

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE
EMPRESAS



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LA
GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD
METROPOLITANA DE LIMA, 2016

PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

INTEGRANTES:

ARIAS TRIGUEROS, ELIANA EVELYN
CANESSA CORREA, PRISCILLA CRISTINA PATRICIA
VEGA ESCUDERO, MELVA DORIS

ASESOR:

MG. OLGER ROJAS MACHA

- LINEA DE INVESTIGACIÓN: Planeamiento Estratégico y Desarrollo Institucional.

LIMA, 2018

**CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCION DE LOS
USUARIOS EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL
DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA, 2016**

Presentado a la Facultad de Ciencias Empresariales-
Escuela Profesional de Administración y Gestión de Empresas,
en la Universidad Peruana de las Américas.

APROBADO POR:

MG. INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO -----

Presidente

LIC. GAMBETTA AVALOS HENRY PERCY -----

Secretario

MG. SANCHEZ BAEZ NESTOR ABRAHAM -----

Vocal

FECHA: 21/03/2018

DEDICATORIAS

A dios, por permitir que llegue a este momento tan importante en mi vida. Por mis triunfos y momentos difíciles que me han enseñado a valorarlas cosas cada día más. A mis padres Gloria Trigueros y Moisés Arias porque son la razón a mi vida, por su apoyo incondicional todo lo que hoy soy, es gracias a ellos. A mi esposo por su amor y por brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

Atte. Eliana Evelyn Arias Trigueros.

El presente trabajo de investigación con la bendición de Dios, se la dedico a mi madre, a mis hijas Carla y Silvana que son mi motor, gracias a su apoyo incondicional y madurez he podido lograr mi meta de ser una profesional en administración de empresas.

Atte. Melva Doris Vega Escudero.

Le agradezco a Dios, a mi madre, a mi abuelita y a mi amado Esposo por el apoyo incondicional y la constante compañía. El esfuerzo ha cosechado sus frutos en lo personal y profesional

Atte. Priscilla Canessa Correa.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Universidad Peruana de las Américas por la enseñanza brindada, a mis profesores por todos los conocimientos inculcados a mi familia, amigos y compañeros que con su permanente aliento y comprensión me ayudaron a lograr esta meta tan deseada.

Atte. Eliana Evelyn Arias Trigueros

Agradezco a Dios por éste logro y a mis adoradas hijas por su comprensión y apoyo, a los docentes de la universidad por compartir sus conocimientos, gracias a ellos he conseguido éste sueño tan anhelado.

Atte. Melva Doris Vega Escudero.

Agradezco a Dios y la Virgen, por haberme dado la salud, ser mi guía durante el desarrollo de mi carrera y permitirme alcanzar el éxito.

Agradezco a nuestro Asesor, por sus acertados direccionamientos y enriquecedoras aportaciones en el desarrollo de este trabajo.

Atte. Priscilla Canessa Correa.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación está basado en la calidad y satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Lima. La calidad de atención en los servicios es un proceso continuo en la búsqueda de que cada día los usuarios se sientan más satisfechos con los servicios brindados, lo cual es un reto en las organizaciones de la actualidad por encontrarnos en un mundo globalizado, donde los servidores públicos deben adaptarse a las necesidades de su comunidad, la calidad de atención está basada en la conformación de personal calificado, funcionarios responsables, clima organizacional, infraestructura y el equipamiento que deben ser mejorados continuamente. Por otro lado, los usuarios también tienen un rol muy importante para mejorar la calidad de servicio y esto se consigue teniendo conocimiento de que, si lo brindado está satisfaciendo sus necesidades. De esta manera, estaríamos cubriendo sus expectativas, además de conocer otras necesidades e inquietudes por atender. Esto se consigue con encuestas constantes a los propios protagonistas, quienes son los que realmente definen la calidad del servicio. Esta investigación se focalizó en el público usuario de la Gerencia de Desarrollo Social que está conformado por adultos mayores, niños abandonados, mujeres en estado de riesgo, personas con discapacidad.

Finalmente, concluimos que, con una adecuada reestructuración del personal de acuerdo a sus capacidades para el Servicio de Atención al Cliente, agilizar los trámites burocráticos, disponer de mejores ambientes con acceso para personas con discapacidad y mejorar los equipamientos podríamos ofrecer una mejor calidad de servicio al usuario. Nuestro trabajo está justificado en bases teóricas y antecedentes nacionales e internacionales, los cuales nos permitieron desarrollar de forma descriptiva, llegando a conclusiones y recomendaciones favorables tanto para los clientes internos y externos, de esta forma mejorando la calidad del servicio de nuestra organización y logrando la satisfacción de los usuarios.

ABSTRACT

This research work is about quality and satisfaction of Social Development Management of the Lima Municipality's users. The quality of attention services is a continuing process to every day get more satisfaction from users with the services we bring, which is a challenge for actual organizations because we are on a globalization world; where public employees should adapt to the community requirements, the quality of attention should be based on qualified staff, responsible officials, organizational climate, infrastructure and the equipment that have to be improved continuously.

Otherwise, the users have an important role to upgrade service quality knowing if the services that they receive satisfied their necessities, we would be covering their expectations; on the other hand, we would know other necessities and worries to attend thanks to constant surveys to the real protagonists, who actually define the quality of service. This investigation was focused on users of Social Development Management that is integrated by elderly users, abandoned children, women on danger and people with disabilities.

Finally, we conclude that with personal's appropriate restructuration about their capacities for the client attention service, accelerate bureaucracy procedures, better places with access for people with disabilities and improving equipment we would offer a better quality of customer service.

Our research is justified in theoretical bases, national and international antecedents that permitted us to develop in a descriptive way, getting favorable conclusions and recommendations for the internal and external costumers; as a consequence, it improves the quality of service of our organization and gets satisfaction from users.

TABLA DE CONTENIDOS

Dedicatorias	iii
Agradecimientos	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
Tabla de Contenidos	vii
Introducción.....	ix
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problema Específico	2
1.2.3 Objetivo General.....	2
1.2.4 Objetivos Específicos.....	3
1.3 Casuística con relación a la problemática planteada.....	3
CAPITULO II: MARCO TEORICO.....	5
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	5
2.1.1 Antecedente Internacional 1:	5
2.1.2 Antecedente Internacional 2:	6
2.1.3 Antecedente Internacional 3	7
2.1.4 Antecedente Internacional 4:	8
2.1.5 Antecedente Internacional 5:	9
2.1.6 Antecedente Nacional 1:.....	10
2.1.7 Antecedente Nacional 2:.....	11
2.1.8 Antecedente Nacional 3:.....	12
2.1.9 Antecedente Nacional 4:.....	13
2.1.10 Antecedente Nacional 5:.....	13
2.2. Bases Teóricas	14
2.2.1. Variable Independiente: Calidad del Servicio	14
2.2.1.1 Tipos de Calidad de Servicio:.....	16
2.2.1.2. Capacidad de Respuesta:	24

2.2.1.3 La Cortesía.....	26
2.2.1.4 Competencias Personales	28
2.2.2. Variables Dependientes: Satisfacción de los Usuarios.....	29
2.2.2.1. El Clima Laboral	29
.....	30
2.2.2.2 Factores del Clima Laboral:	30
2.2.2.3El Buen Trato y la Rapidez	32
2.2.2.4 La Actitud y Las Habilidades	35
CAPÍTULO III: ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	37
3.1 Alternativas de solución al problema general:	37
3.2. Alternativa de solución a los problemas específicos 1):.....	38
3.2.1 Alternativa de solución al problema específico 1):	38
3.2.2. Alternativa de solución al problema específico 2):	39
3.2.3. Alternativa de solución al problema específico 3):	40
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
REFERENCIAS	
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación comprende el análisis de las variables: la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la gerencia de desarrollo social de la municipalidad Metropolitana de Lima 2016, con RUC N° 20131380951, ubicado en el Jirón Conde de Superunda 141 - Cercado de Lima, cuya actividad social es brindar la promoción y mejoramiento de las condiciones de vida de la población en mayor riesgo social protegiendo a los niños, niñas, jóvenes, mujeres y adultos mayores y su reinserción social; de la protección y promoción de las personas con discapacidad; adultos mayores y familias en situación de pobreza y pobreza extrema, apoyando en la aplicación de las normas de inclusión educativa y social.

En Ecuador, La Municipalidad de Guayaquil se encuentra situado en el Centro Urbano de la ciudad, en la Parroquia Roca Fuerte, Jr. Pichincha 605 en la intersección de la Av. Malecón Simón Bolívar y la Calle Diez de Agosto, se rige en lo que prescribe los artículos 253 y 264 de la Constitución Política de la República del Ecuador y el Código Orgánico de la Organización territorial, en su apartado 56, donde establece la autonomía administrativa, funcional y económica. Tiene la visión de ser el gobierno más eficiente en la calidad del servicio brindando más obras y mejores servicios en cuanto a higiene, salubridad y asistencia social para una buena calidad de vida de la colectividad, para lo cual cuenta con una apropiada gestión administrativa de sus recursos humanos, el uso de la tecnología de información sistematizando la información en las distintas áreas, a fin de efectivizar el servicio para la comunidad con funcionarios altamente capacitados logrando la total satisfacción de los usuarios.

En la Municipalidad de la Provincia Constitucional del Callao, en la Gerencia General de Desarrollo Social y cultural la calidad del servicio a los usuarios es adecuada, existe una estructura organizacional bien implementada, etc., por consiguiente, existe la completa satisfacción de los usuarios en los servicios que brinda ésta área, que se encarga del desarrollo social siendo una de las herramientas de gestión que promueve las bases para atender las necesidades de

la población que permiten desarrollar una mejor calidad de vida. En ese sentido también el buen clima laboral ha permitido reducir el nivel de incidencias en la atención al usuario debido a que la institución logro la adecuada distribución de los trabajadores en las áreas de su competencia, pudiendo atender en el momento adecuado las necesidades de los vecinos logrando la satisfacción del usuario.

En la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Metropolitana de Lima, en el año 2016 se ha logrado reducir el nivel de incidencias en la calidad del servicio debido a que se ha venido implementando medidas de redistribución del personal en sus diversas subgerencias de acuerdo a sus competencias con la finalidad de brindar una mejor atención al ciudadano. En ese sentido las variables en estudio es lograr la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

La presente investigación comprende a cierta disconformidad de algunos usuarios en cuanto a la información que se les brinda muchas veces equivocada por desconocimiento del personal de sus funciones y procedimientos, asimismo se ha identificado que los trabajadores desconocen el manual de procedimientos de la gerencia (MAPRO), así como también la falta de compromiso del personal de las áreas involucradas en unificar los proceso administrativos, ya que no se realizan capacitaciones constantes durante el año, generando malestar en los usuarios debido a la demora, mal trato que no fueron atendidos oportunamente en sus demandas, habiendo demasiados trámites burocráticos lo cual no contribuye a la rápida atención en el área de desarrollo social de la municipalidad metropolitana de lima.

La importancia de la investigación se refiere a las soluciones que proponemos al problema, mediante nuevos planteamientos, ideas y criterios, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y satisfacción del usuario tomando como principal punto el desarrollo del talento humano, materiales de trabajo, infraestructura, preparación psicológica de los trabajadores, buen trato a los usuarios procurando de hacer coincidir todo lo ejecutado con lo proyectado, asegurándonos que el usuario reciba servicio de calidad sobrepasando sus expectativas.

La estructura de la investigación se refiere al esquema del estudio, comenzando por el título y los capítulos correspondientes que se deben desarrollar en el presente trabajo.

En el capítulo I, describimos el planteamiento del problema, formulación del problema, problema general, problemas específicos, objetivo general, objetivos específicos y la casuista de acuerdo a la problemática planteada, para lo cual nos hemos basado en la recopilación de información otorgada por el personal que labora dentro de la organización y está involucrada con el tema en desarrollo.

En el capítulo II, presentamos el marco teórico con los antecedentes de la investigación y las bases teóricas referente a nuestras variables independiente y dependiente.

En el capítulo III, proponemos las alternativas de solución que comprenden, al proceso que se llevará a cabo para ejecutar la solución.

Finalmente, consideramos las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos respectivos, indicando los índices de tablas, figuras, ilustraciones y otros en función a las normas APA Sexta Edición.

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el método de investigación descriptivo **correlacional transaccional**, porque se buscó establecer la relación de las variables con la recolección de información que se realizó en un solo momento y un tiempo único que es el año 2017; aplicando el diseño de investigación no experimental, porque no existe manipulación activa de alguna variable.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

En Ecuador, La Municipalidad de Guayaquil se encuentra situado en el Centro Urbano de la ciudad, en la Parroquia Roca Fuerte, Jr. Pichincha 605 en la intersección de la Av. Malecón Simón Bolívar y la Calle Diez de Agosto, se rige en lo que prescribe los artículos 253 y 264 de la Constitución Política de la República del Ecuador y el Código Orgánico de la Organización territorial, en su apartado 56, donde establece la autonomía administrativa, funcional y económica. Tiene la visión de ser el gobierno más eficiente en la calidad del servicio brindando más obras y mejores servicios en cuanto a higiene, salubridad y asistencia social para una buena calidad de vida de la colectividad, para lo cual cuenta con una apropiada gestión administrativa de sus recursos humanos, el uso de la tecnología de información sistematizando la información en las distintas áreas, a fin de efectivizar el servicio para la comunidad con funcionarios altamente capacitados logrando la total satisfacción de los usuarios.

En la Municipalidad de la Provincia Constitucional del Callao, la calidad del servicio a los usuarios es adecuada, existe una estructura organizacional bien implementada, etc. Por otro lado, existe satisfacción de los usuarios en los servicios que brinda la gerencia general de servicios sociales y culturales que se encarga del desarrollo social siendo una de las herramientas de gestión que promueve las bases para atender las necesidades de la población que permiten desarrollar una mejor calidad de vida. En este sentido el buen clima laboral permite reducir el nivel de incidencias en la atención al usuario debido a que la institución logro la adecuada distribución de los trabajadores en las áreas de su competencia, pudiendo atender en el momento adecuado las necesidades de los vecinos logrando un servicio óptimo.

La Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Metropolitana de Lima, en este último año 2016, ha logrado reducir el nivel de incidencias en la calidad del servicio debido a que se ha venido implementando medidas de redistribución del personal en sus diversas subgerencia de acuerdo a sus competencias y brindar una mejor atención al ciudadano; pero por otro lado aún se ha detectado cierta

incomodidad de los usuarios en cuanto a la información que se les brinda muchas veces equivocada por desconocimiento del personal de las funciones que se van incrementando en la gerencia y sus procedimientos de las demás subgerencias, esto porque los trabajadores carecen de un proceso de inducción cuando ingresan a laborar a ésta área, capacitaciones en cuanto a los procedimientos y de las herramientas necesarias para el desempeño de su labor en beneficio de las personas con mayor riesgo e inclusión social que es su objetivo principal de ésta gerencia.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016?

1.2.2 PROBLEMA ESPECÍFICO

Problema Especifico 1. ¿En qué medida la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Social en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016?

Problema Especifico 2. ¿Cómo la cortesía se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Social en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016?

Problema Especifico 3. ¿De qué manera las competencias personales se relacionan con la satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Social en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016?

1.2.3 OBJETIVO GENERAL

Establecer cómo la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

1.2.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Objetivo Especifico 1. Establecer cómo la capacidad de respuestas e relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

Objetivo Especifico 2. Determinar cómo la cortesía se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

Objetivo Especifico 3. Evaluar cómo las competencias personales se relacionan con la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

1.3 Casuística con relación a la problemática planteada

El Sr. Freddy León Arévalo labora en la Municipalidad Metropolitana de Lima, en la gerencia de desarrollo social en el departamento de Rehabilitación Comunitaria desde el año 2010 a la actualidad. Durante estos años se ha venido incrementando otras funciones en la gerencia en sus distintas áreas, es por ello que durante el año 2016 se ha venido dando información equivocada a los usuarios no por ineptitud sino por desconocimiento del procedimiento real, encontrando que estos casos se viene dando en diversas áreas y son muy frecuentes por desconocimiento del personal que no tiene claro las funciones, los servicios y la ubicación de las diversas áreas y/o departamentos para brindar al público usuario.

Al brindar una dirección errónea de la subgerencia de Registros Civiles a un usuario, en otra oportunidad al dar información a discapacitados y enviarlos a una dirección que no era la real de las oficinas de funcionamiento del OMAPED de Lima Metropolitana, esto origino una problemática en la gerencia debido a que comenzaron a llegar quejas y reclamos tomando como un maltrato al discapacitado y al público usuario en general.

El jefe de departamento cito al personal en mención y se le orientó un poco respecto a sus funciones, lógicamente llamando la atención por no involucrarse

más a fondo en sus funciones y en todo caso averiguar la información real antes de dar un dato por simple suposición, lo cual genera una mala imagen para la institución.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1 ANTECEDENTE INTERNACIONAL 1:

Título de la tesis: Modelo de Gestión de Atención al Usuario del Municipio de Cantón Baba.

Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniera de Administración de Empresas y Negocios.

Autor: Zaida Marlene Conforme Veloz

Institución: Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes

Ciudad: Ecuador- Babahoyo

Año: 2014

Editorial: Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes

Página: 66

APA:(Conforme Veloz, 2014, pág. 66)

Conclusiones de la tesis:

Se hace evidente que la institución, no satisface adecuadamente a los usuarios, además que no existe una adecuada comunicación interna y externa en la misma, que permita el mejoramiento del servicio, no existen un dominio en todas las dependencias de la institución, contribuyendo a disminuirla eficacia del servicio, entre otros problemas relacionados.

La propuesta es básicamente la mezcla de los modelos de Gronross, Servqual, Efqm que proporciona las herramientas necesarias para mejorar los procedimientos de atención, la organización del personal, la correspondencia interna y externa. La aplicación de estos modelos permitirá a la institución mejorar la atención del usuario, mejorar y verificar sus procesos, actualizarse en estudios de atención al cliente, ser mucho más competente y eficaz en todos sus procedimientos.

Comentario de los investigadores:

La investigación surge de ver el poco interés que muestra los servidores de la municipalidad en la atención de los usuarios, es importante brindar un servicio eficiente que permita el bienestar de la comuna y la recaudación de los tributos a tiempo.

2.1.2 ANTECEDENTE INTERNACIONAL 2:

Título de la tesis: Atención al Cliente en los Servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos.

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado de Administrador de Empresas.

Autor: Juan José Chang Figueroa

Institución: Universidad Rafael Landívar

Ciudad: Guatemala

Año: 2014

Editorial: Universidad Rafael Landívar

Página:142

APA:(Chang Figueroa, 2014)

Conclusiones de la tesis:

La falta de lineamientos estratégicos que enfoquen el comportamiento, habilidad y disposición de los colaboradores; el establecimiento presenta infraestructura inadecuada, se requiere garantizar la calidad de los servicios que se brindan, para ampliar la satisfacción de los usuarios.

Al hacer un balance entre los aspectos satisfactorios y fastidiosos, considerando de igual manera la importancia de la orientación técnica realizada con atención al cliente y la situación actual de la infraestructura municipal, se observa que la imagen que proyecta la Municipalidad, es de regular a malo.

Comentario de los investigadores:

La realidad de los municipios es compleja, labor de la municipalidad es satisfacer los requerimientos de los vecinos, contar con instalaciones de infraestructura interna y externa que proyecten una excelente imagen institucional.

2.1.3 ANTECEDENTE INTERNACIONAL 3

Título de la tesis: Análisis Administrativo para Mejorar la Calidad de los Servicios Públicos de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel.

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Autor: Sandra Beatriz Aguilar Bernal, Wilber Bladimir Amaya Zelaya y Nelson Vladimir Mejía Funes.

Institución: Universidad de El Salvador

Ciudad: San Miguel – El Salvador

Año: 2016

Editorial: Universidad de El Salvador

Página:177

APA:(Aguilar Bernal, Amaya Zelaya, & Mejia Funes, 2016)

Conclusiones de la tesis

Se fijó la necesidad de elaborar un estudio administrativo que permita identificar los problemas que dificultan obtener la calidad de los servicios públicos, así mismo, se diagnosticó que la unidad cuenta con sistema de evaluación de desempeño, tal mecanismo no garantiza conocer cuál es la potencialidad del personal; se identificó la falta de estrategias administrativas, que son necesarias para mejorar la calidad de los servicios públicos

Se demostró que la administración aplica estrategias, basadas en acciones empíricas, por tanto, y no aplican estrategias que optimicen el rendimiento laboral de los empleados para que sean cualificados y capaces de ejecutar métodos de manera más eficiente.

Comentario de los investigadores:

Para ofrecer un servicio municipal de calidad, se debe disponer de un presupuesto para ampliar y/o mejorar la infraestructura del recinto municipal de esta manera estaría mejor distribuido los servicios, se requiere la realización de análisis administrativos para identificar y elaborar estrategias que faciliten las actividades, reduzca stress laboral, las falencias de los procesos que se realiza en el día a día.

2.1.4 ANTECEDENTE INTERNACIONAL 4:

Título de la tesis: Propuesta de mejora al Proceso de Gestión de la Calidad en la Gerencia de Provisión de Servicios de la Municipalidad de San José.

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración Publica.

Autor: Pedro Araya González

Institución: Universidad de Costa Rica

Ciudad: Costa Rica

Año:2014

Editorial: Universidad de Costa Rica

Página:121

APA: (Araya Gonzalez, 2014)

Conclusiones de la tesis:

El departamento de Plataforma de servicios carecía de una adecuada documentación que cumpla con todos los requerimientos de un procedimiento de administración de calidad establecidos por la Norma INTE-ISO 9001-2008.

El desarrollo propuesto es vital para la Plataforma de Servicios que tienen una estructura estandarizada que permite el análisis y la posibilidad de promover procesos de control que se transformen en mejora continua de estos, para ello es primordial que se establezcan los procedimientos para la evaluación, control y mejora continua de los procesos en base a la gestión de calidad.

Comentario de los investigadores:

La finalidad del desarrollo de los procesos es lograr la eficiencia productiva, optimizando el tiempo, enseñanza y aprendizaje. Con ello logra servicio de calidad satisfactoria.

2.1.5 ANTECEDENTE INTERNACIONAL 5:

Título de la tesis: Calidad de Servicio que Brinda la Oficina de Recursos Humanos en una institución de Control Fiscal Municipal Externo del Estado de Carabobo, con el Propósito de Optimizar la Atención a sus Funcionarios Públicos.

Tesis para optar el Título Profesional Especialista en Gerencia de Recursos Humanos.

Autor: Wilfredo Vargas

Institución: Universidad de Carabobo

Ciudad: Venezuela

Año: 2016

Editorial: Universidad de Carabobo

Página:81

APA:(Vargas, 2016)

Conclusiones de la tesis:

Hoy en día las empresas tanto públicas como privadas deben orientarse a ofrecer un servicio de calidad a sus clientes internos, dado que estos son quienes constituyen a la organización frente a sus clientes externos, por lo que deben dar importancia e incentivar su potencial, a través de estrategias que permitan desarrollar las competencias en los trabajadores y un mayor crecimiento personal y profesional.

Comentario de los investigadores

El gran reto de las organizaciones hoy en día es contar con un equipo de trabajo listo para enfrentar grades retos por ello deben estar preparados y motivados para lograr los objetivos propuestos y de esta manera ser más competitivos.

2.1.6 ANTECEDENTE NACIONAL 1:

Título de la tesis: Propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente (usuario), para mejorar la imagen de la Municipalidad distrital de Sorochuco, en el periodo 2013 – 2014

Tesis para optar el Título Profesional Licenciado en Administración

Autor: Luis Alberto Cabanillas Terrones

Institución: Universidad Nacional de Cajamarca

Ciudad: Cajamarca - Perú

Año: 2015

Editorial: Universidad Nacional de Cajamarca

Página: 145

APA: (Cabanillas Terrones, 2015)

Conclusiones de la tesis:

Los puntos críticos que se ha identificado en los servicios de calidad en la Municipalidad Distrital de Sorochuco son tecnología obsoleta, falta de capacitación, falta de motivación, no existe un buzón de quejas y sugerencias, no tiene convenios interinstitucionales, ambiente inapropiado para la espera del usuario. No se cuenta con equipos y herramientas apropiadas, para realizar sus actividades diarias y si es que cuentan están en estado obsoleto.

Tampoco cuenta con sistema información integrado, lo cual esto hace que el servicio sea lento, no se brinda preparación al personal, consecuentemente el servicio es deficiente por falta de capacitación y no tener una guía como apoyo al momento de dar un servicio al usuario.

Comentario de los investigadores:

Se plantea revertir considerando la propuesta del plan que contienen las acciones que se formulan para la solución de los puntos críticos encontrados en el servidor de la municipalidad distrital de Sorochuco, mejorando la tecnología, la calidad de servicio, además se debe considerar la presentación del personal brindándoles uniformes apropiados para la presentación de los mismos, permitiendo cambiar la imagen del personal, implementando un programa de

sugerencias, apoyo de instituciones gubernamentales, sobre todo aprobar las estrategias de servicio al usuario realzando así la imagen de la municipalidad lo cual servirá para el cliente interno y cliente externo.

2.1.7 ANTECEDENTE NACIONAL 2:

Título de la tesis: Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pachuca, Andahuaylas, 2015.

Tesis para optar el Título Profesional de Licencia en Administración de Empresas.

Autor: Miker Inca Allccahuamán

Institución: Universidad Nacional José María Arguedas

Ciudad: Andahuaylas - Perú

Año: 2015

Página: 62

Editorial: Universidad Nacional José María Arguedas

APA: (Allccahuamán & Miker, 2015)

Conclusiones de la tesis:

De acuerdo a la presente tesis se determina que la Municipalidad Distrital de Pachuca, Andahuaylas, 2015 se observa el descontento de los usuarios debido a que sienten que sus reclamos y necesidades no son debidamente atendidas, esto debido a que el personal que labora directamente en atención al cliente carece de estrategias para saber escuchar y explicar al usuario los lineamientos dentro de la corporación.

Otro de los problemas principales es el tema del dominio del idioma quechua entre los trabajadores de la municipalidad de Pachuca que debe contar con colaboradores que hablen este idioma debido a que en gran porcentaje de los usuarios y/o pobladores prevalece este idioma, a fin de que no se sientan marginados.

Comentario de los investigadores:

Para lograr el éxito de la gestión municipal, se debe contar con personal preparado para poder atender cualquier tipo de situación que se presente, además de poder hablar el idioma de la región.

2.1.8 ANTECEDENTE NACIONAL 3:

Título de la tesis: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao.

Tesis para optar el Título Profesional Licenciado en Administración.

Autor: Luis Alberto Bejarano Chávarry

Institución: Universidad Cesar Vallejo

Ciudad: Santiago de Cao - Trujillo

Año: 2016

Editorial: Universidad Cesar Vallejo

Página: 34

APA: (Bejarano Chavarry, 2016)

Conclusiones de la tesis:

Existe un nexo positivo en descenso entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, en servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao.

Se plantea un plan de mejoramiento en la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad, con la finalidad de reducir malestar al momento de brindar un servicio, evitando perjuicios del trabajador en su centro laboral,

Comentario de los investigadores:

El municipio debe contar con personal motivado y que se le permitan los medios indispensables para que pueda brindar atención adecuada al cliente, logrando así el desarrollo y la economía del distrito.

2.1.9 ANTECEDENTE NACIONAL 4:

Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social, de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.
Tesis para optar el Título Profesional Licenciado en Administración de Empresas.

Autor: Michael Atao Huamán

Institución: Universidad Nacional José María Arguedas

Ciudad: San Jerónimo - Andahuaylas

Año: 2016

Editorial: Universidad Nacional José María Arguedas

Página: 100

APA:(Atao Huaman, 2016)

Conclusiones de la tesis:

En concordancia al objetivo general: diagnosticar la calidad de servicio y su nexo con satisfacción de los usuarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social de la Municipalidad de San Jerónimo, se ratifica que existe una concordancia significativa en calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios

Comentario de los investigadores:

El clima laboral organizacional, principal causa del campo laboral, guarda relación directa con atención al cliente, una manera de identificar calidad del servicio, es evaluando la insatisfacción de los usuarios, en este caso el problema primordial es idioma, por ser la mayoría de habitantes quechua hablante.

2.1.10 ANTECEDENTE NACIONAL 5:

Título de la tesis: Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en la Municipalidad de Huaral.

Tesis para optar el Título Profesional Licenciado en Administración

Autor: Janeth del Pilar Calero Mora

Institución: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote

Ciudad: Huacho Perú

Año: 2015

Editorial: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote

Página: 58

APA:(Calero Mora, 2015)

Conclusiones de la tesis:

La dirección administrativa, debe ser llevada por personal que quiera brindar sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique y se establezca una buena organización, donde el liderazgo trate de comprometer a todos sus colaboradores para lograr los objetivos e implementar un método de control que valide las actividades de la organización.

La calidad de servicios, en toda institución es primordialmente valiosa, porque los clientes y/o usuarios requiere de nosotros le brindemos trato agradable y atender sus requerimientos que necesitan, de ello dependerá que vuelvan en otro momento y se tenga una buena imagen como institución.

Comentario de los investigadores:

Para lograr éxito de la gestión municipal, el personal administrativo debe contar con un clima laboral que permita estar motivados y que las condiciones ambientales físicas permitan la comodidad y garantía al usuario mientras realice su trámite respectivo

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO

La calidad del servicio es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades y/o expectativas que un cliente tiene respecto al servicio. Es la amplitud de la discrepancia o deficiencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones.

Un Servicio de Calidad:

- Debe ser útil para el fin que sea creado, y adecuado al uso.
- Debe aportar beneficio tangible al consumidor por el costo pagado.

- No debe haber errores cuando el consumidor o usuario lo adquiera.
- Debe ser confiable durante su uso a largo plazo.

Un servicio de buena calidad, implica la calidad más útil y económica; es un servicio que tiene la característica de necesidades o requerimientos del consumidor o de la sociedad. Si lo vemos de otra manera y consideramos que el producto es tangible al realizar una venta, entonces el servicio es un intangible o promesa futura de los beneficios que el cliente recibirá. El producto puede ser definido en función de sus atributos como tamaño, partes, materiales, etc. Por otro lado un servicio no puede ser fácilmente especificado ni puede ser demostrado antes de comprarse.

El producto es el paquete de beneficio que tiene valor específico para el adquirente y que se posicionará en su mente mediante un concepto que lo presenta como diferente a los demás. Un cliente adquiere un producto por lo que hace, no por lo que es; significa que adquiere funciones, beneficios y valor que le proporciona el producto y no el producto mismo. Podemos notar que existe más bien un paquete de servicio, es decir un conjunto de aspectos relacionados para ofrecer al cliente. Como consumidor estamos tan acostumbrados a dejarnos guiar por las expectativas que rara vez notamos un servicio eficiente. Cuando recibimos un buen servicio no tenemos un segundo pensamiento, simplemente lo aceptamos.

Aceptamos ser tratados por arriba de nuestros estándares, pero si el servicio resulta deficiente con respecto a nuestras expectativas, lo registramos en nuestra memoria e inmediatamente reaccionamos.



Fig. I.1. Diagrama de la calidad en el Servicio

(Requena Ponce & Serrano Lopez, 2007)

Comentario de los investigadores:

El éxito de la calidad de servicio es satisfacer las necesidades y las expectativas de los usuarios a través de dos clases de bienes: tangibles o productos, e intangibles o servicios.

2.2.1.1 TIPOS DE CALIDAD DE SERVICIO:

A. Calidad Externa.

Satisfacción de los clientes, logro de la máxima calidad requiere proporcionar productos o servicios que satisfagan las expectativas de los cliente para fijar lealtad con el cliente y de ese modo mejorar la participación en el mercado. Los beneficiarios de la calidad externa son los clientes y los socios externos de una compañía. Por tanto, este tipo de procedimientos requiere escuchar a los clientes y también debe permitir que se consideren las necesidades específicas que los clientes no expresan.

B. Calidad Interna.

Es el mejoramiento de la operación interna de una organización, tiene como propósito implementar los medios para permitir la mejor descripción posible de la

organización, detectar y limitar los funcionamientos incorrectos. Por lo tanto los beneficiarios de la calidad interna son la administración y los empleados de la compañía.

C. Procedimiento de la Calidad de Servicio

Desarrollar la calidad interna y externa permite que una organización trabaje con sus beneficiarios en las mejores condiciones, lo que se traduce en una relación de confianza y ganancias de personal (clasificación de roles, necesidades y oferta, motivación del empleado). La mejora de la calidad es un proceso que requiere la participación de toda la compañía y, en la mayoría de los casos, conduce a cambios en los hábitos de trabajo e incluso en la organización.

Un procedimiento de calidad es un acercamiento organizativo al progreso continuo, es un procedimiento recíproco, lo que significa que debe participar toda la empresa, incluyendo el nivel jerárquico más alto.

(Albrecht & Zemke, 2003)

Comentario de los investigadores:

Ambos son importantes, el objetivo de la organización es brindar el apoyo necesario para dar un buen servicio.

D. Elementos de la Calidad de Servicio

- **Profesionalidad:** Saber qué hacer, cómo hacer, cuándo hacer.
- **Eficiencia:** Buena atención que genere resultados positivos.
- **Eficacia:** Realizar el servicio en el menor tiempo posible.
- **Normalidad:** Brindar trato adecuado para cada cliente.
- **Experiencia:** La empresa brinda confianza al cliente.

- **Comprensión:** Humanidad y razón para comprender las situaciones diversas.
- **Tacto:** Respeto en todo momento.
- **Amabilidad:** Cordialidad en la atención.

(QuimiNet, 2011)

Comentario de los investigadores:

Para poder brindar un buen servicio, es fundamental conocer el producto o servicio para lograr la excelencia en la atención.

E. Fortalezas y Debilidades de la Calidad de Servicio

Cuando una organización presenta recursos humanos, y capital necesario, para prestar un servicio, se puede decir que posee una fortaleza. Para determinar las fortalezas y debilidades se da a través de un proceso mediante el cual, Fred David (1988:189) expone a continuación:

La primera fase del proceso, es la fase de análisis, donde se incluye tanto el diagnóstico interno y externo de la empresa en relación con la calidad de servicio, como la consideración de la misión, valores y objetivos de los distintos grupos que la integran, por ende, en la primera fase recogería las discrepancias o inconsistencias entre la elección de la empresa sobre cuáles son sus prioridades competitivas y los aspectos de la oferta global del servicio que son considerados primordiales por sus clientes. Estos últimos se concretan en las dimensiones de calidad más sobresalientes para los mismos.

Siguiendo con el proceso, es necesario formular la estrategia en los diferentes niveles corporativo, competitivo y funcional, para luego pasar a planificar los aspectos técnicos o tangibles del servicio en relación con las prioridades estratégicas previamente seleccionadas. En consecuencia, esta segunda fase, surgiría cuando la organización no es capaz de traducir en su proceso de formulación y planificación estratégica los aspectos claves para el cliente en

especificaciones de servicio, o cuando el diseño del servicio no se ajusta a las necesidades y expectativas del cliente.

Para conocer con cabalidad las fortalezas y debilidades es necesario diseñar una matriz Dofa, para el cual se requiere seguir los siguientes pasos establecidos por Fred David (1988:190)

- Realizar una lista de las fortalezas internas claves.
- Realizar una lista de las debilidades internas decisivas
- Realizar una lista de oportunidades externas importantes.
- Realizar una lista de las amenazas externas claves.
- Comparar las fortalezas internas con las oportunidades externas y registrar las estrategias FO resultantes en la casilla apropiada.
- Comparar las debilidades internas con las oportunidades externas y registrar las estrategias DO resultantes.
- Comparar las fortalezas internas con las amenazas externas y registrar las Estrategias FA resultantes.
- Realizar comparación de las debilidades internas con las amenazas externas y registrar las estrategias DA resultantes

Cuadro N° 1. Comparación de factores Internos y Externos

Dejar siempre en blanco	Fortalezas (F) Hacer una lista de fortalezas	Debilidades (D) Hacer una lista de debilidades
Oportunidades (O) Hacer una lista de oportunidades	Estrategias FO Uso de fortaleza para aprovechar oportunidades	Estrategias DO Vencer debilidades aprovechando oportunidades
Amenazas (A) Hacer una lista de amenazas	Estrategias FA Usar fortalezas para evitar amenazas	Estrategia DA Reducir a un mínimo las debilidades y evitar amenazas.

Fuente: Fred David (1988)

La parte más engorrosa en el desarrollo de una matriz FODA es la comparación de los factores internos y externos claves por lo que se requiere de un buen juicio. Cuando se quiere desarrollar una matriz FODA es necesario adaptarla a las necesidades específicas de la organización, adoptando una ubicación concreta y explícita para buenos resultados.

Karl Albrecht en su libro “La excelencia del servicio” (2001) presenta 7 principios para la definición de cliente “Un cliente es la persona más importante en cualquier negocio”. Un cliente no depende de nosotros. Nosotros dependemos de él.

Los clientes son un activo clave en la empresa y a la vez se convierten en el objetivo para ellas, la reacción del cliente a los productos o servicios de una empresa es la medición más exacta que pueda realizarse con respecto a su calidad.

Se consideran como clientes los usuarios finales de los productos y/ o servicios de la organización. Existen varios tipos de clientes que utilizan los productos o servicios de algunas organizaciones

Los clientes internos de una institución de educación superior se componen por sus estudiantes, sus trabajadores, sus profesores. Los clientes externos de una institución de educación superior se componen por los estudiantes egresados que siguen realizando cursos en las instituciones, las empresas que tienen contacto con las instituciones

Loson Ellen, EarleChaffe y Lawrence Sherr, consultores en educación citados por IvancevihJonh (1997) sugieren reemplazar la palabra cliente por la de beneficiario, el cual incluye a los que se benefician de los servicios de la organización y no solamente los que tienen que pagar por sus servicios. Para una organización es necesario reconocer con precisión quiénes son sus clientes primordiales y cuáles son sus expectativas.

Definir los deseos y necesidades del cliente, evaluar el gusto o el disgusto respecto a los productos o servicios de la empresa y respecto a los productos de la competencia son muy esenciales para el enfoque basado en calidad, para lograr la satisfacción y el deleite del cliente es imprescindible que la organización muestre su capacidad de proveer en forma consistente productos y servicios conformes.

Comentario de los investigadores:

Es muy importante desarrollar una matriz DOFA en nuestra empresa o institución adaptando y comparando las necesidades específicas para mejores resultados de la organización.

F. El Factor Humano y la Calidad de Servicio

El servicio en sí implica o involucra personas que tratan con personas. Entre todos los elementos que intervienen en las actividades del servicio, el factor humano parece ser el más crítico. No obstante, la gran variedad de servicios con la que entramos en contacto, el denominador común es el factor humano. La apreciación que nos queda del servicio, está íntimamente ligada a las personas que lo suministraron.

Lo que el cliente recibe y el grado en que se satisfagan sus necesidades y expectativas, dependen del servicio. Según Rodríguez (2000), en Norma ISO 9000 versión 2000, se define a la satisfacción del cliente como, percepción que tiene el

cliente sobre el grado en que se han cumplido los requisitos; definiendo a su vez requisito como: necesidad o expectativa establecida.

De todo lo mencionado, se conjugan las condiciones que deciden la trascendencia del servicio y la permanencia del cliente. Hay que tener en cuenta que los clientes les gustan los dispositivos que traigan comodidad y ahorro de tiempo, como también desean un ser humano que este cerca cuando el sistema en general no hace lo que se espera.

Los Recursos Humanos, en definitiva, son los responsables finales de satisfacer al cliente, son los que tienen en sus manos la posibilidad de lograr que su empresa aprenda a vivir para el servicio (Peters y Waterman, 1987).

En realidad, el empleado es el eslabón fundamental para anclar el cliente en la preferencia de la empresa, para atenderlo en sus necesidades y para ser el decodificador de sus mensajes, de forma tal que se pueda satisfacer sus expectativas plenamente

Braidot y otros (2003), identifican características o elementos que plantean los especialistas del área para una mejor calidad del servicio, entre los cuales resaltan:

- La orientación al cliente, como la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Considerado como un concepto estratégico, que exige una constante sensibilidad y atención a la información del mercado, y una gran capacidad de adecuación interna para poder ofrecer una respuesta ágil y rápida a las demandas detectadas.
- Toma de decisiones basadas en el análisis de hechos y datos. Esto exige el despliegue de los indicadores a lo largo de la organización para suministrar la información necesaria y asumir las transformaciones necesarias orientas al cliente.
- La gestión de los recursos humanos, es considerados como el recurso clave de la empresa, siendo crucial el pleno desarrollo de sus capacidades y su participación en el proyecto de empresa, el trabajo en equipo y la utilización de herramientas y técnicas adecuadas a cada nivel de la organización.

La relación que se establece entre el cliente y el empleado define el contexto y el tipo de relación que caracterizará al Servicio, por ende es importante lograr una alta congruencia en esta interrelación, congruencia que estará determinada por la similitud de valores y preferencias que exista entre los involucrados.

Cuando los empleados se instruyen y capacitan para convertirse en investigadores inmediatos del mercado, la organización obtiene una visión muy cercana del cliente, además que la mejora tiene un doble efecto, en cuanto al conocimiento del mercado y en cuanto a la motivación de los empleados

APA(Vargas, 2016)

Comentario de los investigadores:

La importancia de las personas hoy en día dentro de la empresa adquiere una connotación especial en la atención de calidad del servicio, logrando la satisfacción de los clientes, empleados e impacto social.

Gracias al liderazgo, política, recursos, gestión del personal, procesos llevan a la excelencia empresarial.

G. Que Obstaculiza la Calidad de Servicio

El desafío de la calidad de servicio es reducir continuamente lo que algunos autores llaman, la brecha del cliente: las diferencias entre las expectativas o deseos del cliente (calidad esperada) y sus percepciones (la calidad percibida), durante el proceso de prestación. Esto no es fácil, pero si es posible. Por lo tanto ¿Cuáles son los problemas para hacerlo? ¿Qué obstaculiza la calidad de servicio?, ¿Por qué un servicio bueno es aparentemente tan fácil de encontrar para los clientes? Las respuestas a estas interrogantes las encontramos en las 5 deficiencias o brechas básicas que de no cerrarse se construye la mala calidad en los servicios.

1. **No saber lo que esperan los clientes:** Desacuerdo que existe entre las expectativas de los clientes y las percepciones que sobre esas expectativas tiene la gerencia.
2. **Establecimiento de normas de calidad equivocadas:** Desacuerdo entre las percepciones de la gerencia sobre las expectativas de los clientes y las

especificaciones o normas de calidad que establecen para la prestación de los servicios.

3. **Deficiencias en la realización del servicio:** Desacuerdo entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio, esta se da cuando los empleados no tienen la capacidad y/o la disposición para que la prestación del servicio alcance los niveles de calidad.
4. **Discrepancia entre lo que se promete y lo que se realiza:** Desacuerdo que puede existir, entre lo que promete la organización sobre sus servicios y lo que realmente hace. Es la discrepancia entre la comunicación externa a la clientela y lo que realmente se entrega en el proceso de prestación.

(Leonard L. Berry, 2012)

Comentario de los investigadores:

Es recomendable desarrollar un proceso de gestión para identificar las acciones necesarias para lograr la eficiencia del servicio.

2.2.1.2. CAPACIDAD DE RESPUESTA:

Conservar contentos a los clientes es la clave para asegurar que los clientes actuales no se conviertan en clientes pasados. El no poder cumplir con los plazos o hacer caso omiso a las preguntas puede aumentar la insatisfacción del cliente con la empresa y estimularlos a investigar los servicios de tus competidores. Cuando la capacidad de respuesta al cliente es una prioridad, encontrarás que las oportunidades de servir a tus clientes aumentarán, mientras que los problemas y las cuestiones de servicio disminuirán.

A. Identificación

Aunque un buen servicio al cliente es una parte de la capacidad de respuesta, el servicio al cliente es ir un paso más allá. Sean Meehan y Charlie Dawson, explican en "Business Strategy Review", un artículo del 2002 que la capacidad de respuesta al cliente está dando con exactitud y perspicacia a los clientes lo que buscan, lo que quieren o no saben que quieren y lo hacen más rápidamente que cualquier otra persona.

B. Usar tecnología efectivamente

Usar la tecnología, incluyendo sitios web, correo electrónico y sistemas de telefonía, para que los clientes puedan obtener de manera rápida la información que necesitan como un aspecto de la capacidad de respuesta al cliente. Da prioridad a las llamadas en base a la importancia del cliente en la organización, esto te ayudará a asegurarte de que las preocupaciones de tus clientes se dirijan rápidamente a un miembro con conocimientos del personal. Cambia tu sistema telefónico para dirigir automáticamente a los clientes importantes con un miembro del personal, así aumentarás la capacidad de respuesta con los principales clientes.

C. Entendiendo la industria de los clientes

Si la meta no es sólo cumplir con las necesidades de los clientes, sino anticiparse a ellos, se tiene que desarrollar una comprensión profunda de la naturaleza de tus clientes, las empresas y sus industrias. Cuando entiendas los desafíos que enfrentan tus clientes, serás capaz de desarrollar planes a largo plazo que aborden las necesidades futuras. Aprender sobre nuevas regulaciones de la industria y los cambios en las prácticas puede ayudarte a brindar a tus clientes formas alternativas para lograr tus metas, a menudo antes de que incluso hayan comenzado a considerar la necesidad de generar cambios.

D. Equipo capacitado

Brindar la capacitación suficiente al personal, puede ayudar a mejorar la capacidad de respuesta al cliente. Pide la opinión de los empleados acerca de cómo las formas de respuesta pueden ser mejoradas. Evaluar las cosas como los procedimientos para las solicitudes de los clientes o pedidos, los sistemas de suministro y sistemas telefónicos e informáticos.

(Leviticus & Jill, 2017)

Comentario de los investigadores:

Verificar y asegurar la calidad del servicio o producto para tener satisfecho al cliente o consumidor, así poder competir con otras empresas.

2.2.1.3 LA CORTESÍA

Es el comportamiento de la persona en forma de costumbre, el uso de buenas costumbres o normas de etiqueta, se considera cortés a una persona que ayuda a los demás, que es educado, habla y actúa de la mejor manera posible ante cualquier situación. Las normas básicas de cortesía no han variado, quizá a alguien le pueda parecer innecesario recordarlo, pero consideramos que es importante mencionar un poco las normas básicas de cortesía que han regido en el mundo de los negocios y el mundo social. Es importante las normas de cortesía en la atención al cliente porque es un medio para que las personas obtengamos un trato cordial y se genere una mejor convivencia, se puede decir que la sociedad fue quien nos impartió esas normas de convivencia. Algunas recomendaciones:

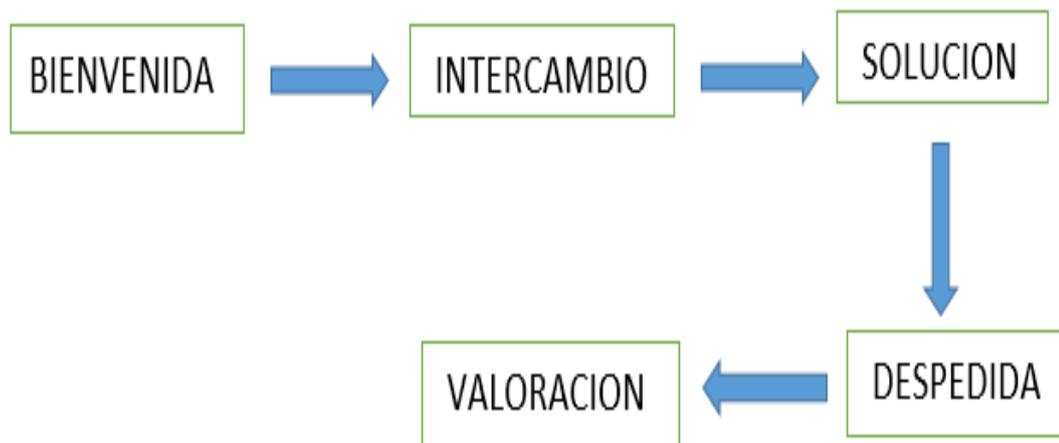
- Se amable en el trato con los demás.
- Cultiva el servicio en bien de otros.
- Tener los valores de la cordialidad, gentileza y desinterés.
- Saludar amistosamente.
- Solidario con los demás.
- Reconocer las cualidades de otros.
- Saber actuar ante nuestros superiores.
- La Sonrisa demuestra al cliente que es un gusto servirlo, es la primera técnica para que el cliente distinga en el personal un funcionario de calidad en el servicio por otro lado tiene un gran poder para lograr la aceptación en la mente de los clientes.
- Se debe mirar a los ojos, de lo contrario para el cliente significa que:
No me está poniendo atención, no le interesa lo que le estoy diciendo, es tímido e inseguro, está molesto, es descortés, etc.

Normas de cortesía : Las tres eses del servicio: Sonreír , Saludar, Servir
(Contreras Hernandez, 2017)

Comentario de los investigadores:

El saludo acompañado de una sonrisa muestra de primera impresión al usuario la buena disposición en querer brindarle la atención a su requerimiento,

Por otro lado, podríamos mencionar también que la atención personalizada al usuario debería seguir estas etapas, determinar cada una de las fases del proceso de atención al cliente y/o ciudadano:



(Villa, 2014)

Comentario de los investigadores:

En los primeros segundos que son visuales con el cliente se debe causar una buena impresión, es la clave para demostrar la sensación de interés de querer ayudar.

2.2.1.4 COMPETENCIAS PERSONALES

Ante la enorme competencia y la oferta de tantos servicios y productos similares y de calidad en el mercado, la permanencia en el futuro de cualquier empresa pasa por dar un buen servicio de atención al Cliente; es imprescindible conocer las necesidades del Cliente y prestar un servicio que exceda las expectativas en rapidez y amabilidad. Es por ello que el personal y el equipo de colaboradores de cada organización son la columna vertebral en la que se sostiene el servicio de atención al Cliente.

El servicio de atención al Cliente debe de contar con la actitud, disposición y compromiso de cada una de las partes del entramado organizacional (Lee Cockerell, ex vicepresidente de Walt Disney asegura “que el servicio no es responsabilidad del área, sino que es responsabilidad personal de cada uno de los elementos que conforman la organización”) de tal forma que solo con una satisfacción de cliente interno podremos lograr una satisfacción total de nuestros Clientes. Todo esto se logra desarrollando habilidades de comunicación, trabajando integrados, organizados, en equipo y dirigidos por líderes competentes que exigen y logran un buen desempeño enfocado en la visión, misión, objetivos y valores de la empresa.

Las competencias del personal del servicio de atención al Cliente no solo deberán empaparse de aspectos técnicos sino de actitudes y aptitudes que asumimos en nuestra vida y que tienen como objetivo conectar, atraer, mimar y fidelizar al Cliente. Algunas de estas competencias las podemos resumir en:

- Capacidades técnicas tanto de productos y servicios
- Inteligencia emocional: Comunicación, escucha, orientación al Cliente, tolerancia a la presión, flexibilidad, autocontrol, empatía.
- Sociabilidad y adaptabilidad.
- Iniciativa, decisión, tenacidad
- Análisis de problemas y soluciones creativas.
- Trabajo en equipo, tenacidad.
- Compromiso, etc.

(Chavarria Alvarado, 2010)

Comentario de los investigadores:

Es importante que la persona pueda detallar las destrezas y competencias personales que posee y que sea relevante para la empresa. Esto permitirá desarrollar un trabajo en forma exitosa.

2.2.2. VARIABLES DEPENDIENTES: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

La satisfacción del usuario se determina por lo que el cliente tuvo que dar o sacrificar hablamos de dinero, tiempo, etc., a cambio del servicio.

La satisfacción entonces se vuelve una respuesta emocional del consumidor, derivada de la comparación de las recompensas hablamos de percepción de la calidad del servicio, percepción de los tangibles en el servicio, etc. y costos con relación a las expectativas.

2.2.2.1. EL CLIMA LABORAL

El clima laboral es el medio en el que se desarrolla el trabajo diario. La calidad de éste clima predomina directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad. Si somos capaces de conseguir una mayor productividad con un buen clima laboral, entonces tendremos lo necesario para conseguir grandes éxitos en la empresa.

La calidad del clima laboral se encuentra íntimamente relacionado con el manejo social de los directivos, las ventajas y desventajas del liderazgo empresarial, con los comportamientos de los trabajadores, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción en la empresa, con la maquinaria que se utiliza y con las características de la propia actividad de cada uno.

Propiciar un adecuado clima laboral es responsabilidad de la alta dirección, que con la cultura de su empresa y con sus sistemas de gestión, prepararán el terreno adecuado con el uso de técnicas precisas para que se desarrolle y forme parte de sus políticas.

En ese sentido, mientras que un “buen clima” se orienta hacia los objetivos generales, un “mal clima” destruye el ambiente de trabajo propiciando situaciones de conflicto, malestar y generando un bajo rendimiento.

El tema del clima laboral viene siendo investigado de manera exhaustiva y profunda en las últimas décadas, de ahí que se va identificando los factores que influyen directamente en la calidad del clima laboral:



2.2.2.2 FACTORES DEL CLIMA LABORAL:

Se han identificado claramente los siguientes factores que influyen directamente en la calidad del clima laboral: **Condiciones físicas**, Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales que dispone la empresa para que los empleados desarrollen su trabajo: la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación de las personas, los utensilios, etcétera. Se ha demostrado científicamente que las mejoras hechas en la iluminación aumentan significativamente la productividad. Además, un medio con filtros de cristal óptico de alta protección en las pantallas de los ordenadores, sin papeles ni trastos por el medio y sin ruidos, facilita el bienestar de las personas que pasan largas jornadas trabajando y repercute en la calidad de su labor y de la empresa.

- **El Liderazgo**, es un factor que se refiere específicamente a la relación interpersonal entre jefes y subordinados y su impacto en el ambiente de trabajo por consiguiente en la productividad de la corporación, por lo que se sabe que el líder deberá tener una amplia gama de actitudes para diferentes circunstancias pudiendo ser fuerte otras comprensivo.

- **Las Relaciones Interpersonales**, en específico se refiere al tipo de relación que se crea entre el personal de una corporación, puesto que ello involucra al desempeño en su totalidad por ello es necesario vigilar las relaciones y estar atento a descontentos y malos entendidos.
- **Implicación**, es el grado de compromiso que demuestran los empleados hacia la empresa y que en muchas ocasiones está determinado por la percepción del compromiso que la empresa tiene para con sus empleados.
- **Organización**, elementos que le dan estructura a la empresa los cargos, las jerarquías, procedimientos y manuales operacionales, etc.
- **Reconocimiento**, Cuando nunca se reconoce un trabajo bien hecho, aparece la apatía y el clima laboral se deteriora progresivamente por otro lado es fácil reconocer el prestigio de quienes lo ostentan habitualmente, pero cuesta más ofrecer una distinción a quien por su rango no suele destacar. Lo más recomendado para evitar esta situación es que la empresa cuente con un sistema de reconocimiento al buen trabajador.
- **Remuneraciones**. El sistema de remuneración es fundamental para el buen clima laboral. Los salarios medios y bajos con carácter fijo no contribuyen, porque no permiten una valoración de las mejoras ni de los resultados. La asignación de un salario inmóvil, inmoviliza a quien lo percibe. Los sueldos que sobrepasan los niveles medios son motivadores y generan un ambiente motivado hacia el logro por tanto fomenta el esfuerzo.

(recursos humanos: EMPRENDE MYPE.net, 2016)

Comentario de los investigadores:

Las empresas o instituciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es el factor humano y para estar seguros de la solidez de este recurso se requiere contar con mecanismos de medición periódica de su clima organizacional que va ligado con la motivación del personal y puede repercutir sobre el comportamiento y

el desempeño laboral, de esta manera los trabajadores se sentirán escuchados y sentirán que la organización se preocupa realmente por ellos.

2.2.2.3EL BUEN TRATO Y LA RAPIDEZ

El Buen Trato

El buen trato al cliente es la base sobre la que se sustenta toda empresa o negocio. Ninguna empresa por muy buenos que sean sus productos o servicios logrará tener éxito si su trato al cliente es malo o tiene deficiencias.

El personal que está en trato directo al cliente juega un papel muy importante en la empresa, ya que ésta es la imagen de la organización, es el reflejo de toda la empresa, deben ser personas muy capaces de controlar todo tipo de situaciones, en la mayoría de las veces el cliente sabe lo que quiere, pero hay clientes que aún no están convencidos de lo que quieren o simplemente no saben definir, es por eso que el personal encargado debe tener la capacidad de satisfacer y acudir a las necesidades del cliente, esto empieza desde su higiene postural y gestual los valores corporativos en la empresa donde está ejerciendo sin dejar de lado los principios éticos como la honestidad, lealtad compromiso, responsabilidad y entre muchos más.

Para toda empresa el cliente es fundamental ya que debido a las necesidades de ellos la empresa se mantiene en una posición alta por esa calidad humana y corporativa o se mantiene un nivel bajo compromiso del personal de atención.

(Matesanz, 2014)

Comentario de los investigadores:

En primera instancia cuando se acerca un ciudadano se debe recibir con una sonrisa mostrando interés al requerimiento que solicitara y dedicarle el tiempo que sea necesario además se utilizara un tono de voz adecuado, logrando asegurar la satisfacción.

La Amabilidad

Se define como un comportamiento o acto que resulta caritativo, solidario o afectuoso con otras personas. Por ello engloba diversas actitudes, como la simpatía, generosidad, compasión y el altruismo. Por ello lo primero que podemos y debemos hacer para brindar un buen servicio al cliente es ser amables, corteses y cordiales en todo momento y bajo cualquier circunstancia con todos y cada uno de nuestros clientes.

Saludar al cliente inmediatamente ingrese a tu negocio, de preferencia con una sonrisa, en caso de tratarse de un cliente frecuente saludarlo por su nombre; luego preguntarle en que se le puede ayudar y debe ser atendido con cortesía y cordialidad cuidando de mantener en todo momento contacto visual y una adecuada entonación; posterior a ello se le debe volver a preguntar si se le puede ayudar en algo más y darle las gracias por su compra o visita, y terminar con un hasta pronto.

(Perez Porto & Merino, 2009)

Comentario de los investigadores:

Una simple sonrisa, gesto de cortesía, frase amable es la diferencia de ganar un cliente o perderlo para siempre, en una empresa se debe contar con profesional capacitado para atender cordialmente a los clientes, ganando nuevo cliente o continuar conservándolo para siempre

La Rapidez

En Servicio al cliente la rapidez es fundamental. Una atención de excelente calidad podría quedar arruinada si se le hace esperar de más al cliente. No hay nada peor para éste que tener que esperar demasiado, ya sea para que lo atiendan, para que le entreguen un producto o para que le brinden un servicio, podría ser

motivo suficiente para que éste deje de ser nuestro cliente y se pase a las filas de la competencia.

Como un ejemplo podemos mencionar, en el caso de un restaurante, una buena comida podría quedar arruinada si el cliente tiene que esperar mucho a que alguien lo atienda, si tiene que esperar demasiado a que le sirvan su plato, si tiene que pedir repetidamente la cuenta, o si tiene que esperar más de lo normal para que le devuelvan su tarjeta de crédito.

Para una adecuada atención al cliente debemos tener en cuenta:

- Tener el número adecuado de personal: para atender rápidamente al cliente debemos procurar contar con el número adecuado de personal. Debemos tener siempre presente que, por querer reducir costos en personal, podríamos terminar por perder clientes.

- Capacitar al personal: debemos capacitar y entrenar al personal en brindar un excelente servicio al cliente y, sobre todo, hacerle notar la importancia de brindar siempre una rápida atención.

- Delegar autoridad: debemos procurar que un mismo trabajador sea capaz de atender una queja o reclamo, solucionar un problema o hacer concesiones con un cliente, sin que tenga que estar consultando a sus superiores sobre qué decisiones tomar, o que el cliente tenga que estar siendo remitido a diferentes trabajadores y estar explicando nuevamente su problema a todos.

- Incentivar el trabajo en equipo: se debe incentivar al personal el trabajo en equipo y no aisladamente. Nada es más irritante para un cliente que oír a un trabajador justificarse aduciendo que no puede atenderlo porque él no era quien lo estaba atendiendo.

(Claves en el Servicio al Cliente: La Rápida Atención: Conoce de todo el placer de aprender, 2015)

Comentario de los investigadores:

Debemos tomar en cuenta lo siguiente; para dar un buen servicio al cliente, no basta con atenderlo con amabilidad, sino que también es necesario atenderlo con rapidez ambos factores son primordial para toda empresa.

2.2.2.4 LA ACTITUD Y LAS HABILIDADES**La Actitud de Servicio**

Es el deseo, interés y buena disposición de servir a los demás y hacerlo con compromiso y buena predisposición. Si queremos atraer y fidelizar a los clientes es fundamental contar con un servicio de excelencia. La actitud de servicio puede hacer la diferencia entre el éxito o el fracaso en una empresa.

¿Cómo lograr una actitud de servicio positiva en una empresa?

Para lograr una actitud de servicio adecuada se debe contratar el personal adecuado, brindarles una capacitación continua, tener la disposición de escuchar al cliente, persuadirlo y brindarle las respuestas que está buscando, lograr que el personal disfrute del trabajo y muestre un semblante de alegría usando la creatividad para dar un valor agregado en el servicio con gran empatía y amabilidad, prontitud, eficiencia, amplia información, etc. Recordando que el tiempo es valioso para cada persona, por ello se debe brindar el mejor servicio posible.

(La Actitud del Servicio: articulos.corent.com, 2016)

Comentario de los investigadores:

El 85% del éxito depende la actitud personal que resulta de la mezcla habilidades y conocimientos adquiridos y que lo ponen en práctica, el porcentaje restante equipos y recursos.

Las Habilidades

Un buen empleado, gerente o dueño de un negocio debe preguntarse, si el trabajo que está haciendo, está satisfaciendo a sus clientes. Debe preocuparse en fortalecer sus habilidades, asegurándose que su equipo tenga los conocimientos necesarios para manejar clientes: Empatía, Paciencia y consistencia; Existen empresas que poseen excelentes productos, no obstante su sistema de atención al cliente es deficiente, esto ocasiona muchas quejas e inconformidades, lo que puede ser razón suficiente para que esa empresa llegue al fracaso.

El cliente no siempre tiene la razón, pero seguramente sí tiene mucho que opinar en tu trato, tu producto o incluso tu imagen. Lo más conveniente es escuchar y aceptar las críticas. Cuando tu cliente observa tu producto o servicio de una forma contraria a como tú lo haces, no pienses que es negativo: cree que hay otras formas de diversificar el valor de tu empresa.

Es recomendable crear habilidades de comunicación usando todos los canales que estén a tu alcance, pero tener presente que en cada medio el tipo de comunicación es distinto. Mantener una línea de comunicación homogénea, pero prueba a cambiar el mensaje. Te recomendamos que traces todos los posibles clientes de tu producto o proyecto, y trabaja por saber en qué medio o con qué forma ese cliente se siente más cómodo. Investiga, invierte y estudia la reacción de los usuarios.

Es importante estar Actualizado y a la vanguardia con creatividad no solo por el bienestar del cliente sino también por el bien de la empresa, lograrás que tu cliente confíe más en ti. Y aprenderás a vender la idea de que el cliente avanza contigo y te mantendrás siempre un paso por delante buscando las tendencias del mercado abriendo nuevas vías de comunicación y difusión.

(Habilidades para una atención al cliente exitosa:Uni MOOC, 2015)

Comentario de los investigadores:

La cualidad que caracteriza el éxito en la atención al cliente, es demostrando con habilidad y profesionalismo capaz de solucionar los requerimientos que -- presente.

CAPÍTULO III: ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Problema General: ¿De qué manera la calidad de servicios se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016?

3.1 ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA GENERAL:

- A. Se recomienda contar con un programa de inducción para todo personal que ingresa a laborar a la gerencia de desarrollo social, siendo el único propósito lograr que el empleado sea más productivo y con la mayor rapidez posible, por ello debe de estar informado al 100% acerca del puesto y responsabilidades para lo cual el área de administración determinará un responsable que se encargue de explicarle en detalle respecto de las funciones y tareas específicas de la gerencia y sus áreas, sus objetivos y expectativas en su desempeño.
- B. Se propone capacitar al trabajador mediante talleres de actualización y capacitación especialmente al personal que se encuentra en contacto directo con el público, con la finalidad de lograr la sensibilización y por consiguiente brindar una atención oportuna y de calidad logrando la satisfacción de los usuarios.
- C. Planteamos la propuesta de mejora en el Departamento de desarrollo social, cuyo objetivo inicial es sentar las bases de un cambio en la cultura organizacional de este Departamento Municipal, en base a los Principios de la Norma ISO 9001:2015, teniendo un enfoque claro hacia el cliente y orientación a los procesos dentro de la organización.

D. Incrementar técnicas de motivación para los empleados, desarrollar el trabajo en equipo y mejora del clima laboral, realizando talleres dinámicos y eventos de esparcimiento con la asesoría de profesionales con amplia experiencia en el manejo de Psicología Organizacional y Coaching.

3.2. ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS ESPECÍFICOS 1):

Problema específico: 1. ¿En qué medida la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Social en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016?

3.2.1 ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA ESPECÍFICO 1):

A. Tener un ambiente físico adecuado para la atención a los usuarios

B. Es recomendable tener trabajadores satisfechos a fin de que brinden el 100% de sus capacidades y sean más productivos.

C. Con la globalización, la satisfacción de las necesidades de los usuarios es el principal objetivo estratégico para el municipio que busca lograr la excelencia en la atención, la mayoría de las veces el usuario tiene una sola oportunidad para evaluar el servicio en termino de calidad y satisfacción, por ello como mejora continua se debe proponer contar con cuestionarios el cual recoja la percepción del usuario.

Problema específico 2:

¿Cómo la cortesía se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Social en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016?

3.2.2. ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA ESPECÍFICO 2):

A. En lo concerniente a la cortesía que es una de las dimensiones podemos apreciar que actualmente los usuarios están en desacuerdo, en la comunicación que se les brinda, por ello se propone mejorar y cuidar el clima laboral para los trabajadores.

B. Es recomendable que el Área de Recursos Humanos seleccione al personal idóneo con el perfil adecuado para laborar directamente en atención al cliente debido a que será la primera imagen de la organización ante el cliente externo.

C. Actualmente la satisfacción del usuario constituye un factor crítico de éxito para el municipio, es importante que las personas reciban un trato cordial y se genere una mejor comunicación, por eso la primera impresión que el usuario debe percibir de parte del personal, es que muestre en lo posible una sonrisa amable al comunicarse y agradecer al despedirse.

Problema específico 3:

¿De qué manera las competencias personales se relacionan con la satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Social en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016?

3.2.3. ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA ESPECÍFICO 3):

A. Se debe de evaluar las capacidades del personal además de realizar un cronograma de capacitaciones trimestrales al personal involucrado en la atención al usuario.

B. La capacitación es una herramienta privilegiada para progresar, para desarrollar y mejorar competencias, para incentivar hábitos positivos de trabajo, para pensar formas alternativas de gestionar y de resolver situaciones complejas, para descubrir maneras más eficaces de gerenciar y para profundizar en el entendimiento de los procesos de la propia empresa.

C. La competencia personal es la Capacidad, Destreza, Habilidades y Características que tiene la persona, logrando un Compromiso a base de Confianza y Motivación, el cual permitirá marcar La diferencia con nuestra competencia logrando la satisfacción y experiencia con el usuario.

CONCLUSIONES

De la investigación realizada se llega a las siguientes conclusiones:

1- Respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores ésta guarda relación con aspectos de condiciones laborales, desarrollo y desempeño, de esto dependerá la buena predisposición que tenga el personal municipal en atender adecuadamente a los usuarios, se puede concluir que a mayor satisfacción laboral existirá mayor calidad de atención del personal, por ende, usuarios satisfechos.

2- El departamento de Administración debe evaluar el clima organizacional mediante las dimensiones de comunicación, motivación, participación y liderazgo, en la gerencia, con la información obtenida podrán determinar los comportamientos organizacionales permitiendo a los funcionarios evaluar los cambios de forma planificada y que respondan a las necesidades identificadas por la dependencia.

3- Para lograr el éxito municipal es fundamental que la autoridad establezca un sistema de liderazgo, logrando establecer el trabajo en equipo el cual permitirá estar integrados, un mismo objetivo y una comunicación permanente permitiendo el desarrollo de la creatividad.

4- Es importante mantener un ambiente de trabajo adecuado y con una infraestructura acorde al distrito que se representa, esto permitirá que los trabajadores y los usuarios estén satisfechos con la atención brindada.

RECOMENDACIONES

1- Motivar al personal

2- Se recomienda que el departamento de Recursos Humanos debe orientar su trabajo en incentivar el compromiso afectivo y de continuidad laboral de sus trabajadores, logrando entre los miembros del municipio un buen clima organizacional que impulsa satisfacción laboral y nivel de productividad alto.

3- Fortalecer y sensibilizar a los jefes de área sobre dirección y liderazgo, afianzando de esta manera relación jefe-empleado, permitiendo identificar fortaleza y debilidades, contribuyendo de esta manera con el logro de los objetivos institucionales.

4- Propiciar ambientes físicos, acorde al lugar, que cuente con iluminación, ventilación, fácil acceso, limpieza para una mejor labor de los trabajadores.

5- Es indispensable que la Municipalidad realice una investigación trimestral o semestral de la calidad de servicio, usando el cuestionario de calidad del servicio SERVQUAL, utilizando el cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas SUCE, en la Subgerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Metropolitana de Lima para mantener el buen nivel de satisfacción con el usuario.

REFERENCIAS

Libros

Forma básica

- Albrecht, K, & Zemke, R (2003). Gerencia del Servicio: ¿cómo hacer negocios en la Nueva Economía, Bogotá, Colombia: 3R Editores.
- Villa, J.P. (2004). Manual de atención a Clientes y Usuarios, Barcelona, España: Profit Editorial.

Libro en versión electrónica

Leonard L. Berry, A.P. (14 de febrero de 2012)

<http://www.uru.edu/fondoeditorial/libros/pdf/calidaddelservicio/TEXTO.%20Gerencia%20del%20Servicio.%201ra.Edic.%20-%20CAp%20III.pdf>

Tesis

- Aguilar Bernal, S. B., Amaya Zelaya, W. B., & Mejia Funes, N. W. (2016). Análisis Administrativo para Mejorar la Calidad de los Servicios Públicos de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel. San Miguel - El Salvador: Universidad de El Salvador.
- Albert Félix Liberato Navarro, N. E. (2014). Desarrollo de un sistema de gestión documental, fichas de resumen y listas de publicación para el proyecto Procal-Poser. Lima - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Allcahuamán, I., & Miker. (2015). Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pachuca, Andahuaylas, 2015. Andahuaylas - Perú:
- Araya Gonzalez, P. (2014). Propuesta de mejora al Proceso de Gestión de la Calidad en la Gerencia de Provisión de Servicios de la Municipalidad de San José. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Atao Huaman, M. (2016). Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social, de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo. San Jeronimo - Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Barragan, E. R. (2015). Implementacion web de un sistema de gestion de documentos, consolidado en una intranet basada en las normas iso

22000:2005, para la empresa La Clase S.A. Ecuador, Guayaquil:
Universidad de Guayaquil.

- Bejarano Chavarry, L. A. (2016). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Servicio de Administración Tributaria y Fiscalización de la Municipalidad Distrital de Cao. Santiago de Cao - Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Cabanillas Terrones, L. A. (16 de Octubre de 2015). Propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente (usuario), para mejorar la imagen de la Municipalidad distrital de Sorochuco, el periodo 2013-2014. Lima - Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Calero Mora, J. D. (2015). Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en la Municipalidad de Huaral. Huacho - Perú: Universidad Católica Los Angeles Chimbote.
- Chang Figueroa, J. J. (2014). Atención al Cliente en los Servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Conforme Veloz, Z. M. (2014). Modelo de Gestión de Atención al Usuario del Municipio del Cantón Baba. Ecuador - Babahoyo: Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes.
- Edindon, M. P. (2010). Modelo de gestión de producción en ventas de la empresa La raíz del jean del canton Pelileo. Ecuador, Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Iza, W. P., & Ortiz, C. O. (2012). Sistema de gestión de ventas para el centro de servicios informáticos "la biblioteca". Cuba, Cotopaxi: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Reynalde, A. F., & Marical, N. E. (2014). Desarrollo de un sistema de gestión documental, fichas resumen y listas de publicación para el proyecto procal-posar. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Sandra Aguilar Bernal, W. A. (2016). Análisis Administrativo para Mejorar la Calidad de los Servicios Públicos de la Unidad del Registro del Estado Familiar de la Alcaldía Municipal de San Miguel. San Miguel - El Salvador: Universidad de El Salvador.

- Vargas, W. (2016). Calidad de Servicio que Brinda la Oficina de Recursos Humanos en una institución de Control Fiscal Municipal Externo del Estado de Carabobo, con el Propósito de Optimizar la Atención a sus Funcionarios Públicos. Venezuela: Universidad Carabobo.
- Vega, S. Y., & Neira, C. M. (2009). Diseño e implementación de un modelo de gestión documental para la serie historias laborales del área de talento humano de la empresa Colgrabar S.A. Colombia, Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

Material Electrónico

Repositorio

- Fernando, Campos Encalada Segundo; Manolo, Loza Chavez Pedro. (2011).
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>

Blog

- Chavarría Alvarado, L. F. (12 de mayo de 2010). Competencia del personal de servicio al cliente.
<https://www.gestiopolis.com/competencias-del-personal-de-servicio-al-cliente/>
- Claves en el Servicio al Cliente: La Rápida Atención: Conoce de todo el placer de aprender. (06 de Febrero de 2015). Obtenido de Conoce de todo el placer de aprender:
<http://conocedetodo.com.ve/2015/02/claves-en-el-servicio-al-cliente-la-rapida-atencion/>
- Contreras Hernandez, W. (14 de Noviembre de 2017). Normas de Cortesía con el Cliente: Prezi. Obtenido de Prezi:
<https://prezi.com/svuhsx7yinac/normas-de-cortesia-con-el-cliente/>

- Factores esenciales para crear un buen clima laboral:
ENTREPRENEUR.FRANCHISE500. (09 de JULIO de 2009). Obtenido de ENTREPRENEUR.FRANCHISE 500:
<http://www.soyentrepreneur.com/home/index.php?p=nota&idNota=7584>
- Habilidades para una atención al cliente exitosa:Uni MOOC. (23 de abril de 2015). Obtenido de Uni MOOC:
<https://unimooc.com/25-habilidades-para-una-atencion-al-cliente-exitosa>
- <https://blog.cognifit.com/es/respeto/>. (26 de OCTUBRE de 2017).
CogniFit 2017. Obtenido de <https://blog.cognifit.com/es/respeto/>
- La Actitud del Servicio: articulos.corent.com. (28 de junio de 2016).
Obtenido de articulos.corent.com: <http://articulos.corent.com/la-actitud-de-servicio/>
- Leviticus, & Jill. (2017). ¿Qué es la capacidad de respuesta al cliente?: La Voz. Obtenido de La Voz:
<https://pyme.lavoztx.com/qu-es-la-capacidad-de-respuesta-al-cliente-13094.html>
- Matesanz, V. (26 de Agosto de 2014). El buen trato al cliente. la clave de una empresa: Forbes. Obtenido de Forbes:
<http://forbes.es/business/4987/el-buen-trato-al-cliente-la-clave-de-una-empresa/>
- Perez Porto, J., & Merino, M. (05 de marzo de 2009). Definicion.pe. Obtenido de <https://definicion.de/amabilidad/>:
- QuimiNet. (31 de Marzo de 2011).
<https://www.quiminet.com/articulos/elementos-de-la-calidad-en-el-servicio-al-cliente-las-quejas-mas-importantes-en-el-servicio-al-cliente-51426.htm>.
- recursos humanos: EMPRENDE MYPE.net. (2016). Obtenido de EMPRENDE MYPE.net:
[https://www.emprendepyme.net/El Clima Laboral](https://www.emprendepyme.net/El-Clima-Laboral)

- Requena Ponce, M., & Serrano Lopez, G. C. (02 de 11 de 2007).
Obtenido de
biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf
- Torres, I. C. (2010). Sistema de gestion integral documental de archivo para las empresas de la construccion del territorio de Camaguey. Camaguey: Universidad de Granada.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=63097>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE TRABAJO DE INVESTIGACION

TITULO: LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE LIMA, 2016

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	SUBVARIABLES O DIMENSIONES	ALTERNATIVAS DE SOLUCION
<p>¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016?</p>	<p>Establecer cómo la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.</p>	<p>CALIDAD DE SERVICIO</p>	<p>A. CAPACIDAD DE RESPUESTA B. LA CORTESÍA C. COMPETENCIA PERSONAL</p>	<p>AL PROBLEMA GENERAL</p> <p>A. Se debe contar con un programa de inducción para todo personal nuevo que ingresa a laborar a la gerencia de desarrollo social, ya sea uno de línea de carrera que venga como rotación de otra área o para un personal nuevo que recién ingresa a laborar dentro de la corporación municipal, siendo el único propósito lograr que el empleado se más productivo y con la mayor rapidez posible</p> <p>B. Se propone capacitar al trabajador mediante talleres de actualización y capacitación especialmente al personal que se encuentra en contacto directo con el público, con la finalidad de lograr la sensibilización y por consiguiente brindar una atención oportuna y de calidad logrando la satisfacción de los usuarios.</p> <p>C. Planteamos la propuesta de mejora en el Departamento de desarrollo social, cuyo objetivo inicial es sentar las bases de un cambio en la cultura organizacional de este Departamento Municipal, en base a los Principios de la Norma ISO 9001:2015, teniendo un enfoque claro hacia el cliente y orientación a los procesos dentro de la organización.</p> <p>D. Generar el aumento de la motivación por parte de los empleados, desarrollar el trabajo en equipo y mejora del clima laboral, realizando talleres dinámicos y eventos de esparcimiento con la asesoría de profesionales con amplia experiencia en el manejo de Psicología Organizacional.</p>
				<p>AL PROBLEMA ESPECIFICO 1</p>
				<p>A. Tener un ambiente físico adecuado para la atención a los usuarios</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p>	<p>SATISFACCION DE LOS USUARIOS</p>	<p>A. EL CLIMA LABORAL B. EL BUEN TRATO C. LA ACTITUD Y LAS HABILIDADES</p>	<p>B. Es recomendable tener trabajadores satisfechos a fin de que brinden el 100% de sus capacidades y sean más productivos.</p> <p>C. Con la globalización, la satisfacción de las necesidades de los usuarios es el principal objetivo estratégico para el municipio que busca lograr la excelencia en la atención, la mayoría de las veces el usuario tiene una sola oportunidad para evaluar el servicio en termino de calidad y satisfacción, por ello como mejora continua se debe proponer contar con cuestionarios el cual recoja la percepción del usuario.</p>
<p>1. ¿En qué medida la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Social en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016?</p>	<p>a). Establecer como la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.</p>			

<p>2. ¿Cómo la cortesía se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Social en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016?</p> <p>3. ¿De qué manera las competencias personales se relacionan con la satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Social en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016?</p>	<p>b). Determinar como la cortesía se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.</p> <p>c). Implementar cómo las competencias personales se relacionan con la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.</p>		<p style="text-align: center;">AL PROBLEMA ESPECIFICO 2</p> <p>A. En lo concerniente a la cortesía que es una de las dimensiones podemos apreciar que actualmente los usuarios están en desacuerdo, en la comunicación que se les brinda, por ello se propone mejorar y cuidar el clima laboral para los trabajadores.</p> <p>B. Es recomendable que el Área de Recursos Humanos seleccione al personal idóneo con el perfil adecuado para laborar directamente en atención al cliente debido a que será la primera imagen de la organización ante el cliente externo</p> <p>C. Actualmente la satisfacción del usuario constituye un factor crítico de éxito para el municipio, es importante que las personas reciban un trato cordial y se genere una mejor comunicación, por eso la primera impresión que el usuario debe percibir de parte del personal, es que muestre en lo posible una sonrisa amable al comunicarse y agradecer al despedirse.</p> <p style="text-align: center;">AL PROBLEMA ESPECIFICO 3</p> <p>A. Se debe de evaluar las capacidades del personal además de realizar un cronograma de capacitaciones trimestrales al personal involucrado en la atención al usuario.</p> <p>B. La capacitación es una herramienta privilegiada para progresar, para desarrollar y mejorar competencias, para incentivar hábitos positivos de trabajo, para pensar formas alternativas de gestionar y de resolver situaciones complejas, para descubrir maneras más eficaces de gerencia y para profundizar en el entendimiento de los procesos de la propia empresa.</p> <p>C. La competencia personal es la Capacidad, Destreza, Habilidades y Características que tiene la persona, logrando un Compromiso a base de Confianza y Motivación, el cual permitirá marcar La diferencia con nuestra competencia logrando la satisfacción y experiencia con el usuario.</p>
---	---	--	--

DIAGRAMA CAUSA EFECTO

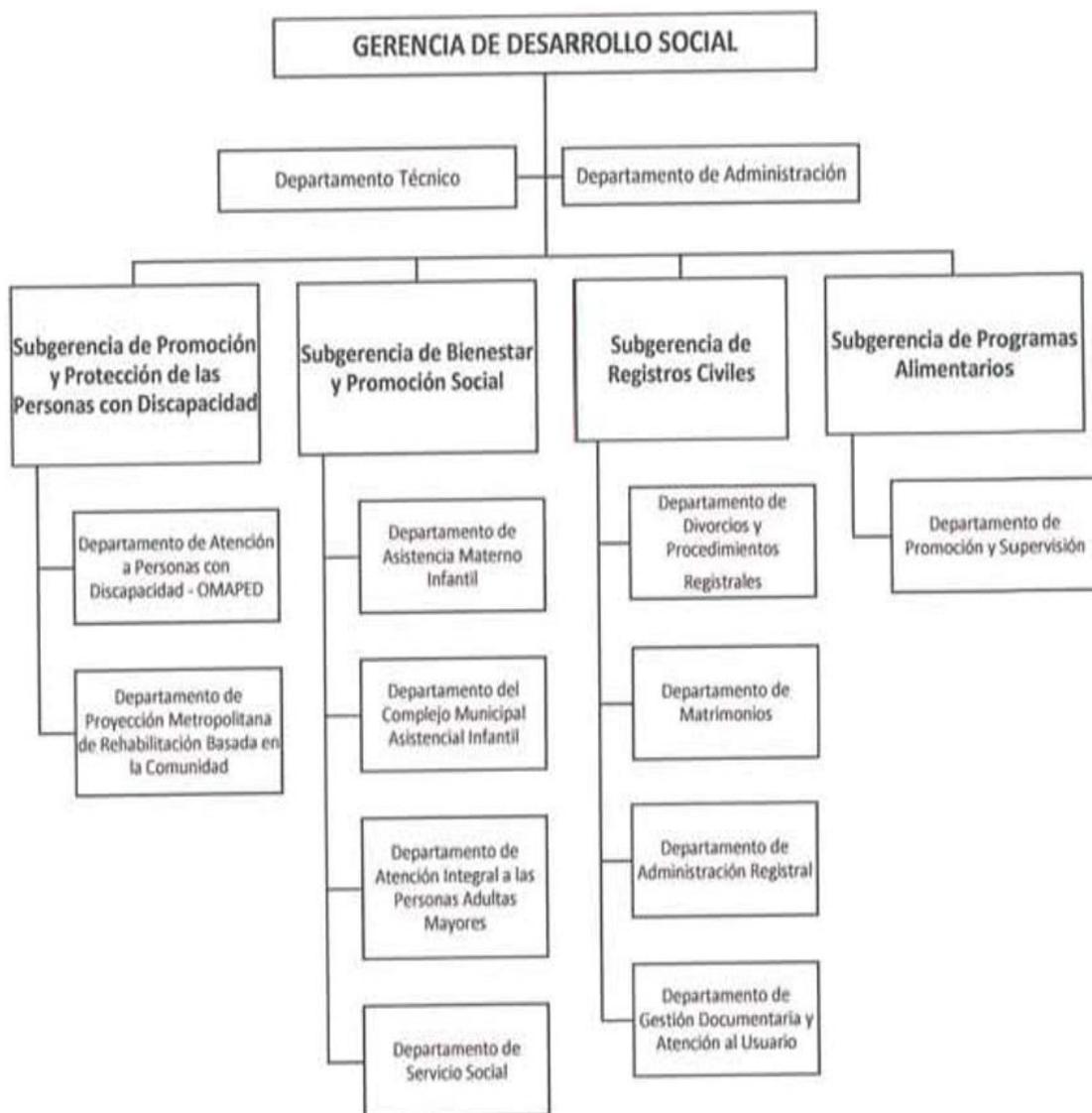
Diagrama Causa - Efecto " CALIDAD DEL SERVICIO DEFICIENTE"

Causa (Factores) Efecto

DIAGRAMA DE ISHIKAWA



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

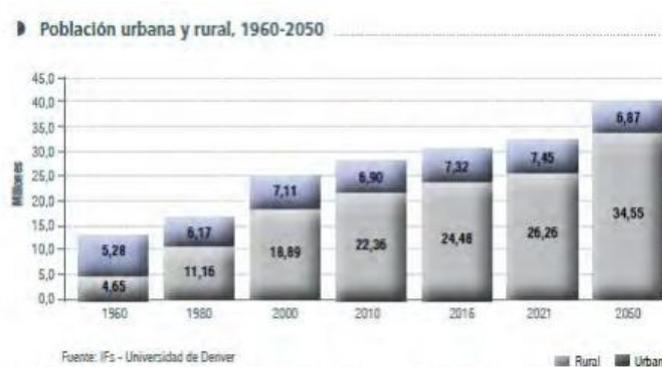


ANEXO N° 4

LA GLOBALIZACION EN LAS MUNICIPALIDAD

Debido al fenómeno de la globalización, las instituciones ingresan a la modernidad dando apertura a mejora de sus procesos, fortaleciendo el poder local, descentralizándose en locales anexos debido al crecimiento de la población; es de vital importancia que los trabajadores deben cumplir con las expectativas del usuario al momento que brindan la atención en la oficina de la Gerencia de Desarrollo Social.

Es por ello que la municipalidad debe contar con el planeamiento urbano acorde al crecimiento demográfico.



Por

años en el Perú

se vive un proceso de transformación poblacional, logrando desarrollar un

crecimiento

promedio en

la economía en

el futuro.



Fuente Plan estratégico de Desarrollo Nacional Actualizado Perú hacia el 2021

ANEXO N°5

DIAGNOSTICO ESTRATEGICO MATRIZ FODA DE LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL – MML

<p style="text-align: center;"><u>FORTALEZAS</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Autonomía para la gestión a nivel de Gobierno Local▪ Se cuenta con Instrumentos y Normas de ámbito Provincial▪ Funcionarios con Experiencia de Trabajo social para su avance y desarrollo▪ Puntos de atención en zonas estratégicas y cercanas a los usuarios con los servicios que requieren	<p style="text-align: center;"><u>DEBILIDADES</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Falta de coordinación entre áreas y trabajo en equipo▪ Recursos financieros limitados lo cual nos limita los trabajos sociales con familias de extrema pobreza y personas con discapacidad▪ Desorganización en la distribución del personal según sus fortalezas▪ Inadecuado Clima Laboral▪ Deficiencia en la Atención al usuario y manejo de conflictos▪ Deficiencia en el reclutamiento y selección de personal nuevo
<p style="text-align: center;"><u>OPORTUNIDADES</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Imagen Institucional por ser una Gerencia del Gobierno Local Metropolitano▪ Aliados Estratégicos con Instituciones Privadas y Públicas tanto nacionales y/o Internacionales▪ Alianzas y Convenios	<p style="text-align: center;"><u>AMENAZAS</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Desastres Naturales▪ Cambio de Gobierno Local lo cual trae consigo el Cambio de Funcionarios y el cambio de política laboral según criterios▪ Falta de Valores en la Sociedad▪ Falta de Apoyo por parte del Gobierno Central



FOTO 1



FOTO 2



FOTO 3



FOTO 4

ENCUESTA INTERNA Y EXTERNA (01 Y 02)

ENCUESTA N° 01: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Objetivo: Es determinar satisfacción del usuario y si influye la evaluación en el desempeño laboral del trabajador en la municipalidad.

ENCUESTA DIRIGIDA PERSONAL DE LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD LIMA METROPOLITANA.

Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X en la alternativa que usted crea correcta, con absoluta libertad y sinceridad.

1.- Las instalaciones físicas de la Gerencia de Desarrollo Social de la
municipalidad de Lima metropolitana brinda comodidad y posee aspecto limpio.

Siempre Casi Siempre Casi Nunca Nunca

2.- Esta unidad Desarrollo Social cuenta con equipos y tecnología modernas.

Siempre Casi Siempre Casi Nunca Nunca

3.- Esta unidad Desarrollo Social concluye el servicio en los tiempos cordados.

Siempre Casi Siempre Casi Nunca Nunca

4.- Los empleados que trabajan en Gerencia de Desarrollo Social ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus clientes de acuerdo a sus necesidades.

Siempre Casi Siempre Casi Nunca Nunca

5.- Los empleados del área Gerencia de Desarrollo Social informan con sinceridad sobre las condiciones del servicio.

Siempre Casi Siempre Casi Nunca Nunca

6.- Los empleados de Gerencia de Desarrollo Social siempre brinda adecuada atención a los usuarios

Siempre Casi Siempre Casi Nunca Nunca

7.- Los trabajadores de Gerencia de Desarrollo Social tiene los conocimientos necesarios para responder a las preguntas de los usuarios en forma clara y precisa.

Siempre Casi Siempre Casi Nunca Nunca

8.- El horario de trabajo que tiene la Gerencia de Desarrollo Social es flexible y adaptado.

Siempre Casi Siempre Casi Nunca Nunca

9.- Las instalaciones físicas de la Gerencia de Desarrollo Social son cómodas, se preocupan por los intereses de los usuarios.

Siempre Casi Siempre Casi Nunca Nunca

10.- Se siente escuchado por sus superiores cada vez que manifiesta alguna mejora en el clima laboral.

Siempre Casi Siempre Casi Nunca Nunca

ENCUESTA N° 02: CUESTIONARIO DE SATISFACION DE LOS USUARIOS

Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X en la alternativa que usted crea correcta, con absoluta libertad y sinceridad

1.- El personal Gerencia de Desarrollo Social ha solucionado satisfactoriamente mis quejas.

Siempre Casi Siempre Casi Nunca Nunca

2.- En la Gerencia de Desarrollo Social se da el servicio que usted espera.

Siempre Casi Siempre Casi Nunca Nunca

3.- El personal que trabaja en la Gerencia de Desarrollo Social conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.

Siempre Casi Siempre Casi Nunca Nunca

4.- En las instalaciones Gerencia de Desarrollo Social se presta un servicio satisfactorio en comparación con otras Unidades de la Municipalidad de servicio al usuario.

Siempre Casi Siempre Casi Nunca Nunca

5.- Observó mejoras en el servicio ofrecido por la Gerencia de Desarrollo Social?

Siempre Casi Siempre Casi Nunca Nunca

6.- La calidad de los servicios prestados es conforme?

Siempre Casi Siempre Casi Nunca Nunca

7.- Cuando se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados por la Gerencia de Desarrollo Social, el personal mostro interés por resolverlo?

Siempre Casi Siempre Casi Nunca Nunca

8.- Usted tiene confianza en Gerencia de Desarrollo Social en Servicio al usuario.

Siempre Casi Siempre Casi Nunca Nunca

9.- La calidad de los servicios prestados por la Gerencia de Desarrollo Social es buena, debido a que sus tarifas son económicas

Siempre Casi Siempre Casi Nunca Nunca

10.- El servicio que ofrece Gerencia de Desarrollo Social se adapta a sus necesidades como usuario.

Siempre Casi Siempre Casi Nunca Nunca