



Universidad Nacional de la Amazonía Peruana
Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios
Escuela Profesional de Administración

TESIS:

**“ESTUDIO ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS SERVICIOS DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE REQUENA,
PERIODO 2017”**

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en ADMINISTRACIÓN.

Presentado por las bachilleres:

Ruth Marina Ramirez Nuñez
Clarita Thalía Tamani Manihuari

ASESOR:

Lic. Adm. Víctor Raúl Reátegui Paredes, Mgr

Iquitos-Perú

2018



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN

"OFICINA DE ASUNTOS ACADÉMICOS"



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Iquitos, a los 30 días del mes de NOVIEMBRE del 2018, siendo las 11:00am de acuerdo a lo establecido en la Resolución Decanal N° 1720 2018-FACEN-UNAP, se constituyeron en el Auditorio de esta Facultad, el Jurado de la tesis, integrado por los docentes: LIC.ADM. GILBERT ALVARADO ARBILDO (Presidente), LIC.ADM. JAIME RENGIFO PEÑA (Miembro) y el LIC.ADM. WALTER SORIA DEL AGUILA (Miembro), y se dio inicio al acto para escuchar la sustentación pública de la tesis: "ESTUDIO ATENCION AL USUARIO EN LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE REQUENA, PERIODO 2017", presentado por las autoras bachilleres en Ciencias Administrativas RUTH MARINA RAMIREZ NUÑEZ y CLARITA THALIA TAMANI MANIHUARI, para optar el Título Profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, que otorga la Universidad de acuerdo a la Ley y al Estatuto vigente.

Después de haber escuchado con mucha atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas en forma, SATISFACTORIA

El Jurado luego de las deliberaciones correspondientes en privado, llegó a la conclusión siguiente:

La Tesis ha sido: APROBADA POR UNANIMIDAD

Siendo las, 12:30p se dio por terminado el acto PUBLICO

Agradeciendo a las sustentantes por su exposición.

LIC.ADM. GILBERT ALVARADO ARBILDO
Presidente

LIC.ADM. JAIME RENGIFO PEÑA
Miembro

LIC.ADM. WALTER SORIA DEL AGUILA
Miembro

MIEMBROS DEL JURADO

LIC.ADM. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.

Presidente
CLAD N°01929

LIC.ADM. JAIME RENGIFO PEÑA, Mgr.

Miembro
CLAD-18911

LIC.ADM. WALTER SORIA DEL AGUILA

Miembro
CLAD-02527

LIC.ADM. VICTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Mgr.

Asesor
CLAD. - 01966

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo en primer lugar a Dios por darnos sabiduría e inteligencia y poder lograr nuestro propósito; sin perder nuestro objetivo y a no desfallecer en el intento.

En segundo lugar a nuestros padres por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, A nuestra familia quienes por ellos somos lo que somos.

Finalmente a nuestros maestros que nos guiaron durante todos estos años, a estudiantes y público en general interesados en este tema de investigación.

Atentamente: LAS AUTORAS.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar a Dios, por la vida, la salud, por guiarnos y darnos fuerzas para seguir adelante y no desmayar ante las adversidades que se nos presentan cada día, enseñándonos a enfrentar los obstáculos.

En segundo, lugar agradecemos a la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, por habernos aceptado ser parte de ella y abierto las puertas camino a la superación mediante el estudio y así poder estudiar y concluir nuestra carrera profesional, a través de sus acertadas, sabias y grandes enseñanzas de cada uno de los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

En tercer lugar, agradecemos a nuestro asesor de tesis el Lic. Adm. Víctor Raúl Reátegui Paredes, por brindarnos la oportunidad para que mediante su capacidad y conocimiento científico, nos oriente y guíe durante la realización del presente estudio, destacando además, su paciencia e intervención oportuna a cada paso del estudio de investigación.

En cuarto lugar, a nuestros padres, quienes son la razón de nuestras vidas, por sus consejos, su apoyo incondicional y su paciencia, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y con los recursos necesarios para estudiar. A ellos el reconocimiento por lo que somos como persona, valores, principios, carácter, empeño, perseverancia, y coraje para lograr nuestras metas y objetivos. A toda nuestra familia, amigos, y personas especiales en nuestra vida. Este nuevo logro es gran parte gracias a ustedes

Finalmente, agradecemos a nuestros compañeros de clase durante los cinco niveles de la universidad, filial Requena, a todas las personas que de una y otra forma contribuyeron para lograr nuestros propósitos ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral han marcado en nuestras ganas de seguir adelante para culminar nuestra carrera profesional.

Atentamente: LAS AUTORAS.

ÍNDICE

	Cap.
Jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Resumen/Abstract	v
 INTRODUCCIÓN	 09
 CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	 10
1.1 Antecedentes	10
1.2 Bases teóricas	13
1.3 Definición de términos básicos	28
 CAPITULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	 30
2.1 Formulación de la hipótesis	30
2.2 Variables y su operacionalización	31
 CAPITULO III: METODOLOGÍA	 32
3.1 Tipo y diseño	32
3.2 Diseño muestral	32
3.3 Procedimientos de recolección de datos	34
3.4 Procesamiento y análisis de los datos	34
3.5 Aspectos éticos	34
 CAPITULO IV: RESULTADOS	 35
 CAPITULO V: DISCUSIÓN	 50
 CAPITULO VI: CONCLUSIONES	 51
 CAPITULO VII: RECOMENDACIONES	 52
 CAPITULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	 53
 ANEXOS	 55
1. Instrumento de recolección de datos	56

Resumen

Toda organización tiene como objetivo cumplir con las expectativas de los usuarios a su entera satisfacción. El presente estudio, se propone conocer las expectativas y el nivel de satisfacción del poblador que acude a las oficinas de la Municipalidad Provincial de Requena, para realizar sus trámites y/o gestiones respectivamente. Es con este propósito que se diseñó la presente investigación de nivel descriptivo con enfoque cuantitativo y para el cual se aplicó una encuesta, teniendo como muestra a la población que acude realizar algún trámite: partidas de nacimiento, pago de impuesto predial, licencias, reclamos y otros. Los resultados reflejan que el nivel de esperanza para que el servicio mejore marca un 40% en promedio, tanto para la prisa y conformidad, sencillez de los trámites, solución de los problemas, atención solícita. Respecto a satisfacción, se subraya la corrección y gentileza del personal con un 60% de aprobación, en tanto el 58% consideran que el pago de las tasas es justo; sin embargo, entre el 35 al 39% no están satisfechos en aspectos como: la calificación profesional del personal, información actual. Luego de la investigación se encuentra que existe una expectativa de nivel regular y algunos factores positivos de satisfacción. Mejorar este desempeño requiere: valorar al personal administrativo sobre su trabajo, evitar rotaciones de personal y contratar personal por adecuado e idóneos para dichos servicios.

Palabras clave: expectativas, satisfacción, usuario, municipalidad.

Abstract

Every organization aims to meet the expectations of users to their full satisfaction. This study aims to know the expectations and the level of satisfaction of the resident who goes to the offices of the Provincial Municipality of Requena to carry out their procedures. For this purpose, a descriptive level research was designed with a quantitative approach and a survey was applied to a sample of the population that is being approached to perform procedures: birth certificates, property tax payments, licenses, claims. The level of hope that the service improves marks 40% on average, both for the haste and compliance, simplicity of the procedures, solution of the problems, solicitous attention. Regarding to satisfaction, the correction and kindness of the staff marks a 60% approval, while 58% consider that the payment of the fees is fair; However, between 35 and 39% are not satisfied in aspects such as: the professional qualification of the staff, current information. It is concluded that there is an expectation of a regular level and some positive factors of satisfaction. Improving this performance requires: assessing the administrative staff about their work, avoiding staff rotations and hiring staff based on merit.

Keywords: expectations, satisfaction, user, municipality.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación, titulado “Atención al usuario en los servicios de la Municipalidad Provincial de Requena, periodo 2017”, realizó el análisis del cómo se viene brindando la atención al usuario en los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Requena. A su vez esta investigación identificó las expectativas de los usuarios y la satisfacción de las mismas, respecto con los servicios públicos brindados en las oficinas de dicha institución.

Este trabajo de investigación descriptivo, resalta su importancia en la atención en dos de los aspectos relacionados de los servicios públicos que reciben los ciudadanos y es brindado por la municipalidad Provincial de Requena.

Es importante mencionar que el ciudadano, como usuario, necesita buena atención de una institución que considera más cercano a él. Y esta atención que recibe lo va a evaluar al percibir comparando con las ofertas recibidas en el proceso de servicio.

Consideramos esta investigación, será de gran trascendencia, porque la información que generó será útil para diversas instancias en dos aspectos: **Primero**, interesa al Gobierno Local conocer cómo están llegando los servicios que se brindan a los usuarios (expectativas y satisfacción). **Segundo**, involucra a la universidad estos temas de estudio, porque es una de sus finalidades la investigación de diversos aspectos que afectan a los miembros de la sociedad, ya sean como personas, familias o empresas.

La investigación, por cuanto, tiene acceso a la fuente de información en la que se estableció relación con los usuarios quienes mediante la aplicación de instrumentos (fichas de observación y satisfacción) evaluaron la atención brindada en las oficinas de la Municipalidad Provincial de Requena, tal como muestra en los resultados.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En el presente trabajo se consideran antecedentes de estudio, los mismos que se encuentran dentro de los límites permitidos en el tiempo:

Álvarez, M. (2004), en su investigación titulada “Calidad en el servicio de atención al usuario en una empresa química industrial”, llegó a las siguientes conclusiones:

Se puede generar el mencionado trabajo, con resultados verídicos y que todos sabemos la calidad en el servicio a usuarios, es imprescindible y es importante medirla, ya que lo que no se puede medir, no se puede fiscalizar, también es indispensable mencionar que la calidad si bien no es sencillo de obtenerla, tampoco es complejo, y que claramente el no tenerla provoca pérdidas cuantiosas de dinero y en general va en contra de los objetivos y metas de toda organización.

Gildemeister, R. (2013), en su tesis titulada “Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos – SUNARP, Región la Libertad 2012”, llegó a la siguiente conclusión:

1. Concorre una estrecha relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios, lo que da a conocer como resultado que los usuarios se sienten un grupo satisfechos y otros insatisfechos, con las atenciones hechas actuales, por ende la SUNARP, Región la Liberta, emplearía una política propicia para el público usuario con afinidad a los indicadores que crean grado de satisfacción.

2. Las razones que conciben cierta insatisfacción en los usuarios de SUNARP, Región Libertad es el tiempo del trámite, es decir la duración y las largas colas. Atención al usuario, tiempo de respuesta sobre su trámite y horario, ya que en circunstancias de mayor concurrencia causan cierta molestia en los usuarios.
3. El desempeño del personal debe resaltar las cualidades mejores vistas, lo cual constituye la amabilidad, confianza y utilización de términos descifrables, como el nivel de calidad de la atención porque constituyen un valor significativo para los usuarios de SUNARP, Región Libertad, provocando en ellos un alto nivel de expectativa a la hora de generar la elección de la atención.

Gonzáles (2008), en su tesis titulada “Servicio al cliente como estrategia para el crecimiento empresarial de los restaurantes de la ciudad de Quetzaltenango”, nos demuestra que el servicio al cliente lo presta todo tipo de compañía, ya sea de producción, tecnología de información o de servicio. El servicio al usuario lo que presta para complementar el desempeño de los productos básicos de las empresas. Muy a menudo el servicio al cliente incluye responder preguntas, tomar pedidos y aspectos relacionados con facturación, manejo de reclamaciones y mantenimiento o reparaciones previamente comprometidos, esta prestación suele ser gratuito. Para establecer una buena relación con el cliente resulta necesario que el servicio que se brinde sea de calidad, sin embargo este no debe confundirse con los servicios que son en sí mismos lo que una empresa suministra para la venta.

Luján (2011), en su investigación titulada “Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de salud del niño 2011”, llegó a las conclusiones siguientes:

1. Se comprobó que el nivel de satisfacción global es poco satisfactorio, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud.
2. Se identificó que los elementos perceptibles, brinda poca satisfacción, lo que produce un nivel de baja calidad de servicio de salud.
3. Se precisa que el grado de fiabilidad, es poca para el usuario externo por el servicio suministrado, lo que origina un nivel de baja calidad de servicio de salud.
4. Se captó que el personal de la institución, tienen apropiada disposición, en la atención rápida al usuario externo, produciendo un nivel de alta calidad de servicio de salud.
5. Se identificó, que, el usuario externo, le produce poca seguridad, en la atención de su paciente crítico, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud.

Mc. Gregor (2007), en su artículo titulado " Los campeones del servicio al cliente", escrito en la revista Business Week, no sólo se busca a los campeones del servicio, sino sus técnicas, estrategias y herramientas. La lista resultante contiene a varias leyendas del servicio, como la aseguradora N° 1, USSA, que desde hace tiempo es famosa por la manera de relacionarse a sus usuarios.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. La Gestión Municipal

Los municipios en el Perú en el transcurso del tiempo han recibido más funciones y por lo tanto ascendentes volúmenes de actividades con los consiguientes abonos presupuestales, todo esto es resultado del proceso de descentralización del país.

Polastri y Rojas (2007), manifiestan que “el Perú ha sido uno de los últimos países de la región en implementar un proceso de descentralización. Hasta el año 2002 era uno de los países más centralizados de América Latina, con más de 97 por ciento de la recaudación fiscal en manos del gobierno nacional. La Constitución de 1993 adoptó la descentralización, pero las elecciones regionales no se celebraron sino hasta 2003, cumpliendo con una enmienda de 2002 a la Constitución que ordenaba la creación de gobiernos regionales. A partir de este último año se han ido aprobando importantes leyes para constituir gobiernos regionales, propiciar una descentralización fiscal sólida, garantizar la responsabilidad y la transparencia fiscal en el nivel subnacional, reforzar la capacidad de recaudación de los gobiernos locales, establecer criterios de acreditación para la transferencia de funciones y competencias, introducir presupuestos participativos locales e iniciar una reforma del sector para adaptarlo a las demandas de un nuevo escenario descentralizado. En la actualidad hay 26 regiones y 1.832 municipios. Dentro de esta última categoría, 194 son municipios provinciales y el resto, distritales”.

Como otros países de América Latina ya poseen experiencia por haber iniciado su proceso con anterioridad al Perú, fue importante aprender de ellos. Estos países acogieron e implementaron políticas de descentralización hace dos o más décadas.

De igual forma, también se aprendió de la propia experiencia sobre el tema tenido a inicios de los noventa. En aquellos años se realizó la primera experiencia en gobiernos regionales.

Se implantó una agenda descentralizadora en el país, planeada en los siguientes temas: Desarrollo económico y competitividad; modernización y simplificación de sistemas y procedimientos administrativos; asignación de competencias de los servicios en niveles más próximos a los usuarios; y participación ciudadana en el gobierno.

En el año 2002 se inició el actual proceso de descentralización, sustentado en los temas antes mencionados. Al siguiente año, los gobiernos regionales y locales abordaron acoger responsabilidades adicionales, las cuales estaban de acuerdo a lo dispuesto en las leyes orgánicas de cada tipo de gobierno.

Mediante Decreto Legislativo 1026, del 21 de junio del 2008, se autorizó a los gobiernos regionales y locales a poner en marcha un proceso de modernización institucional integral para mejorar los servicios a la ciudadanía y fortalecer el desarrollo de sus jurisdicciones, entre otros aspectos. Dicha norma señala que este proceso comprende aspectos de reestructuración, simplificación administrativa, orientación a resultados, mejora de la calidad del gasto y democratización, entre otros.

La institución, gobierno regional o local, que tome emprender este proceso preparará un Expediente de Modernización Institucional, en el que se enuncie:

- a. Objetivos a lograr con la modernización.
- b. Descripción de los cambios definidos a implementar a nivel de la organización, procesos y recursos humanos.
- c. Proceso y cronograma de trabajo.

Dentro de este proceso, el gobierno regional o local podrá efectuar cambios en la organización, los procesos y el personal, tales como:

- ✓ Incorporar nuevos profesionales de los grupos ocupacionales Funcionario y Profesional, vía concurso y mediante contrato temporal de 3 años renovables, siempre y cuando la entidad cuente con la disponibilidad presupuestal.
- ✓ Mejorar la retribución económica de su personal de puestos clave, como funcionario y profesional, siempre y cuando la entidad cuente con disponibilidad presupuestal y deberá hacerlo en el marco del régimen al que pertenece la institución.
- ✓ Modificar su presupuesto para utilizar los cambios propuestos, de conformidad a las reglas presupuestales vigentes, sin incrementar su presupuesto total de personal.
- ✓ Suprimir plazas que dejen de ser necesarias, cuidando que las actividades y los servicios públicos no sean interrumpidos.
- ✓ Reorganizar o suprimir áreas, dependencias y servicios, así como supresión de plazas de su Presupuesto Analítico de Personal y ajustes que correspondan en su Cuadro para Asignación de Personal para adecuarse a la nueva organización.
- ✓ Modificar sus instrumentos de gestión en concordancia con los cambios.
- ✓ Simplificar y actualizar procedimientos administrativos.
- ✓ Aplicar nuevas herramientas tecnológicas en la gestión.

1.2.2. La cultura organizacional

Los hechos que ocurren en el mundo, como la globalización, muestran oportunidades y riesgos, los primeros referidos como necesidades no satisfechas y los segundos como posibilidades que ocurran hechos que afecten en los resultados de la institución o empresa.

Las oportunidades se presentan para los países, y dentro de ellas para sus empresas. Por ejemplo, la tendencia “verde” en las expectativas de las personas ha puesto al río Amazonas en la vitrina mundial de los lugares a ser visitado. Los gobiernos municipales tienen que precisar nuevas estrategias para promocionar este atractivo turístico en el mercado internacional y nuevos procedimientos para atraer la inversión en el sector hotelero y otros.

Esta enfoque de desarrollo tiene que ser interiorizada por los funcionarios que laboran en los municipios, caso contrario sus acciones serán para entorpecer la inversión y no para apoyar, como se observó en las medidas que ha tenido que tomar INDECOPI para declarar ilegal a muchas decisiones de los municipios.

La institución no solo debe preocuparse por adjudicarse nuevos roles sino que sus funcionarios tienen que tomar nuevas actitudes, conocimientos y habilidades. Estos tres aspectos forman parte de las capacidades de los directivos, gerentes y trabajadores de la institución, las que tienen que alcanzar el grado de competitivo.

El funcionario es parte de una cultura competitiva tiene que entender que su labor municipal está al servicio del desarrollo de la comunidad.

Herzka (2010), señala que “hay dos formas de mirar la competitividad. La primera mide cual es el entorno en el que vive la empresa y como este afecta su capacidad de competir. La segunda es interna a la empresa y considera que este debe organizarse para competir”.

Llevado esta concepción a la función municipal, el funcionario debe entender el entorno que impacta en su ciudad y luego como su organización municipal, en funciones, procesos y actividades debe ser eficiente.

Pero, todavía la mayoría de las instituciones continúan teniendo un concepto mecánico del trabajo, de que las instituciones están conformadas por máquinas vivientes cuyo trabajo principal es cumplir órdenes. En las instituciones públicas muchos consideran que basta con dar una ley o emitir una norma sus fines serán alcanzados, y ello no es así.

El actual concepto de éxito está relacionado con entender que el trabajo lo realizan personas, y estas tienen capacidades. A ello tenemos que agregarle temas como el trabajo en equipo, la reingeniería de procesos, la satisfacción del usuario y, como consecuencia de ello, una mayor productividad, una mejor posición competitiva, mejores ingresos y, con el tiempo, un mejor nivel de vida.

Ya no se trata de limitarse solo a diseñar manuales y formularios, sino se requiere trabajar en una nueva forma de concebir al usuario, a dotar de capacidades a la gente que trabaja en ella, a integrarse con los proveedores; en resumen a trabajar basado en la cadena de valor.

Pero, cambiar el pensamiento y comportamiento de las personas es lo más difícil.

Kotler (2000), señala que “la organización de la empresa la integran su estructura, políticas y cultura, aspectos también en crisis debido a los rápidos cambios económicos. Si bien la política y la estructura se pueden cambiar, no sin cierta dificultad, resulta mucho más difícil de cambiar la cultura de la compañía y, sin embargo, esta adaptación es crucial para conseguir los cambios deseados. No obstante, el lograr cambiar la cultura de la organización constituye, a menudo, la clave para lograr aplicar con éxito una nueva estrategia”.

1.2.3. Atención al usuario

Martínez (2007), en el documento consideraciones teóricas sobre atención al usuario se refiere a lo siguiente:

El usuario es el núcleo en torno al cual debería girar siempre la política de cualquier empresa. Superadas las teorías que sitúan el producto como eje central, se impone un cambio radical en la cultura de las empresas hacia la retención y fidelización del usuario, concebido éste como el mayor valor de las organizaciones y ante el que se supeditan todos los procesos, incluidos los referentes a la fabricación y selección de los productos y servicios que se ofertan y, por supuesto, la relación con el usuario.

a) Características de los usuarios

- ✚ Son las personas más importantes para cualquier organización.
- ✚ Un usuario no depende de Usted, es usted quien depende del usuario.
- ✚ Un usuario no interrumpe su trabajo, sino que es la finalidad del mismo.
- ✚ No le está haciendo ningún favor al servirle, sino que ese es su obligación.
- ✚ Son seres humanos llenos de necesidades y deseos. Su labor es satisfacerlos.
- ✚ Merecen el trato más amable y cortés.
- ✚ Representan el fluido vital de la organización, sin ellos la organización no tendría razón de ser.

b) Clasificación de los usuarios

Martínez (2007), citando a Karld Albrech y Jack Carson en el libro “La excelencia de los servicios y la revolución de los servicios”, clasifica a los usuarios, en usuarios internos y externos; donde:

- ✚ Internos; son aquellas personas dentro de la empresa, que por su ubicación en el puesto de trabajo, sea operativo, administrativo o ejecutivo, recibe de otros algún producto o servicio, que debe utilizar para alguna de sus labores.

- ✚ Externos; son aquellos que no pertenece a la empresa u organización y va a solicitar un servicio o a comprar un producto.

Cuadro 1. Diferencias entre usuarios internos y externos

Diferencias	Usuarios Internos	Usuarios Externos
Las necesidades que satisfacen	Buscan satisfacer necesidades de afiliación, seguridad, autoestima, autorrealización, poder, seguridad monetaria	Buscan satisfacer una necesidad mayoritaria y fácilmente identificada, alimentación, transportación, sed, recreación, etc.
Las formas en que retribuyen sus necesidades	Retribuyen la satisfacción de una necesidad mediante el propio esfuerzo físico y mental. Recibe menos dinero que el equivalente al esfuerzo realizado	Retribuyen la satisfacción de una necesidad mediante el dinero. Paga más que el costo del producto recibido.
El poder de elección del usuario	Los proveedores de trabajo resultan escasos, por lo que los usuarios internos están dispuestos a cualquier cosa por conseguir un trabajo donde satisfacer sus necesidades.	Cuando se sienten insatisfecho con su proveedor, lo puede abandonar y busca otro (hoy en día no existe un único proveedor de un producto o un servicio, y las diferencias entre los proveedores son cada vez menos)
Duración del proceso de satisfacción de las necesidades (Duración del ciclo de servicio)	Es un poco más larga, en este caso generalmente interactúa casi todos los días, como mínimo 8 horas de las 24 horas del día, rara vez son satisfechas sus necesidades de forma inmediata, sino durante el transcurso del tiempo.	La duración de ciclo de servicio resulta relativamente más corta, de forma esporádica. Esto hace que se vea obligado a realizar una valoración de la calidad del producto o servicio recibido en función de la relación entre lo que obtuvo y lo que esperaba obtener.

Fuente: Martínez, Muñoz (2007)

El enfoque en la atención al usuario interno y al usuario externo, basándose en la lealtad, se dio a mediados de los años 80, con la idea de mejorar el cuidado de los mismos para afianzar su fidelidad a la empresa. De esta forma se va desarrollando una generación de usuarios exigentes en el ámbito externo, primero, y a nivel interno después; los usuarios empiezan a demandar cada vez más, y la empresa, para conservarlos, pide a sus empleados, proveedores e inversionistas su participación. Hay que señalar y agregar que estas tendencias de desarrollo conllevan exigencias de un mejor servicio y una nueva organización interna.

Conseguir el mejor usuario es uno de los pasos importantes para hacer crecer una empresa. El camino para llegar a ese punto es contratar y conservar a los mejores empleados. Cuando un trabajador se siente satisfecho está en mejores condiciones de prestar un servicio de calidad, brinda un mejor trato y amabilidad, es más ágil y diligente, y por sobre todas las cosas, no se deja condicionar por la falta de recursos y faltas tecnológicas u organizativas, por lo que mantendrán el negocio atractivo para los dueños, los inversionistas y los proveedores.

- ¿Qué busca obtener el usuario cuando compra un producto o servicio?
 - ✓ Un precio razonable
 - ✓ Una adecuada calidad por lo que paga
 - ✓ Una atención amable y personalizada
 - ✓ Un buen servicio de entrega
 - ✓ Un horario cómodo para ir a comprar (corrido o tener abierto también el fin de semana)
 - ✓ Cierta proximidad geográfica, si fuera posible
 - ✓ Posibilidad de comprar a crédito (marcas poco conocidas junto a las líderes)
 - ✓ Un local cómodo y limpio.

1.2.4. Servicio

El servicio es el conjunto de actividades que el usuario espera del producto para satisfacer su necesidad, como consecuencia el precio, la imagen y la reputación del mismo.

Zeithaml, Bitner y Greiner (2009), señalan que en los términos más simples, los servicios son actos, procesos y desempeños proporcionados o coproducidos por una entidad o persona para otra entidad o persona.

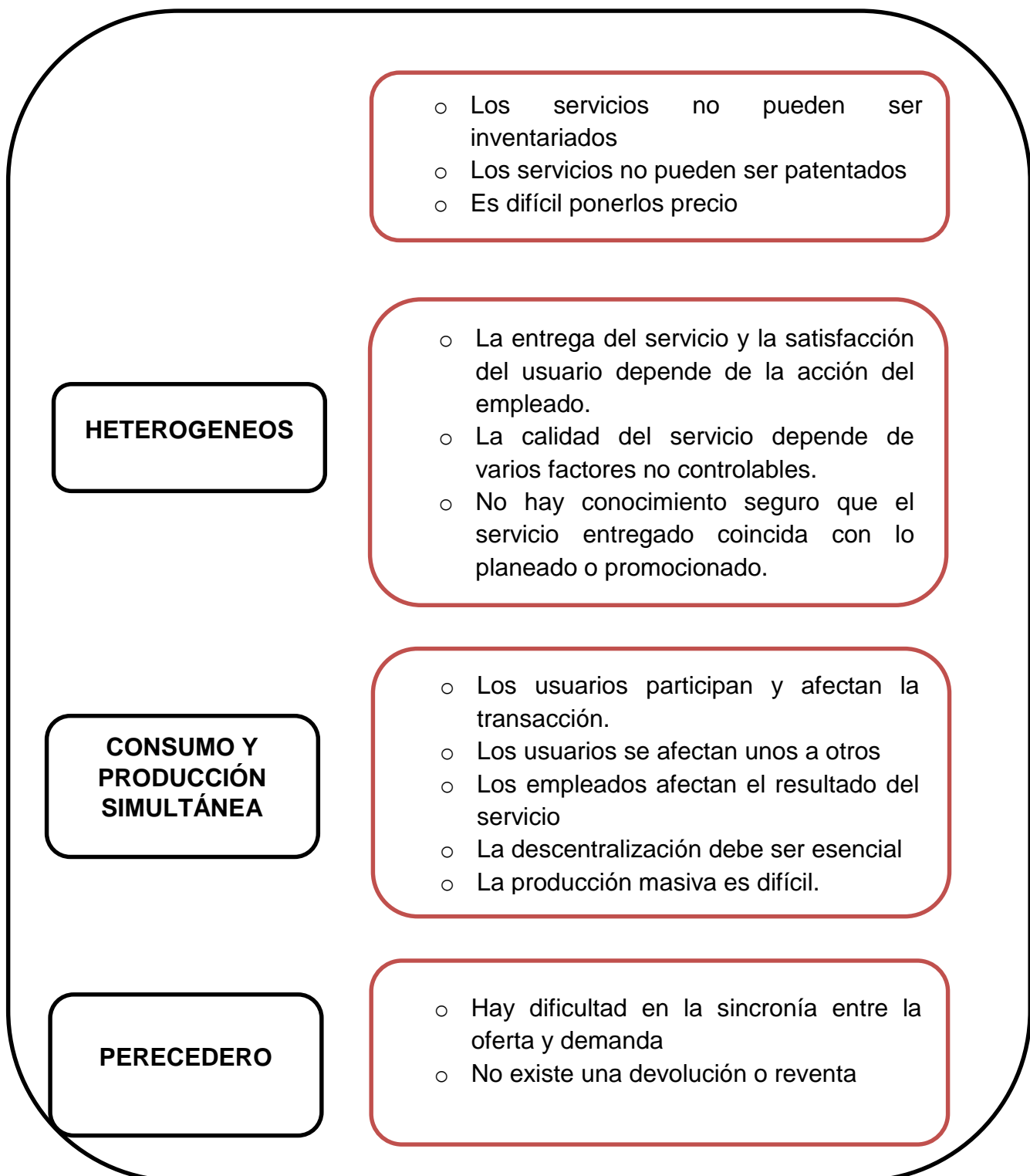
Ferrando, J. (2008), se plantean dos enfoques para entenderlo que son los servicios:

- ✚ Es un acto que ofrece una parte a otra. Aunque el proceso pueda estar vinculado a un producto físico, el desempeño es, en esencia, intangible y generalmente no confiere la propiedad de ningún factor de producción.
- ✚ Los servicios son actividades económicas que crean valor y proporcionan beneficios a los usuarios, como resultado de producir un cambio deseado en o a favor del receptor del servicio.

Los servicios no solamente los prestan las empresas que se dedican a ello en exclusiva, las empresas productoras, además de proporcionar los bienes que producen, también ofertan conjuntamente servicios relacionados con la adquisición del mismo; garantías, contrato de mantenimiento, servicios postventa, montaje, capacitación del personal, etc. Todos ellos son acciones, procesos y ejecuciones.

1.2.4.1. Características de un servicio

Sin duda alguna, las características de los productos son totalmente diferentes a las de los servicios, ya que difieren en la forma en cómo son percibidos y en cómo es identificada la duración del mismo, así como también la forma en como es detectada la relación con el consumidor y el proveedor del servicio. Aun con ello, tanto el producto como el servicio son complementarios cuando se brindan uno u otro al consumidor. (Carrera, D., 2015).

Gráfico N° 1. Características de los servicio

Fuente: Carrera, D., 2015

1.2.5. Calidad en el servicio

Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus usuarios y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el usuario se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización. (Pizzo, 2013).

1.2.5.1. Dimensiones de la calidad de servicio

Dimensión Humana

- Competencia: Entendida como:
 - Diligencia: Ausencia de errores humanos, rapidez del servicio, esmero y celo profesional.
 - Cualificación profesional: actuación conforme a la buena práctica del sector, conocimiento de las últimas novedades.
- Capacidad de respuesta: Entendida como solución eficaz de problemas y compromiso con las necesidades del usuario. Para lo cual deberemos:
 - Saber escuchar al usuario
 - Tener habilidad para conectar con el usuario
 - Rapidez en la solución de problemas o necesidades
 - Conformidad del usuario con la solución recibida
- Amabilidad: entendida como cortesía, trato agradable y personalizado.
- Disponibilidad: entendida como facilidad de contacto con el personal de servicio.
- Confianza o fiabilidad: entendida como seguridad, garantía de cumplimiento y transparencia en la gestión.
- Buena presencia: entendida como el aspecto cuidado del personal de servicio.

Dimensión tecnológica e instalaciones

Más tangible que la dimensión humana, por lo que la intervención del personal se minimiza y por ellos, su medición es más sencilla y su evaluación mucho más objetiva.

Entre los componentes de la dimensión tecnológica de calidad podemos destacar

- Instalaciones modernas y cuidadas
- Recursos materiales adecuadas y actuales
- Exactitud y claridad de las comunicaciones.

1.2.6. Satisfacción del usuario

Sureshchandar (2002), La satisfacción de los usuarios con los servicios de la organización, está basada en todos los encuentros de los usuarios con esa organización, también puede ocurrir en múltiples niveles de la organización: satisfacción con la persona de contacto, con el servicio principal y satisfacción con la organización como un todo.

Zeithaml y Bitner (2002), La satisfacción es la evaluación que realiza el usuario respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y las expectativas. Se presume que al fracasar en el cumplimiento de las necesidades y las expectativas, el resultado que se obtiene es la insatisfacción con dicho producto o servicio. Las emociones de los usuarios también pueden afectar sus percepciones de satisfacción hacia los productos y servicios; dichas emociones pueden ser estables o existir previamente, como el estado de ánimo o la satisfacción en su vida.

1.2.6.1. Construcción de un modelo de Satisfacción

Medir la satisfacción de un usuario es uno de los temas más importantes en la actualidad con respecto a la mercadotecnia, y su medición con respecto a las entidades financieras toman fuerza dado el alto índice de competencia dentro de estas entidades. Existen múltiples escalas para evaluar y cuantificar este nivel de satisfacción, una de esta es la creada por Parasuraman junto a Zeithaml y Berry (1987) que son los propulsores de la escala SERVQUAL, ellos se basaron sobre la teoría de la disconformidad, a causa de esto proponen su modelo en el cual se destaca que los servicios presentan una mayor

problemática para su estudio pues poseen tres categorías que los diferencian ampliamente de los productos: Intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad, por lo tanto se deben evaluar los factores claves para medir y comparar el desempeño de la calidad del servicio con las necesidades de calidad del usuario. Este modelo que mide cinco dimensiones: el efecto tangible, la confianza, la respuesta, la garantía y la empatía, que deben cumplirse para satisfacer a los usuarios.

El modelo SERVQUAL se creó en principio para tratar de medir la desviación que hay entre las expectativas del usuario al hacer uso de un determinado servicio, normalmente del sector terciario y lo que percibe quien recibe el servicio. Esta escala trata de explicar los factores claves que condicionan las expectativas del usuario, formadas además por sus necesidades personales, por posibles experiencias del pasado, por lo que le ha llegado a través de comunicaciones externa y por lo que le han contado, el famoso boca-a-boca.

¿Que se obtiene a través del SERVQUAL?

- Una calificación de calidad de servicio: Índice de Calidad del Servicio (ISC).
- Lo que desean los consumidores.
- Lo que encuentran los consumidores
- Las lagunas de insatisfacción
- Ordena los defectos de calidad.

Es el método de medición más usado, otros métodos de evaluación de la satisfacción de los usuarios son modificaciones sobre el método SERVQUAL. A través de estudios diversas fuentes y criterios de partida se llegó a identificar diez dimensiones generales que representan los criterios de evaluación que utilizan los consumidores para valorar la calidad de un servicio. A continuación se muestra un resumen de esas diez dimensiones.

- Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable.

- Capacidad de respuesta: Disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido.
- Profesionalidad: Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio.
- Cortesía: Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto.
- Credibilidad: Veracidad, creencia, honestidad, en el servicio que se provee.
- Seguridad: Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
- Accesibilidad: Accesible y fácil de contar
- Comunicación: Mantener a los usuarios informados utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharles.
- Comprensión del usuario: Hacer un esfuerzo de conocer a los usuarios y sus necesidades.

1.3. Definición de términos básicos

Expectativa: Es lo que se considera lo más probable que suceda, una expectativa; es una suposición centrada en el futuro, puede o no ser realista. Un resultado menos ventajoso ocasiona una decepción, al menos generalmente. Si algo pasa es completamente inesperado suele ser una sorpresa. Una expectativa sobre la conducta o desempeño de otra persona, expresada a esa persona, puede tener naturaleza de una fuerte petición, o un orden, y no solo una sugerencia. (**Wikipedia**)

Satisfacción: Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. (**RAE**)

Fiabilidad: Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto fiabilidad se encuentra incluida la puntualidad y todos los elementos que permitan al usuario detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa. Fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento. (**Monografías.com**)

Capacidad de respuesta: Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los usuarios y suministrar un servicio rápido; también es considerado parte de este punto, el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que pueda ser la organización para el usuario, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que se pueda lograrlo. (**Monografías.c**)

Seguridad: Es el sentimiento que tiene el usuario cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía que serán resueltos de la mejor manera posible. El conocimiento que el personal proyecte, su actitud y su capacidad para ganar confianza, serán elementos básicos en este punto de juicio realizado por el usuario. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa, que no sólo es importante el cuidado de los intereses del usuario, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido, para dar al usuario una mayor satisfacción. (**Monografías.com**)

Empatía: Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los usuarios cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el usuario, aunque la cortesía es parte importante de la empatía como también es parte de la seguridad. Requiere un fuerte compromiso e implicación con el usuario, conocimiento a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos. Cortesía implica comedimiento, urbanidad, respeto, consideración con las propiedades y el tiempo del usuario, así como la creación de una atmósfera de amistad en el contacto personal (incluyendo recepcionistas y el personal que atiende el teléfono).(**Monografías.com**).

Usuario: Es una persona que habitualmente demanda un servicio, es una persona que tiene derecho a usar de una cosa ajena con una limitaciones determinadas., o persona que usa algo específico y de la que tenga conciencia.

CAPITULO II: HIPOTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de la hipótesis

2.1.1. HIPÓTESIS GENERAL

Baja calidad en la atención al cliente en los servicios brindados en las oficinas de la Municipalidad Provincial de Requena, periodo 2017

2.1.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1. Desconocimiento del protocolo de atención al usuario y/o cliente respecto a los servicios q servicios brindados en las oficinas de la Municipalidad Provincial, periodo 2017.
2. Bajo nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios brindados en las oficinas de la Municipalidad Provincial de Requena, periodo 2017

2.2. Variables y su operacionalización

Cuadro N° 2. Variables, indicadores e índices

VARIABLE	INDICADORES	ÍNDICES
Atención al usuario	1. Expectativa del servicio.	1.1. Rapidez y oportunidad 1.2. Simplicidad en los trámites 1.3. Interés en resolver problemas 1.4. Atención personalizada
	2. Satisfacción	2.1. Cortesía y amabilidad 2.2. Confianza 2.3. Profesionalidad y competencia 2.4. Información Actualizada

Fuente: Las autoras

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño

La presente investigación fue de enfoque descriptivo, pues se basa en la recolección, análisis de datos y su debido procesamiento estadístico, y se realizó bajo un diseño de investigación no experimental-transversal. No experimental: ya que la variable no puede ser manipulada. Transversal: por que las variables son descritas, analizadas, en un momento dado, es decir la investigación será realizada en un tiempo específico.

3.2. Diseño muestral

Población

Está conformado por los usuarios de los servicios, brindados en las oficinas de la Municipalidad Provincial de Requena, periodo 2017.

Determinación de la muestra

Para recabar la información se aplicó la fórmula de la muestra para poblaciones infinitas tomando en cuenta que la Municipalidad Provincial de Requena no cuenta con datos respecto a los usuarios que demandan los servicios brindados en las oficinas de la Municipalidad. La fórmula que se aplicó fue la siguiente.

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{E^2}$$

Dónde:

Z= Coeficiente de Confiabilidad (95%), 1.96

P= Proporción Esperada (50%)

q= Complemento de p, su valor (1-p)

E= Error o Precisión (en esta investigación será 5%)

Reemplazando datos en la formula.

Z= 1.96

p= 50%

q= 50%

E= 5%

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2} = 384.16$$

$$n = 384$$

Con la aplicación de la fórmula se obtuvo una muestra de 384.

3.3. Procedimientos de recolección de datos

La técnica de investigación que se utilizó es la encuesta y la observación. La encuesta y el instrumento que se empleó fue el cuestionario, el cual mediante preguntas adecuadamente formuladas fueron aplicadas a la población que encuestada es decir los usuarios de la Municipalidad Provincial de Requena, período 2017.

3.4. Procesamiento y análisis de los datos

1. Construcción de instrumentos: entrevistas y encuestas.
2. Validación, prueba y aplicación de las encuestas.
3. Análisis de información de encuestas.

3.5. Aspectos éticos

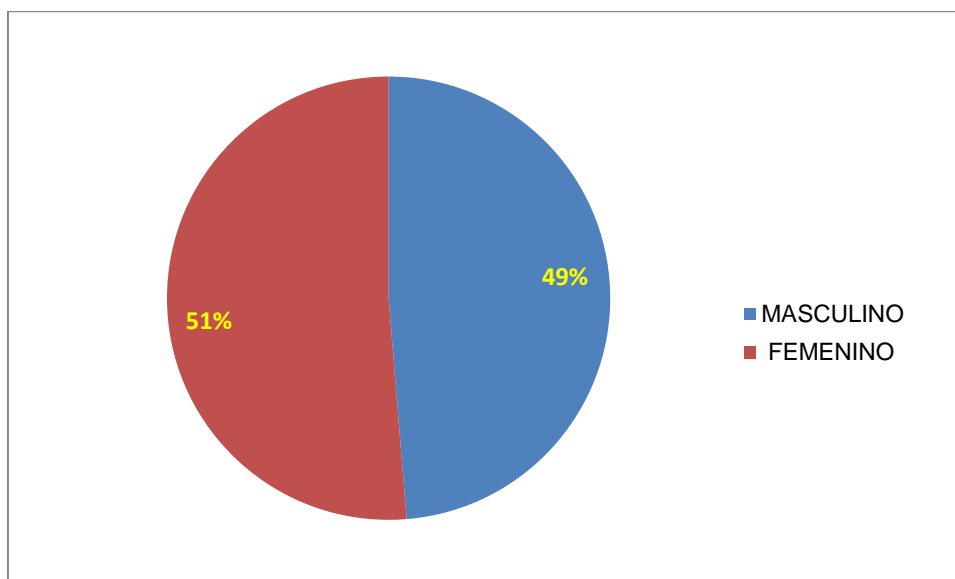
El estudio expresa los valores éticos que corresponden a los créditos de los autores de los textos y los trabajos de investigación, los que son referidos mediante las normas APA.

CAPITULO IV: RESULTADOS

1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE REQUENA

En esta investigación se analiza dos grandes dimensiones de estudio, que son las expectativas y la satisfacción del usuario luego de haber recibido atenciones en una institución, como es la Municipalidad Provincial de Requena, y como primer grupo de resultados tenemos al género que tienen los usuarios, que son un total de 384 en la muestra de estudio, obtuvimos resultados tal como se muestra en los siguientes gráficos.

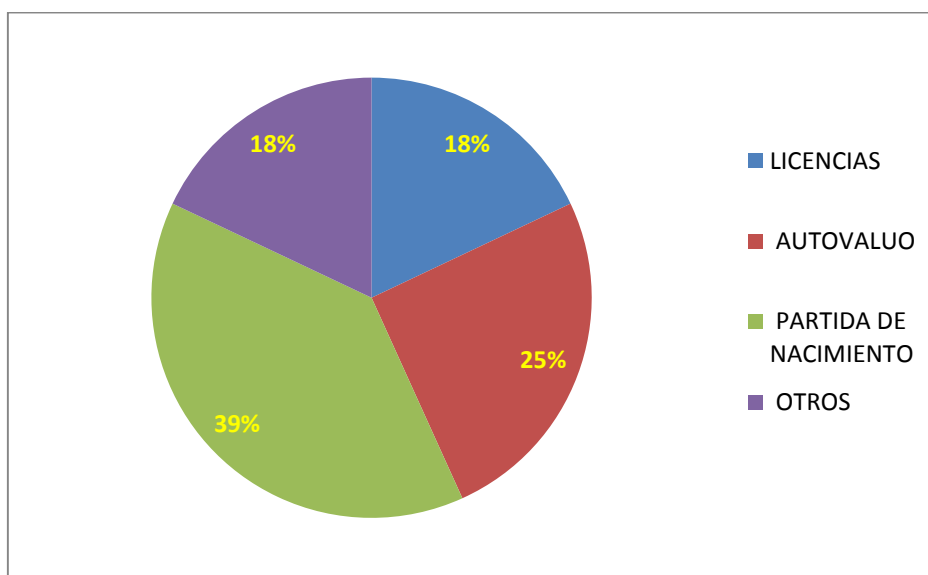
Gráfico N° 2. Género de los usuarios de la Municipalidad de Requena - %



Elaborado: Las autoras

Fuente: Encuesta aplicada: Atención al Usuario

El resultado nos da a conocer que el 51% de encuestados fueron del género femenino y el 49% masculino.

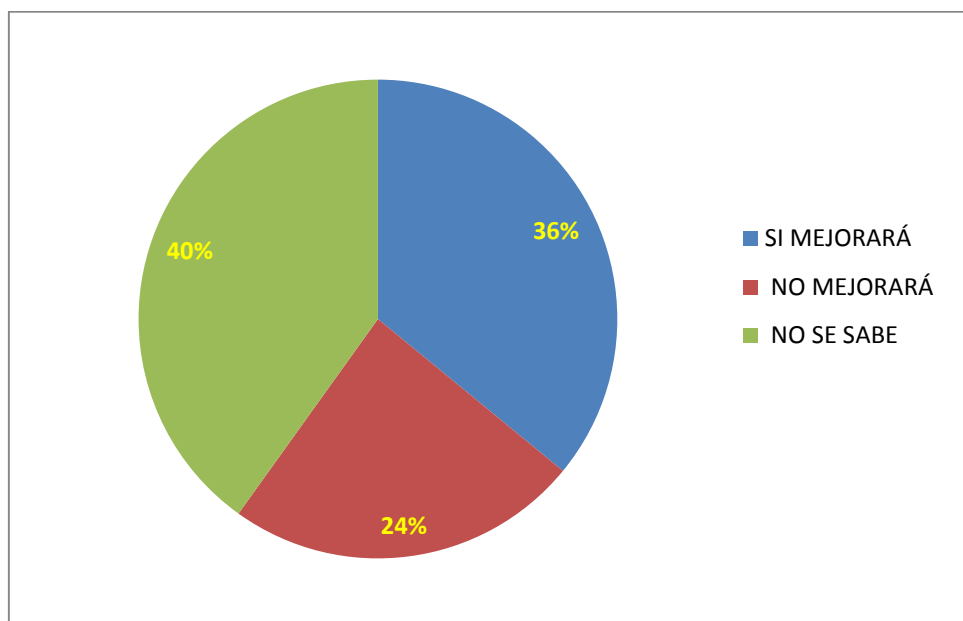
Gráfico N° 3. Servicio Recibido - %

Elaborado: Las autoras
Fuente: Encuesta aplicada

En términos del tipo servicio recibido por parte de la Municipalidad Provincial de Requena, se encontró que la gran mayoría de usuarios fueron por partidas de nacimiento (39%), otros 25% por pago de autovalúo, un 18% por licencias, y con el mismo porcentaje otros tipos de servicio, es decir, la prestación es diversa porque los usuarios acuden a la Municipalidad Provincial de Requena por diferentes trámites o servicios que brinda.

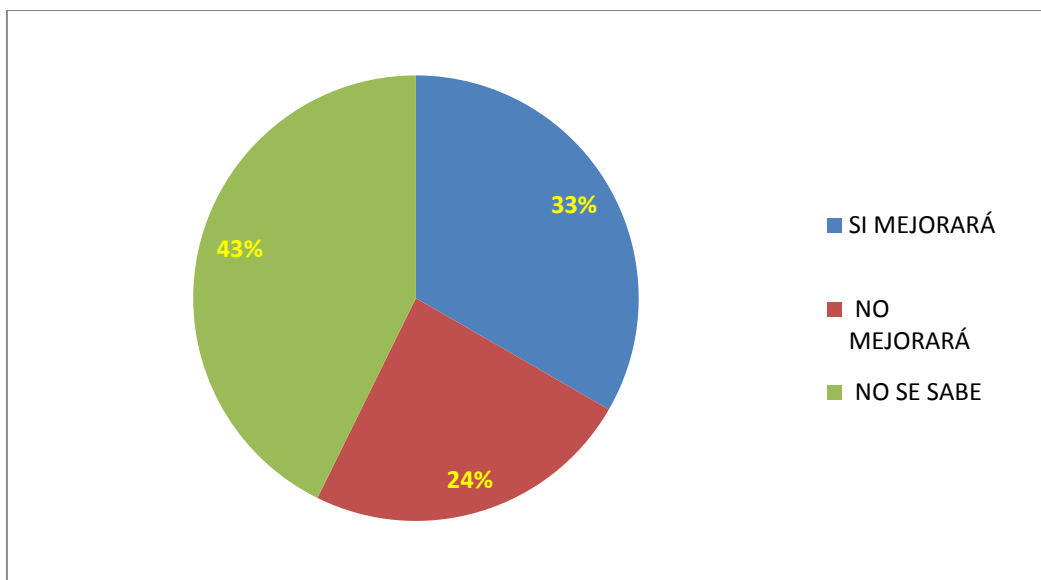
Luego de conocer los servicios que acuden los usuarios, y respondiendo a la primera interrogante específica en la siguiente escala (1) si mejorará, (2) no mejorará, y (3) no se sabe, sobre sus expectativas que tienen sobre las diferentes características del servicio, ellos respondieron y trajeron como resultado lo siguiente.

Gráfico N° 4. Expectativa de la rapidez y oportunidad - %



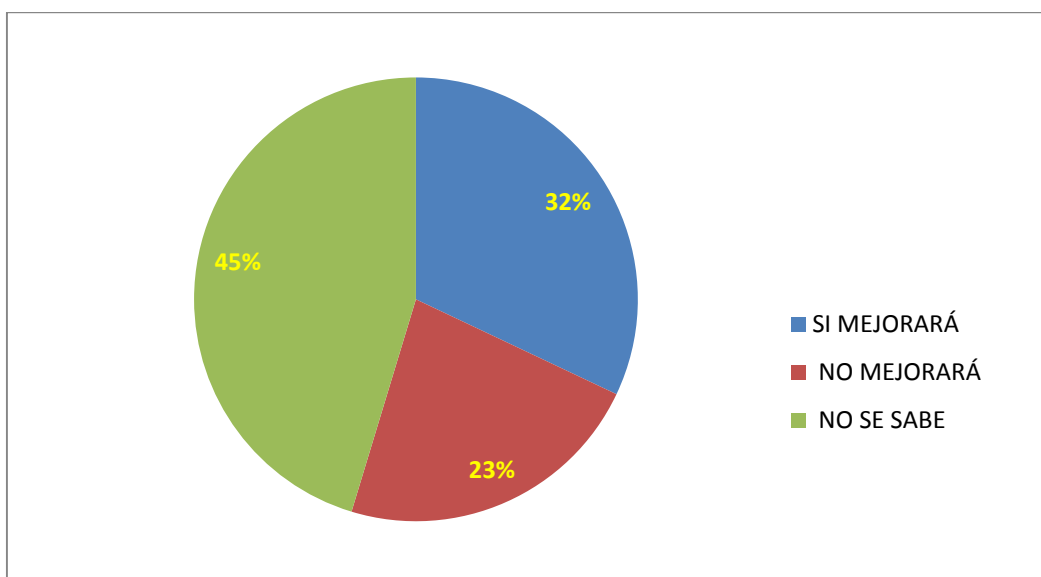
Elaborado: Las autoras
Fuente: Encuesta aplicada

La mayor parte con un 40% los usuarios mencionan que la rapidez y oportunidad por parte de la Municipalidad Provincial de Requena no saben si mejorará, un 36% cree que sí puede mejorar, y por último un 24% cree que no mejorará, es decir, todavía existe un tercio de usuarios que no tienen esperanza que va mejorar el servicio en rapidez y oportunidad, pero también hay una cantidad representativa que si cree que va mejorar este servicio en la Municipalidad.

Gráfico N° 5. Simplicidad de la atención - %

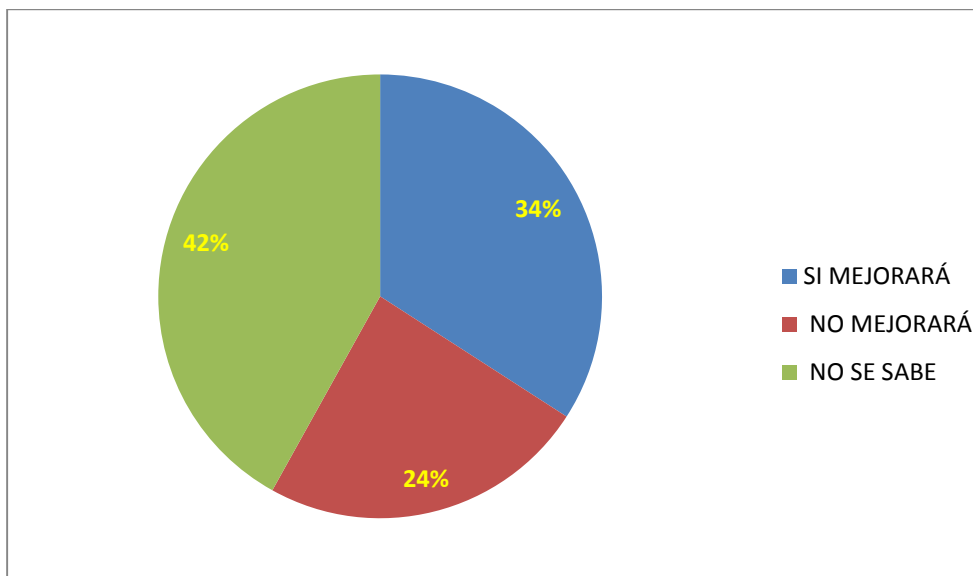
Elaborado: Las autoras
Fuente: Encuesta aplicada

También, en este grupo de resultados quisimos saber sobre las expectativas que tiene el usuario sobre la simplicidad en los trámites documentarios si será más accesibles que se atienden en la Municipalidad Provincial de Requena, siendo el resultado como sigue: la mayor parte con un 43% no sabe si va a mejorar, el 33% creen que si puede ser más accesible y con menor porcentaje (24%) dicen que no va a mejorar.

Gráfico N° 6. Atención para la solución de problemas - %

Elaborado: Las autoras
Fuente: Encuesta aplicada

Asimismo, se les preguntó sus expectativas en relación a la solución de los problemas, que se puede presentar durante el proceso de documentos, el mayor porcentaje (45%) no saben si hubiera más interés en dar solución a los problemas, 32% del total piensan que si pudiera mejorar y 23% que es la menor parte creen que no va a mejorar. Es decir, más de un tercio de los usuarios de la muestra de estudio su expectativa es casi nula acerca del interés del personal en que puedan dar solución a su problema y documentos.

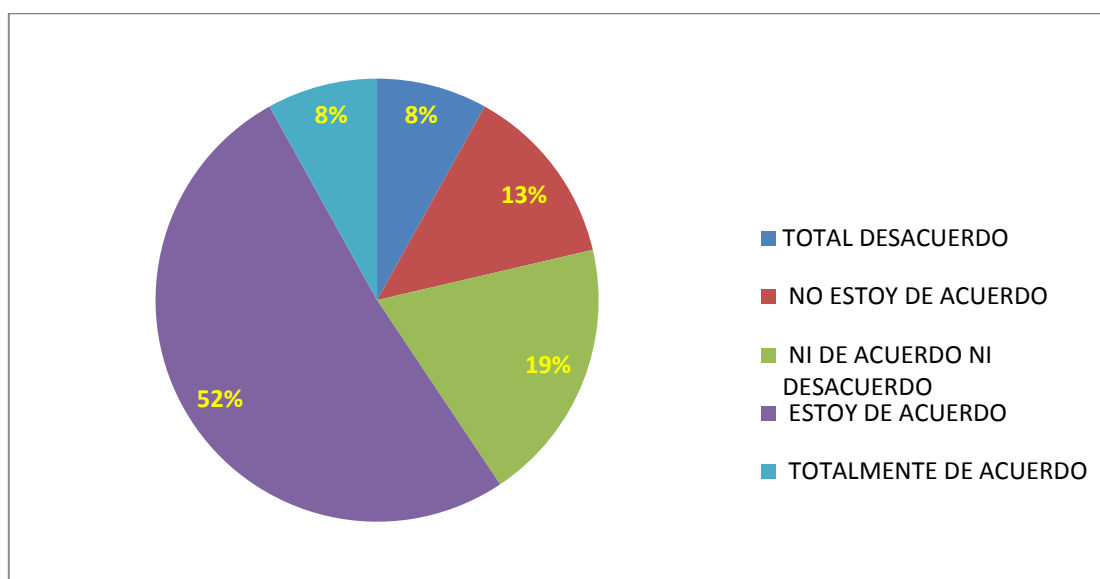
Gráfico N° 7. Atención personalizada - %

Elaborado: Las autoras
Fuente: Encuesta aplicada

Y por último en este primer grupo de resultados, se les consultó a los usuarios sobre la atención personalizada que recibieron en la Municipalidad Provincial de Requena, y los usuarios respondieron lo siguiente: el 42% de los encuestados no saben si va a mejorar, 34% de los encuestados creen que si puede mejorar y con menor porcentaje (24%) cree que no va a mejorar. El resultado es muy parecido al anterior, más de un tercio de usuarios no saben si habrá mejoras en lo que respecta a la atención personalizada.

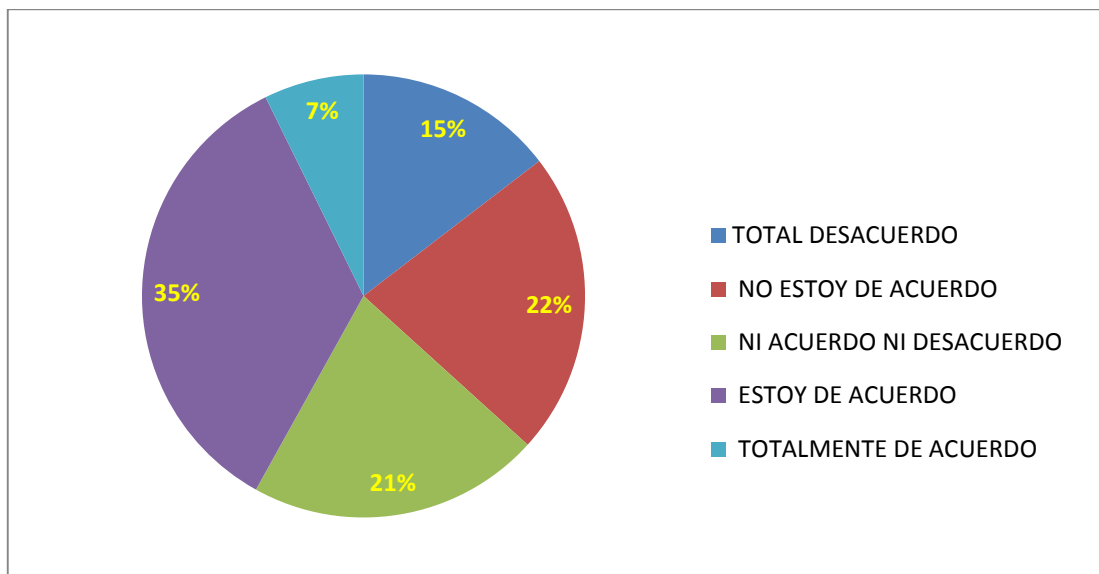
Como segundo grupo de resultados y dando respuesta a la segunda interrogante, describiremos la satisfacción de los usuarios después de haber recibido algún servicio al interior de la Municipalidad Provincial de Requena; como primer punto de análisis se le preguntó al usuario si el personal le trató con cortesía y amabilidad durante la atención en ventanilla en las siguientes escalas (1) totalmente desacuerdo, (2) no estoy de acuerdo, (3) ni de acuerdo si desacuerdo (4) estoy de acuerdo, y (5) totalmente de acuerdo.

Gráfico N° 8. Cortesía y amabilidad - %



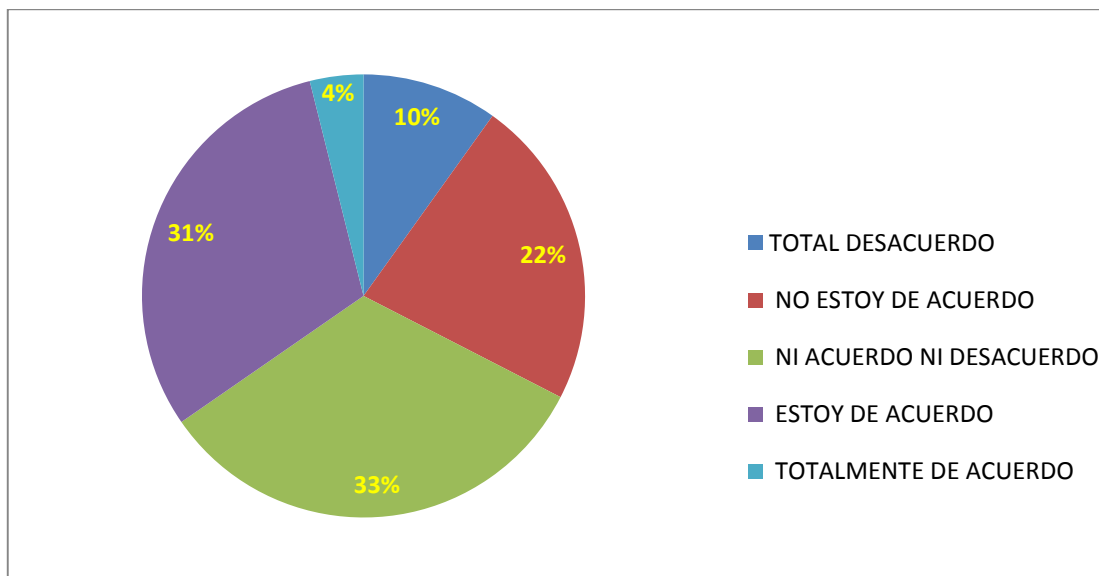
Elaborado: Las autoras
Fuente: Encuesta aplicada

Haciendo referencia a los datos de la encuesta, el 52% nos dijeron que está de acuerdo que sí atiende con cortesía y amabilidad, 19% de ellas discrepan de la atención que brinda el municipio, el 13% no está de acuerdo con la cortesía y amabilidad, el 8% está en total desacuerdo haciendo referencia que no cumple sus expectativas en absoluto y con el mismo porcentaje los usuarios refieren que cumplen su expectativas en su totalidad con respecto a la atención al usuario en la oficinas de la municipalidad. Es decir, que existe un grupo significativo en la muestra de estudio que no está satisfecho y la cuales se tiene que mejorar.

Gráfico N° 9. Honestidad y confianza - %

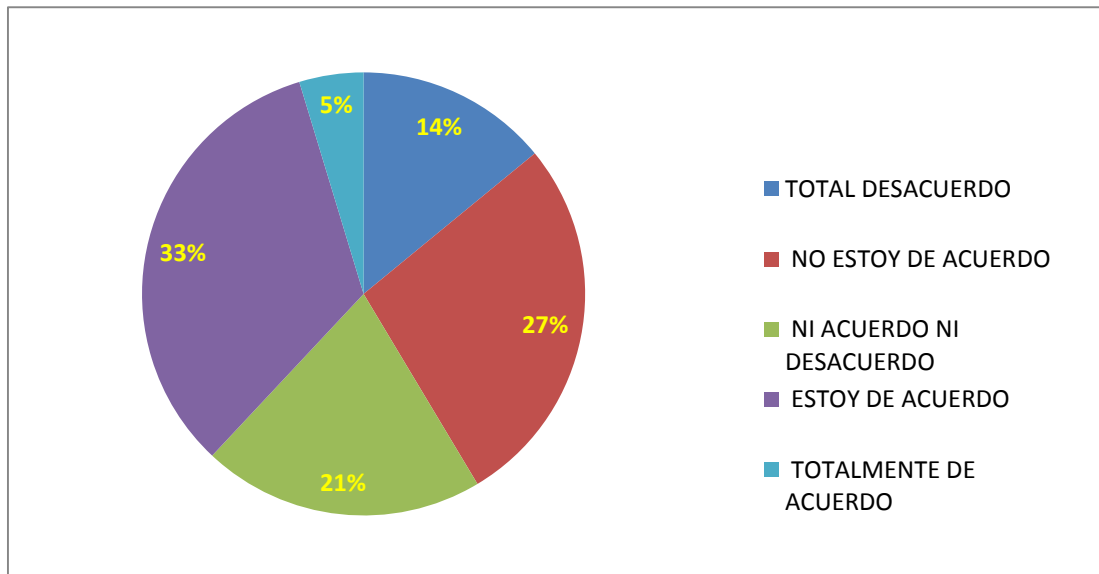
Elaborado: Las autoras
Fuente: Encuesta aplicada

Como segundo punto de análisis en relación a la satisfacción del servicio recibido, los usuarios con respecto a la honestidad y confianza que tienen acerca del personal de la Municipalidad Provincial de Requena, el resultado es el siguiente con respecto a la confianza que nos pueden brindar los trabajadores del municipio, el 35% están de acuerdo que les brindan la confianza al momento de ir a hacer sus trámites, el 22% no están de acuerdo que el personal brinda honestidad y confianza, el 21% no quisieron dar detalles, el 15% de ellos nos dijeron que no sienten la confianza necesaria brindada por los trabajadores y el 7% totalmente convencidos que el personal es confiable al momento de la atención en las oficinas de la municipalidad. Más de un tercio de los usuarios no se sienten bien con la atención brindada en relación a la honestidad y confianza.

Gráfico N° 10. Personal calificado y de confianza - %

Elaborado: Las autoras
Fuente: Encuesta aplicada

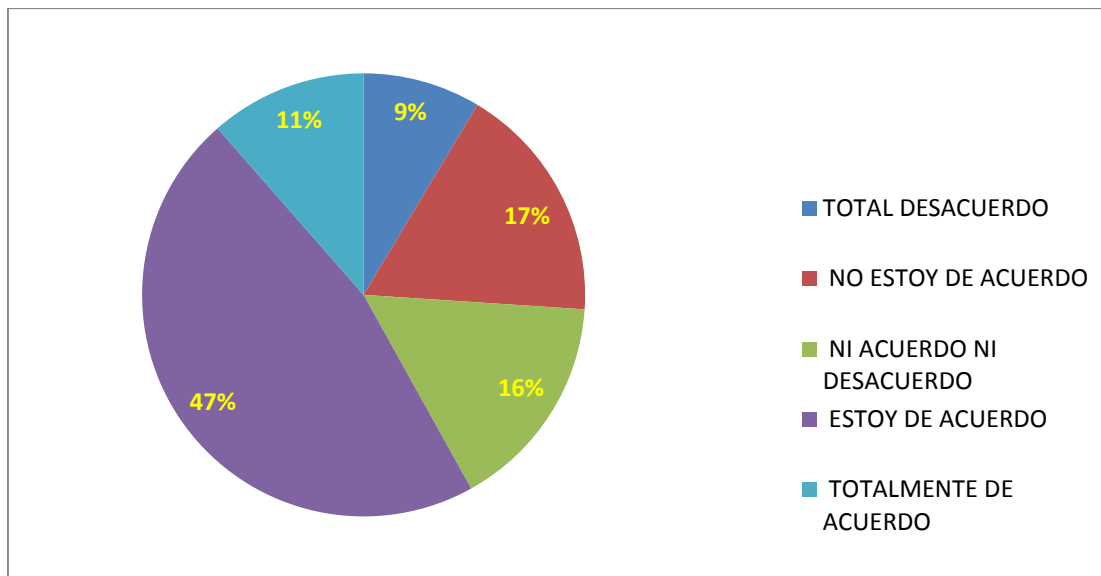
En el siguiente resultado, damos a conocer si el usuario percibe y está satisfecho en relación a que si el personal de la Municipalidad Provincial de Requena está calificado para dar un buen servicio; los usuarios respondieron lo siguiente: El 33% de los encuestados no nos quisieron dar detalles de si creen que el personal está calificado profesionalmente como para atender, 31% de ellos están de acuerdo dando datos positivos sobre el profesionalismo de los trabajadores, el 22% de ellos creen que no son profesionales calificados como para trabajar en el municipio, el 10% de usuarios están en total desacuerdo con el profesionalismo de los trabajadores municipales y una cantidad más reducida de 4% creen fielmente en la capacidad del personal. Este resultado es muy importante para los decisores de la Municipalidad Provincial de Requena, la información les servirá de apoyo para mejorar el servicio de atención al usuario con personal calificado.

Gráfico N° 11. Capacidad de respuesta a las necesidades y problemas - %

Elaborado: Las autoras
Fuente: Encuesta aplicada

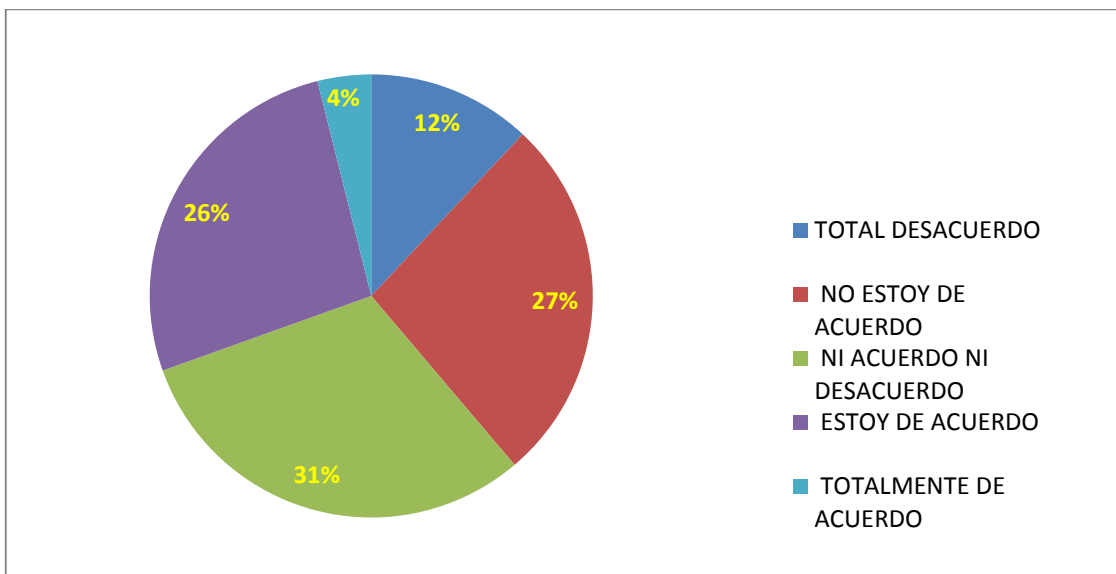
Otro resultado importante que se obtuvo acerca de la satisfacción de los usuarios, esta vez, en relación a la capacidad de respuesta rápida a las necesidades y problemas que tienen los usuarios, y ellos respondieron lo siguiente: el mayor porcentaje (38%) de los encuestados creen que sí son competentes en su área laboral, el 27% creen que los trabajadores del municipio no son competentes, y con un poco menos (21%) no quisieron opinar sobre los trabajadores, el 14% de los usuarios están convencidos en su totalidad que el municipio no cuenta con personal que tenga capacidad de respuesta rápida frente a sus necesidades y el 5% está satisfecha completamente con la capacidad de respuesta de los trabajadores. Es decir, similar al resultado anterior donde los usuarios opinan sobre el personal calificado, el complemento de ello nos muestra a hora que el personal que labora en la Municipalidad Provincial de Requena no es competente.

Gráfico N° 12. ¿Tasas que se pagan es justa?



Elaborado: Las autoras
Fuente: Encuesta aplicada

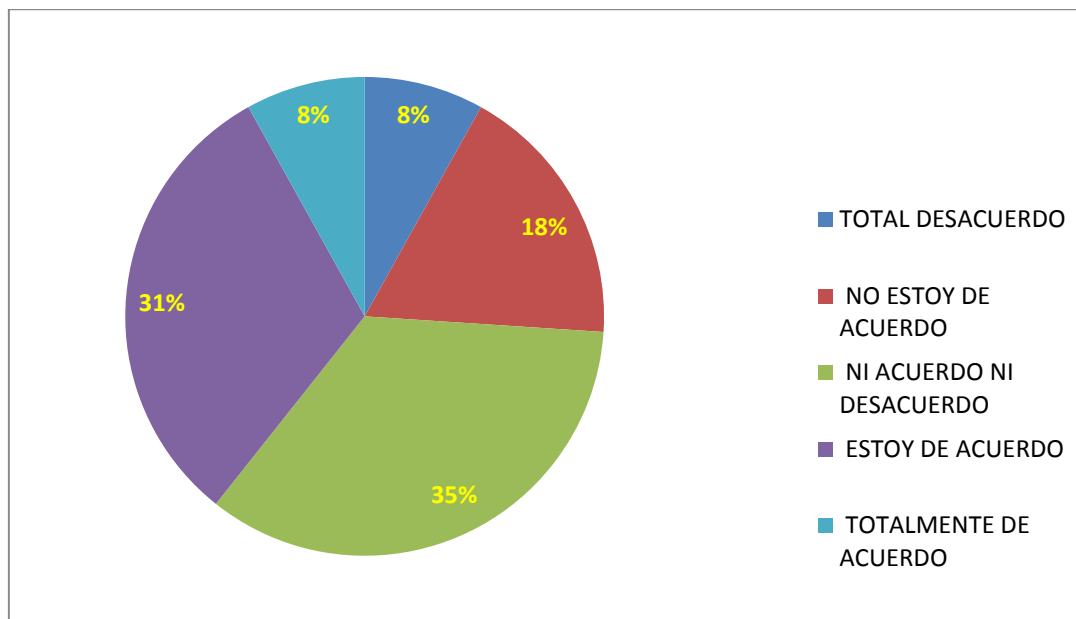
Asimismo se les pregunto a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Requena, sobre la tasa que ellos pagan como predios o autovalúo y otros servicios es justo, teniendo como resultado lo siguiente: El mayor porcentaje (47%) de las personas encuestadas creen que lo que pagan por los servicios de la municipalidad es justo, el 17% están en desacuerdo por la cantidad que pagan, el 16% de ellos no quiso opinar al respecto, el 11% están totalmente de acuerdo con las tasas de pago y el 9% de usuarios están en total desacuerdo que las tasas sean justas. Es decir, la mayor parte de usuarios de la muestra de estudio, consideran que es justo los pagos de tasas que se hacen o tramitan en la Municipalidad Provincial de Requena, lo que hace que el ciudadano es consciente del servicio que se brinda.

Gráfico N° 13. Información actualizada - %

Elaborado: Las autoras
Fuente: Encuesta aplicada

Otro de los resultados que obtuvimos de los usuarios, también importante, es acerca de la información actualizada que cuenta el personal de la Municipalidad Provincial de Requena para resolver los requerimientos solicitados por la población, es decir, que con la información que tienen están preparados, teniendo como resultado como sigue: En este punto, el 31% no quisieron opinar al respecto, el 27% de los encuestados se mostraron insatisfechos porque los trabajadores del municipio no contaban con información actualizada para que les brindaran, el 26% de usuarios creen que sí están actualizados en sus información, el 12% están convencidos en su totalidad que no cuentan información actual y el 4% están totalmente de acuerdo que el personal cuenta con información adecuada.

Gráfico N° 14. Personal está informado del servicio que ofrece - %

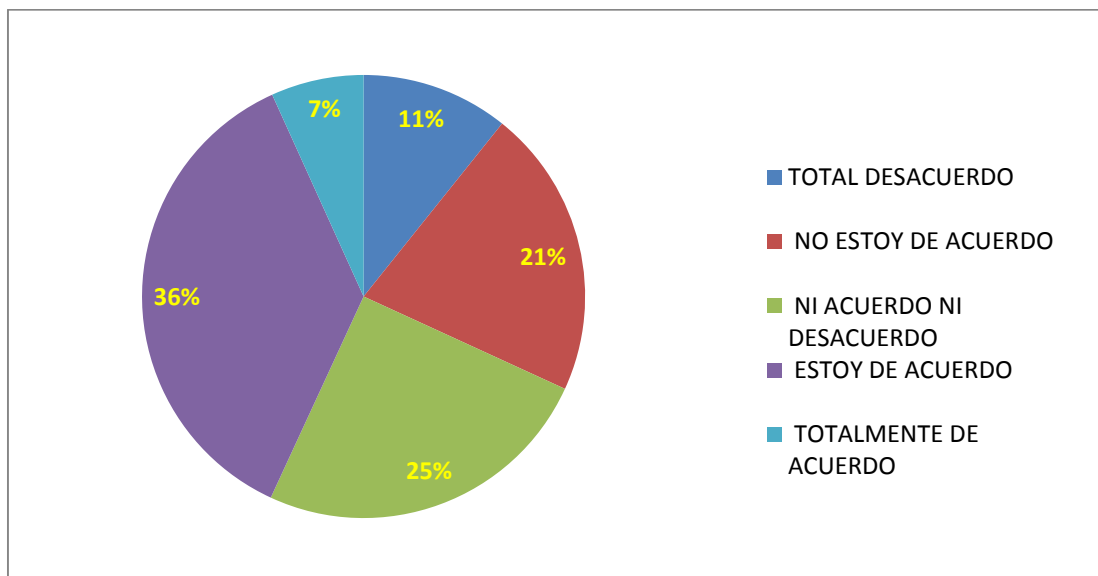


Elaborado: Las autoras
Fuente: Encuesta aplicada

Y por último en este grupo de resultados específicos en relación a la satisfacción del servicio que se brinda en la Municipalidad Provincial de Requena, se preguntó acerca de si el personal está bien informado sobre los servicios que ofrece la Municipalidad, y los usuarios respondieron: Con respecto al personal si está informado sobre los servicios que ofrece la municipalidad, el 35% de ellos no quisieron opinar el 31% de los encuestados están a favor de que los trabajadores sí cuentan con la información necesaria referente al servicio que se ofrece en la municipalidad, el 18% creen que le falta informarse, el 8% de los usuarios están totalmente en desacuerdo que los trabajadores están informados sobre los servicios que ofrecen y el mismo porcentaje (8%) los encuestados están convencidos que el personal se encuentra bien informado. Llamando poderosamente la atención que casi un tercio de los usuarios creen que al personal le falta capacitarse en informarse para brindar un buen servicio.

Y de manera general en relación a la satisfacción del servicio brindado en la Municipalidad Provincial de Requena, los usuarios respondieron, De todas las respuestas obtenidas en cuanto a la satisfacción de cómo se sintieron los encuestados:

Gráfico N° 15. Satisfacción de los usuarios sobre el servicio - %

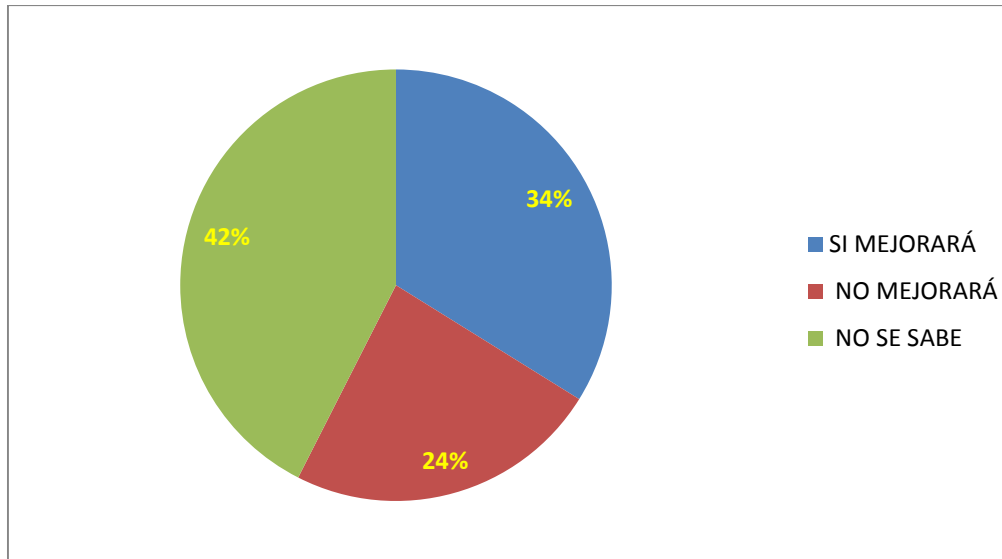


Elaborado: Las autoras
Fuente: Encuesta aplicada

El 36% de encuestados estuvieron satisfechos, el 25% de ellos no quisieron brindar sus referencias, 21% no quedaron satisfechos con los servicios brindados en las oficinas del municipio, el 11% estaban convencidos en su totalidad que no brindan un buen servicio y un 7% están totalmente de acuerdo con los servicios brindados. Se podría afirmar que existe un regular número de usuarios que se sienten satisfechos con el servicio brindado.

Y para finalizar respondiendo a la interrogante general de cómo es la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Requena, los usuarios respondieron de manera general sus expectativas, teniendo como resultado.

Gráfico N° 16. Expectativas de los usuarios - %



Elaborado: Las autoras
Fuente: Encuesta aplicada

En cuanto a las expectativas de las personas encuestadas sobre los servicios que brinda la municipalidad, el 42% de las respuestas que nos dieron fue que no quisieron opinar al respecto, el 34% de las respuestas fueron que sí creen que pueda mejorar en un futuro con respecto a la atención en sus servicios y el 24% de aquellas respuestas piensan que no va a mejorar en absoluto, se observa en el resultado la falta de confianza por parte del usuario en brindar información respecto a la expectativa que tiene de la atención de servicios en las oficinas de la municipalidad provincial de Requena.

CAPITULO V: DISCUSION

El estudio presenta resultados coincidentes a los señalado por Gildemeister, R. (2013) respecto al nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio, lo que muestra que los usuarios se sienten un grupo satisfecho y otros insatisfechos, con las atenciones hechas actuales. El desempeño del personal debe destacar los atributos mejor percibidos lo que constituye la amabilidad, confianza y utilizar términos entendibles, como dimensión de la calidad de la atención porque representa un valor significativo para los usuarios.

Los servicios de atención al usuario en las oficinas de la municipalidad provincial de Requena, posee gran demanda porque es la encargada de ver el desarrollo de la ciudad, el estudio exhibe conclusiones en relación a la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios Gildemeister, R. (2013) señala en su investigación que las razones que generan cierta insatisfacción en los usuarios son la duración del trámite, el trato al usuario, tiempo en respuesta en su trámite y el horario de atención; ya que en situaciones de demasiada concurrencia causan cierta incomodidad en los usuarios. Así tenemos que en nuestra investigación es importante que el personal que atiende tiene que ser personas con actitudes y habilidades específicas, ya que les servirá de apoyo para mejorar el servicio de atención al usuario con personal calificado, la honestidad y confianza del personal son específicas que se debe de trabajar más y mejorar el servicio.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

1. Tanto las expectativas y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Requena, no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, es decir existe una regular expectativa y una mediana satisfacción.
2. Que, las expectativas de los usuarios acerca del servicio brindado en la Municipalidad Provincial de Requena tiene una regular calificación, los resultados acerca del servicio de rapidez y oportunidad, simplicidad, resolución de problemas y atención personalizada que atiende el personal, existe una cantidad representativa que considera que si va existir cambios a mejora, en relación a la solución de los problemas que se puedan presentar durante el proceso de documentos existe más de un tercio de los usuarios de la muestra de estudio su expectativa es casi nula acerca del interés que le puedan dar solución a su problema y documentos, es importante que el personal que atiende tiene que ser personas con actitudes y habilidades específicas, ya que les servirá de apoyo para mejorar el servicio de atención al usuario.
3. Que, en lo que se refiere a la satisfacción del servicio recibido por parte de los usuarios, hay una buena satisfacción, en lo que respecta a Cortesía y amabilidad, confianza, profesionalidad y competencia, información actualizada, la honestidad y confianza del personal son específicas que se debe de trabajar más y mejorar el servicio, y si el personal es altamente calificado y competente se puede lograr esto, para eso hay que capacitarlos; las tasas que se pagan en el interior de la Municipalidad, ellos consideran que son justas, ya que son conscientes que con este ingreso la Municipalidad puede brindar un buen servicio a la ciudadanía, un tercio de los usuarios en esta muestra de estudio siente que el personal no está capacitado ni es competente para dar soluciones a sus problemas y solicitudes así como también en relación a la información actualizada que maneja el personal, ellos perciben que no es muy buena la información que manejan, esto puede ser por los cambios constantes de personal en el área de atención al usuario y los factores pudieran ser motivo de otra investigación.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

1. Se recomienda, a la Municipalidad Provincial de Requena una realizar una selección adecuada del personal de atención al usuario, donde que el enfoque principal sea el área de “Atención al usuario”, para así poder mejorar la calidad de los servicios que ofrece esta comuna.
2. Se recomienda, evaluar al personal administrativo sobre su desempeño, de manera que se pueda analizar el cumplimiento de sus metas con la institución, en cuanto al número de atención, y solicitudes atendidas y solucionadas (hacer un formato de evaluación).
3. Se recomienda, a la Municipalidad Provincial de Requena evitar la rotación del personal administrativo en el área de atención al usuario, porque personal nuevo significa acoplarse o adaptarse y requiere un tiempo para que se logre contar con el personal preparado para esta labor.
4. Se recomienda, a la Municipalidad Provincial de Requena contratar personal calificado y competente para el servicio de atención al usuario, ya que los usuarios perciben que no existe personal adecuado con este tipo de perfil que se les ofrece la Municipalidad.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Álvarez, M. (2004), Realizó la investigación: “calidad en el servicio de atención al cliente en una empresa Química Industrial”. En la Universidad Veracruzana. México. Recuperado: repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman-calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacción%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Carrera, D. (2015), La calidad de servicio y la satisfacción del cliente del área de operaciones del Banco de Crédito del Perú, agencia real plaza de la ciudad de Trujillo 2014, Recuperado: dspace.unitre.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/carrerachomba_dayely.pdf?...
- Ferrando, J. (2008), Marketing de Empresas de servicios. (1 ed.) España: Alfaomega Grupo editor.
- Gildemeister, R. (2013), en su tesis titulada “Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos – Región Libertad 2012”, Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado: www.unt.edu.pe/repositorio de tesis.
- González, M. (2008), Servicio al cliente como estrategia para el crecimiento empresarial de los Restaurantes de la ciudad de Quetzaltenango, Tesis, Universidad Landívar. Recuperado: biblio3.url.edu.gt/tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf.
- Kotler, P. (2000), Dirección de Mercadotecnia, Prentice Hall, Edición del Milenio, España.
- Luján, D. (2011), Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño 2001. En la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima-Perú. Recuperado: repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman-calidad%20de%20

servicio%20y%20satisfacción%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Martínez, L. (2007), Consideraciones teóricas sobre la atención al cliente, Universidad de la Habana. Recuperado: <http://www.eumed.net/ciel>

Mc. Gregor (2007), Los campeones del servicio al cliente. Revista Business Week.

Polastri, R. y Rojas, F. (2006). Descentralización. En: Perú, la oportunidad de un país diferente, prospero, equitativo y gobernable. Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial. Washington. Disponible en: www.worldbank.org.

Sureshchandar (2002), “Relación entre la calidad de Servicio y satisfacción – una aproximación a factores específicos” Revista de Marketing de Servicios Vol.16.

Zeithaml y Bitner (2002), “Marketing de Servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa” – Segunda edición. Mc Graw Hill. México.

Linknografías

<https://es.wikipedia.org/wiki/Expectativa>

dle.rae.es/?id=XLJpCzk/satisfacción

www.monografias.com

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE ESTUDIO

TEMA: “ESTUDIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE REQUENA, PERIODO 2017.

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Indicadores	Índices
¿Cómo es la atención al usuario, en los servicios de la Municipalidad Provincial de Requena, periodo 2017?	Identificar como es la atención al usuario, en los servicios de la Municipalidad Provincial de Requena, periodo 2017	Se observaría una calificación baja en la atención al usuario, en los servicios de la Municipalidad Provincial de Requena, periodo 2017	Atención al usuario	1. Expectativa del servicio.	1.1. Rapidez y oportunidad 1.2. Simplicidad en los trámites 1.3. Interés en resolver problemas 1.4. Atención personalizada
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis Específica			
¿Qué expectativas tienen los usuarios respecto a los servicios públicos brindados, en las oficinas de la Municipalidad Provincial de Requena, periodo 2017?	Identificar las expectativas que tienen los usuarios respecto a los servicios públicos brindados, en las oficinas de la Municipalidad Provincial de Requena, periodo 2017.	Se observaría una alta calificación en las expectativas que tienen los usuarios respecto a los servicios públicos brindados, en las oficinas de la Municipalidad Provincial, periodo 2017			
¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario de los servicios públicos brindados, en las oficinas de la Municipalidad Provincial de Requena, periodo 2017?	Identificar el nivel de satisfacción del usuario de los servicios públicos brindados, en las oficinas de la Municipalidad Provincial de Requena, periodo 2017	Se observaría una calificación baja de satisfacción del usuario de los servicios brindados, en las oficinas de la Municipalidad Provincial de Requena, periodo 2017	2. Satisfacción	2.1. Cortesía y amabilidad 2.2. Confianza 2.3. Profesionalidad y competencia 2.4. Información Actualizada	

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA Escuela Profesional de Licenciado en Administración

Presentación:

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre la Municipalidad Provincial de Requena, para el trabajo de investigación titulado: **“ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE REQUENA, PERIODO 2017”**. La presente es totalmente confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Rellenar el círculo según la alternativa de respuesta de acuerdo a su criterio.

Sexo:

 M

 F

SERVICIO RECIBIDO:	
Licencias	<input type="radio"/>
Autoevalúo	<input type="radio"/>
Partida de Nacimiento	<input type="radio"/>
Otros	<input type="radio"/>

1. Si mejorará	2.No mejorará	3.No se sabe
----------------	---------------	--------------

Nº	ITEMS	SM	NM	NS
	<u>EXPECTATIVAS</u>			
1	RAPIDEZ Y OPORTUNIDAD			
	Cree usted que el servicio de la Municipalidad mejorará en rapidez y oportunidad.	0	0	0
2	SIMPLICIDAD			
	Cree usted que los trámites serán más simples, es decir claras y sencillas.	0	0	0
3	RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS			
	Cree usted que tomaran más interés en los problemas que se susciten.	0	0	0
4	ATENCIÓN PERSONALIZADA			
	Cree usted que los servicios que presta la Municipalidad van a satisfacer las necesidades y los problemas de la comunidad.	0	0	0

1. Total desacuerdo	2.No estoy de acuerdo	3.Ni acuerdo ni desacuerdo	4.Estoy de acuerdo	5.Totalmente de acuerdo
---------------------	-----------------------	----------------------------	--------------------	-------------------------

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
	<u>SATISFACCIÓN</u>					
1	CORTESÍA Y AMABILIDAD					
	Es tratado con amabilidad y cortesía durante la atención en ventanilla por parte del personal de la Municipalidad.	0	0	0	0	0
2	CONFIANZA					
	El personal de la Municipalidad le brinda una imagen de honestidad y confianza	0	0	0	0	0
3	PROFESIONALIDAD Y COMPETENCIA					
	El personal de la Municipalidad está calificado para dar un buen servicio (profesionalidad)	0	0	0	0	0
	El servicio de personal de la Municipalidad dan respuesta rápida a las necesidades y problemas que se le presenta (competencia)	0	0	0	0	0
	Cree usted que la tasa que paga por los servicio de la Municipalidad es justo.	0	0	0	0	0
4	INFORMACIÓN ACTUALIZADA					
	Cree que el personal de la Municipalidad está capacitado para responder a los requerimientos solicitados por la población.	0	0	0	0	0
	Cree que el personal está informado sobre los servicios que ofrece la municipalidad.	0	0	0	0	0

MUCHAS GRACIAS.