanza Sonia (2017). “Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario – Municipalidad distrital Rázuri, 2017” Universidad Cesar Vallejo. Escuela de Postgrado. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11800/estrada_me.pdf?sequence=1

Tesis: INCA ALLCCA HUAMÁN, Miker (2015). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20AllcahuamanCalidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tesis: TEJADA CUEVA, Raquel Esther. (2016). Propuesta de estrategias para mejorar la administración de los recursos humanos, en la gestión de la municipalidad provincial de Bagua. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2293/1/Tesis%20de%20Tejada%20Cueva%20Raquel.pdf>

CASSINI, R (2008). Definición de modelo de gestión - Qué es, Significado y Concepto. [Documento en línea de modelo-de-gestión. España]. Disponible en <http://www.google.co.ve/search/definicion+de+modelo+de+gestion.pdf>

Kotler, P. (1997). Mercadotecnia. México: Prentice Hall.

Deming, W.E. (1989). Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Madrid: Díaz de Santos.

Juran, J M. (1990). Juran y la planificación de la calidad. Madrid: Editorial Díaz de Santos.

- Ishikawa, K. (1986). ¿Qué es control total de la calidad? Bogotá: Editorial Norma.
- Crosby, P.B. (1988). La organización permanece exitosa. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.
- Imai, M. (1998). Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo (Gemba). Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Druker, P. (1990). El ejecutivo eficaz. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- Vázquez, R., Rodríguez, I. & Díaz, M. (1996). Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala CALSUPER. Documento de Trabajo 119/ 96, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Oviedo.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. & Berry, I. (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research", in: Journal of Marketing, 49(4), 41-50.
- Lovelock, C. H. (1983). "Classifying services to gain strategic marketing insights", in: Journal of Marketing, 47, 9-20.
- Grönroos, C. (1978). "A service oriented approach to marketing of services", in: European Journal of Marketing, 12(8), 588-601.
- Grönroos, C. (1984). "A service quality model and its marketing implications", in: European Journal of Marketing, 18(4).
- Fisher, L. y Navarro, V. (1994). Introducción a la investigación de mercado. 3ª edición, México: MCGraw-hill Interamericana S.A. de C.V.
- Colunga, C. (1995). La calidad en el servicio. México: panorama editorial.
- Vázquez, R.; Rodríguez, I. y Díaz, M. (1996). Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala

- CALSUPER. Documento de trabajo 119/ 96, españa: universidad de Oviedo - facultad de ciencias económicas y empresariales.
- Zeithalm, V.A. (1988). "Consumer perceptions of price, quality and value: a means-end model and synthesis of evidence", in: *Journal of Marketing*, 52, 2-22.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. & Berry, I. (1988). "ServQual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality", in: *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Rathmell, J. M. (1966). "¿What is meant by services?", In: *Journal of Marketing*, 30, 32- 36.
- Crosby, P. (1979). *Quality is Free: The art of making quality certain*. New York: New American Library
- Garvin, D. A. (1983). "Quality on the line", en: *Harvard Business Review*, 61, 4, 65-75.
- Brown, S. W. & Swartz, T.A. (1989). "A gap analysis of the professional service quality", en: *Journal of Marketing*, 53, 92-98.
- Carman, J.M. (1990). "Consumer perception of service quality: an assessment of the ServQual dimensions", in: *Journal of Retailing*, 65, 33-55.
- Zeithalm, V.A. (1981). "How consumer evaluation processes differ between Goods and services", in: *Marketing of Services*, 186-189.
- Lewis, R.C. & Booms, B.H. (1983). "The marketing aspects of service quality", in: berry, I.; shostack, G. & upah, G. (eds.). *Emerging Perspectives in Service Marketing*. Chicago: American Marketing Association, 99-107.
- Grönroos, C. (1988). "Service Quality: the six criteria of Good service Quality", In: *Review of Business*. New York: ST. John's University Press.

- Rust, R.A. & Oliver, R.L. (1994). *Service quality. New directions in theory and practice.* California: Sage Publications.
- Cronin, J.J. & Taylor, S. A. (1994). “Servperf versus servQual: reconciling performancebased and perceptions minus expectations measurement of service quality”, in: *Journal of Marketing*, 58, 125-131.
- Parasuraman, A.; Berry, L. & Zeithaml, V. (1991a). “Refinement and reassessment of the servQual scale”, in: *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Albrecht, K. (1992). *Servicio al cliente interno: cómo solucionar la crisis de liderazgo en la gerencia intermedia.* Barcelona: Paidós.
- Horovitz, J. (1990). *La calidad del servicio.* Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Peel, M. (1991). *El servicio al cliente.* España: Ediciones Deusto.
- Gaither, T.F. (1983). *Creative Customer Service Management*, 13, 3.
- Lovelock, C. H. (1990). *Services Marketing. Series in Marketing.* New Jersey: Prentice Hall.
- Lovelock, C. H. (1983). *Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights.* *Journal of Marketing*, 47, 9-20.

ANEXOS

ANEXO: A

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE O USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORO – PRETEST

Hora de Inicio	Fecha	Servicio

PRIMERA ENCUESTA

Se esta realizando un estudio con el propósito de hacer una evaluación del servicio o los servicios que brinda la municipalidad. Esta información es estrictamente confidencial, y será utilizada solo estadísticamente, gracias por su sinceridad al contestar lo que se le pide:

A) FACTOR HUMANO DEL EMPLEADO MUNICIPAL

Clasifique su nivel de satisfacción por el servicio recibido por el personal de la Municipalidad, colocando una X de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

- 1 = Muy en desacuerdo
- 2 = Algo en desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = Algo de acuerdo
- 5 = Muy de acuerdo

N°	PREGUNTAS A CONTESTAR	1	2	3	4	5
01	En general el empleado de ventanilla resuelve mis necesidades correctamente					
02	En general el empleado de ventanilla demuestra interés por conocer mis necesidades					
03	En general el empleado de ventanilla se da tiempo suficiente para atenderme					
04	La amabilidad con la que me atendió el empleado de ventanilla fue la adecuada					
05	El empleado de ventanilla me genera confianza					

B) FACTOR ORGANIZATIVO

Clasifique su nivel de satisfacción por el servicio recibido por el personal de ventanilla de la Municipalidad, en cuanto a los aspectos operativo de operación, colocando una X de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

- 1 = Muy en desacuerdo
- 2 = Algo en desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = Algo de acuerdo
- 5 = Muy de acuerdo

N°	PREGUNTAS A CONTESTAR	1	2	3	4	5
01	En general el servicio solicitado es ágil en la entrega de productos/servicios que necesito					
02	Considero que la cantidad de documentos que me pide del servicio solicitado para realizar los trámites es adecuado					

C) FACTOR DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO MUNICIPAL

Conteste las siguientes preguntas sobre la satisfacción del servicio, considerando las siguientes puntuaciones:

- 1 = Muy en desacuerdo
- 2 = Algo en desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = Algo de acuerdo
- 5 = Muy de acuerdo

N°	PREGUNTAS A CONTESTAR	1	2	3	4	5
01	El servicio brindado por la Municipalidad fue el que Yo esperaba					
02	La experiencia de venir a esta Municipalidad es grata					

ANEXO: B

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE O USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORO – POSTEST

Hora de Inicio	Fecha	Servicio

SEGUNDA ENCUESTA

Se esta realizando un estudio con el propósito de hacer una evaluación del servicio o los servicios que brinda la municipalidad. Esta información es estrictamente confidencial, y será utilizada solo estadísticamente, gracias por su sinceridad al contestar lo que se le pide:

A) FACTOR HUMANO DEL EMPLEADO MUNICIPAL

Clasifique su nivel de satisfacción por el servicio recibido por el personal de la Municipalidad, colocando una X de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

- 1 = Muy en desacuerdo
- 2 = Algo en desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = Algo de acuerdo
- 5 = Muy de acuerdo

N°	PREGUNTAS A CONTESTAR	1	2	3	4	5
01	En general el empleado de ventanilla resuelve mis necesidades correctamente					
02	En general el empleado de ventanilla demuestra interés por conocer mis necesidades					
03	En general el empleado de ventanilla se da tiempo suficiente para atenderme					
04	La amabilidad con la que me atendió el empleado de ventanilla fue la adecuada					
05	El empleado de ventanilla me genera confianza					

B) FACTOR ORGANIZATIVO

Clasifique su nivel de satisfacción por el servicio recibido por el personal de ventanilla de la Municipalidad, en cuanto a los aspectos operativo de operación, colocando una X de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

1 = Muy en desacuerdo

2 = Algo en desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = Algo de acuerdo

5 = Muy de acuerdo

N°	PREGUNTAS A CONTESTAR	1	2	3	4	5
01	En general el servicio solicitado es ágil en la entrega de productos/servicios que necesito					
02	Considero que la cantidad de documentos que me pide del servicio solicitado para realizar los trámites es adecuado					

C) FACTOR DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO MUNICIPAL

Conteste las siguientes preguntas sobre la satisfacción del servicio, considerando las siguientes puntuaciones:

1 = Muy en desacuerdo

2 = Algo en desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = Algo de acuerdo

5 = Muy de acuerdo

N°	PREGUNTAS A CONTESTAR	1	2	3	4	5
01	El servicio brindado por la Municipalidad fue el que Yo esperaba					
02	La experiencia de venir a esta Municipalidad es grata					

ANEXO: C CAPACITACIÓN

Tabla N° 001: Plan de Capacitación.

PLAN DE CAPACITACIÓN	
TEMA: CALIDAD DEL SERVICIO	
LUGAR: AMBIENTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORO	
TIPO DE EVENTO: SEMINARIO	
CAPACITADOR: JEFE DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORO	
PARTICIPANTES: JEFES DE LOS SERVICIOS Y EMPLEADOS DE VENTANILLAS DE ATENCIÓN	
ACTIVIDADES A DESARROLLAR	OBJETIVOS
<p>1. APERTURA Sensibilizar a través de la participación dinámica de los participantes, con el propósito de despertar el interés y el entusiasmo de seguir participando de este seminario y lograr de esta manera un compromiso sostenible</p>	<p>- Crear un ambiente de confianza y compromiso.</p>
<p>2. CALIDAD DE SERVICIO 1) Explicar que calidad de servicio es exceder las expectativas de nuestros usuarios o clientes a través del correcto conocimiento de los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Moro, haciendo uso de la cordialidad, el respeto y la empatía hacia nuestro usuario o cliente. Explicar que el usuario es:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El que recibe el servicio - Quien tiene una necesidad - El que define la calidad - El que evalúa el desempeño como prestador de servicio - El que justifica su permanencia como empleado - El que no siempre tiene la razón pero, pero va primero <p>2) Hablar que la imagen de la institución, la hace los trabajadores que la forman. Indicando que una imagen positiva se crea con: La imagen personal, el lenguaje corporal y verbal y una vestimenta adecuada.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Limpieza personal. La higiene personal habla bien de las personas que la aplican, denotan cuidado, interés y aspiración profesional. - Limpieza de las instalaciones. Mantener cada ambiente de la Municipalidad en óptimas condiciones en cuanto a limpieza. 	<p>- Que el empleado aplique la cultura de calidad de servicio y que su trabajo lo realice con dedicación y esmero.</p> <p>- Que los participantes proporcionen críticas constructivas.</p>

<p>- Limpieza y orden en el puesto de trabajo. El empleado debe aplicar orden, limpieza, organización, conservación y disciplina en el puesto de trabajo, para así dar buena imagen.</p> <p>3) Hablar sobre el Protocolo Telefónico.</p> <p>- Saludo: Buenos días o buenas tardes, gracias por llamar a la Municipalidad de Moro. ¿En que puedo ayudarle?</p> <p>- Despedida: ¿Le puedo ayudar en algo más?</p> <p>4) Hablar sobre el Protocolo Personal.</p> <p>- Saludo: Buenos días o buenas tardes, mi nombre es "XXX". ¿En qué puedo ayudarle?</p> <p>- Despedida: ¿Le puedo ayudar en algo más? (Esperar que responda, si necesita algo, sino despídase con: Fue un gusto atenderle)</p>	<p>- Que los empleados apliquen la forma correcta de contestar el teléfono.</p> <p>- Qué todos los empleados apliquen siempre este valor agregado.</p>
<p>3. CULTURA DE SERVICIO: Hablar sobre:</p> <p>1) Qué es servicio. Un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de los usuarios o clientes</p> <p>2) Qué es Cultura de Servicio. Es la que influye en la gente para comportarse y relacionarse con métodos orientados hacia el servicio o hacia la premisa "El usuario o cliente es primero"</p> <p>3) Estándares de la Cultura de Servicio. Son directrices que establecen como debe brindarse el servicio a nuestro usuario.</p> <p>- Cortesía. Trate al usuario como lo más importante de su trabajo. Sea asertivo, maneje las situaciones, escuche con atención, cuide su imagen personal, practique el hábito personal.</p> <p>- Responsabilidad. En cuanto a administración del tiempo, puntualidad y la solución de imprevistos.</p> <p>- Efectividad. No prometa en exceso.</p> <p>4) Expectativas de los usuarios. Niveles de Expectativas:</p> <p>- Básico. Es lo mínimo indispensable que se espera.</p> <p>- Esperado. Es el que esta representado de acuerdo al costo del servicio.</p> <p>- Deseado. Es el que le gustaría recibir.</p> <p>- Inesperado. Es cuando se mejora el servicio o se incrementa el costo del servicio.</p>	<p>- Lograr un mejor conocimiento sobre la Cultura de Calidad de Servicio</p>

<p>4. SATISFACCIÓN Y RETENCIÓN DE USUARIOS O CLIENTES. Hablar sobre:</p> <p>1) Satisfacción de nuestro usuario. El usuario o cliente es el componente esencial para incrementar la competitividad de Municipalidad Distrital de Moro.</p> <p>2) La identificación de sus necesidades y expectativas de nuestros usuarios es fundamental para alcanzar su satisfacción.</p> <p>3) Formas de satisfacción y retención del usuario o cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ofrecer un servicio de calidad - Cumplir con lo ofrecido - Brindar un buen servicio al cliente - Brindar atención personalizada - Brindar una atención rápida - Brindar un servicio extra. <p>4) Medición de satisfacción del usuario. Son técnicas e instrumentos que permiten medir la calidad de la atención al usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas - Entrevistas - Buzón de sugerencias. Permiten recoger las sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios, sobre el funcionamiento de los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Moro, con el fin de mejorar su funcionamiento y hacer las correcciones y mejoras pertinentes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Medir algunos aspectos y fallas para mejorarlas e implementar nuevas estrategias para alcanzar el éxito de la institución.
<p>5. CIERRE DEL SEMINARIO</p>	

Fuente: Elaboración Propia

PROPUESTA DE UN MODELO DE CALIDAD DE SERVICIO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORO

por Jackelyne Saavedra Perez

Fecha de entrega: 15-ene-2019 04:43p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1064537429

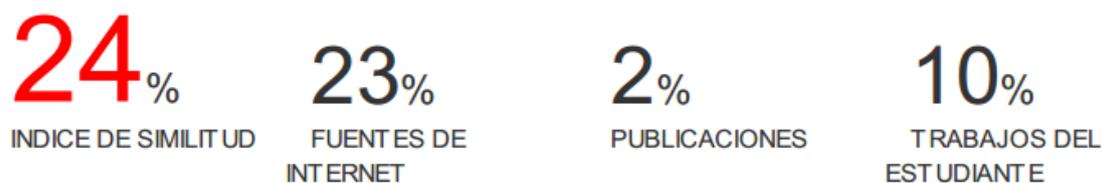
Nombre del archivo: Jackelyn_Saavedra_Perez.doc (1.17M)

Total de palabras: 25213

Total de caracteres: 137989

PROPUESTA DE UN MODELO DE CALIDAD DE SERVICIO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORO

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uns.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	oa.upm.es Fuente de Internet	1%
4	biblio3.url.edu.gt Fuente de Internet	1%
5	www.ciudadgestion.co Fuente de Internet	1%
6	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	docplayer.es Fuente de Internet	1%

8	www.scielo.unal.edu.co Fuente de Internet	1%
---	--	----

9	Submitted to Multiversidad Latinoamericana Trabajo del estudiante	1%
---	--	----

10	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
----	--	----

11	prezi.com Fuente de Internet	1%
----	--	----

12	www.gorecoquimbo.gob.cl Fuente de Internet	1%
----	--	----

13	umsa-cc.wikispaces.com Fuente de Internet	1%
----	--	----

14	www.biblioises.com.ar Fuente de Internet	1%
----	--	----

15	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
----	--	-----

16	munimoro.gob.pe Fuente de Internet	<1%
----	--	-----

17	www.monografias.com Fuente de Internet	<1%
----	--	-----

18	Submitted to CONACYT Trabajo del estudiante	<1%
19	www.congreso.gob.pe Fuente de Internet	<1%
20	Submitted to Northcentral Trabajo del estudiante	<1%
<hr/>		
21	www.cladea.org Fuente de Internet	<1%
22	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1%
23	www.tdx.cat Fuente de Internet	<1%
24	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1%
25	www.insp.mx Fuente de Internet	<1%
26	Submitted to Radboud University Trabajo del estudiante	<1%
27	Submitted to Universidad Nacional del Santa Trabajo del estudiante	<1%
28	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1%

29	www.gerenciasalud.com Fuente de Internet	<1%
30	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
31	www.bdigital.unal.edu.co Fuente de Internet	<1%
32	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%
33	documents.mx Fuente de Internet	<1%
34	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1%
35	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
36	gestiopolis.com Fuente de Internet	<1%
37	www.idep.edu.co Fuente de Internet	<1%
38	www.sindicatodechoferespichincha.com.ec Fuente de Internet	<1%

39	ogrrhh.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
40	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1%
41	dspace.udla.edu.ec Fuente de Internet	<1%
42	www.mdsmp.gob.pe Fuente de Internet	<1%
43	www.scielo.org.mx Fuente de Internet	<1%
44	piaandreac.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
45	www.patpal.gob.pe Fuente de Internet	<1%
46	de.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
47	www.aiteco.com Fuente de Internet	<1%
48	repositorio.upct.es Fuente de Internet	<1%
49	www.stps.gob.mx Fuente de Internet	<1%
50	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%

51	repository.lasalle.edu.co Fuente de Internet	<1%
52	Submitted to Manchester Metropolitan University Trabajo del estudiante	<1%
53	riuma.uma.es Fuente de Internet	<1%
54	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
55	www.ciudadanosaldia.org Fuente de Internet	<1%
56	tdx.cat Fuente de Internet	<1%
57	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
58	Submitted to Fundación Universitaria del Area Andina Trabajo del estudiante	<1%
59	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1%
60	repositorio.ucam.edu Fuente de Internet	<1%

61 calidad-de-servicio-unexpo2011.wikispaces.com

Fuente de Internet

<1%

62 intranet.cip.org.pe

Fuente de Internet

<1%

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía Activo