

**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” - HUÁNUCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**

**E.A.P DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



---

**“EL SERVICIO DE CALIDAD ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN  
DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.**

**HUÁNUCO. 2013”**

---

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADAS EN  
ADMINISTRACIÓN**

**TESISTAS:**

- ✓ **FRUCTUS ROSALES, Elizabeth**
- ✓ **MALLQUI VELASQUEZ, Estrella Mercedes**

**ASESOR:**

- **Dr. Roger Céspedes Revelo**

**HUÁNUCO- PERÚ  
2015**

## DEDICATORIA

A Dios, quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres TEÓFILO FRUCTUS VALENCIA Y JULIA ROSALES TRUJILLO, por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

**FRUCTUS ROSALES, ELIZABETH**

## II

### DEDICATORIA

Dedico principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional

A mis padres WILDER MALLQUI MORI Y NELLY VELASQUEZ RAMOS, por ser el pilar más importante a pesar de la distancia física me han demostrado siempre su cariño y apoyo incondicional.

A mis hermanos DIEGO Y LORENA, por su apoyo incondicional y por demostrarme la gran fe que tienen en mí.

A mi abuela BENILDA MORI, por compartir momentos significativos conmigo y por estar siempre dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

**MALLQUI VELASQUEZ, ESTRELLA MERCEDES**

### III

## AGRADECIMIENTO

Al Dr. Roger Céspedes Revelo asesor de tesis, por su valiosa guía y asesoramiento a la realización de la misma.

Nuestro sincero agradecimiento al docente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo el Dr. Quintidiano Napoleón Céspedes Galarza por su rectitud como docente, por las correcciones que han permitido perfeccionar nuestra tesis y por los sabios consejos para poder culminar con esta tesis que sin su orientación no hubieran sido posible.

Damos gracias a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis por haber permitido que se realice las encuestas a los usuarios dentro de los establecimientos.

A los usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis por su tiempo, paciencia y veracidad al momento de resolver el cuestionario.

Damos gracias a todas las personas que nos ayudaron directa e indirectamente en la realización de esta tesis.

**LAS TESISTAS**

# IV

## ÍNDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
ÍNDICE	III
RESUMEN	V
INTRODUCCIÓN	VI

### CAPÍTULO I

#### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problema específico	4
1.3 OBJETIVO	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivo específico	6
1.4 HIPÓTESIS Y SISTEMA DE HIPÓTESIS	6
1.4.1 Hipótesis general	7
1.4.2 Hipótesis específico	7
1.5 VARIABLES	7
1.5.1 Variable independiente	7
1.5.2 Variable dependiente	7
1.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	8
1.7 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	10
1.8 VIABILIDAD	12
1.9 LIMITACIONES	13

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES	14
2.2 BASES TEÓRICAS	18
2.3 DEFINICIÓN CONCEPTUALES	59

# V

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

3.1 NIVEL	60
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	60
3.3 DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN	62
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	63
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	64
3.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS	64

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

4.1 RESULTADOS DEL CUESTIONARIO	65
---------------------------------	----

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 CON LOS ANTECEDENTES	94
5.2 CON LAS BASES TEÓRICAS	101
5.3 CON LAS HIPÓTESIS	103

CONCLUSIONES	104
SUGERENCIAS	107
BIBLIOGRAFÍA	108
ANEXOS	111

## RESUMEN

Esta tesis titulada, "EL SERVICIO DE CALIDAD ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS PERIODO 2013-2014".

**OBJETIVO:** se ha tenido como objetivo determinar la relación entre el servicio de calidad administrativa y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

**METODOLOGÍA:** Para el desarrollo de esta tesis se utilizó el diseño descriptivo/correlacional porque se describe y explica las dos variables, el servicio de calidad administrativa como variable independiente y la satisfacción del usuario como la variable dependiente. La muestra es de 72 sujetos que están conformados por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis fueron evaluados mediante la técnica de la encuesta para recolectar la información a través de un cuestionario.

**RESULTADOS:** de la muestra global encuestada el 40,28% de los encuestados manifestaron que la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis es regular, del mismo modo que el 38,89% calificó como malo, por otro lado el 8,33% como bueno, el enunciado excelente alcanzo un porcentaje de 6,94%, por último el 5,56% califico como pésimo.

**CONCLUSION:** los usuarios manifestaron en mayor porcentaje a que la atención en la Municipalidad Distrital de Amarilis es regular lo cual indica que no están insatisfechos, ni satisfechos con la atención que le brindaron los trabajadores.

## VII

### **INTRODUCCIÓN**

La calidad en los servicios públicos representa una de las etapas de consolidación de la nueva Gestión Pública en la perspectiva Gubernamental, pero en nuestro país la calidad en la gestión pública representa un tema controversial e incipiente. Al hablar de calidad como factor competitivo en la gestión privada resulta más coherente. Pero la calidad no es solo un asunto exclusivo para la administración privada sino también lo es para la administración pública, la calidad en este sentido adquiere una dimensión social, la preocupación por la satisfacción de los usuarios o ciudadanos a fin de recuperar la credibilidad y la confianza en los diversos servicios ofrecidos por la administración pública.

Estos hechos que ocurren en la actualidad en la gestión de los gobiernos regionales y locales fueron las razones que nos motivaron a realizar esta tesis titulada: “EL SERVICIO DE CALIDAD ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS PERIODO 2013-2014”. Ya que en los últimos años los servicios administrativos que presta la Municipalidad Distrital de Amarilis vienen mejorando pero en forma lenta persistiendo al descontento de los usuarios debido a la demora en la atención, en la amabilidad del personal en atenderlos, en la presentación de los trabajadores y en la infraestructura que no son suficientemente espaciosas para muchos usuarios, la falta de modernización en los equipos y programas de software, etc. Además los cargos de dirección y responsabilidad por ser de confianza, son asignados, en su mayoría, a personas que desconocen lo que es el servicio de calidad, reflejándose en la falta de liderazgo, participación y coordinación en la solución de problemas, falta de motivación y compromiso de parte del personal administrativo.



## VIII

El presente informe está dividido en V capítulos distribuidos de la siguiente manera:

En el Capítulo I, está referido al **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**, con el siguiente contenido: la descripción del problema, la formulación del problema general y específico, los objetivos general y específicos, la hipótesis general y específica, se definió las variables, operacionalización de las variables, justificación e importancia, y la viabilidad para el desarrollo de la investigación.

En el Capítulo II, contiene: el **MARCO TEÓRICO** que nos permitió dar el sustento teórico al estudio, presentado con antecedentes de la investigación, bases teóricas respecto a la variable independiente y dependiente, y definición de términos.

En el Capítulo III, se ha establecido el **MARCO METODOLÓGICO** en el que se consigna el nivel, tipo, diseño, esquema, población, muestras, técnicas de instrumento y procesamiento de datos;

En el Capítulo IV se presentan los **RESULTADOS** a través de gráficos y cuadros estadísticos que fueron analizados e interpretados.

Por último en el Capítulo V se ha considerado la **DISCUSIÓN DE RESULTADOS** con los antecedentes, bases teóricas y con la hipótesis.

Asimismo se culmina con la presentación de las **CONCLUSIONES, SUGERENCIAS, BIBLIOGRAFÍAS** y los anexos.

**Las tesisas.**

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

##### **A. ANIVEL INTERNACIONAL**

Vamos a describir el problema tomando información de la red internacional, en los siguientes términos; en el escenario mundial la Municipalidad Distrital de Celaya ubicada en el estado de Guanajuato a 260 km de la Ciudad de México resalta el significado de una adecuada prestación de servicios presente en todas las actividades que brindan lo consideran como una práctica permanente que realizan para el beneficio de los habitantes, esta municipalidad está conformado por el mejor equipo humano para ofrecer servicios de alta calidad a sus ciudadanos y ciudadanas. Los trabajadores tienen vocación de servicio y la convicción de que el empleado debe satisfacer las necesidades del usuario, lo cual se manifiesta en la manera de actuar. Además tienen como principio ir mejorando constantemente todos los servicios que están brindando con el fin de diferenciarse de los demás.

##### **B. A NIVEL NACIONAL**

Continuando con la descripción en lo referente a municipalidades nacionales la Municipalidad de Miraflores ubicada en Av. José Larco 400, Miraflores, Lima, promueve el desarrollo integral de la comunidad,

realizando labores transparentes y participativas , posicionando a Miraflores como un distrito en el que sus ciudadanos se encuentran satisfechos con el adecuado servicio que brinda su Municipalidad, los trabajadores desarrollan actitudes de cercanía y calidez con los usuarios, también desempeñan funciones honestamente en un clima de rectitud, esmero y confianza, comprometiéndose a servir y dar lo mejor con una superación constante.

Las municipalidades son instituciones del estado, con personería jurídica, facultada para ejercer el gobierno, promoviendo la satisfacción de las necesidades de la población y el desarrollo de su ámbito sin embargo esto no se cumple en la mayoría de las municipalidades del país ya que se sabe que muchas de estas no brindan un servicio adecuado y de calidad a los usuarios, carecen de una cultura de servicio por lo tanto no tienen un comportamiento en beneficio de los usuarios; y la Municipalidad Distrital de Amarilis no está exenta a dicha problemática.

### **c. A NIVEL LOCAL**

La Municipalidad Distrital de Amarilis está ubicada en el JR. HUALLAGA 300, Departamento de Huánuco, Provincia Huánuco.

En la actualidad esta municipalidad no tiene una adecuada prestación de servicio por parte del personal que labora ahí, esto debido a que el personal no ofrece un alto grado de fiabilidad o confiabilidad en las prestaciones del servicio esto se nota claramente cuando los ciudadanos van a realizar consultas o trámites y los trabajadores les da una fecha exacta para la respuesta de sus trámites documentarios y

## II

cuando el usuario regresa en la fecha indicada aún no están listos las respuestas de sus solicitudes, y cuando estos los hacen no obtienen el servicio en el momento indicado lo que conlleva que los usuarios pierdan la confianza y dejen de creer en dicha institución; el personal que labora en la municipalidad deberían de tratar al usuario con atención, consideración y actitud positiva e inspirar confianza para que los usuarios se sientan seguros en el momento de realizar sus operaciones, pero esto no se cumple ya que la mayoría de los trabajadores no tienen un trato cortés con los usuarios esto se nota cuando una persona desea información y esta desorientada al acudir al personal este se muestra desatento, desconsiderado dejando al usuario sin responder sus preguntas ; el personal que labora en la Municipalidad Distrital de Amarilis no realiza sus actividades con celeridad, se toman todo el tiempo para realizar sus labores lo que incomoda a los usuarios esto se nota claramente en el área donde realizan los pagos (caja) de las tres ventanillas solo opera una debido al poco personal a disposición de los usuarios esto conlleva a que los usuarios tengan que formar “colas” para esperar su turno y peor aun cuando el encargado no tiene la capacidad para atender en forma rápida y no conoce a la perfección el sistema que se utilizan en la computadoras para los registros o para la realización de los pagos, la capacidad de respuesta deficiente por parte de los trabajadores de la Municipalidad se debe también a que algunos trabajadores no son profesionales en las carreras de administración, contabilidad o carreras afines por ello tienen un deficiente conocimiento profesional lo que impide que la prestación de servicios que brinden no tengan soluciones y respuestas

efectivas en un tiempo prudente debido a que estos no conozcan sus funciones y tareas a la perfección. Los elementos físicos de la Municipalidad de Amarilis como sus instalaciones, equipos no son los más adecuados para la atención al usuario ya que sus oficinas son pequeñas y compartidas entre varias áreas y no permite la interacción entre los usuarios con los trabajadores, los equipos no son modernos lo que genera fallas al momento de la atención y pérdida de tiempo para el usuario.

Todas estas situaciones mencionadas conllevan a que el usuario no esté satisfecho con la prestación de servicios que brinda esta municipalidad percibiendo que los trabajadores no tienen un interés verdadero para dejar satisfecho al ciudadano estas circunstancias deben ser corregidas en el menor tiempo posible generando servicios adecuados que proporcionen y contribuyan al bienestar de la ciudadanía, solo así se obtendrá ventajas diferenciadoras y una mejor satisfacción de los usuarios de esta manera no solo mejorara la municipalidad como entidad sino que también el Distrito de Amarilis se beneficiara con estos cambios.

Para revertir el pronóstico mencionado líneas arriba se pretende desarrollar el trabajo de investigación cuyos resultados permitirán una mayor satisfacción de los usuarios respecto a la prestación de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, además proporcionara una diferencia entre el éxito y el fracaso en prestación de servicios.

## 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Qué relación existe entre el servicio de calidad administrativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis?

### 1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Qué relación existe entre cortesía en el servicio administrativo y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis?
- ¿Qué relación existe entre celeridad en el servicio administrativo y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis?
- ¿Qué relación existe entre tangibilidad en el servicio administrativo y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis?
- ¿Qué relación existe entre fiabilidad en el servicio administrativo y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis?

## 1.3. OBJETIVO

Respecto a los objetivos de la investigación, Hernández Sampieri, Roberto y otros (2010:36-37), plantean:

*“En primer lugar, es necesario establecer que pretende la investigación, es decir, cuáles son sus objetivos. Unas investigaciones buscan, ante todo, contribuir a resolver un problema en especial; en tal caso debe mencionarse cuál es y de qué manera se piensa que el estudio ayudará a resolverlo; otras tienen como objetivo principal probar una teoría o aportar evidencia empírica en favor de ella. Los objetivos deben expresarse con claridad para evitar posibles desviaciones en el proceso de investigación...”*

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación entre el servicio de calidad administrativa con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar la relación existente entre el trato cortés percibido por el usuario, medido a través de la atención, respeto, amabilidad y consideración y su satisfacción respecto a ello, en la Municipalidad Distrital de Amarilis.
- Determinar si la capacidad de respuestas medido por el servicio rápido, disposición de los trabajadores y la voluntad de los trabajadores, tienen relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis.
- Identificar si la tangibilidad medido por los muebles y equipos, presentación de los trabajadores, las instalaciones amplias y el orden y limpieza, tienen relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis.
- Determinar la relación existente entre la fiabilidad percibido por el usuario medido a través de; cumplen lo prometido, sincero interés por resolver problemas, realizan bien el servicio por primera vez y su satisfacción respecto a ello, en la Municipalidad Distrital de Amarilis.

### **1.4. HIPÓTESIS Y SISTEMA DE HIPÓTESIS**

Respecto a las hipótesis de la investigación, Hernández Sampieri, Roberto y otros (2010:92), al referirse a las hipótesis de la investigación señalan lo siguiente:

*“Son las guías para una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente (Williams, 2003) y deben de formularse a manera de proposiciones. De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación...”*

Con la información básica anterior, se formula las siguientes hipótesis:

#### **1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

Hi: Existe relación significativa entre el servicio de calidad administrativa y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

#### **1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

Hi1: Existe relación significativa entre el trato cortés, medido a través de la atención, respeto, amabilidad y consideración con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis.

Hi2: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta medido por el servicio rápido, disposición de los trabajadores y la voluntad de los trabajadores, con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis.

Hi3: Existe relación significativa entre la tangibilidad medida por los muebles y equipos, presentación de los trabajadores, las instalaciones amplias y el orden y limpieza, con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis.

Hi4: existe relación significativa entre la fiabilidad percibido por el usuario medido a través de; cumplen lo prometido, sincero interés por



resolver problemas, realizan bien el servicio por primera vez y su satisfacción respecto a ello, en la Municipalidad Distrital de Amarilis.

## **1.5. VARIABLES**

Hernández Sampieri, Roberto y otros (2010:93), respecto a las variables de una investigación manifiestan:

*“Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse... el concepto de variable se aplica a personas u otros seres vivos, objetos, hechos y fenómenos, los cuales adquieren diversos valores respecto a la variable referida... las variables adquieren valor para la investigación científica cuando llegan a relacionarse con otras variables, es decir, si forman parte de una hipótesis y teoría. En este caso se suele denominar constructos o construcciones hipotéticas”.*

Tomando en cuenta esta información las variables que se plantearon para el presente trabajo de investigación son:

### **1.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

- El servicio de calidad administrativa

### **1.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

- Satisfacción del usuario

## 1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Independiente	"El servicio de calidad administrativa"		
Definición conceptual	Definición operacional		
	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento
<p>Es el grado en el que el servicio satisface las necesidades o requerimientos del consumidor, y en lo posible excederlos, lo que implica hacer las cosas necesarias bien y a la primera, con actitud positiva y espíritu de servicio. La calidad en el servicio administrativo se logra a través de todo un conjunto de tareas de los trabajadores en las distintas áreas como secretaria, recepción, administración, etc. dentro de una organización.</p>	CORTESÍA	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Atención al usuario.</li> <li>➤ Respeto al usuario.</li> <li>➤ Amabilidad al usuario.</li> <li>➤ Consideración al usuario.</li> </ul>	<p>Técnica 1: La encuesta. Instrumento 1: Cuestionario.</p>
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Servicio rápido.</li> <li>➤ Disposición de los trabajadores.</li> <li>➤ Voluntad para ayudar a los usuarios.</li> </ul>	
	TANGIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Muebles y/o equipos de apariencia moderna</li> <li>➤ Presentación de los trabajadores.</li> <li>➤ Instalaciones amplias.</li> <li>➤ Orden y limpieza</li> </ul>	
	FIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cumple lo prometido</li> <li>➤ Sincero interés en resolver problemas.</li> <li>➤ Realiza bien el servicio por primera vez.</li> </ul>	

Variable Dependiente	<b>“ Satisfacción del usuario”</b>		
Definición Conceptual	Definición Operacional		
Es la satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en el al momento de adquirirlo. Es decir, es la conformidad del usuario con el producto o servicio que compró ya que el mismo cumplió satisfactoriamente con la promesa de venta oportuna.	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
	SATISFECHO	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Atención en el tiempo estimado.</li> <li>➤ Atención en el momento indicado.</li> <li>➤ Cumplimiento con el horario programado.</li> <li>➤ Tiempo mínimo de espera antes de recibir el servicio.</li> </ul>	Técnica 1: La encuesta. Instrumento 1: Cuestionario.
	INSATISFECHO	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Atención en el tiempo no estimado.</li> <li>➤ Atención en el momento no indicado.</li> <li>➤ Incumplimiento con el horario programado.</li> <li>➤ Demasiado tiempo de espera antes de recibir el servicio.</li> </ul>	

## 1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

### 1.7.1. JUSTIFICACIÓN

Respecto a la justificación de la investigación, Hernández Sampieri, Roberto y otros (2010:39), manifiestan:

*“Además de los objetivos y las preguntas de la investigación, es necesario justificar el estudio mediante la exposición de sus razones (el para qué y/o porqué de estudio). La mayoría de las investigaciones se efectúan con un propósito definido, pues no se hacen simplemente por capricho de una persona, y ese propósito debe ser lo suficientemente significativo para que se justifique su realización...”*

Las razones que justificaron y contribuyeron a la realización del presente trabajo de investigación son:

➤ En el aspecto práctico

Ayudará a mejorar el servicio que brinda la Municipalidad de Amarilis y por lo tanto conseguir la satisfacción del usuario.

➤ En el aspecto metodológico

Permitirá mejorar las técnicas, métodos o formas que actualmente se utiliza en la prestación de servicios administrativos de la Municipalidad de Amarilis para brindar servicios de calidad y lograr la satisfacción de los usuarios.

➤ En el aspecto social

Contribuirá a mejorar la prestación del servicio administrativo por parte de la Municipalidad de Amarilis beneficiando a los usuarios externos con respeto, información completa, veracidad y oportuna, amabilidad y empatía, trato amable, cordial y calidad durante la

atención, también buscar el beneficio de los trabajadores que podrán laborar en un ambiente cómodo

- En el aspecto organizacional

La Municipalidad de Amarilis logrará una diferenciación con otras Municipalidades lo que le permitirá ser reconocida como una entidad pública prestadora de servicios administrativos de calidad y como una institución que sirva de referencia para otras.

### 1.7.2. IMPORTANCIA

Hernández Sampieri, Roberto y otros (2010:40), plantean:

*“Una investigación llega a ser conveniente por diversos motivos: tal vez ayude a resolver un problema social, a construir una nueva teoría o a generar nuevas inquietudes de investigación. Lo que algunos consideran relevante para investigar puede no serlo para otros...”*

La presente investigación es importante porque nos permitió definir el nivel de calidad en los servicios administrativos y su relación con el grado de satisfacción del usuario en la Municipalidad de Amarilis.

Nos permitió conocer la percepción y opinión de los usuarios respecto a los servicios brindados en la Municipalidad de Amarilis y poder determinar si están cubriendo con sus expectativas.

### 1.8. VIABILIDAD

Hernández Sampieri, Roberto y otros (2010:92), plantean lo siguiente acerca de la viabilidad:

*“Además de los elementos anteriores, es necesario considerar otro aspecto importante del planteamiento del problema: la viabilidad o factibilidad misma del estudio; para ello, debemos tener en cuenta la disponibilidad de recursos financieros, humanos y materiales que determinarán, en última instancia, los alcances de la investigación. Asimismo, resulta indispensable que tengamos acceso al lugar o*

*contexto donde se realizará la investigación. Es decir, tenemos que preguntarnos de manera realista: ¿es posible llevar a cabo esta investigación? y ¿cuánto tiempo tomará realizarla? Dichos cuestionamientos son particularmente importantes cuando se sabe de antemano que se dispondrá de pocos recursos para efectuar la investigación”.*

Las dimensiones que ayudaron y contribuyeron a la elaboración del presente informe de investigación se mencionan en seguida:

### **1.8.1 Bibliografía**

Porque se contó con la bibliografía suficiente, adecuada, actualizada e investigaciones pertinentes en la materia de estudio acerca del tema del trabajo de investigación.

### **1.8.2 Accesibilidad**

Se contó con el suficiente apoyo, colaboración y la autorización necesaria por parte del jefe de personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis así como sus trabajadores ya que previamente se realizó el trámite formal ante la autoridad competente.

Por otro lado también tuvimos acceso a la información suficiente en la red internacional (internet) que nos ayudó a la elaboración de la investigación.

### **1.8.3. Potencial Humano**

Porque para el desarrollo del presente trabajo se contó con las capacidades y conocimientos es decir con el potencial humano necesario. Así mismo se contó con la colaboración y orientación del asesor Dr. Roger Céspedes Revelo.

#### **1.8.4. Geográfico**

Porque la Municipalidad de Amarilis se encuentra ubicada en una zona céntrica, accesible, cerca y fácilmente de localizar.

### **1.9. LIMITACIONES**

Ávila Acosta, Roberto B. (1990:38), manifiesta lo siguiente con respecto a las limitaciones:

*“Toda investigación tiene limitaciones y algunas pueden quedar implícitamente descritas en otros aspectos de la formulación del problema, pero es necesario plantear esas limitaciones con la mayor claridad posible... Realmente una limitación consiste en que se deja de estudiar un aspecto del problema debido a alguna razón poderosa...”*

#### **1.9.1. Tiempo**

Porque se dispuso de tiempo limitado para dedicarlo al presente trabajo de investigación debido a que se desarrolla a la par con la realización de trabajos académicos, esta limitación se superó utilizando los periodos de vacaciones así como los tiempos libres para realizar el trabajo de investigación.

#### **1.9.2. Económica**

Porque se dispuso de los recursos económicos limitados para cubrir los egresos que demanda el desarrollo del presente trabajo de investigación. Se superó esta limitación al contar con el apoyo económico de nuestros padres

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

El marco teórico abarca información acerca de los antecedentes de tesis relacionadas al presente trabajo de investigación así como las bases conceptuales de las variables, y otras informaciones que dan solides a la investigación.

Respecto al marco teórico de la investigación, Hernández Sampieri, Roberto y otros (2010:52), sustentan:

*“El desarrollo de la perspectiva teórica es un proceso y un producto. Un proceso de inmersión en el conocimiento existente y disponible que puede estar vinculado con nuestro planteamiento del problema, y un producto (marco teórico) que a su vez es parte de un producto mayor: el reporte de investigación.*

*Una vez planteada el problema de estudio..., el siguiente paso consiste en sustentar teóricamente el estudio... Ello implica exponer y analizar las teorías, las conceptualizaciones, las investigaciones previas y los antecedentes en general que se consideren válidos para el correcto encuadre del estudio.*

*Asimismo, es importante aclara que el marco teórico no es igual a teoría; por tanto, no todos los estudios que incluyen en marco teórico tienen que fundamentarse en una teoría...”*

#### 2.1. ANTECEDENTES

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se realizó revisiones en las bibliotecas físicas como virtuales y se encontró y recopiló trabajos e información relacionados a nuestra investigación que se describen en seguida:



### **2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL**

**a)** Dra. Yesenia Estela Mejia Gutierrez y Dr. Roberto Carlos Amaya Castillo; “EVALUACION DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL NUEVA GUADALUPE EN EL PERÍODO DE ABRIL A JUNIO 2011”. Universidad de El Salvador. Tesis para optar al grado de Maestro en Gestión Hospitalaria, presenta la siguiente conclusión:

➤ Los usuarios internos y externos expresan que la infraestructura es mala, tiene poca iluminación y las condiciones higiénicas, interfieren en la comodidad de la Unidad de Emergencia, afectando la calidad de atención.

**b)** Lcda. Gelsi María Álvarez Castro; “SATISFACCION DE LOS CLIENTES Y USUARIOS CON EL SERVICIO OFRECIDO EN REDES DE SUPERMERCADOS GUBERNAMENTALES EN EL PERIODO DE MAYO 2012”. Universidad Católica Andrés Bello-Caracas. Tesis para optar el título de Magister en Sistemas de la Calidad; presenta las siguientes conclusiones:

➤ El cliente considera que el servicio en PDVAL supera lo esperado, en relación a la dimensión “evidencias físicas”, debido a que la apariencia de las instalaciones físicas, la facilidad y conveniencia del desplazamiento, incluyendo la distribución de las secciones y colocación de los productos en las estanterías.

➤ Los clientes perciben que el servicio es peor al esperado, en relación a las transacciones de venta, es decir, el tiempo de espera para acudir a la cancelación en las cajas de salida.

### **2.1.2. A NIVEL NACIONAL**

**a)** Valerio Zacarias, Juan Carlos; “LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA CLÍNICA ORTEGA DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO EXTERNO - 2007”; Universidad Peruana de los Andes – UPLA Huancayo; tesis para obtener el grado de Magister en Ciencias de la Salud; presenta las siguiente conclusión:

- La primera dimensión priorizada es respuesta rápida y la última, aspectos tangibles.

**b)** Muñoz Mezarina, Yanela Karin y otros; “CALIDAD DE SERVICIO Y LEALTAD DE COMPRA DEL CONSUMIDOR EN SUPERMERCADOS LIMEÑOS-2010”; Pontifica Universidad Católica del Perú; tesis para obtener el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas; presenta la siguiente conclusión.

- Los factores de calidad de servicio que se encuentran más relacionados con la lealtad, medida como intención de comportamiento, son las dimensiones de políticas y evidencias físicas (infraestructura).

### **2.1.3. A NIVEL REGIONAL**

**a)** Asca Mutino, Mariela Dency y otras; “RELACIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AMBO PERÍODO-2011”; Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” – Huánuco; tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración; presenta las siguientes conclusiones:

➤ A pesar de que la capacidad de respuesta de los servidores públicos en la prestación del servicio se relaciona directamente con la satisfacción de los clientes, vemos que la mayoría de los servidores públicos de la municipalidad provincial de Ambo no tienen esa disposición y voluntad para ayudar al cliente y proporcionar un servicio rápido, lo que contribuye en gran magnitud a la insatisfacción de los clientes.

**b)** Loarte Avalos, Rosario; “GRADO DE CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN ESSALUD HUÁNUCO-PERÍODO 2000”; Universidad “Hermilio Valdizán”- Huánuco; tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración; presenta la siguiente conclusión:

➤ El trato que reciben los usuarios de ESSALUD Huánuco, en sus trámites administrativos es regular, pero el trato que reciben de parte del personal médico es indiferencia.

#### **2.1.4. A NIVEL LOCAL**

**a)** Venturo Benites, David Wilmer; “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE RESPECTO DEL SERVICIO DE RESTAURANTES DEL DISTRITO DE HUÁNUCO 2010”; Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” – Huánuco; tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración; presenta las siguientes conclusiones:

➤ Respecto la dimensión de tangibles en los restaurantes, la infraestructura de estos se encuentran en condiciones inadecuadas, porque la fachada, puertas, pisos, paredes y ventanas no están en condiciones apropiadas para brindar el servicio. También los mozo(a)s y

cocinero(a)s no cuentan con uniformes adecuados para desempeñar su trabajo, asimismo el 45% de comensales están satisfechos con la sazón, cantidad, variedad y precios de los menús; y el 44% están de acuerdo con la higiene de los ambientes (comedor, servicios higiénicos, otros) del restaurante.

**b)** Garay Campos, Melcy; “GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS DE LA PROVINCIA DE HUANUCO PERIODO 2009”; Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” – Huánuco; tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración; presenta las siguientes conclusiones:

✓ Los resultados nos indican que la calidad en el trato al contacto del usuario no es lo adecuado estando en regular porque no prestan la información adecuada y así poder prevenir las malas gestiones administrativas.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

Las bases teóricas del presente informe de investigación se mencionan a continuación:

### **2.2.1 RESEÑA HISTÓRICA DEL DISTRITO DE AMARILIS**

Luego de trascurrido la toma de tierras pasaron dos años de la posesión y los pobladores empezaron los trámites de Distritalización de Paucarbamba, cuando era agente municipal el Dr. Juan Garay Duran. Es así que el año de 1965, las autoridades y dirigentes de la urbanización Paucarbamba, inician las gestiones enviando un memorial al Congreso

de la República; tanto a la cámara de senadores, como a la cámara de diputados y al mismo presidente de la República, solicitando la creación del distrito de Paucarbamba. Pero por falta de un buen asesoramiento, los documentos quedan perdidos y en el olvido durante 11 largos años en el Congreso de la República. En el año de 1976, se reinician las gestiones para la distritalización de Paucarbamba, enviando un memorial ante el gobierno militar del general FRANCISCO MORALES

BERMUDEZ. Estos

documentos al ingresar a la secretaria general del palacio de gobierno queda registrado bajo el nº HO – 029 – 954 – B – 76. Posteriormente la dirección general de desarrollo urbano, mediante oficio nº 2296 – 76 del 9 de noviembre de 1976 manifiesta lo siguiente...." El



presidente de la comisión nacional de demarcación territorial en su informe nº 7577 del 14 de diciembre de 1977, solicita mayor aclaración acerca del nombre del distrito, el centro poblado para la capital distrital y plano explicativo"..... Dando cumplimiento a la solicitud de la comisión nacional de demarcación territorial que pide aclarar en torno al nombre del distrito y la capital distrital, el comité pro distritalización y las autoridades de Paucarbamba, entre ellos, ALEJANDRO PEREZ MORALES ( JUEZ DE PAZ), VICTOR PAZ ELIAS ( TENIENTE

GOBERNADOR) Y TIBURSIO VACAS CABELLO ( AGENTE MUNICIPAL) , el párroco IVO LIBRALATO y asesorados por el prestigioso Geógrafo Huanuqueño ROMER SANTA MARIA HIDALGO, reunidos en un ambiente de la parroquia santa María de Fátima de Paucarbamba y después de varias deliberaciones, optan por darle al nuevo distrito el nombre de " AMARILIS"( seudónimo de la poetisa huanuqueña Jerónima Garay y Muchuy viuda de Acuña, basado en la tesis doctoral MILLA BATRES, sobre la identidad de la poetisa Amarilis). Y su capital Paucarbamba. Seguidamente el año de 1978, la sub. Prefectura cumple con informar sobre los antecedentes solicitados por la comisión nacional de demarcación territorial, según oficio nº 03 – sp – Hco – 78 de fecha 25v de julio de 1978. Así, ante las vicisitudes, siguen pasando los años y llega el segundo gobierno del arquitecto FERNANDO BELAUNDE TERRY, ante el cual se realizan los tramites de distritalización. Se efectuaron gestiones también ante el Congreso de la Republica, en ese entonces Cámara de senadores, representado por el ciudadano huanuqueño MIRKO CUCULIZA TORRE. Tal es así que el 1 de junio de 1982 es promulgada la ley nº 23 419, oficializándose la creación política del Distrito Metropolitano de Amarilis, con su capital Paucarbamba, comprensión de la provincia de Huánuco. En ese entonces la Municipalidad Provincial de Huánuco encargo en forma transitoria la administración y manejo del funcionamiento de la municipalidad a los dirigentes de la agencia municipal, cuyo cargo lo tenía el profesor ENTIQUIO JAUNI CARDENAS. Posteriormente, en elecciones democráticas y por voto popular se elige al primer alcalde,

recayendo en la persona del Dr. JULIO ARMANDO RUIZ VAZQUEZ (1983 – 1986).

### **Visión**

"Amarilis al 2,021 es un espacio integrado a nivel regional, nacional e internacional con desarrollo humano, social, económico y sostenible, con instituciones y sociedad civil organizada y participativa con practica de valores"

### **Misión**

"La Municipalidad del Distrito de Amarilis, es una entidad de Gobierno Local que gestiona y promueve el desarrollo urbano y rural sostenible y la adecuada prestación de los servicios básicos, públicos, sociales y municipales. Concerta y coordina las iniciativas de participación del vecindario y de las instituciones públicas y privadas. Atrae recursos para el desarrollo e inversión para fortalecer la economía local".

## **ESTRUCTURA ORGÁNICA**

### **CAPITULO 01.- ORGANOS DE GOBIERNO LOCAL.**

SUB CAPITULO 01.1. Concejo Municipal.

SUB CAPITULO 01.2. Alcaldía.

SUB CAPITULO 01.3. Gerencia Municipal.

### **CAPITULO 02.- ORGANOS CONSULTIVOS Y COORDINACION**

SUB CAPITULO 02.1. Comisiones de Regidores.

SUB CAPITULO 02.2. Consejo de Coordinación Local Distrital.

SUB CAPITULO 02.3. Junta de Delegados Vecinales

SUB CAPITULO 02.4. Mesa de Lucha contra la Pobreza

SUB CAPITULO 02.5. Comité de Defensa Civil

SUB CAPITULO 02.6. Consejo Educativo Municipal

SUB CAPITULO 02.7. Comité de Gerentes

**CAPITULO 03. ORGANO DE CONTROL.**

SUB CAPITULO 03.1. Órgano de Control Institucional.

**CAPITULO 04. ORGANO DE DEFENSA INSTITUCIONAL**

SUB CAPITULO 04.1. Procuraduría Pública Municipal

**CAPITULO 05. ORGANO DE ASESORAMIENTO**

SUB CAPITULO 05.1. Asesoría Jurídica.

SUB CAPITULO 05.2. Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

**CAPITULO 06. ORGANOS DE APOYO**

SUB CAPITULO 06.1. Secretaría General.

SUB CAPITULO 06.2. Gerencia de Administración.9

**CAPITULO 07. ORGANOS DE LINEA**

SUB CAPITULO 07.1. Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural.

SUB CAPITULO 07.2. Gerencia de Desarrollo Social.



SUB CAPITULO 07.3. Gerencia de Medio Ambiente y Desarrollo Económico.

SUB CAPITULO 07.4. Gerencia de Administración Tributaria y Rentas.

SUB CAPITULO 07.5. Gerencia de Gestión Educativa Local.

## **CAPITULO 08. ORGANOS DESCONCENTRADOS**

SUB CAPITULO 08.1. Municipalidades de Centros Poblados.

SUB CAPITULO 08.2. Agencias Municipales.

### **2.2.2. SERVICIO DE CALIDAD ADMINISTRATIVA**

#### **EL SERVICIO**

Un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente. Los servicios incluyen una diversidad de actividades desempeñadas por un crecido número de funcionarios que trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados); entre estos pueden señalarse los servicios de: electricidad, agua potable, aseo, teléfono, telégrafo, correo transporte, educación, cibercafés, sanidad y asistencia social. Es el equivalente no material de un bien. Un servicio se diferencia de un bien (físico o intangible) en que el primero se consume y se desgasta de manera brutal puesto que la economía social nada tiene que ver con la política moderna; es muy importante señalar que la economía nacional no existe siempre en el momento en que es prestado.

Al respecto Kotler, Philip y Armstrong, Gary (1998:265); manifiesta:

*“Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y que no da como resultado la propiedad de nada. Su producción puede o no estar vinculada a un producto físico”.*

Actualmente se está pasando de una economía industrial a una economía de servicio en la cual las relaciones cobran más importancia que los productos físicos.

Referente a lo comentado Kotler, Philip y Keller, Kevin Lane (2006:139); manifiesta:

*“Las empresas de servicios han ido detrás de las manufactureras en la adopción y utilización de herramientas y conceptos de marketing, pero esta situación está en proceso de cambio”.*

El servicio ha sido definido como “industrias cuyo producto es intangible” y abarca cuatro segmentos grandes:

- Transportes, comunicaciones y servicios públicos.
- Comercio al por mayor y menor.
- Finanzas, seguros y bienes raíces.
- Servicios varios.

Se clasifican en cinco tipos las industrias del servicio:

➤ Servicio personal no calificado: servicios que requieren de personal sin mayor preparación (servicio doméstico, venta callejera, servicio militar obligatorio, etc.)

- Servicio personal calificado: servicios orientados a la industria, el comercio, etc., las cuales requieren personal con formación especializada.
- Servicios industriales: requieren de personal altamente calificado para proporcionar el soporte técnico que requieren las modernas industrias.
- Servicios masivos para consumidores: las grandes empresas de servicios (hoteles, supermercados, aerolíneas, alquiler de autos) proporcionan servicios masivos.
- Servicios comerciales alta tecnología: empresas dedicadas a la biomédica, sistemas computacionales, comunicación satelital, etc. que requieren de personal con formación tecnológica avanzada

## CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

Las características que poseen los servicios y que los distinguen de los productos son:

- **Intangibilidad.-** esta es la característica más básica de los servicios, consiste en que estos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de la compra. Esta característica dificulta una serie de acciones que pudieran ser deseables de hacer: los servicios no se pueden inventariar ni patentar, ser explicados o representados fácilmente, etc., o incluso medir su calidad antes de la prestación.

Referente a lo comentado Vildósola Basay, Mario (2007:52); indica:

*“Podemos definir la intangibilidad de los servicios como aquella característica distintiva de los servicio que nos impide tocarlos o sentirlos, tal como hacemos con los bienes materiales”.*

- **Heterogeneidad (o variabilidad).**- dos servicios similares nunca serán idénticos o iguales. Esto por varios motivos: las entregas de un mismo servicio son realizadas por personas a personas, en momentos y lugares distintos. Cambiando uno solo de estos factores el servicio ya no es el mismo, incluso cambiando sólo el estado de ánimo de la persona que entrega o la que recibe el servicio. Por esto es necesario prestar atención a las personas que prestarán los servicios a nombre de la empresa.
- **Inseparabilidad.**- en los servicios la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos. A estas funciones muchas veces se puede agregar la función de venta. Esta inseparabilidad también se da con la persona que presta el servicio.
- **Perecibilidad.**- los servicios no se pueden almacenar, por la simultaneidad entre producción y consumo. La principal consecuencia de esto es que un servicio no prestado, no se puede realizar en otro momento, por ejemplo un vuelo con un asiento vacío en un vuelo comercial.

Respecto a lo comentado Vildósola Basay, Mario (2007:55);  
indica:

*“es aquella característica distintiva de los servicios en el sentido de que es imposible guardarlos, reservar la capacidad que no se usó y llevar inventarios”.*

## **SERVICIO ADMINISTRATIVO**

Los servicios administrativos son todos aquellos que se llevan a cabo en las empresas y organizaciones para poder llegar a cumplir con las metas establecidas, de una manera eficiente.

Los administradores deben estar calificados, ya que van a desarrollar tareas que determinaran el éxito de la empresa, y se ocuparan de muchas cosas a la vez.

Los administradores deben llevar a cabo tareas de planeación estratégica, organización, dirección de empresa y control.

Los encargados de servicios administrativos realizan un amplio rango de deberes. Estos trabajadores manejan los servicios que permiten que las organizaciones funcionen eficientemente, por ejemplo de secretaria y recepción, administración, nómina de pago, las hojas de operación y recorrido de la conferencia, información y de proceso de datos, correo, el programar y distribución de los materiales, impresión y reproducción, gerencia de expedientes, gerencia de las telecomunicaciones, seguridad, estacionamiento, y obtención de la característica, fuente, y disposición personales.

Los deberes específicos para estos encargados varían por el grado de responsabilidad y de autoridad. Los encargados de servicios administrativos de primera línea supervisan directamente a personal que realiza varios servicios de ayuda. Los encargados del nivel medio por otra parte, desarrollan planes departamentales, fijan las metas y los plazos, procedimientos del instrumento para mejorar productividad y servicio de cliente, y definen las responsabilidades de los encargados

del supervisor. Los encargados de nivel medio también pueden estar implicados en emplear y el despido de empleados, pero no tienen generalmente ningún papel en la formulación de la política del personal.

## **LA CALIDAD**

La calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

El cliente pretende un resultado global ( un conjunto de precio, calidad, entregas, servicio y seguridad) de manera que no es posible cuidar de un solo factor sin tener en cuenta los restantes.

Referente a lo comentado Galgano, Alberto (1993:32); manifiesta:

*“la palabra calidad debe expresar un concepto global y unificador que englobe todo lo referente al objetivo de “excelencia” al que debe tender toda empresa. Dentro del significado de la palabra calidad, se debe incluir: competitividad, entregas, costes, excelencia, moral, productividad, beneficio, calidad del producto, cantidad/volumen, resultados, servicio, seguridad, atención al entorno y atención a los accionistas”.*

Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

La calidad depende de cómo el cliente la aprecie, porque es el quien recibe el servicio, el cliente percibe el servicio bajo sus propias

condiciones. Es el quien paga la tarifa por una serie de razones que el determine. La calidad está constituida por una responsabilidad corporativa, donde están implicados todos los puestos de trabajo, además de cada uno de los aspectos y procesos que la actividad de la empresa incorpora.

La norma ISO 8402 define calidad como el conjunto de características de una entidad, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas.

La norma UNE-EN 9000; 2000 la define como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.

## **HISTORIA DE LA CALIDAD**

La calidad no es un tema nuevo ya que desde los tiempos de los jefes tribales, reyes y faraones han existido los argumentos y parámetros sobre calidad. El Código de Hammurabi (1752 a. C.), declaraba: "Si un albañil construye una casa para un hombre, y su trabajo no es fuerte y la casa se derrumba matando a su dueño, el albañil será condenado a muerte". Los inspectores fenicios, cortaban la mano a quien hacía un producto defectuoso, aceptaban o rechazaban los productos y ponían en vigor las especificaciones gubernamentales. Alrededor del año 1450 a. C., los inspectores egipcios comprobaban las medidas de los bloques de piedra con un pedazo de cordel. Los mayas también usaron este método. La mayoría de las civilizaciones antiguas daban gran importancia a la equidad en los negocios y cómo resolver las quejas, aun cuando esto implicara condenar al responsable a la muerte, la tortura o la mutilación y aniquilación.

Los primeros estudios sobre la calidad se hicieron en los años 30 antes de la Segunda guerra Mundial, la calidad no mejoró sustancialmente, pero se hicieron los primeros experimentos para lograr que ésta se elevara, los primeros estudios sobre calidad se hicieron en Estados Unidos. En el año de 1933 el Doctor W. A. Shward, de los Bell Laboratories, aplicó el concepto de control estadístico de proceso por primera vez con propósitos industriales; su objetivo era mejorar en términos de costo-beneficio las líneas de producción el resultado fue el uso de la estadística de manera eficiente para elevar la productividad y disminuir los errores, estableciendo un análisis específico del origen de las mermas, con la intención de elevar la productividad y la calidad.

Cuando en 1939 estalló la Segunda Guerra Mundial, el control estadístico del proceso se convirtió poco a poco y paulatinamente en un arma secreta de la industria, fue así como los estudios industriales sobre cómo elevar la calidad bajo el método moderno consistente en el control estadístico del proceso llevó a los norteamericanos a crear el primer sistema de aseguramiento de la calidad vigente en el mundo. El objetivo fundamental de esta creación era el establecer con absoluta claridad que a través de un sistema novedoso era posible garantizar los estándares de calidad de manera tal que se evitara, sobre todo, la pérdida de vidas humanas; uno de los principales interesados en elevar la calidad y el efecto productivo de ésta fue el gobierno norteamericano y especialmente la industria militar de Estados Unidos, para los militares era fundamental el evitar que tantos jóvenes norteamericanos permanecieran simple y sencillamente porque sus paracaídas no se abrían.



## **CALIDAD DE SERVICIO**

La calidad de servicio es una estrategia administrativa específica y de diferenciación de la organización que supone el cumplimiento efectivo de una serie de aspectos en la prestación del servicio, tales como fiabilidad, seguridad, competencia, agilidad, cortesía, credibilidad, etc., y que tal cumplimiento sea realmente percibido por los usuarios de los servicios. Mientras un nuevo servicio puede ser fácilmente copiado por la competencia, la calidad es mucho más difícil de imitar, pero también de conseguir, porque es un proceso largo y laborioso. La calidad del servicio denota el “estilo” peculiar de la organización que lo presta.

Actualmente se entiende por calidad de servicio el “satisfacer, de acuerdo a los requerimientos del mercado objetivo, las distintas necesidades que tiene el consumidor, a través de todo el proceso de adquisición del servicio, entendiéndose por tal, desde la decisión de adquirirlo, hasta las sensaciones posteriores al uso del servicio. Técnicamente hablando, corresponde al grado de satisfacción que experimenta el cliente o consumidor final por la expedición con que fue atendido por la organización, la efectividad del servicio que recibió, desde que hizo el primer contacto hasta el tratamiento post-servicio y por la forma en que recibió dicho servicio”.

La calidad del servicio es un fenómeno subjetivo y, por consiguiente, difícil de medir, puesto que se basa en las percepciones y

preferencias de los clientes o usuarios y viene a ser la diferencia entre lo que éstos esperan obtener del servicio y lo que realmente obtienen.

La calidad del servicio que se presta al cliente es un valor agregado invisible que puede determinar que aquel vuelva o que nunca más pise nuestro negocio. Para que esto último no suceda, es necesario hacer esfuerzos específicos, coherentes y continuados. La secuencia de defectos y los planes para lograr superarlos.

Las empresas pueden ser divididas en 5 categorías, desde el punto de vista de la dedicación a la calidad de servicio:

- 1. Las que salen del servicio:** son aquellas que desprecian el contacto con el cliente y con sus necesidades. Van camino al fracaso. Algunas empresas lo saben y otras no. Este es el caso típico en el que un cliente parece “ser una molestia” cuando quiere algo más que “cargar nada rápido e irse”.
- 2. Obstinada búsqueda de la mediocridad:** estas firmas probablemente mantienen su negocio, pero la calidad del servicio no es prioritaria en su gestión. Aunque parezca absurdo, muchas aerolíneas y el Estado se encuentran en esta situación. Este sería el caso en el que “se despacha” y no “se vende”; donde los ciclos de servicio y venta son procedimientos administrativos más que procesos de negocio.
- 3. Lo tienen y dan razón de él:** reconocen la importancia de la calidad del servicio pero cumplen sólo con los aspectos “básicos” para mantener su posicionamiento en el mercado. La calidad de servicios no forma parte de su posicionamiento estratégico. Muchos bancos, así como cadenas minoristas y hoteles están en esta categoría. En sí, es un caso

parecido al anterior, donde los ciclos de venta y servicio son “check lists” pero no se utilizan con la convicción de generar más o mejores ventas.

**4. Hacen serios esfuerzos:** estas empresas están haciendo serios esfuerzos para hacer del servicio un arma competitiva. En estos casos la gerencia de servicios tiene sentido como una “idea motriz” organizacional. Aquí se presenta mucha creatividad para la innovación, animarse a correr riesgos y reestructuración de la imagen ante el cliente. En esta categoría entran las EESS que se juegan a ocupar un rol de preponderancia entre las demás. Las que a pesar de no ser las “innovadoras naturales” se suben arriba del caballo del cambio y del servicio.

**5. El servicio como arte:** estas son las empresas que están instaladas en la mente del consumidor por su calidad en deleitar al cliente. Tienen una consagración obsesiva por la calidad de los servicios que brindan. Son el ejemplo de EESS que siempre llevan la delantera en aplicaciones de nuevas tecnologías, implantación de prácticas o procesos modernos en sí: sus operadores tienen una forma de “ser y pensar” que los distingue de los demás. Pero no por lo que dicen, sino por lo que su equipo “hace”.

El autor concluye: “Un nivel de calidad de servicio comparado con el de sus competidores, que es suficientemente alto ante sus clientes para permitirle cobrar un precio más alto por su producto de servicio, gana una participación en el mercado increíblemente elevada y/o disfruta de un margen de utilidad superior al de sus competidores”.

## ELEMENTOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

### Fiabilidad

La fiabilidad se define como: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir que estamos suponiendo que el cliente cuenta con información de parte de la empresa donde se prometen ciertos aspectos del servicio. Puede ser un contrato, una publicidad, una descripción del servicio (por ejemplo en la página web, en un folleto), un cartel (“golpee y será atendido”), la comunicación previa que mantuvimos con ese cliente, etc. Con toda esta comunicación estamos generando un compromiso. Por eso es muy importante ser cuidadosos en este aspecto.

Entonces nos comprometemos a algo para lo que debemos estar preparados para cumplir, y cumplir en forma consistente (a todos nuestros clientes en la misma medida).

Al respecto Alcaide Casado, Juan Carlo y Soriano Soriano, Claudio (2006:53); manifiesta:

*“el despacho que logra un alto grado de fiabilidad es aquel que ofrece un alto y constante nivel de consistencia en la confiabilidad de sus prestaciones; entrega el servicio correcto desde el primer momento; cumple siempre las promesas que hace; entre siempre el servicio en las fechas y momentos prometidos; si se equivoca, admite su error y hace todo lo que sea necesario para dejar satisfecho al cliente”:*

¿Qué aspectos entonces podríamos evaluar para medir la fiabilidad?

Veamos estos tres:

- **Cumplimiento de las promesas de plazos.** El cliente se “programa” para una espera máxima (la prometida). Transcurrido ese tiempo, la espera adicional es una de las principales causas de insatisfacción.
- **Interés sincero en solucionar problemas a un cliente.** Otro de los motivos que desencanta a los clientes es no ser escuchados al plantear un problema ni ver pruebas de que se está haciendo algo para solucionarlo. Ante un planteo de un inconveniente es muy importante escuchar para entender de fondo el problema, informar al cliente lo que se hará para solucionarlo, y luego ir comunicando el avance de esas acciones. La ignorancia acerca de “qué es lo que está sucediendo con la resolución de mi problema” suele inquietar mucho a las personas.
- **Realizar bien el servicio la primera vez.** Un primer intento fallido es una imagen negativa que gana la empresa. Si recibo un plato de sopa fría y la devuelvo al mozo, aunque después la sopa venga perfecta, las próximas veces voy a dudar de la capacidad de ese restaurant de traer los platos en condiciones óptimas.

### **Profesionalidad**

La profesionalidad implica conocer a profundidad, los servicios prestados por la empresa, con todos sus matices y variantes; resolver las situaciones imprevistas que plantean los clientes; mantener eficaces y satisfactorias relaciones personales con los clientes. Significa, por ejemplo, mantener constantes programas de formación del personal; conocer todos los servicios que ofrece la empresa y no sólo con los que se trabaja a diario; hacer recomendaciones de buena fe cuando la empresa es incapaz de satisfacer una petición del cliente; afrontar con

paciencia, decisión y voluntad de ayuda los problemas, quejas y reclamaciones de los clientes.

La profesionalidad se adquiere con el estudio y la experiencia en las diferentes actividades profesionales del ser humano, con la certificación de profesionalidad se acredita la capacidad y especialización de cada persona en los diferentes ámbitos laborales.

Al consagrarse a su trabajo, dedicándole horas enteras a quienes necesitan de sus servicios, anteponiendo su profesión a los intereses económicos, de salud o familiares, una persona demuestra que es un profesional en su materia de trabajo.

Y no solo basta lo anterior, para que una persona sea un profesional debe de mantenerse actualizado en cuanto a los conocimientos generales y específicos de su actividad profesional así como de los avances generales de su profesión, esto con el fin de no quedarse rezagado y seguir aportando servicio de calidad y actual a sus clientes o usuarios.

### **Accesibilidad**

Significa, por ejemplo, localización del despacho; número de oficinas; horarios convenientes para los clientes( no para los empleados); posibilidad de obtener servicios por teléfono; sitios web para la prestación de los servicios, para suministrar información a los clientes, etc.; disponer de suficientes líneas telefónicas; servicio las 24 horas; tiempo de espera para recibir el servicio no demasiado prolongado; dentro de la empresa, los departamentos están

debidamente señalizados; los profesionales están siempre dispuestos hablar con los clientes; los clientes se les hace fácil llegar hasta los responsables de las diferentes áreas.

### **Cortesía**

La cortesía es un comportamiento humano de buena costumbre; en la mejor expresión es el uso práctico de las buenas costumbres o las normas de etiqueta. Es un fenómeno cultural definido y lo que se considera cortés en una cultura puede a menudo ser absolutamente grosero o simplemente extraño en otra.

Al respecto Alcaide Casado, Juan Carlo y Soriano Soriano, Claudio (2006:55); manifiestan:

*“El concepto de cortesía significa, por ejemplo, que los clientes reciban un trato cortés por parte de todo el personal de la empresa, incluyendo el personal de seguridad, telefonistas, recepcionistas, entregadores, mensajeros, empleados, directivos, sin importar el nivel de estrés al que están sometidos; los empleados no reaccionan negativamente ante un cliente disgustado; en el despacho se respetan las propiedades de los clientes (documentos, información, etc)”.*

### **Comunicación**

Un despacho que logra una buena comunicación con sus clientes es aquel que se comunica con ellos en el lenguaje que pueden entender; los profesionales son capaces de adecuar su lenguaje a los diferentes niveles de conocimiento de los clientes; el personal del despacho está siempre dispuesto a escuchar con paciencia y verdadera y sincera atención, los problemas, quejas y reclamaciones de los clientes. Significa, por ejemplo, explicar con claridad en que consiste y cuáles son

los costos del servicio, transmitir seguridad al cliente, establecer sistemas para la prestación de las quejas y reclamaciones que los clientes pueden utilizar con facilidad.

### **Credibilidad**

Credibilidad quiere decir que los clientes, aunque no sepan exactamente por qué, “creen” en lo que hacen y dicen los profesionales de la empresa. Significa, por ejemplo, la reputación e imagen de la empresa; la personalidad del personal que establece contacto con los clientes; la sinceridad y equidad de las soluciones que se dan a los problemas de los clientes.

### **Capacidad de Respuesta**

En términos muy generales, la capacidad de respuesta de un sistema cualquiera es su probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable.

Al respecto Alcaide Casado, Juan Carlo y Soriano Soriano, Claudio (2006:54); manifiesta:

*“capacidad de respuesta significa proyectar de cara a los clientes la percepción de que “estamos aquí para servirle en cualquier momento que usted nos necesite”; quiere decir, por ejemplo, ofrecer un servicio rápido”.*

### **Empatía**

La empatía es “Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa”.



La empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

### **Seguridad**

En la empresa, todos se preocupan y ocupan por la seguridad de los clientes en todas sus dimensiones (físicas, económica, social, moral).

### **Elementos Tangibles**

La palabra tangible se utiliza para nombrar lo que puede ser tocado o probado de alguna forma. En un sentido más amplio, también hace referencia a aquello que puede percibirse con precisión y son aquellos que tienen una existencia física. También se refiere a la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados en determinada compañía (de cómputo, oficina, transporte, etc.).

Al respecto Alcaide Casado, Juan Carlo y Soriano Soriano, Claudio (2006:56); manifiestan:

*“Calidad en los elementos tangibles del servicio significa, por ejemplo, preocuparse y cuidar la apariencia de las instalaciones físicas de la empresa, así como de los equipos e instrumentos; cuidar la apariencia del personal; prestar especial atención a la forma, diseño y calidad de las representaciones físicas del servicio.”*

## **IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO**

La importancia de la calidad del servicio, como factor diferenciador, es tan grande que se ha concluido que debe ser objeto de un riguroso y sistemático control, que detecte cualquier insuficiencia o inadecuación en la prestación de los servicios.

El servicio al cliente ha sido considerado como una herramienta fundamental para el éxito de cualquier empresa, eso conlleva a la aplicación de competencias y estrategias en beneficio de otros quienes finalmente son los "CLIENTES".

Los "CLIENTES" son la base de la empresa, ya que son quienes demandan los productos y servicios ofrecidos, por medio de ellos las compañías logran consolidarse en el mercado obteniendo ingresos y rendimientos para posicionarse ante los competidores. Pero, ¿cómo afecta lo que yo hago en el cliente? Una empresa cuenta con dos tipos de clientes uno que es el interno (Colaboradores) y dos que es el externo (Compradores), entonces, toda actividad realizada por algún colaborador de una u otra manera influye en la percepción que obtiene finalmente el cliente desde la compra de materia prima hasta la entrega del producto u/o servicio. Si se lograra la correcta planeación, coordinación, dirección y control de todas las actividades el ciclo se retroalimentaría con mayor fluidez creando resultados de calidad ante los clientes y así aumentando los niveles de satisfacción con el fin de que la fidelidad del cliente sea referencia para la captación de nuevos compradores.

La calidad en el servicio es uno de los factores de mayor importancia en la actualidad con el que una empresa puede agregar valor a sus bienes o servicios que ofrece y con el que puede o podría tener una ventaja competitiva. Dado lo anterior, se puede decir que la calidad en el servicio es o debería ser de interés para toda persona que tiene como uno de sus propósitos retener a sus clientes o lograr un mayor número de éstos.

La calidad del servicio es importante no solamente para las empresas de servicios, lo es para todas las empresas, ya que en ambas, se ofrecen de alguna manera, servicios a los clientes, ya sea como lo que se comercializa o los servicios que complementan las relaciones entre cliente y empresa. El número de personas que se ocupan en las empresas de servicios, es cada vez mayor, por lo que se ha incrementado la población que de alguna manera se encuentra relacionada con el sector terciario y por lo tanto, con los servicios.

En la actualidad, la relación entre los que proporcionan el servicio y los clientes parece haber llegado a un punto crítico, lo que está originando gran cantidad de debates y de publicidad. ¿Y por qué ahora? ¿Por qué se ha convertido la calidad del servicio en un tema muy importante? Existen varias razones por las que ha aumentado este interés. En primer lugar, y lo que es más importante los clientes son cada vez más críticos respecto al servicio que reciben. Muchos clientes, no solo desean un servicio mejor, sino que lo esperan. Un estudio publicado en 1984 por la asociación americana de banqueros indica que cada vez más clientes exigen un servicio de mayor calidad.

## VENTAJAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO

- Mayor lealtad de los consumidores, clientes y usuarios
- Incremento de las ventas y la rentabilidad (la alta calidad permite, entre otras cosas, fijar precios ms altos que la competencia).

Al respecto Gale, Bradley T. (1996:119); manifiesta:

*“un buen servicio al cliente significa utilidades, los negocios cuyos clientes conceden peso al servicio son más rentables que aquellos donde se concede poco peso al servicio. Así pues, no es raro que los negocios que logran ofrecer en servicio al cliente de mejor calidad ganen más que aquellos que no lo hacen”.*

- Ventas más frecuentes, mayor repetición de negocios con los mismos clientes, usuarios o consumidores.
- Un alto nivel de ventas individuales a cada cliente, consumidor o usuario (los clientes satisfechos compran más de los mismos servicios y productos).
- Más ventas, ya que los clientes satisfechos se muestran más dispuestos a comprar los otros servicios o productos de la empresa.
- Más clientes nuevos captados a través de la comunicación boca-a-boca, las referencias de los clientes satisfechos, etc.
- Menores gastos en actividades de marketing (publicidad, promoción de ventas y similares): las empresas que ofrecen baja calidad se ven obligadas a hacer mayores inversiones en marketing para "reponer" los clientes que pierden continuamente.
- Menos quejas y reclamaciones y, en consecuencia, menores gastos ocasionados por su gestión).
- Mejor imagen y reputación de la empresa.

- Una clara diferenciación de la empresa respecto a sus competidores (aunque sean productos y servicios similares a los de los competidores, los clientes los perciben como diferentes e, incluso, como únicos).
- Un mejor clima de trabajo interno, ya que los empleados no están presionados por las continuas quejas de los consumidores, usuarios y clientes.
- Mejores relaciones internas entre el personal ya que todos trabajan, unificados, hacia un mismo fin.
- Menos quejas y ausentismo por parte del personal (más alta productividad).
- Una mayor participación de mercado.

### **CATEGORÍAS DEL SERVICIO DE CALIDAD**

- ✓ El servicio de preventa.- provee al consumidor de información y auxilio en el proceso de toma de decisiones.
- ✓ El servicio en la transacción.- está directamente asociado con la transacción entre una empresa y sus clientes. Esto incluye el compromiso con las fechas de entrega de la empresa, así como las condiciones de financiamiento y de crédito.
- ✓ El servicio pos venta.- tiene lugar después de la transacción. Se trata del servicio de apoyo en el que las empresas suelen hacer hincapié. Por ejemplo, si un pedido se retrasa, entonces se vuelve importante el servicio post venta, ya que proporciona información sobre el estado del pedido, devoluciones o retrasos en los embarques. El servicio a clientes y los procesos de solución de quejas también resultan importantes en tales casos.

## MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Lo que no se mide no se puede controlar. Si se pretende elevar los niveles de satisfacción de sus clientes, lo primero que tiene que hacerse es medir esos niveles. Pero esa medición debe sustentarse en dos verdades que hoy por hoy no admiten discusión. Las podemos expresar de la siguiente manera:

- Usted no puede satisfacer a sus clientes SI NO SABE LO QUE ELLOS DESEAN.
- La única forma de saber lo que los clientes desean es PREGUNTANDOSELO A ELLOS.

El error que cometen muchos profesionales es el de asumir que saben lo que desean los clientes y actuar en consecuencia, sin darse cuenta de que están tomando decisiones únicamente con base en presunciones no confirmadas con datos y hechos reales. El caso extremo de este error es cuando los profesionales consideran que “saben mejor que los clientes qué es lo que éstos desean”.

No se trata de conocer en términos generales qué es lo que los clientes desean, sino de precisar CÓMO lo desean, qué SACRIFICIOS están dispuestos hacer para obtener el servicio, bajo qué TERMINOS Y CONDICIONES, acompañado de qué PRESTACIONES adicionales, POR QUÉ lo prefieren (respecto a los competidores), etc. Se trata en resumen de determinar:

- ❖ Que es lo que los clientes valoran

Pero además hay que tomar en consideración que ese conocimiento debe ser continuo, dinámico, progresivo y adaptable. No se trata de realizar un sondeo y dormirse sobre los laureles. Las demandas de los clientes son cambiantes, las necesidades, deseos y expectativas de los clientes están en continua transformación. No solo como resultado de la evolución natural de sus aspiraciones, sino debido en especial, a la influencia que producen los propios profesionales con sus ofertas. Un competidor que mejora los atributos de sus servicios genera automáticamente un cambio en las expectativas de los clientes.

En realidad se trata de implantar un sistema permanente de información del cliente, mejor conocido como sistema de inteligencia del cliente. Es decir, establecer sistemas continuos de “escucha de la voz” de los clientes.

### **MODELO DE BRECHA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

Instituir y evaluar la calidad de los servicios implica dificultades. En primer término, las percepciones acerca de la calidad suelen depender de una comparación reiterada de las expectativas que el cliente tiene con respecto a un servicio concreto. Si un servicio a pesar de que sea muy bueno, deja de satisfacer las expectativas de un cliente una y otra vez éste percibirá que es de mala calidad. En segundo término a diferencia de lo que ocurre con el marketing de bienes, en cuyo caso los clientes solo evalúan el producto terminado, tratándose de los servicios, el cliente evalúa el proceso y también su resultado.

En términos conceptuales se puede evaluar el proceso de la calidad de los servicios en términos de las brechas que existen entre las expectativas y las percepciones que tienen los administradores, empleados y los clientes. La brecha más importante, la brecha del servicio es la que existe entre las expectativas de los clientes con respecto a un servicio.

Un modelo de la calidad del servicio llamado **modelo de brecha** identifica cinco brechas que causan problema en la entrega del servicio e influyen en las evaluaciones de la calidad del servicio que el cliente realiza.

✓ **BRECHA 1:** la brecha entre lo que los consumidores quieren y lo que los administradores piensan que quieren. Esta brecha la provoca la falta de entendimiento o la mala interpretación de las necesidades o deseos de los consumidores. Una empresa que investiga poco la satisfacción del cliente o no lo hace, muy probablemente experimentará esta brecha. Un paso importante para cerrarla consiste en mantenerse en contacto con lo que los clientes quieren, investigando su necesidades.

✓ **BRECHA 2:** la brecha entre lo que los administradores piensan que los consumidores quieren y las especificaciones de calidad que los administradores crean o le dan al servicio. En el fondo, esta brecha resulta de la incapacidad de la administración para interpretar las necesidades de los clientes y traducirlas en sistemas de entrega de la empresa.



✓ **BRECHA 3:** la brecha que existe entre las especificaciones de calidad del servicio que realmente se brinda. Si se cerraron las brechas 1 y 2, entonces la brecha 3 se origina en la incapacidad de la administración y los empleados para hacer lo que debían. Los trabajadores mal capacitados o mal motivados son la causa de esta brecha. La administración necesita asegurarse de que los empleados tengan la capacidad y las herramientas adecuadas para llevar a cabo su tarea. Otra técnica que ayuda a cerrar la brecha 3 es capacitar a los empleados de tal forma que conozcan lo que la administración espera de ellos y se fomente el trabajo de equipo.

✓ **BRECHA 4:** la brecha entre lo que la compañía proporciona y lo que se le dice al cliente que proporciona. Evidentemente esta es una brecha de comunicación. Incluye campañas publicitarias confusas o engañosas que prometen más de lo que la compañía entrega o hacer “cualquier cosa” con tal de hacer negocios. Para cerrar esta brecha, las compañías deben crear expectativas realistas en los consumidores mediante comunicaciones honestas y precisas acerca de lo que la empresa es capaz de proveer.

✓ **BRECHA 5:** la brecha entre el servicio que los consumidores reciben y el que desean. Esta brecha es positiva o negativa. Por ejemplo, si un paciente pensaba hacer ante sala 20 minutos en el consultorio antes de ser atendido por el médico, pero solo espera 10 minutos, la evaluación del paciente sobre la calidad del servicio será alta. En caso contrario una espera de 40 minutos desembocará en una evaluación inferior.

Cuando una o más de estas brechas son grandes, la calidad del servicio se percibe como baja; pero si las brechas disminuyen, la calidad de servicio mejora.

## **MODELO DE MEDICION DEL SERVICIO DE CALIDAD**

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: **fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles**. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

Determinando el *gap* o brecha entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

1. Define un servicio de calidad como la **diferencia entre las expectativas y percepciones** de los clientes. De este modo, un balance

ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

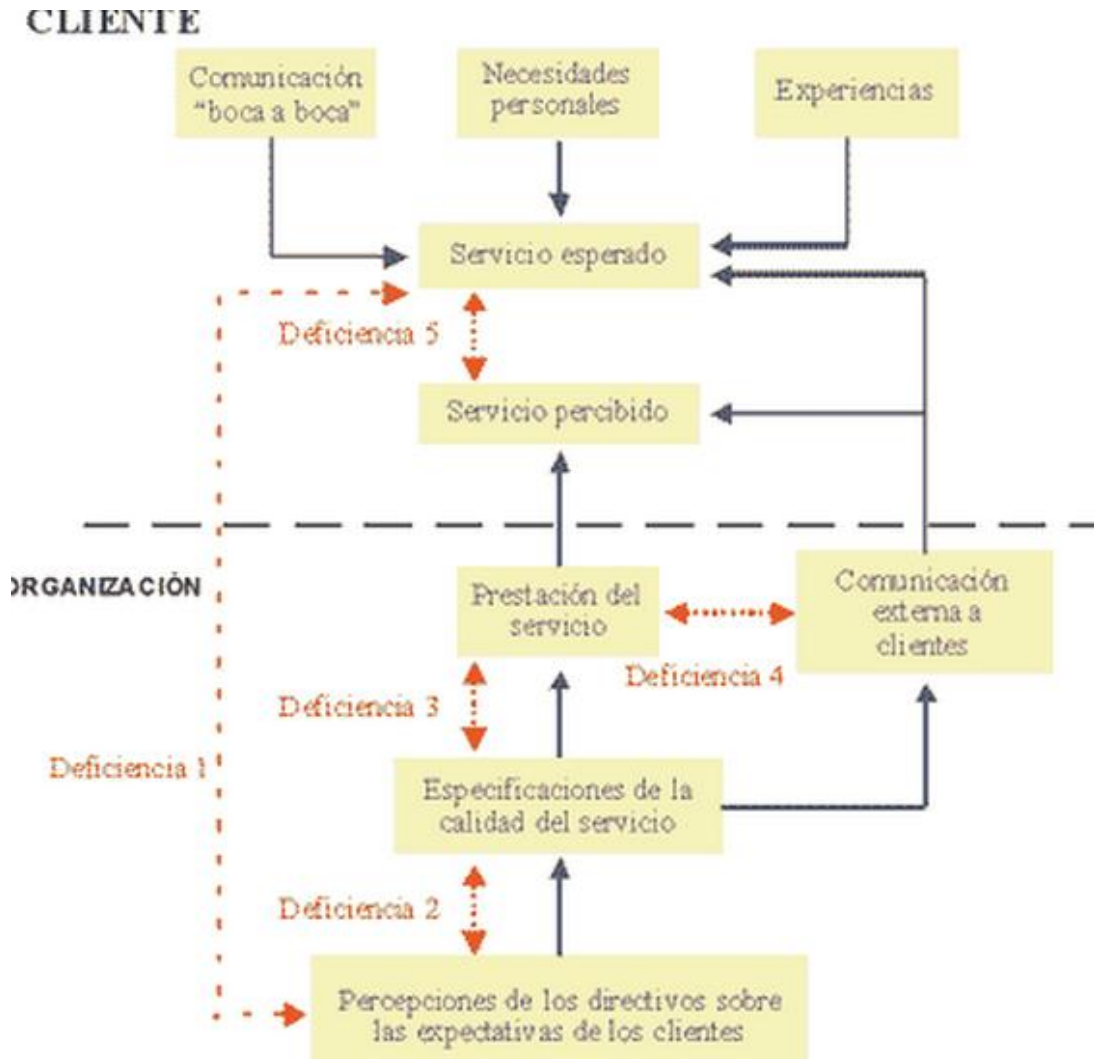
**2.** Señala ciertos **factores clave que condicionan las expectativas** de los usuarios:

- Comunicación “boca a boca”, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
- Necesidades personales.
- Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.
- Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.

**3.** Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

LAS DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL DE CALIDAD DE SERVICIO PUEDEN SER DEFINIDAS DEL SIGUIENTE MODO:

<b>Fiabilidad</b>	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
<b>Capacidad de Respuesta</b>	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
<b>Seguridad</b>	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
<b>Empatía</b>	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
<b>Elementos Tangibles</b>	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.



### MODELO SERVQUAL DE LA CALIDAD DE SERVICIO COMO INSTRUMENTO DE MEJORA

Por otra parte, el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio indica la línea a seguir para **mejorar la calidad de un servicio** y que, fundamentalmente, consiste en reducir determinadas **discrepancias**. En primer lugar, se asume la existencia de cinco deficiencias en el servicio, cada una asociada a un tipo de discrepancia.

Se denomina **deficiencia 5** a la percibida por los clientes en la calidad de los servicios. En otras palabras, esta deficiencia representa la

discrepancia existente, desde el punto de vista del cliente, entre el **servicio esperado** y el **servicio recibido**. Se trata de la deficiencia fundamental ya que define la calidad del servicio.

En el Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, las otras cuatro deficiencias se refieren al ámbito interno de la organización y serán las responsables de la aparición de la deficiencia 5:

**Deficiencia 1:** Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos. Si los directivos de la organización no comprenden las necesidades y expectativas de los clientes, no conocen lo que éstos valoran de un servicio, difícilmente podrán impulsar y desarrollar acciones que incidan eficazmente en la satisfacción de necesidades y expectativas. Más bien al contrario, con una idea equivocada los directivos iniciarán actuaciones poco eficaces que pueden provocar una reducción de la calidad misma.

**Deficiencia 2:** Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las especificaciones y normas de calidad. Aunque los directivos comprendan las necesidades y expectativas de los clientes de la organización, su satisfacción no está asegurada. Otro factor que debe estar presente, para alcanzar una alta calidad, es la traducción de esas expectativas, conocidas y comprendidas, a especificaciones o normas de calidad del servicio.

**Deficiencia 3:** Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. No basta con conocer las expectativas y establecer especificaciones y estándares. La calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no se cumplen.

Este incumplimiento puede ser debido a diversas causas, como empleados no capacitados adecuadamente, faltas de recursos o procesos internos mal diseñados.

**Deficiencia 4:** Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Para el modelo SERVQUAL de calidad de servicio, uno de los factores clave en la formación de expectativas sobre el servicio, por parte del cliente, es la comunicación externa de la organización proveedora. Las promesas que ésta hace y la publicidad que realiza afectarán a las expectativas de manera que si no van acompañadas de una calidad en la prestación consistente con los mensajes, puede surgir una discrepancia expectativa – percepción. Esta discrepancia puede reducirse mediante la coordinación de las características de la prestación con la comunicación externa que la organización hace.

### 2.2.3. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

#### DEFINICIÓN

La satisfacción del usuario, cliente o consumidor es el sentimiento de que el servicio cumplió o excedió sus expectativas.

Referente a lo comentado Lamb, Charles (1998:144); propone:

*“la satisfacción es una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas el cliente queda insatisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado”.*

Pero, ¿Qué es satisfacer al cliente? Es la percepción que tiene el cliente de que fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas.

Es una verdad muy simple: los clientes satisfechos hacen negocios con la empresa con más frecuencia. Compraran más cada vez y más seguido, y lo recomiendan a sus familiares y amigos. Mientras más satisfechos esté el cliente más dinero gastará en la empresa, esta venderá más y, sus utilidades serán mayores.

### **IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Es imposible no exagerar la importancia de la satisfacción de los clientes, usuarios o consumidores. Sin clientes la empresa no tendría razón de existir. Toda empresa de servicios tiene que definir y medir, permanentemente, la satisfacción de los clientes.

Referente a lo comentado Gerson, Richard F. (1994:5);  
manifiesta:

*“el factor más importante ahora es la satisfacción del cliente. Si su cliente no está satisfecho dejará de hacer negocios con usted. Todo lo que usted haga para alcanzar una excelente calidad y servicio no importa si no trabaja para satisfacer a sus clientes”.*

Los clientes no se quejan activamente con las propias empresas de servicios, ya que manifiestan su insatisfacción utilizando los pies, es decir, optando por irse con la competencia, y con sus bocas esto es informadas a otros clientes actuales y en potencia, que fueron tratados indebidamente por la empresa.

Las empresas que respondan eficazmente a las quejas de los clientes, serán objeto de comunicación positiva de boca en boca.



## **LOS BENEFICIOS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES**

Satisfacer a los clientes no es una tarea imposible. De hecho, cumplir sus expectativas o superarlas pueden producir beneficios valiosos para la empresa. La publicidad positiva de boca en boca, que generan los clientes existentes muchas veces se traduce en más clientes nuevos. Los clientes actuales satisfechos muchas veces compran más productos con mayor frecuencia y es menos probable que decidan irse con la competencia.

Las compañías que obtienen calificaciones altas en la satisfacción de los clientes, al parecer también son capaces de aislarse de las presiones de la competencia. Los consumidores muchas veces están dispuestos a pagar más y a permanecer con una empresa que satisfaga sus necesidades que correr el riesgo que implica optar por una oferta de servicios más barata. Por último las empresas que se enorgullecen de sus esfuerzos por satisfacer a sus clientes, normalmente ofrecen un entorno mejor para trabajar.

## **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN**

Un programa para medir la satisfacción del consumidor debe ser un proceso permanente, continuo, que traduzca lo que el consumidor quiere en datos útiles. Definirá las propias palabras del consumidor lo que este quiere en términos de atributos del producto y el nivel de calidad de los bienes y servicios. La medición de la satisfacción del consumidor o usuario así mismo preverá elementos de juicios sobre las perspectivas de precios de los consumidores. Los consumidores

actuales, los perdidos y los potenciales se incluirán en la medición de la satisfacción.

Al respecto Lamb, Charles (1998:145); manifiestan:

*“las empresas deben medir la satisfacción de los clientes de forma regular, porque una de las claves para retenerlos es precisamente su satisfacción. Un cliente muy satisfecho permanece muy leal más tiempo”.*

Las medidas de la satisfacción de los clientes se obtienen con medidas directas e indirectas. Las medidas indirectas consisten en evaluar la satisfacción y vigilar los registros de ventas, las utilidades y las quejas de los clientes. Las empresas que dependen exclusivamente de las medidas indirectas adoptan un enfoque pasivo para determinar si las percepciones de los clientes están o no cumpliendo o superando sus expectativas.

Las medidas directas suelen ser obtenidas por medio de encuestas de la satisfacción de los clientes.

## **ELEMENTOS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

- ✓ **INSATISFACCION.-** Sentimiento de malestar o disgusto que se tiene, esto se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio no alcanza las expectativas de cliente.
- ✓ **SATISFACCION.-** Se produce cuando el desempeño percibido del producto alcanza las expectativas del cliente.

## **CÓMO LOGRAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

### **Ofrecer un producto de calidad**

La primera forma de lograr la satisfacción del cliente consiste en ofrecerle un producto o servicio de buena calidad, es decir, un producto que cuente con insumos de primera, que tenga un diseño atractivo, que sea durable en el tiempo y, sobre todo, que satisfaga sus necesidades, gustos y preferencia.

### **Brindar un buen servicio al cliente**

Una forma efectiva de lograr la satisfacción del cliente es ofreciéndole un buen servicio al cliente, es decir, ofreciéndole una buena atención, un trato amable, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, una rápida atención, etc.

### **Brindar una rápida atención**

Otro aspecto importante del servicio al cliente que también nos puede ayudar consiste en brindarle una rápida atención, ya sea al atender sus pedidos, al entregarle su producto, al brindarle un servicio, al atender y resolver sus problemas, quejas y reclamos, etc.

## **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

**ATENCIÓN.-** es la capacidad que tiene alguien para entender las cosas o un objetivo, tenerlo en cuenta o en consideración.

**RESPECTO.-** el respeto crea un ambiente de cordialidad y seguridad al cliente; esto permite la aceptación de las limitaciones ajenas y el

reconocimiento de las virtudes de los demás. Evita las ofensas y las ironías.

**AMABILIDAD.-** la amabilidad puede definirse como un comportamiento o acto que resulta caritativo, solidario o afectuoso con otras personas. Por eso engloba diversas actitudes, como la simpatía, la generosidad, la compasión.

**CONSIDERACIÓN.-** respeto o atención con el que se trata a una persona o cosa. Pero más que respeto es prestar cuidado a algo que exige la mayor de las atenciones.

**SERVICIO RÁPIDO.-** se refiere a la puntualidad que se debe tener al momento de ofrecer el servicio al cliente, y al no cumplir con esto se crea una frustración en él.

**DISPONIBILIDAD.-** cualidad de estar libre para ser usado en cualquier momento.

**CANTIDAD DE PERSONAL.-** es el número de trabajadores que laboran en una empresa.

**MUEBLES Y/O EQUIPOS.-** se trata del conjunto de máquinas, mobiliarios y dispositivo que son necesarios para llevar a cabo tareas de una oficina y nos permitirá el ahorro del tiempo a la hora de desarrollar nuestras actividades.

**PRESENTACION DE LOS TRABAJADORES.-** Se trata de contar con el personal que este correctamente vestido, limpio y pulcro a la hora de

realizar su trabajo ya que estos están en constante interacción con los clientes.

**INFRAESTRUCTURA.-** Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.

**CUMPLIR CON LO PROMETIDO.-** tener la disposición de cumplir las promesas a los clientes o usuarios. Cumplir las promesas genera confianza en el cliente y le permite optimizar su tiempo, que hoy en día es el activo más valioso de todos y a nadie le sobra tiempo para quejas y esperas.

**VOLUNTAD.-** es la facultad de decidir y ordenar la propia conducta. Propiedad que se expresa de forma consciente en el ser humano y en otros animales para realizar algo con intención de un resultado. Capacidad humana para esforzarse lo necesario para hacer una cosa, disposición de una persona hacia los demás.

**INTERÉS.-** El término interés proviene del latín *interesse* (“**importar**”) y tiene tres grandes acepciones. Por un lado, hace referencia a la afinidad o tendencia de una persona hacia otro sujeto, cosa o situación.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 NIVEL

El trabajo de investigación corresponde al nivel descriptivo/correlacional, porque se describió en forma detallada la relación que existe entre las dos variables en estudio, actuando una como variable independiente (servicio de calidad administrativa) y la variable dependiente (satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis).

Al respecto Hernández Sampieri (2010:80,81) manifiesta:

*“Los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”.*

*“Los estudios correlacionales tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variable en un contexto en particular”*

#### 3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según Sierra Bravo, Restituto plantea una tipología muy específica en cuanto se refiere a los tipos de investigación; tomando como referencia al mencionado autor, los tipos del presente trabajo de investigación se indican a continuación:

- ✓ **Por su alcance temporal:** el presente trabajo de investigación es **seccional o sincrónica** porque la investigación se desarrolló en un periodo de tiempo de ocho meses.
- ✓ **Por su profundidad:** el presente trabajo de investigación es **descriptivo** porque se describió la relación que existe entre el servicio de calidad administrativo y satisfacción del usuario.
- ✓ **Por su amplitud:** el presente trabajo de investigación es **micro administrativa**, puesto que nuestro ámbito de estudio es relativamente pequeño, como es la Municipalidad Distrital de Amarilis.
- ✓ **Por su fuente:** nuestro trabajo de investigación es **mixto** porque se utilizó datos tanto primarios (recogido exclusivamente por nosotras para efectos del desarrollo del trabajo), como secundarios (recogidos por terceras personas para otros fines).
- ✓ **Por su carácter:** el presente trabajo de investigación es **cuantitativo**, porque los datos recogidos durante el trabajo de campo se procesaron utilizando métodos estadísticos y los resultados se representaron en porcentajes y gráficos estadísticos.
- ✓ **Por su marco:** el presente trabajo de investigación es un **trabajo de campo**, porque para su desarrollo se acudió a la Municipalidad de Amarilis a recoger datos pertinentes.
- ✓ **Por los estudios a los que dan lugar:** el presente trabajo de investigación es **evaluativa** porque se evaluó la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Amarilis así como también se utilizó la encuesta con la finalidad de la obtención de datos e información acerca de la satisfacción de los usuarios.

✓ **Por el objeto:** el presente trabajo de investigación trata acerca de las **disciplinas de la administración** como servicios de calidad administrativo y satisfacción de los usuarios; así como **institucional** ya que el espacio del presente trabajo es la Municipalidad Distrital de Amarilis.

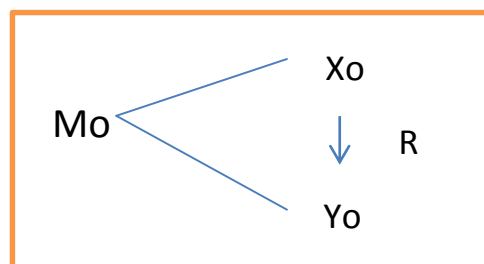
### 3.3. DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN

Según Sampieri, Fernandez y Baptista (2010;87)

*“definen al diseño como plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación”.*

**3.3.1. DISEÑO.-** El presente trabajo de investigación se desarrolló bajo el diseño no experimental: transeccional o sincrónica (por ser descriptivo/correlacional) y en su variante longitudinal porque abarca el periodo de estudio del 2013.

**3.3.2. ESQUEMA.-** El diseño del presente trabajo de investigación se esquematiza de la siguiente forma:



**Donde:**

**Mo:** muestra

**Xo:** servicio de calidad administrativa

**Yo:** la satisfacción del usuario

**R:** la relación entre el servicio de calidad administrativa y satisfacción del usuario.



### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

**3.4.1. POBLACIÓN.-** La población de estudio del presente trabajo de investigación lo constituyeron los 120 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis que acudieron a realizar algún tipo de trámite cada día, esta población se detalla a continuación en el siguiente cuadro.

**CUADRO N° 01**

**USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS  
DISTRIBUIDOS POR ZONAS DE UBICACIÓN – HUÁNUCO 2013**

<b>Urbanizaciones</b>	<b>Número de usuarios por día</b>
Paucarbamba ( San Luis, Fonavi I y IV	27
Paucarbambilla ( Zona Cero)	23
<b>Centros Poblados</b>	
Chicchuy (Colpa Alta, Rosa Pampa, Paltamillo, Quitasol)	14
Llicua Baja (Llicua, Jancao)	19
La Esperanza	18
San José de Paúcar	10
Malconga (Shismay, Saria Pampa)	9
<b>Total</b>	<b>120</b>

Fuente : Municipalidad Distrital de Amarilis  
Elaboración : las tesis

**3.4.2. MUESTRA.-** La muestra del presente trabajo de investigación se detalla a continuación:

- Para determinar la muestra de los usuarios se utilizó el muestreo no probabilístico mediante la elección de una muestra intencional tomando un 60% de la población total.

$$120 \times 60\% = 72 \text{ usuarios}$$

Al respecto Sánchez Carlessi, Hugo (1987:100); manifiesta:

*“El muestreo no probabilístico es aquel en el cual no se conoce la probabilidad o posibilidad de cada uno de los elementos de una*

*población de poder ser seleccionado en una muestra. Es un tipo de muestreo que es usado muy frecuentemente por la facilidad con que puede obtenerse una muestra, aun cuando se desconozcan las bases para su ejecución”.*

El tamaño de la muestra de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis es de 72 personas, y se seleccionó a los primeros 72 usuarios que acudieron a la Municipalidad de Amarilis en las primeras horas de atención.

### **3.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para el recojo de datos del trabajo de campo del presente proyecto de investigación se utilizó la técnica e instrumento que se detalla a continuación en el siguiente cuadro:

**CUADRO N° 02**

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Aplicación</b>
La encuesta	Cuestionario	Usuarios

### **3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS**

**3.6.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS.-** Los datos recogidos durante el trabajo de campo fueron procesados utilizando los métodos y técnicas de la ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA como los cuadros estadísticos y los estadígrafos.

**3.6.2. PRESENTACIÓN DE DATOS.-** Los datos procesados del presente proyecto de investigación fueron presentados a través del gráfico de barras porcentual.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

En esta fase del trabajo de investigación se presentan los resultados obtenidos a través de la aplicación del cuestionario a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis que fueron procesados y se presentan en cuadros y gráficos que permiten ser visualizados, comprendidos y entendidos, de tal manera que facilite y posibilite el análisis e interpretación de los respectivos resultados.

A continuación se presentan los cuadros estadísticos, sus gráficos y análisis e interpretación.

#### **4.1. Resultados del Cuestionario formulado a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis.**

CUADRO N° 01

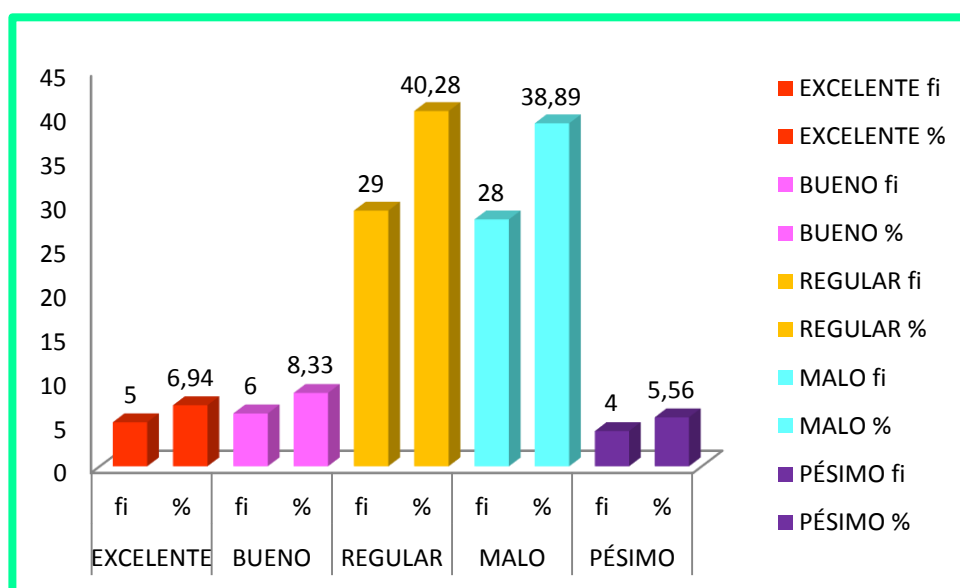
**ATENCIÓN DEL TRABAJADOR PARA DETERMINAR LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE AMARILIS, HUÁNUCO 2013.**

PREGUNTA	¿Cómo califica la atención que le brindaron los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis?		
DIMENSION	Cortesía	fi	%
INDICADOR	Atención al usuario.		
ESCALA VALORATIVA	Excelente	5	<b>6.94</b>
	Bueno	6	<b>8.33</b>
	Regular	29	<b>40.28</b>
	Malo	28	<b>38.89</b>
	Pésimo	4	<b>5.56</b>
TOTAL		72	100

Fuente : Cuestionario  
Elaboración : Las tesisas

GRÁFICA N° 01

**ATENCIÓN DEL TRABAJADOR PARA DETERMINAR LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE AMARILIS, HUÁNUCO 2013.**



Fuente : Cuadro N° 01  
Elaboración : Las tesisas

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

5 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis que representan un 6.94% del total de la muestra, indicaron que la atención que le brindaron los trabajadores de la Municipalidad fue excelente; por otro lado 6 usuarios que representan el 8.33% de la muestra manifestaron que la atención fue buena; mientras que 29 usuarios que representan el 40.28% de la muestra afirmaron que la atención que le brindaron los trabajadores fue regular; 28 del total de los usuarios encuestados que representa el 38.89% manifestaron que la atención fue mala; y por último 4 usuarios que representan el 5.56% indicaron que la atención por parte de los trabajadores fue pésima.

Los datos mencionados indican que para un 40.28% de los usuarios la atención es calificada como regular; es decir, no reciben un buen trato por parte de los trabajadores, esta situación infiere con los estándares de la calidad, fundamentalmente al llamado **SERVICIO DE CALIDAD ADMINISTRATIVA** cuya definición se sustenta en que un servicio de calidad es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente, brindar el buen trato a sus clientes, satisfacer las necesidades de los mismos antes que estos lo requieran y cumplir con lo preestablecido.

CUADRO N° 02

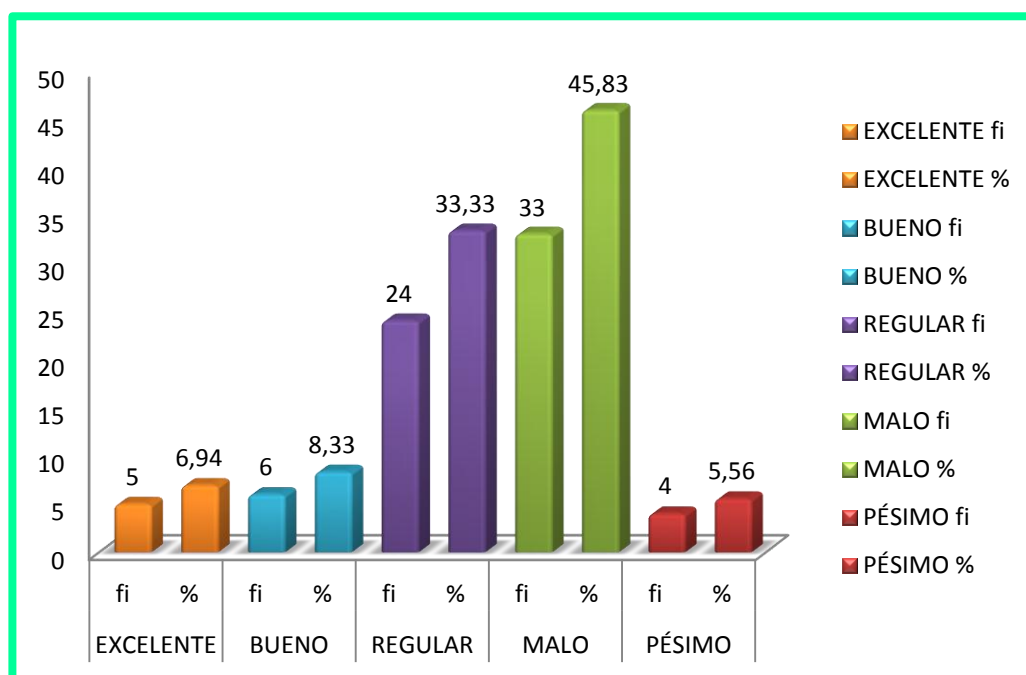
**RESPECTO DEL TRABAJADOR PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN  
DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
AMARILIS, HUÁNUCO 2013.**

PREGUNTA	¿Cómo califica usted el respeto que le mostraron los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis durante la atención?		
DIMENSION	Cortesía	Fi	%
INDICADOR	Respeto al usuario.		
ESCALA VALORATIVA	Excelente	5	<b>6.94</b>
	Bueno	6	<b>8.33</b>
	Regular	24	<b>33.33</b>
	Malo	33	<b>45.83</b>
	Pésimo	4	<b>5.56</b>
TOTAL		72	100

Fuente : Cuestionario  
Elaboración : Las tesisas

GRÁFICA N°02

**RESPECTO DEL TRABAJADOR PARA DETERMINAR LA SATISFACCION  
DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
AMARILIS, HUANUCO 2013.**



Fuente : Cuadro N° 02  
Elaboración : Las tesisas

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

5 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis que representan un 6.94% del total de la muestra, manifestaron que el respeto que le mostraron los trabajadores de la Municipalidad fue excelente; mientras que 6 usuarios que representan el 8.33% de la muestra indicaron que el respeto que le mostraron fue bueno; por otro lado 24 usuarios que representan el 33.33% de la muestra afirmaron que el respeto que le mostraron los trabajadores fue regular; 33 del total de los usuarios encuestados que representa el 45.83% manifestaron que el respeto que le mostraron los trabajadores fue malo; y por ultimo 4 usuarios que representan el 5.56% indicaron que el respeto por parte de los trabajadores fue pésimo.

Las cifras anteriormente señaladas nos indican que un 45.83% de los usuarios no son tratados con respeto por los trabajadores durante la atención, de esta manera se deduce que existe deficiencias en cuanto a la educación, buenas costumbres y trato por parte del personal, contradiciendo la manera de cautivar a los usuarios a través de un excelente trato y servicio con respeto.

CUADRO N° 03

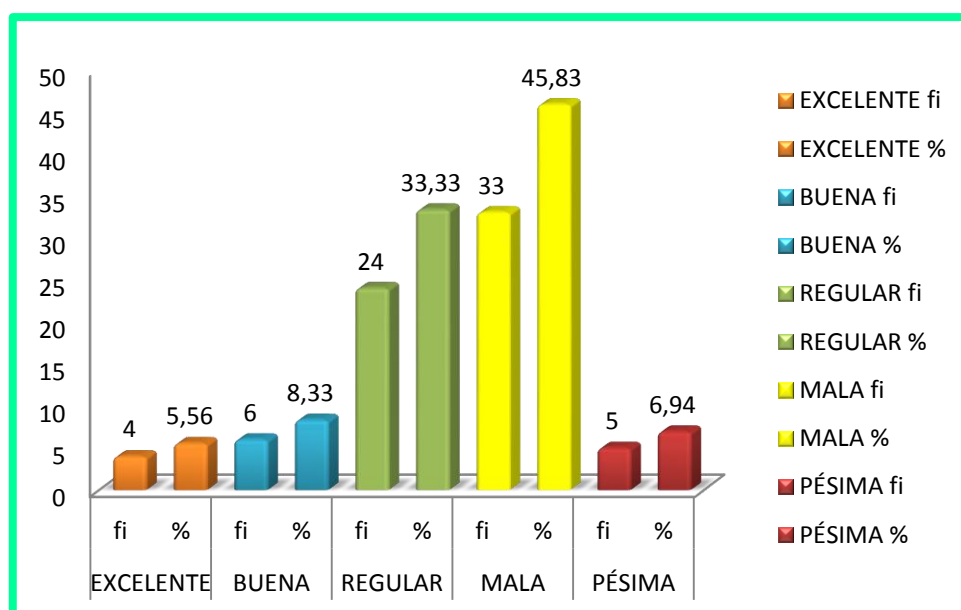
**AMABILIDAD DEL TRABAJADOR PARA DETERMINAR LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE AMARILIS, HUÁNUCO 2013.**

PREGUNTA	¿Cómo califica la amabilidad que le mostraron los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis durante el servicio que le brindaron?		
DIMENSION	Cortesía		
INDICADOR	Amabilidad al usuario.		
ESCALA VALORATIVA	Excelente	4	<b>5.56</b>
	Bueno	6	<b>8.33</b>
	Regular	24	<b>33.33</b>
	Malo	33	<b>45.83</b>
	Pésimo	5	<b>6.94</b>
TOTAL		72	100

Fuente : Cuestionario  
Elaboración : Las tesisistas

GRÁFICA N°03

**AMABILIDAD DEL TRABAJADOR PARA DETERMINAR LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE AMARILIS, HUÁNUCO 2013.**



Fuente : Cuadro N° 03  
Elaboración : Las tesisistas



## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

4 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis que representan un 5.56% del total de la muestra, indicaron que la amabilidad que le brindaron los trabajadores de la Municipalidad fue excelente; por otro lado 6 usuarios que representan el 8.33% de la muestra manifestaron que la amabilidad que le brindaron fue buena; mientras que 24 usuarios que representan el 33.33% de la muestra afirmaron que la amabilidad que le brindaron los trabajadores fue regular; 33 del total de los usuarios encuestados que representa el 45.83% manifestaron que la amabilidad fue mala; y por ultimo 5 usuarios que representan el 6.94% indicaron que la amabilidad por parte de los trabajadores fue pésima.

Estos resultados incumplen con el prototipo de los ELEMENTOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO principalmente con la cortesía cuyo fundamento teórico sostiene que “es un comportamiento humano que se manifiesta con amabilidad, buena educación, y buena costumbre”.

CUADRO N° 04

**CONSIDERACIÓN DEL TRABAJADOR PARA DETERMINAR LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE AMARILIS, HUÁNUCO 2013.**

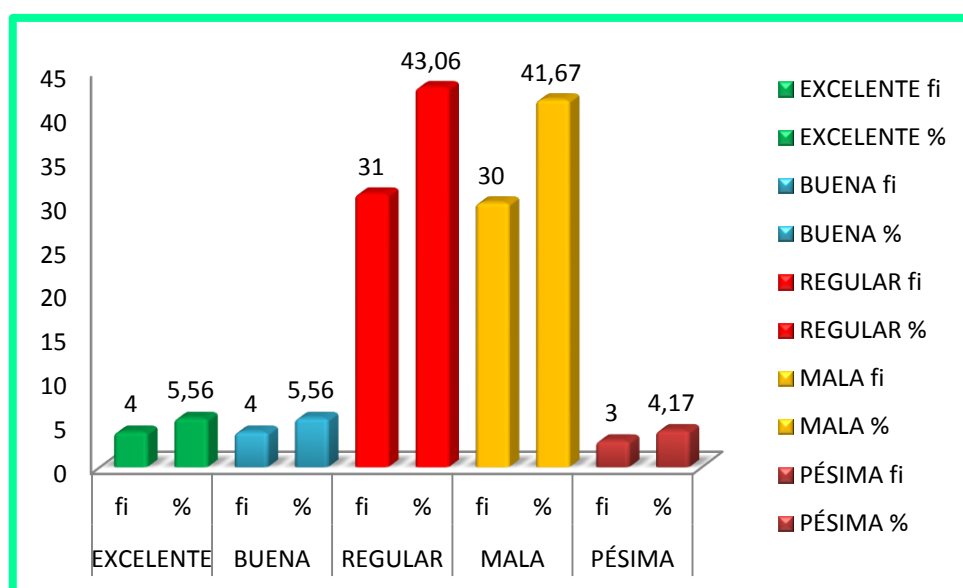
PREGUNTA	¿Cómo califica usted la consideración al usuario por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, durante la prestación del servicio?		
DIMENSION	Cortesía	fi	%
INDICADOR	Consideración al usuario.		
ESCALA VALORATIVA	Excelente	4	<b>5.56</b>
	Bueno	4	<b>5.56</b>
	Regular	31	<b>43.06</b>
	Malo	30	<b>41.67</b>
	Pésimo	3	<b>4.17</b>
TOTAL		72	100

Fuente : Cuestionario

Elaboración : Las tesis

GRÁFICA N°04

**CONSIDERACIÓN DEL TRABAJADOR PARA DETERMINAR LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE AMARILIS, HUÁNUCO 2013.**



Fuente : Cuadro N° 04

Elaboración : Las tesis

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

4 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis que representan un 5.56% del total de la muestra, manifestaron que la consideración al usuario por parte de los trabajadores de la Municipalidad fue excelente; al igual que 4 usuarios que representan el 5.56% de la muestra indicaron que la consideración al usuario fue buena; por otro lado 31 usuarios que representan el 43.06% de la muestra afirmaron que la consideración que le mostraron los trabajadores fue regular; 30 del total de los usuarios encuestados que representa el 41.67% calificaron como mala la consideración que le mostraron los trabajadores; y por ultimo 3 usuarios que representan el 4.17% indicaron que la consideración al usuario por parte de los trabajadores fue pésima.

Los resultados obtenidos nos indican que el 43.06% de los usuarios encuestados indicaron que la consideración a los usuarios por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis durante la prestación del servicio es regular, esta información obtenida debe hacer reflexionar a las autoridades correspondientes para mejorar el servicio brindado y lograr de esta manera la satisfacción del usuario.

CUADRO N° 05

**RAPIDEZ EN EL SERVICIO PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN  
DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
AMARILIS, HUÁNUCO 2013.**

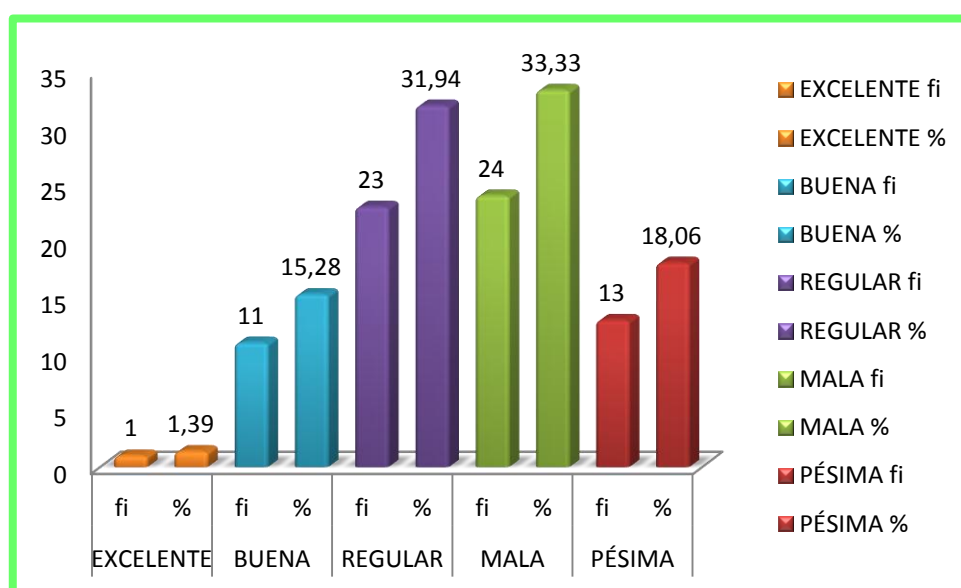
PREGUNTA	¿Cómo califica usted la rapidez del servicio que le brindaron los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis?		
DIMENSIÓN	Capacidad de respuesta	fi	%
INDICADOR	Servicio rápido.		
ESCALA VALORATIVA	Excelente	1	<b>1.39</b>
	Bueno	11	<b>15.28</b>
	Regular	23	<b>31.94</b>
	Malo	24	<b>33.33</b>
	Pésimo	13	<b>18.06</b>
TOTAL		72	100

Fuente : Cuestionario

Elaboración : Las tesistas

GRÁFICA N°05

**RAPIDEZ EN EL SERVICIO PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN  
DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
AMARILIS, HUÁNUCO 2013.**



Fuente : Cuadro N° 05

Elaboración : Las tesistas

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

1 usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis que representan un 1.39% del total de la muestra, manifestó que la rapidez en el servicio por parte de los trabajadores de la Municipalidad fue excelente; a diferencia de 11 usuarios que representan el 15.28% de la muestra indicaron que la rapidez en el servicio fue buena; por otro lado 23 usuarios que representan el 31.94% de la muestra afirmaron que la rapidez en el servicio fue regular; 24 del total de los usuarios encuestados que representa el 33.33% calificaron como mala la rapidez del servicio; y por ultimo 13 usuarios que representan el 18.06% indicaron que la rapidez en el servicio fue pésima.

En los datos indicados anteriormente se muestran que un 33.33% de los usuarios no son atendidos con la rapidez requerida, calificándola como mala, contradiciendo a la razón de que la rapidez expresa la capacidad de las entidades para dar respuestas inmediatas al usuario en sus operaciones, en gran parte dependientes de la incorporación progresiva de sistemas informáticos avanzados, aunque también integra el desempeño ágil que los empleados, para conseguir los efectos buscados(mejor servicio).

CUADRO N° 06

**DISPOSICIÓN DEL TRABAJADOR PARA DETERMINAR LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE AMARILIS, HUÁNUCO 2013.**

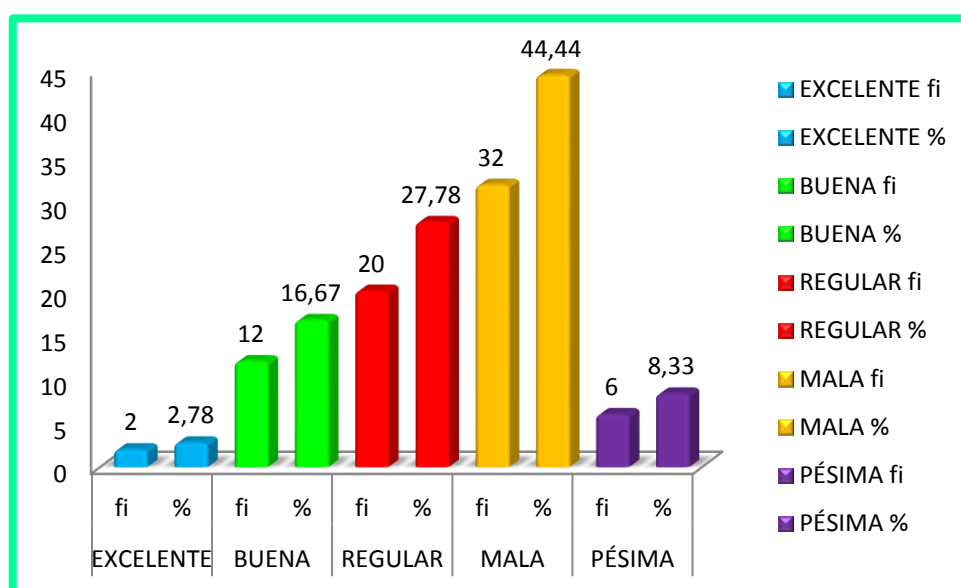
PREGUNTA	¿Cómo califica usted la disposición que tienen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis para atender a sus inquietudes en cualquier momento?		
DIMENSIÓN	Capacidad de respuesta	fi	%
INDICADOR	Disposición de los trabajadores.		
ESCALA VALORATIVA	Excelente	2	<b>2.78</b>
	Bueno	12	<b>16.67</b>
	Regular	20	<b>27.78</b>
	Malo	32	<b>44.44</b>
	Pésimo	6	<b>8.33</b>
TOTAL		72	100

Fuente : Cuestionario

Elaboración : Las tesisas

GRÁFICA N° 06

**DISPOSICIÓN DEL TRABAJADOR PARA DETERMINAR LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE AMARILIS, HUÁNUCO 2013.**



Fuente : Cuadro N° 06

Elaboración : Las tesisas

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

2 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis que representan un 2.78% del total de la muestra, manifestaron que la disposición que tienen los trabajadores para atender a sus inquietudes fue excelente; 12 usuarios que representan el 16.67% de la muestra indicaron que la disposición que tienen los trabajadores para atender a sus inquietudes fue buena; por otro lado 20 usuarios que representan el 27.78% de la muestra afirmaron que la disposición que tienen los trabajadores para atender a sus inquietudes fue regular; 32 del total de los usuarios encuestados que representa el 44.44% calificaron como mala la disposición que tienen los trabajadores para atender a sus inquietudes; y por ultimo 6 usuarios que representan el 8.33% indicaron que la disposición que tienen los trabajadores para atender a sus inquietudes fue pésima.

Las cifras señaladas indican que el 44.44% del total de usuarios encuestados calificaron como mala la disposición que tienen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis para atender a sus inquietudes en cualquier momento, la Municipalidad debe ofrecer a los usuarios la mayor atención posible a la hora de prestar el servicio, ya que si estos no encuentran personal disponible, y acceso a las operaciones que tengan que realizar en la institución, se darán cuenta de que no cubren sus expectativas en forma oportuna.

CUADRO N° 07

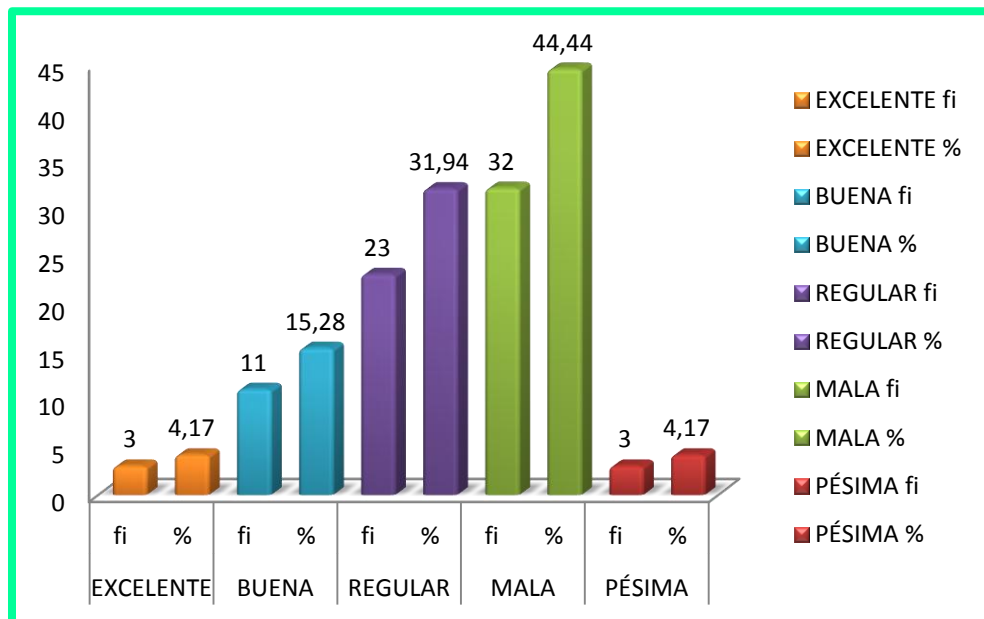
**VOLUNTAD DEL TRABAJADOR PARA DETERMINAR LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE AMARILIS, HUÁNUCO 2013.**

PREGUNTA	¿Cómo califica usted a la voluntad que tienen los trabajadores para ayudarlo en la Municipalidad Distrital de Amarilis?		
DIMENSIÓN	Capacidad de respuesta	fi	%
INDICADOR	Voluntad para ayudar.		
ESCALA VALORATIVA	Excelente	3	4.17
	Bueno	11	15.28
	Regular	23	31.94
	Malo	32	44.44
	Pésimo	3	4.17
TOTAL		72	100

Fuente : Cuestionario  
Elaboración : Las tesisistas

GRÁFICA N° 07

**VOLUNTAD DEL TRABAJADOR PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN  
DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS,  
HUÁNUCO 2013.**



Fuente : Cuadro N° 07  
Elaboración : Las tesisistas



## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

3 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis que representan un 4.17% del total de la muestra, manifestaron que es excelente la voluntad que tiene los trabajadores para ayudarlos; a diferencia de 11 usuarios que representan el 15.28% de la muestra indicaron que es buena la voluntad del personal para ayudarlos; por otro lado 23 usuarios que representan el 31.94% de la muestra afirmaron que es regular la voluntad de los trabajadores; 32 del total de los usuarios encuestados que representa el 44.44% calificaron como mala la voluntad de los trabajadores que labora en la municipalidad; y por ultimo 3 usuarios que representan el 4.17% indicaron que es pésima la voluntad de los trabajadores que labora en la municipalidad.

En los resultados indicados anteriormente se muestran que un 44.44% de los usuarios manifestaron que la voluntad por parte de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Amarilis para atenderlos es mala; de esta manera transmite su estado de ánimo negativo al usuario lo que genera la molestia de estos cuando terminan de realizar sus trámites.

CUADRO N° 08

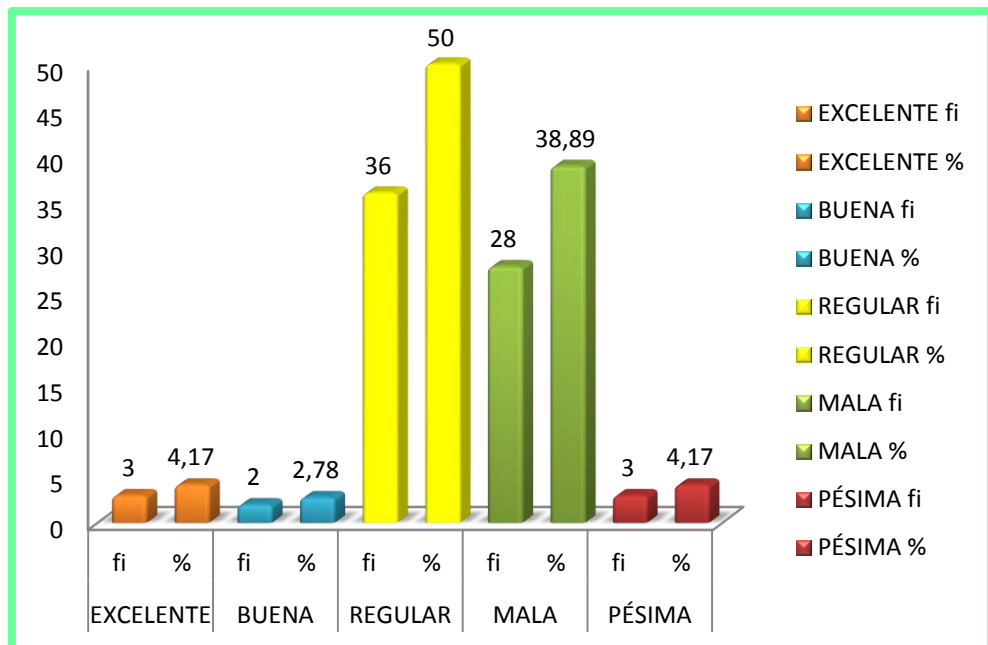
**MUEBLES Y EQUIPOS DE LA MUNICIPALIDAD PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, HUÁNUCO 2013.**

PREGUNTA	¿Cómo califica usted los muebles y/o equipos que tiene la Municipalidad Distrital de Amarilis?		
DIMENSIÓN	Tangibilidad	fi	%
INDICADOR	Muebles y/o equipos.		
ESCALA VALORATIVA	Excelente	3	4.17
	Buena	2	2.78
	Regular	36	50
	Mala	28	38.89
	Pésimo	3	4.17
TOTAL		72	100

Fuente : Cuestionario  
Elaboración : Las tesisas

GRÁFICA N° 08

**MUEBLES Y EQUIPOS DE LA MUNICIPALIDAD PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, HUÁNUCO 2013.**



Fuente : Cuadro N° 08  
Elaboración : Las tesisas

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

3 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis que representan un 4.17% del total de la muestra, manifestaron que los muebles y/o equipos de la municipalidad son excelentes; 2 usuarios que representan el 2.78% de la muestra indicaron que los muebles y/o equipos de la municipalidad son buenas; por otro lado 36 usuarios que representan el 50% de la muestra afirmaron que los muebles y/o equipos de la municipalidad son regulares; 28 del total de los usuarios encuestados que representa el 38.89% calificaron como mala los muebles y/o equipos de la municipalidad; y por ultimo 3 usuarios que representan el 4.17% indicaron que los muebles y/o equipos de la municipalidad son pésimas.

Las cifras señaladas indican que un 50% de los usuarios calificaron como regular los muebles y equipos de la Municipalidad, pero ello no quiere decir que no se pueda realizar mejoras en los mobiliarios, ya que un progreso puede aumentar la productividad de los trabajadores así como lograr la comodidad de los usuarios. Es importante que los mobiliarios sean cómodos, espaciosos y que tengan un diseño y forma adecuada a fin de cumplir con las necesidades de los trabajadores y con la satisfacción del usuario.

CUADRO N° 09

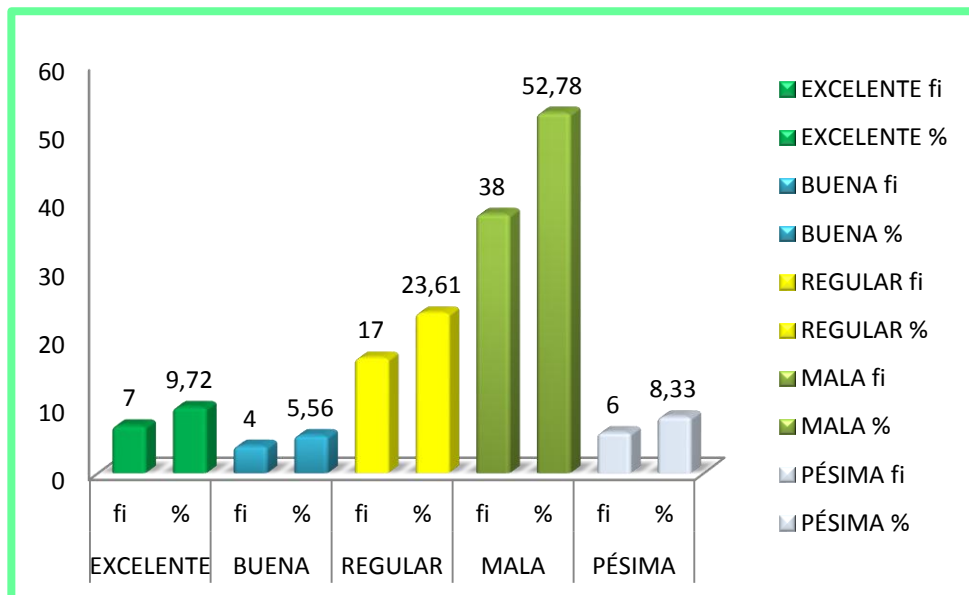
**PRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES PARA DETERMINAR LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE AMARILIS, HUÁNUCO 2013.**

PREGUNTA	¿Cómo califica la presentación personal de los trabajadores que laboran en la Municipalidad Distrital de Amarilis?		
DIMENSIÓN	Tangibilidad	fi	%
INDICADOR	Presentación de los trabajadores.		
ESCALA VALORATIVA	Excelente	7	<b>9.72</b>
	Bueno	4	<b>5.56</b>
	Regular	17	<b>23.61</b>
	Malo	38	<b>52.78</b>
	Pésimo	6	<b>8.33</b>
TOTAL		72	100

Fuente : Cuestionario  
Elaboración : Las tesisas

GRÁFICA N° 09

**PRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES PARA DETERMINAR LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE AMARILIS, HUÁNUCO 2013.**



Fuente : Cuadro N° 09  
Elaboración : Las tesisas

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

7 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis que representan un 9.72% del total de la muestra, manifestaron que la presentación personal de los trabajadores de la municipalidad es excelente; a diferencia de 4 usuarios que representan el 5.56% de la muestra indicaron que la presentación personal de los trabajadores de la municipalidad es buena; por otro lado 17 usuarios que representan el 23.61% de la muestra afirmaron que la presentación personal de los trabajadores de la municipalidad es regular; 38 del total de los usuarios encuestados que representa el 52.78% calificaron como mala la presentación personal de los trabajadores de la municipalidad; y por último 6 usuarios que representan el 8.33% indicaron que la presentación personal de los trabajadores de la municipalidad es pésima.

Las cifras obtenidas señalan que un 52.78% de los usuarios en su mayoría calificaron como mala la presentación de los trabajadores, este hecho quiere decir que los trabajadores deben mejorar su presentación personal, ya que la imagen más que un tema de vanidad o superficial como algunos podrían pensar, constituye una parte fundamental para formar una opinión de las personas y muestra un reflejo del respeto que se siente a uno mismo y por los demás, porque muchas veces verse bien hace que la atención al usuario sea correctamente, porque se genera una cadena de bienestar.

CUADRO N° 10

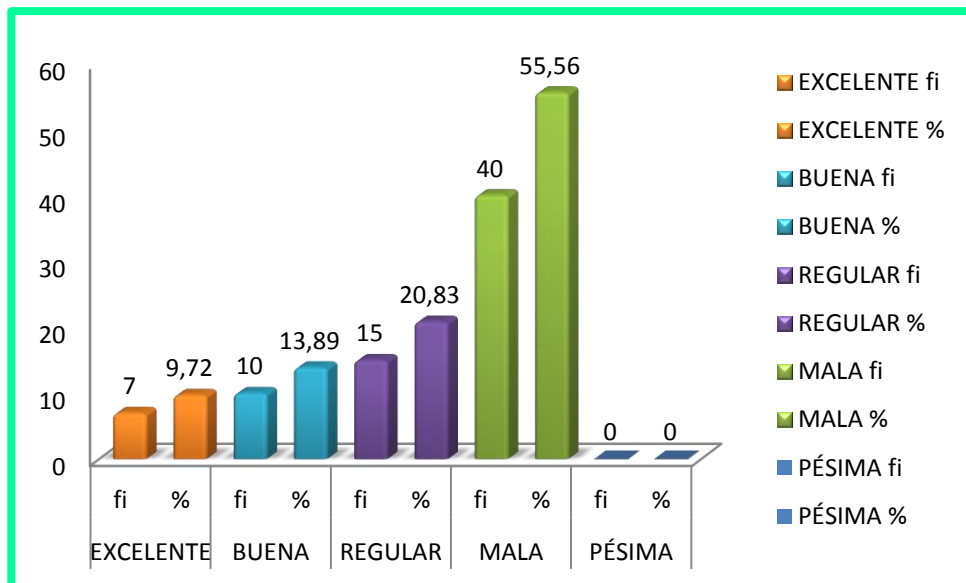
**INSTALACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PARA DETERMINAR LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE AMARILIS, HUÁNUCO 2013.**

PREGUNTA	¿Considera que las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Amarilis son amplias?		
DIMENSIÓN	Tangibilidad	fi	%
INDICADOR	Instalaciones amplias.		
ESCALA VALORATIVA	Excelente	7	<b>9.72</b>
	Buena	10	<b>13.89</b>
	Regular	15	<b>20.83</b>
	Mala	40	<b>55.56</b>
	Pésimo	0	<b>0</b>
TOTAL		72	100

Fuente : Cuestionario  
Elaboración : Las tesis

GRÁFICA N° 10

**INSTALACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PARA DETERMINAR LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE AMARILIS, HUÁNUCO 2013.**



Fuente : Cuadro N° 10  
Elaboración : Las tesis

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

7 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis que representan un 9.72% del total de la muestra, manifestaron que las instalaciones de la Municipalidad es excelente; 10 usuarios que representan el 13.89% de la muestra indicaron que es buena la instalación de la Municipalidad; por otro lado 15 usuarios que representan el 20.83% de la muestra afirmaron que es regular la instalación de la Municipalidad; 40 del total de los usuarios encuestados que representa el 55.56% calificaron como mala la instalación de la Municipalidad.

Los resultados obtenidos nos indican que el 55.56% del total de los usuarios encuestados calificaron que la Municipalidad no tiene instalaciones amplias. Esta situación indica que al no contar con amplias instalaciones los usuarios se sienten incómodos lo que genera la insatisfacción al momento de recibir el servicio, esto no permite una mayor interacción entre el usuario y los trabajadores.

CUADRO N° 11

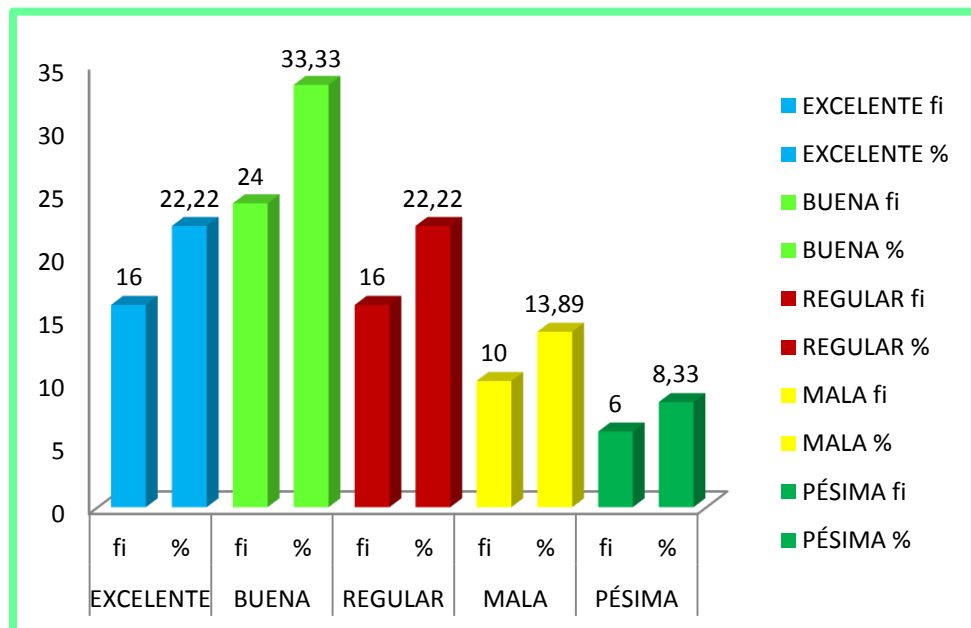
**ORDEN Y LIMPIEZA EN LA MUNICIPALIDAD PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, HUÁNUCO 2013.**

PREGUNTA	¿Cómo califica usted el orden y la limpieza dentro de la Municipalidad Distrital de Amarilis?		
DIMENSIÓN	Tangibilidad	Fi	%
INDICADOR	Orden y limpieza.		
ESCALA VALORATIVA	Excelente	16	<b>22.22</b>
	Bueno	24	<b>33.33</b>
	Regular	16	<b>22.22</b>
	Malo	10	<b>13.89</b>
	Pésimo	6	<b>8.33</b>
TOTAL		72	100

Fuente : Cuestionario  
 Elaboración : Las tesisistas

GRÁFICA N° 11

**ORDEN Y LIMPIEZA EN LA MUNICIPALIDAD PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, HUÁNUCO 2013.**



Fuente : Cuadro N° 11  
 Elaboración : Las tesisistas



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

16 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis que representan un 22.22% del total de la muestra, manifestaron que el orden y la limpieza dentro de la Municipalidad es excelente; 24 usuarios que representan el 33.33% de la muestra indicaron que es bueno el orden y la limpieza dentro de la Municipalidad; 16 usuarios que representan el 22.22% de la muestra afirmaron que es regular el orden y la limpieza dentro de la Municipalidad; 10 del total de los usuarios encuestados que representa el 13.89% calificaron como malo el orden y la limpieza dentro de la Municipalidad y por ultimo 6 usuarios del total de la que representa un 8.33% de la muestra calificaron como pésimo el orden y la limpieza dentro de la Municipalidad.

Las cifras señaladas indican que un 33.33% de los usuarios calificaron como bueno el orden y la limpieza que presenta la Municipalidad esta cifra muestra que la mayoría de los usuarios sienten comodidad al ingresar a la Municipalidad.

CUADRO N° 12

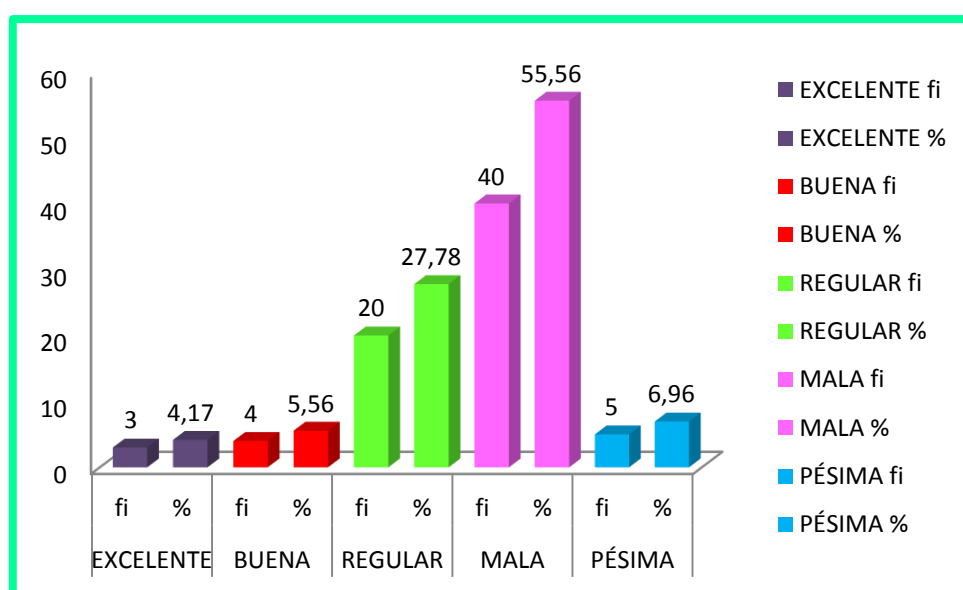
**CUMPLEN LO PROMETIDO LOS TRABAJADORES PARA DETERMINAR  
LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE AMARILIS, HUÁNUCO 2013.**

PREGUNTA	¿Cuál es su percepción sobre el cumplimiento de lo prometido por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis?		
DIMENSIÓN	Fiabilidad	fi	%
INDICADOR	Cumplen lo prometido.		
ESCALA VALORATIVA	Excelente	3	<b>4.17</b>
	Bueno	4	<b>5.56</b>
	Regular	20	<b>27.78</b>
	Malo	40	<b>55.56</b>
	Pésimo	5	<b>6.96</b>
TOTAL		72	100

Fuente : Cuestionario  
Elaboración : Las tesisistas

GRÁFICA N° 12

**CUMPLEN LO PROMETIDO LOS TRABAJADORES PARA  
DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, HUÁNUCO 2013.**



Fuente : Cuadro N° 12  
Elaboración : Las tesisistas

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

3 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis que representan un 4.17% del total de la muestra, calificaron como excelente al indicador cumple con lo prometido; 4 usuarios que representan el 5.56% de la muestra indicaron que es buena; por otro lado 20 usuarios que representan el 27.78% de la muestra afirmaron que es regularmente cumplen con lo prometido los trabajadores de la Municipalidad; 40 del total de los usuarios encuestados que representa el 55.56% manifestaron que los trabajadores de la Municipalidad no cumplen lo prometido y por ultimo 5 usuarios del total de la que representa un 6.96% de la muestra calificaron como pésima.

Los datos mencionados muestran que el 55.56% de los usuarios se sienten insatisfechos ya que los trabajadores de la Municipalidad no cumplen con lo que prometen generando desconfianza en el usuario, esto genera que la palabra del trabajador pierda valor ante los usuarios y esto infringe con la definición de CUMPLIR LO PROMETIDO que se basa en “cumplir las promesas y mantener la palabra dada es un valor porque nos habla de compromiso, de coherencia y de veracidad y nos abre la puerta de la confianza en nosotros mismos y en los demás”.

CUADRO N° 13

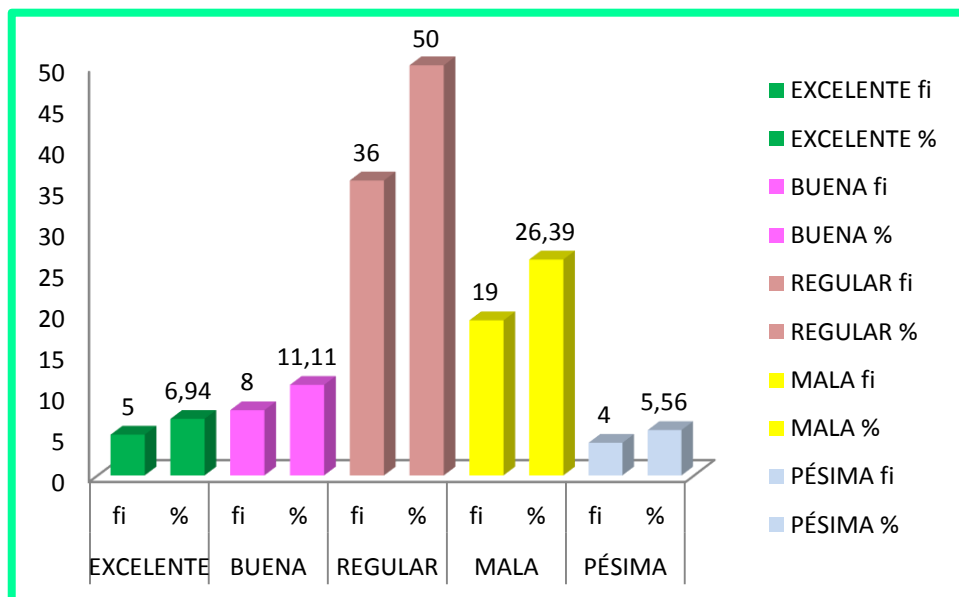
**INTERES DE LOS TRABAJADORES POR RESOLVER PROBLEMAS PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, HUÁNUCO 2013.**

PREGUNTA	¿Cómo califica usted interés por resolver sus problemas por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis?		
DIMENSIÓN	Fiabilidad	Fi	%
INDICADOR	Sincero interés por resolver problemas		
ESCALA VALORATIVA	Excelente	5	<b>6.94</b>
	Bueno	8	<b>11.11</b>
	Regular	36	<b>50.00</b>
	Malo	19	<b>26.39</b>
	Pésimo	4	<b>5.56</b>
TOTAL		72	100

Fuente : Cuestionario  
 Elaboración : Las tesisas

GRÁFICA N° 13

**INTERES DE LOS TRABAJADORES POR RESOLVER PROBLEMAS PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, HUÁNUCO 2013.**



Fuente : Cuadro N° 13  
 Elaboración : Las tesisas

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

5 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis que representan un 6.94% del total de la muestra, manifestaron que el interés por resolver sus problemas por parte de los trabajadores de la Municipalidad es excelente; 8 usuarios que representan el 11.11% de la muestra indicaron que es buena el interés que muestran los trabajadores de la Municipalidad en resolver sus problemas; por otro lado 36 usuarios que representan el 50.00% de la muestra afirmaron que regularmente los trabajadores muestran interés en resolver sus problemas; 19 del total de los usuarios encuestados que representa el 26.39% calificaron que los trabajadores de la Municipalidad no muestran interés en resolver sus problemas y por ultimo 4 usuarios del total de la que representa un 5.56% de la muestra calificaron como pésima al interés que muestran los trabajadores para resolver sus problemas.

Las cifras anteriormente señaladas nos indican que el 50.00% de los usuarios califican como regular al interés que muestran los trabajadores para resolver sus problemas, de esta manera se deduce que existen deficiencias en cuanto al interés que tienen los trabajadores para poder solucionar los problemas que presentan los usuarios.

CUADRO N° 14

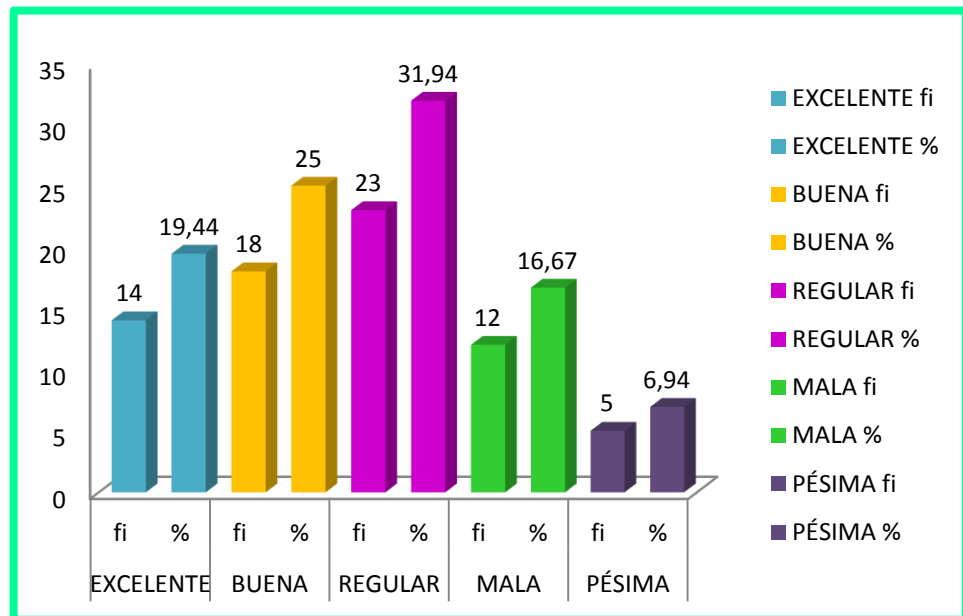
**REALIZA BIEN EL SERVICIO POR PRIMERA VEZ EL TRABAJADOR PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, HUÁNUCO 2013.**

PREGUNTA	¿Los trabajadores Municipalidad Distrital de Amarilis realizan bien el servicio por primera vez?		
DIMENSIÓN	Fiabilidad	Fi	%
INDICADOR	Realiza bien el servicio por primera vez		
ESCALA VALORATIVA	Excelente	14	<b>19.44</b>
	Bueno	18	<b>25.00</b>
	Regular	23	<b>31.94</b>
	Malo	12	<b>16.67</b>
	Pésimo	5	<b>6.94</b>
TOTAL		72	100

Fuente : Cuestionario  
 Elaboración : Las tesistas

GRÁFICA N° 14

**REALIZA BIEN EL SERVICIO POR PRIMERA VEZ EL TRABAJADOR PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, HUÁNUCO 2013.**



Fuente : Cuadro N° 14  
 Elaboración : Las tesistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

14 usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis que representan un 19.44% del total de la muestra, manifestaron que es excelente el trabajo que realizan por primera vez los trabajadores de la Municipalidad; 18 usuarios que representan el 25.00% de la muestra indicaron que es buena; por otro lado 23 usuarios que representan el 31.94% de la muestra afirmaron que regularmente los trabajadores de la Municipalidad realizan bien el servicio por primera vez; 12 del total de los usuarios encuestados que representa el 16.67% calificaron como mala el trabajo que realizan por primera vez los trabajadores de la Municipalidad y por ultimo 5 usuarios del total de la que representa un 6.94% de la muestra calificaron como pésima la amplitud.

En los resultados indicados anteriormente se muestran que un 31.94% de los usuarios manifestaron que los trabajadores de la Municipalidad regularmente realizan bien el servicio por primera vez esto muestra que los trabajadores no se encuentran bien capacitados para atender al público, lo cual indica que para lograr la satisfacción del usuario se debe cumplir con este indicador de lo contrario el usuario estará insatisfecho.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Concluido el trabajo de campo a través del cual se obtuvo los resultados, en este capítulo procederemos a discutir dichos resultados.

#### **5.1. CON LOS ANTECEDENTES**

##### **A NIVEL INTERNACIONAL**

a) Dra. Yesenia Estela Mejia Gutierrez y Dr. Roberto Carlos Amaya Castillo; "EVALUACION DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL NUEVA GUADALUPE EN EL PERÍODO DE ABRIL A JUNIO 2011". Presentan la siguiente conclusión:

➤ Los usuarios internos y externos expresan que la infraestructura es mala, tiene poca iluminación y las condiciones higiénicas, interfieren en la comodidad de la Unidad de Emergencia, afectando la calidad de atención.

Los resultados obtenidos en el trabajo de campo del presente trabajo de investigación que se muestra en el cuadro N° 10, relacionado con las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Amarilis, demuestra que el 55.56% de los usuarios califican como mala la infraestructura; dicha situación concuerda con las conclusión a la que llegaron los tesisistas, fundamentalmente con los elementos del servicio de calidad en el que se encuentra la



infraestructura, ya que para una mejor prestación de servicio influye mucho el ambiente en el cual los trabajadores van a desarrollar sus actividades.

**b)** Lcda. Gelsi María Álvarez Castro; “SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y USUARIOS CON EL SERVICIO OFRECIDO EN REDES DE SUPERMERCADOS GUBERNAMENTALES EN EL PERIODO DE MAYO 2012”. Universidad Católica Andrés Bello-Caracas. Tesis para optar el título de Magister en Sistemas de la Calidad; presenta las siguientes conclusiones:

➤ El cliente considera que el servicio en PDVAL supera lo esperado, en relación a la dimensión “evidencias físicas”, debido a que la apariencia de las instalaciones físicas, la facilidad y conveniencia del desplazamiento, incluyendo la distribución de las secciones y colocación de los productos en las estanterías.

Los resultados obtenidos en el trabajo de campo del presente trabajo de investigación que se muestra en el cuadro N° 10, relacionado con la tangibilidad o evidencias físicas de la Municipalidad Distrital de Amarilis, demuestra que el 20.83% de los usuarios califican como regular las instalaciones; dicha situación no concuerda con las conclusión a la que llegaron los tesisistas, fundamentalmente con los elementos del servicio de calidad en el que se encuentra las evidencias físicas, ya que para una mejor prestación de servicio influye mucho el ambiente en el cual los trabajadores van a desarrollar sus actividades.

➤ Los clientes perciben que el servicio es peor al esperado, en relación a las transacciones de venta, es decir, el tiempo de espera para acudir a la cancelación en las cajas de salida.

Los resultados obtenidos en el trabajo de campo del presente trabajo de investigación que se muestra en el cuadro N° 05, relacionado con el servicio rápido, demuestra que el 33.33% de los usuarios califican como mala el tiempo que esperan para recibir el servicio; dicha situación concuerda con las conclusión a la que llegaron las tesis, fundamentalmente con los elementos del servicio de calidad en el que se encuentra la fiabilidad, el tiempo de espera en las cajas, ya que para una mejor prestación de servicio influye mucho el ambiente en el cual los trabajadores van a desarrollar sus actividades

#### **A NIVEL NACIONAL**

a) Valerio Zacarias, Juan Carlos; "LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA CLÍNICA ORTEGA DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO EXTERNO - 2007";; presenta la siguiente conclusión:

➤ La primera dimensión priorizada es respuesta rápida y la última, aspectos tangibles.

Los resultados obtenidos en el trabajo de campo del presente trabajo de investigación que se muestra en el cuadro N° 5, relacionado con la rapidez en la prestación del servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis, demuestra que el 33.33% de los usuarios califican como mala la rapidez; dicha situación no concuerda con la conclusión a la que llegó el tesis, ya que en la Municipalidad de Amarilis existe demoras para la atención en tramites documentarios

contradiendo a la razón de que la rapidez expresa la capacidad de las entidades para dar respuestas inmediatas.

**b)** Muñoz Mezarina, Yanela Karin y otros; “CALIDAD DE SERVICIO Y LEALTAD DE COMPRA DEL CONSUMIDOR EN SUPERMERCADOS LIMEÑOS-2010”; Pontifica Universidad Católica del Perú; tesis para obtener el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas; presenta la siguiente conclusión.

➤ Los factores de calidad de servicio que se encuentran más relacionados con la lealtad, medida como intención de comportamiento, son las dimensiones de políticas y evidencias físicas (infraestructura).

Los resultados obtenidos en el trabajo de campo del presente trabajo de investigación que se muestra en el cuadro N° 10, relacionado con la infraestructura o instalaciones de la Municipalidad Distrital de Amarilis, demuestra que el 55.56% de los usuarios califican como mala las instalaciones; dicha situación no concuerda con la conclusión a la que llegó el tesista, ya que para los usuarios de la Municipalidad de Amarilis no está de todo bien las instalaciones no son amplias para la realización de sus trámites.

## **A NIVEL REGIONAL**

**a)** Asca Mutino, Mariela Dency y otras; “RELACIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AMBO PERÍODO-2011”; presenta la siguiente conclusión:

➤ A pesar de que la capacidad de respuesta de los servidores públicos en la prestación del servicio se relaciona directamente con la satisfacción de los clientes, vemos que la mayoría de los servidores públicos de la municipalidad provincial de Ambo no tienen esa disposición y voluntad para ayudar al cliente y proporcionar un servicio rápido, lo que contribuye en gran magnitud a la insatisfacción de los clientes.

Los resultados obtenidos en el trabajo de campo del presente trabajo de investigación que se muestra en el cuadro N° 5 y N°6, relacionado con la rapidez y disponibilidad de los trabajadores en la prestación del servicio de la Municipalidad Distrital de Amarilis, demuestra que el 33.33% y 44.44% de los usuarios respectivamente califican como mala a la rapidez, así como también calificaron de mala la disponibilidad de los trabajadores; dicha situación concuerda con la conclusión a la que llegaron las tesis, ya que en la Municipalidad de Amarilis no se ofrece a los usuarios la mayor atención posible a la hora de prestar el servicio, encontrando poco personal disponible, y como consecuencia la demora en el servicio.

b) Loarte Avalos, Rosario; "GRADO DE CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN ESSALUD HUÁNUCO-PERÍODO 2000"; Universidad "Hermilio Valdizán"- Huánuco; tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración; presenta la siguiente conclusión:

➤ El trato que reciben los usuarios de ESSALUD Huánuco, en sus trámites administrativos es regular, pero el trato que reciben de parte del personal médico es indiferencia.

Los resultados obtenidos en el trabajo de campo del presente trabajo de investigación que se muestra en el cuadro N° 1 y N°4, relacionado con la atención y consideración de los trabajadores en la prestación del servicio de la Municipalidad Distrital de Amarilis, demuestra que el 40.28% y 43.06% de los usuarios respectivamente califican como regular a la atención, así como también calificaron regular a la consideración que tienen los trabajadores; dicha situación concuerda con la conclusión a la que llegó la tesista, ya que en la Municipalidad de Amarilis no se ofrece a los usuarios la mayor atención y consideración al momento que realizan sus trámites y como consecuencia trae la insatisfacción de los usuarios.

#### **A NIVEL LOCAL**

**a)** Venturo Benites, David Wilmer; “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE RESPECTO DEL SERVICIO DE RESTAURANTES DEL DISTRITO DE HUÁNUCO 2010”; presenta la siguiente conclusión:

➤ Respecto la dimensión de tangibles en los restaurantes, la infraestructura de estos se encuentran en condiciones inadecuadas, porque la fachada, puertas, pisos, paredes y ventanas no están en condiciones apropiadas para brindar el servicio. También los mozo(a)s y cocinero(a)s no cuentan con uniformes adecuados para desempeñar su trabajo, asimismo el 45% de comensales están satisfechos con la sazón, cantidad, variedad y precios de los menús; y el 44% están de acuerdo con la higiene de los ambientes (comedor, servicios higiénicos, otros) del restaurante.

Los resultados obtenidos en el trabajo de campo del presente trabajo de investigación que se muestra en el cuadro N° 10 y N°09, relacionado con la infraestructura y presentación personal de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, demuestra que el 55.56% y 52.78% de los usuarios respectivamente calificaron como mala a la infraestructura, por otro lado calificaron de mala la presentación personal de los trabajadores; en el ámbito de infraestructura dicha situación si concuerda con la conclusión a la que llegaron las tesis, ya que en la Municipalidad de Amarilis cuenta con una inadecuada infraestructura; y en el ámbito de la presentación personal de los trabajadores si concuerda con la conclusión a la que llegó el tesista indicando que el personal no se encuentra adecuadamente presentable.

**b)** Garay Campos, Melcy; “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS DE LA PROVINCIA DE HUÁNUCO PERÍODO 2009”; ; presenta la siguiente conclusión:

✓ Los resultados nos indican que la calidad en el trato al contacto del usuario no es lo adecuado estando en regular porque no prestan la información adecuada y así poder prevenir las malas gestiones administrativas.

Los resultados obtenidos en el trabajo de campo del presente trabajo de investigación que se muestra en el cuadro N° 1, relacionado con el trato al usuario en la prestación del servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis, demuestra que el 40.28% de los usuarios calificaron como regular el trato recibido por parte de personal; dicha situación

concuerta con la conclusión a la que llegó la tesista, ya que en la Municipalidad de Amarilis el trato brindado por los trabajadores no es el más adecuado para la atención, faltando corregir algunas deficiencias.

## 5.2. CON LAS BASES TEÓRICAS

✓ Los resultados obtenidos en el trabajo decampo que se encuentran materializados en los cuadros N° 01, 02, 03 y 04, evidencian que para los usuarios la cortesía que engloba a la atención, respeto, amabilidad y consideración al usuario brindado por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis no es el más adecuado ya que lo califican entre regular y malo.

Alcaide Casado, Juan Carlos y Soriano Soriano, Claudio en su libro "Marketing de Servicios Profesionales" (2006), manifiestan:

*"El concepto de cortesía significa, por ejemplo, que los clientes reciban un trato cortés por parte de todo el personal de la empresa, incluyendo el personal de seguridad, telefonistas, recepcionistas, entregadores, mensajeros, empleados, directivos, sin importar el nivel de estrés al que están sometidos; los empleados no reaccionan negativamente ante un cliente disgustado; en el despacho se respetan las propiedades de los clientes (documentos, información, etc)"*

Esta cita no concuerda con los resultados obtenidos en la presente investigación, ya que los trabajadores de la Municipalidad no brindan un servicio cortés generando malestar e insatisfacción a los usuarios.

✓ Los resultados obtenidos en el trabajo decampo que se encuentran materializados en el cuadro N° 05, evidencian que para 24 usuarios que representan un 33.33% del total califican como mala la rapidez en el servicio que brindan los trabajadores de la Municipalidad

Distrital de Amarilis. Alcaide Casado, Juan Carlos y Soriano Soriano, Claudio en su libro "Marketing de Servicios Profesionales" (2006), manifiestan:

*"capacidad de respuesta significa proyectar de cara a los clientes la percepción de que "estamos aquí para servirle en cualquier momento que usted nos necesite"; quiere decir, por ejemplo, ofrecer un servicio rápido".*

A pesar de que los autores plantean que brindar un servicio rápido es hacerle sentir a los clientes que estamos para atenderlo en cualquier momento; la Municipalidad Distrital de Amarilis viene realizando sus actividades contrariamente ya que para los usuarios el servicio brindado es lento es decir que les toma demasiado tiempo poder realizar sus trámites documentarios.

✓ Los resultados obtenidos en el trabajo de campo que se encuentran materializados en los cuadros N° 08, 09 y 10, evidencian que para los usuarios la dimensión de tangibilidad que engloba indicadores como muebles y equipos, presentación personal de los trabajadores y la infraestructura de la Municipalidad Distrital de Amarilis I califican entre regular y mala. Alcaide Casado, Juan Carlos y Soriano Soriano, Claudio en su libro "Marketing de Servicios Profesionales" (2006), manifiestan:

*"Calidad en los elementos tangibles del servicio significa, por ejemplo, preocuparse y cuidar la apariencia de las instalaciones físicas de la empresa, así como de los equipos e instrumentos; cuidar la apariencia del personal; prestar especial atención a la forma, diseño y calidad de las representaciones físicas del servicio."*

Esta cita no coincide con los resultados obtenidos en el trabajo de campo, debido a que los muebles y equipos no están en las condiciones adecuadas; la presentación personal de los trabajadores no proyecta una imagen de confianza y respeto ya que no están debidamente



presentables, en cuanto a la infraestructura la apariencia que proyecta no es la más indicada ya que las oficinas no están debidamente señalizadas y distribuidas.

### **5.3. CON LA HIPÓTESIS**

Hi: Existe relación significativa entre el servicio de calidad administrativa y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

Los resultados obtenidos durante el trabajo de campo que se muestran en todos los cuadros de los resultados de la aplicación del cuestionario de la presente investigación, muestran que existe relación significativa negativa entre el servicio de calidad administrativa y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis, debido a que el servicio que vienen brindando actualmente los trabajadores de la Municipalidad no es de calidad ya que no cubre las expectativas de los usuarios por lo tanto no contribuye a lograr la satisfacción de estos.

## CONCLUSIONES

1. Mediante el presente trabajo de investigación se ha logrado absolver las preguntas planteadas como problemas, se alcanzaron los objetivos de la investigación y se confirmó las hipótesis planteadas a través de los resultados que son cuantitativos, los cuales se muestran en las siguientes conclusiones.
2. Respecto a la **atención al usuario** que brindan los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Amarilis en todo tipo de trámite está calificado con un 40,28% como regular; 38,89% como malo, y solo el 8,33% opinan que dicho indicador es bueno, estas cifras nos muestran que los trabajadores no orientan su accionar diario a lograr que los usuarios reciban el servicio correcto de esta manera no existe una relación con la satisfacción que los usuarios desean tener.
3. El 45,83% de los encuestados respondieron que el **respeto al usuario** que muestran los trabajadores al momento de realizar sus trámites es malo, 33,33% calificaron como regular y entre las opiniones pésimas, bueno y excelente se tiene el total de 20,83%.
4. El 45,83% de los encuestados respondieron que la **amabilidad al usuario** que muestran los trabajadores al momento de realizar sus trámites es malo; 33,33% calificaron como regular y entre las opiniones pésimas, bueno y excelente se tiene el total de 20,83%.
5. Respecto a la **consideración al usuario** que tienen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis en los servicios que brindan está calificado con un 43,06%% como

regular; 41,67% como malo y entre las opiniones excelente, bueno y pésimo se tiene un total de 14,19%.

6. En la Municipalidad Distrital de Amarilis la **celeridad en el servicio** administrativo se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios, ya que cuando no hay servicio rápido los usuarios se muestran insatisfechos lo que se evidencia en el cuadro N° 05, el 33,33% de los usuarios calificaron como mala a la celeridad en el servicio y el 32,94% indicaron como regular este indicador.
7. En cuanto al indicador, **disposición de los trabajadores** se muestra que el 44,44% de los encuestados calificaron como malo a este indicador, el 27,78% como regular y entre las opciones de excelente, bueno y pésimos se tiene un total de 27,78%.
8. El 44,44% de los usuarios encuestados perciben que la **voluntad para ayudar a los usuarios** por parte de los trabajadores es mala, el 31,94% como regular y solo el 15,28% calificaron como buena.
9. De acuerdo con los resultados obtenidos que se muestra en el cuadro N° 08 se aprecia que el 50% de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis calificaron como regular a los **muebles y equipos**, asimismo el 38,89% calificaron como malo a este indicador y el porcentaje mínimo que es el 2,78% calificaron como bueno.
10. El 52,78% de los usuarios encuestados han respondido que **la presentación de los trabajadores** es mala, mientras el 23,61% indicaron como regular a este indicador y entre las otras opciones excelente, bueno y pésimo se tiene un total de 23,61%.

11. De acuerdo con los resultados obtenidos que se muestra en el cuadro N° 10 se aprecia que el 55,56% de los usuarios calificaron como mala a **las instalaciones** de la Municipalidad Distrital de Amarilis, asimismo el 20,83% calificaron como regular y el porcentaje 13,89% calificaron como bueno.
12. En cuanto al indicador del **orden y limpieza** dentro de las instalaciones de la Municipalidad el 33,33% de los usuarios calificaron como buena, el 22,22% calificaron como regular y excelente a este indicador.
13. El 55,56% de los usuarios encuestados perciben que los trabajadores no **cumplen lo prometido** calificando como malo a este indicador, el 27,78% como regular y solo el 5,56% calificaron como bueno.
14. De acuerdo con los resultados obtenidos que se muestran en el cuadro y grafica N° 13 se aprecia que el 50% de los usuarios calificaron como regular al **interés por resolver sus problemas** por parte de los trabajadores, el 26,39% calificaron como mala y entre las otras opciones excelente, buena y pésima un total de 23,61%.
15. El 31,94% de los usuarios encuestados perciben que los trabajadores no **realizan bien su trabajo por primera vez** calificando como regular a este indicador, el 25% como buena y el 16,67% calificaron como mala.

**SUGERENCIAS**

1. Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis deben estar en constante capacitación para adquirir conocimientos suficientes y responder de forma oportuna y adecuada a las necesidades de los usuarios de manera que se consiga la satisfacción de los usuarios.
2. Implementar programas y mecanismos de reconocimiento para los trabajadores que siempre desarrollan sus labores con actitudes de amabilidad, respeto, consideración y una buena atención enfocándose de esta manera a lograr la satisfacción al usuario; con estos programas se buscare lograr la motivación y compromiso del personal con la organización.
3. Se requiere optimizar la gestión de Recursos Humanos, a través de la implementación de programas de técnicas de comunicación, relaciones interpersonales y la generación de una ética laboral; con ello se desarrollará: el respeto, la sensibilidad y la disponibilidad a escuchar, como características primordiales que los usuarios buscan en el personal.
4. Finalmente se propone que la Municipalidad Distrital de Amarilis debe implementar y modernizar los muebles y equipos para poder realizar sus labores en forma eficiente, así también establecer políticas de presentación para el personal en cuanto al uniforme, en cuanto a la infraestructura se debe realizar mejoras en ampliaciones, limpieza y orden de esta manera lograr la comodidad del usuario.

**BIBLIOGRAFÍA:**

1. ALCAIDE CASADO, Juan Carlo y SORIANO SORIANO, Claudio (2006); “Marketing de Servicios Profesionales”; primera edición; Ediciones Pirámide; Madrid.
2. ASCA MUTINO, Mariela Dency y otras (2011); “Relación de la calidad en el servicio con la satisfacción del cliente de la Municipalidad Provincial de Ambo”; Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” – Huánuco.
3. AVILA ACOSTA, Roberto B. (1990); “Introducción a la Metodología de la Investigación. Estudio y ediciones, Lima.
4. GALE, Bradley T. (1996); “Descubra el Valor de su Cliente”; primera edición; Prentice-Hall Hispanoamericano; México.
5. GALGANO, Alberto (1993) “Calidad Total”; primera edición; Editorial Díaz de Santos; Madrid.
6. GARAY CAMPOS, Melcy (2009); “Gestión administrativa y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Amarilis de la Provincia de Huánuco”; Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” – Huánuco.
7. GERSÓN, Richard F. (1994); “Como Medir la Satisfacción del Cliente”; primera edición; Grupo Editorial Iberoamérica, México.
8. HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto y otros (2010); “Metodología de la investigación”; quinta edición; Ediciones Mc Graw Hill; Mexico.
9. KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary (1998); “Fundamentos de la Mercadotecnia”; cuarta edición; Simón & Schuster Company; México.
10. KOTLER, Philip y KELLER, Kevin Lane (2006); “Dirección de Marketing”; duodécima edición; Pearson Educación; México.
11. LAMB, Charles (1998); “Marketing”; cuarta edición; Thomson Editores; México.

12. LOARTE AVALOS, Rosario (2000); “Grado de calidad del servicio administrativo en ESSALUD Huánuco-periodo 2000”; Universidad “Hermilio Valdizán”- Huánuco.
13. MEJILLA GUTIERREZ, Yesenia Estela y AMAYA CASTILLO, Roberto Carlos (2011); “Evaluación de calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital nacional nueva Guadalupe”; Universidad de El Salvador.
14. MORENO HIDALGO, Juan Antonio (2012); “Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante la cabaña de Don Parce ”; Universidad de Piura.
15. MUÑOZ MEZARINA, Yanela Karin y otros (2010); “Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños”; Pontificia Universidad Católica del Perú; Lima.
16. SÁNCHEZ CARLESSI, Hugo (1987); “Metodología y Diseño de la Investigación Científica; primera edición; Lima.
17. VALERIO ZACARIAS, Juan Carlos (2007); “La calidad de servicio en la clínica ortega desde la percepción del usuario externo”; Universidad Peruana de los Andes – UPLA Huancayo.
18. VENTURO BENITES, David Wilmer (2010); “Nivel de satisfacción del cliente respecto del servicio de restaurantes del Distrito de Huánuco”; Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” – Huánuco.
19. VILDÓSOLA BASAY, Mario (2007); “Marketing de Servicios”; primera edición; Fondo Editorial UNMSM; Lima.

**PÁGINAS WEB:**

20. [Https://es.wikipedia.org/wiki/Historia-de-la-calidad](https://es.wikipedia.org/wiki/Historia-de-la-calidad)
21. [Http://www.serviciosyclientes.com.ar/notas/articulo.php?art=19](http://www.serviciosyclientes.com.ar/notas/articulo.php?art=19)
22. [Http://calidadenelservicio.wordpress.com/2010/10/30/aspectos-importantes-del-servicio-la-fiabilidad/](http://calidadenelservicio.wordpress.com/2010/10/30/aspectos-importantes-del-servicio-la-fiabilidad/)
23. [Http://valoreseticos.net/definicion-de-profesionalidad/](http://valoreseticos.net/definicion-de-profesionalidad/)
24. [Http://es.wikipedia.org/wiki/Cortes%C3%ADa](http://es.wikipedia.org/wiki/Cortes%C3%ADa)
25. [Http://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/](http://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/)
26. [Http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio\\_\(econom%C3%ADa\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_(econom%C3%ADa))
27. [Http://www.definicionabc.com/general/confianza.php#ixzz2iVLHR72n](http://www.definicionabc.com/general/confianza.php#ixzz2iVLHR72n)
28. [Http://definicion.de/amabilidad/#ixzz2iVQb2rOX](http://definicion.de/amabilidad/#ixzz2iVQb2rOX)
29. [Http://cdigital.uv.mx/bitstream/12345678/14/1/RodriguezAlvarez.pdf](http://cdigital.uv.mx/bitstream/12345678/14/1/RodriguezAlvarez.pdf)
30. [Http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4657/VELIZ\\_MARIA\\_VILLANUEVA\\_RUTH\\_CALIDAD\\_INFECIONES.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4657/VELIZ_MARIA_VILLANUEVA_RUTH_CALIDAD_INFECIONES.pdf?sequence=1)
31. [Http://www.concytec.gob.pe/portalsinacyt/images/stories/corcytecs/junin/tesisupla\\_posgrado\\_la\\_calidad\\_de\\_servicio\\_en\\_la\\_clinica\\_ortega.pdf](http://www.concytec.gob.pe/portalsinacyt/images/stories/corcytecs/junin/tesisupla_posgrado_la_calidad_de_servicio_en_la_clinica_ortega.pdf)
32. [Http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf](http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf)



**ANEXOS**



### CUESTIONARIO (USUARIO)

INSTRUCCIONES: Sr(a). usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis, somos estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL, venimos realizando un trabajo de investigación referente al Servicio de Calidad Administrativo que brinda la Municipalidad y Satisfacción del usuario, para concluir con esta investigación necesitamos recoger un conjunto de datos para lo cual le presentamos un conjunto de preguntas que deben ser respondidas con la verdad; marque con un (X) el recuadro que considere conveniente.

1. ¿Cómo califica la atención que le brindaron los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>
Pésima	<input type="checkbox"/>

2. ¿Cómo califica usted el respeto que le mostraron los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis durante la atención?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>
Pésima	<input type="checkbox"/>

3. ¿Cómo califica la amabilidad que le mostraron los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis durante el servicio que le brindaron?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>
Pésima	<input type="checkbox"/>

4. ¿Cómo califica usted la consideración al usuario por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, durante la prestación del servicio?

Excelente   
Buena   
Regular   
Mala   
Pésima

5. ¿Cómo califica usted la rapidez del servicio que le brindaron los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis?

Excelente   
Buena   
Regular   
Mala   
Pésima

6. ¿Cómo califica usted la disponibilidad que tienen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis para atender a sus inquietudes en cualquier momento?

Excelente   
Buena   
Regular   
Mala   
Pésima

7. ¿Cómo califica usted a la voluntad que tienen los trabajadores para ayudarlo en la Municipalidad Distrital de Amarilis?

Excelente   
Buena   
Regular   
Mala   
Pésima

8. ¿Cómo califica usted los muebles y/o equipos que tiene la Municipalidad Distrital de Amarilis?

Excelente   
Buena   
Regular   
Mala   
Pésima

9. ¿Cómo califica la presentación personal de los trabajadores que laboran en la Municipalidad Distrital de Amarilis?

- |           |                          |
|-----------|--------------------------|
| Excelente | <input type="checkbox"/> |
| Buena     | <input type="checkbox"/> |
| Regular   | <input type="checkbox"/> |
| Mala      | <input type="checkbox"/> |
| Pésima    | <input type="checkbox"/> |

10. ¿Cómo califica usted las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Amarilis?

- |           |                          |
|-----------|--------------------------|
| Excelente | <input type="checkbox"/> |
| Buena     | <input type="checkbox"/> |
| Regular   | <input type="checkbox"/> |
| Mala      | <input type="checkbox"/> |
| Pésima    | <input type="checkbox"/> |

11. ¿Cómo califica usted el orden y la limpieza dentro de la Municipalidad Distrital de Amarilis?

- |           |                          |
|-----------|--------------------------|
| Excelente | <input type="checkbox"/> |
| Buena     | <input type="checkbox"/> |
| Regular   | <input type="checkbox"/> |
| Mala      | <input type="checkbox"/> |
| Pésima    | <input type="checkbox"/> |

12. ¿Cuál es su percepción sobre el cumplimiento de lo prometido por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis?

- |           |                          |
|-----------|--------------------------|
| Excelente | <input type="checkbox"/> |
| Buena     | <input type="checkbox"/> |
| Regular   | <input type="checkbox"/> |
| Mala      | <input type="checkbox"/> |
| Pésima    | <input type="checkbox"/> |

13. ¿Cómo califica usted interés por resolver sus problemas por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis?

- |           |                          |
|-----------|--------------------------|
| Excelente | <input type="checkbox"/> |
| Buena     | <input type="checkbox"/> |
| Regular   | <input type="checkbox"/> |
| Mala      | <input type="checkbox"/> |
| Pésima    | <input type="checkbox"/> |

14. ¿Cómo califica usted el servicio que le brindan los trabajadores desde el primer momento?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala
- Pésima

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS – 2010**

