



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y  
EDUCACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**“LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU RELACIÓN EN LA  
ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE RIO GRANDE  
PROVINCIA DE CONDESUYOS  
DEPARTAMENTO DE AREQUIPA,  
2017”**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER  
JOYSSY MALÚ MOTTA CHÁVEZ**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**AREQUIPA - PERÚ  
2018**

## **DEDICATORIA**

Dedico a Dios mi creador quien es parte de mi vida, que con su infinita bondad y amor me ha permitido llegar hasta esta etapa, con mucho cariño dedico también a mis padres, que con sus ejemplos de perseverancia y constancia me han permitido lograr cada objetivo trazado tanto académico, como de la vida.

A mi hermana y amigos por su apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Alas Peruanas y en especial a la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, quien me acogió en sus instalaciones por cinco años académicos, de igual forma el reconocimiento es para todos mis docentes quienes fueron mis mentores, impartíendome los conocimientos que hoy en día son mis herramientas para desenvolverme en el campo personal y profesional, a sí mismo un agradecimiento muy especial para mí asesor por su disposición y acompañamiento en el proceso de esta investigación.

A su vez mi agradecimiento especial al Alcalde, Personal Administrativo y usuarios de la Municipalidad Distrital de Rio Grande, quienes me permitieron ser parte de esta gran familia, los mismos que hicieron posible la realización de la presente investigación.

## RESUMEN

El presente trabajo titulado “La gestión de calidad y su relación en la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos Departamento de Arequipa, 2017”, tuvo como objetivo analizar la relación de la gestión de calidad en la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos Departamento de Arequipa 2017”.

Para ello, se realizó una investigación de tipo correlacional ya que se analizó dos variables, con una población de 3263, cuya muestra fue de 344 usuarios, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento de investigación un cuestionario estructurado de 31 preguntas con escala de Likert y validado por 3 especialistas; que miden los indicadores y las variables tanto independiente como dependiente.

El procesamiento de los resultados se llevó a cabo a través del programa SPSS, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se determinó que existe una correlación positiva moderada entre las variables de gestión de calidad y atención al cliente. Quiere decir que, a buena gestión de calidad, habrá mejor atención y satisfacción de los usuarios de la municipalidad Distrital de Rio Grande.

Luego de realizado el estudio; se comprobó la hipótesis planteada y se concluyó que existe una correlación positiva muy débil entre la gestión de calidad y la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos Departamento de Arequipa, 2017.

Palabras clave: Gestión de calidad, planificación, control, mejora continua, atención al cliente, satisfacción.

## **ABSTRACT**

This work entitled "Quality management and its relationship in customer service in the Municipality of Rio Grande Province of Condesuyos Department of Arequipa, 2017", aimed to analyze the relationship of quality management in customer service in the Municipality of Rio Grande Province of Condesuyos Department of Arequipa 2017 ".

To do this, a causal correlational investigation was carried out since two variables were analyzed, with a population of 3263, whose sample was 344 users, using the survey technique and as a research instrument a structured questionnaire of 31 questions with a scale of Likert and validated by 3 specialists; which measure the indicators and the variables both independent and dependent.

The processing of the results was carried out through the SPSS program. Using the Pearson correlation coefficient, it was determined that there is a moderate positive correlation between the variables of quality management and customer service. It means that, with good quality management, there will be better attention and satisfaction of the users of the District Municipality of Rio Grande.

After the study was done; the hypothesis was verified and it was concluded that there is a very weak positive correlation between quality management and customer service in the Municipality of Rio Grande Province of Condesuyos Department of Arequipa, 2017.

Keywords: Quality management, planning, control, continuous improvement, customer service, satisfaction.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	10
CAPÍTULO I .....	12
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
1.1. Descripción de la Realidad del Problema.....	12
1.2. Delimitación de la Investigación .....	13
1.2.1 Delimitación Espacial .....	13
1.2.2 Delimitación Social .....	14
1.3. Formulación del Problema.....	14
1.3.1 Problema Principal .....	14
1.3.2 Problemas Secundarios .....	14
1.4 Objetivos de la Investigación.....	15
1.4.1 Objetivo General .....	15
1.4.2 Objetivos Específicos .....	15
1.5. Justificación e Importancia del estudio.....	15
1.5.1 Justificación.....	15
1.5.2 Importancia.....	16
1.6 Limitaciones de la Investigación.....	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	18
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	18
2.1.1 Antecedentes Internacionales .....	18
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	23
2.2 Bases Teóricas.....	28
2.2.1 Gestión de Calidad.....	28
2.2.2 Atención al Cliente .....	32
2.3 Marco Legal.....	35
2.4 Definición de términos básicos.....	35
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	39
3.1 Hipótesis.....	39
3.1.1 Hipótesis General.....	39
3.1.2 Hipótesis Secundarias.....	39
3.2 Variables.....	39
3.2.1 Definición conceptual de las variables .....	39

3.2.2 Operacionalización de las variables .....	40
3.3 Tipo y nivel de investigación.....	41
3.4 Método y diseño de la investigación.....	41
3.5 Población y muestra de la investigación.....	42
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43
3.6.1 Técnica.....	43
3.6.2 Instrumento .....	43
3.7 Validez y Confiabilidad del instrumento.....	43
3.7.1 Validez .....	43
3.7.2 Confiabilidad.....	43
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	44
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....	63
CONCLUSIONES.....	65
RECOMENDACIONES .....	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	67

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	40
Tabla 2 Gestión de la calidad y su relación con la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos.....	45
Tabla 3 Planificación de la calidad y su relación con la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos.....	46
Tabla 4 Planificación de la calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos.....	47
Tabla 5 Planificación de la calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos – Considera que el personal de la Municipalidad se toma mucho tiempo en realizar un trámite durante el día.....	49
Tabla 6 Planificación de la calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos – Ud. cree que la municipalidad logra atender a todos los usuarios que asisten hacer un trámite durante el día.....	50
Tabla 7 Control de calidad y su relación con la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyo.....	51
Tabla 8 Control de calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos.....	52
Tabla 9 Control de calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos - El gerente supervisa que se atienda a todos los usuarios en el horario de atención al público.....	53
Tabla 10 Control de calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos - Ha observado usted que el gerente de la municipalidad supervisa el trabajo de los colaboradores cuando atiende al público.....	54
Tabla 11 Mejora de la calidad y su relación con la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos.....	55
Tabla 12 Mejora de la calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos.....	56
Tabla 13 Mejora de la calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos - La Municipalidad cuenta con la infraestructura adecuada para la atención al público.....	57

Tabla 14 Mejora de la calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos - Cree Ud. los colaboradores de la municipalidad están capacitados para atender a los usuarios.....	58
Tabla 15 Mejora de la calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos - La Municipalidad cuenta con sistemas informáticos que facilite su rápida atención.....	59
Tabla 16 Atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos - La municipalidad atiende a los usuarios en la hora establecida.....	60
Tabla 17 Atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos - El personal de la municipalidad siempre está disponible para atender sus solicitudes.....	61
Tabla 18 Atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos - El personal de la municipalidad le brindó una atención individualizada.....	62

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Planificación de la calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos.....	47
Figura 2 Planificación de la calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos – Considera que el personal de la Municipalidad se toma mucho tiempo en realizar un trámite durante el día.....	49
Figura 3 Planificación de la calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos – Ud. cree que la municipalidad logra atender a todos los usuarios que asisten hacer un trámite durante el día.....	50
Figura 4 Control de calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos.....	52
Figura 5 Control de calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos - El gerente supervisa que se atienda a todos los usuarios en el horario de atención al público.....	53
Figura 6 Control de calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos - Ha observado usted que el gerente de la municipalidad supervisa el trabajo de los colaboradores cuando atiende al público.....	54
Figura 7 Mejora de la calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos.....	56
Figura 8 Mejora de la calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos - La Municipalidad cuenta con la infraestructura adecuada para la atención al público.....	57
Figura 9 Mejora de la calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos - Cree Ud. los colaboradores de la municipalidad están capacitados para atender a los usuarios.....	58
Figura 10 Mejora de la calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos - La Municipalidad cuenta con sistemas informáticos que facilite su rápida atención.....	59
Figura 11 Atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos - La municipalidad atiende a los usuarios en la hora establecida.....	60
Figura 12 Atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos - El personal de la municipalidad siempre está disponible para atender sus solicitudes.....	61

Figura 13 Atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos - El personal de la municipalidad le brindo una atención individualiza.....62

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia.....	71
Anexo 2 Cuestionario.....	72
Anexo 3 Validación del cuestionario.....	76

## INTRODUCCIÓN

La Municipalidad es la institución donde los usuarios asisten para realizar diferentes requerimientos sociales y donde la administración pública ofrece servicios de calidad a la población. En este escenario y con el propósito de proporcionar a las municipalidades instrumentos más apropiados para diagnosticar adecuadamente los niveles de gestión y orientar las herramientas de mejora continua, optimizando los recursos y los plazos determinados; entregando simultáneamente metodologías que permitan instalar en menor tiempo y prácticas para mejorar la gestión municipal; la investigación pone a disposición de los municipios este estudio para apoyar en el fortalecimiento de la gestión municipal y la atención al cliente.

La investigación es relevante y viable por tratarse de un tema importante y de problemática de actualidad y de consideración para las futuras generaciones, cuyos resultados aportarán al conocimiento y la toma de decisiones con respecto a la gestión de calidad en las entidades públicas, primero en el distrito de Rio Grande y su entorno en el que se llevará el estudio, en consecuencia, los resultados serán de alta relevancia.

Por lo tanto, en la presente investigación se planteó como hipótesis, es probable que la gestión de calidad se relacione con la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos Departamento de Arequipa, 2017. Cuyo objetivo general es analizar la relación de la gestión de calidad en la atención al cliente en la Municipalidad; por ende, la investigación es de tipo correlacional, donde tuvo como muestra 344 usuarios de la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos donde se utilizó como instrumento un cuestionario elaborado por la investigadora.

Finalmente, la tesis se ha estructurado en cinco capítulos: Primer capítulo comprende el planteamiento del problema en el cual se indica la descripción problemática, la delimitación de la investigación, el objetivo general y los objetivos específicos, la justificación, importancia y limitaciones de la investigación. Segundo capítulo implica el marco teórico referente al tema de investigación, antecedentes,

bases teóricas, definición de términos básicos. Tercer capítulo abarca la metodología de la investigación, la hipótesis general y las hipótesis secundarias, la variable dependiente e independiente, tipo y nivel de investigación, método y diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos, validez y confiabilidad del instrumento. Cuarto capítulo se presenta los resultados de la investigación. Quinto capítulo comprende la discusión de la investigación. Por último se presenta las conclusiones, recomendaciones y anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Descripción de la Realidad del Problema**

En un país como el nuestro, muchas entidades públicas descuidan la buena atención al cliente, debido a que no hay una buena gestión de calidad ya que es un conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades, se llevan a cabo a través de la planificación, el control y la mejora de la calidad, es por ello que la gestión de calidad juega un papel importante en la atención al cliente ya que el objetivo de las municipalidades es satisfacer las necesidades de los usuarios, procurando el desarrollo económico, social y cultural de su comunidad.

La gestión de calidad en las entidades públicas es determinante e importante constitucionalmente. La responsabilidad de esta labor es en conjunto tanto de todos los colaboradores públicos y de los jefes de cada área de la municipalidad, la finalidad de las instituciones públicas es brindar un buen servicio y atención de calidad a los usuarios en un tiempo adecuado; por ende la municipalidad debe mejorar las condiciones de atención al público para que el usuario se sienta satisfecho.

Los usuarios son los más importantes de la municipalidad por ende los trabajadores deben brindarles una buena atención y servicio de calidad para satisfacer sus necesidades; porque si un usuario deja de pagar sus impuestos, arbitrios municipales; en consecuencia la Municipalidad estaría en un déficit ya que son contribuciones monetarias importantes para la entidad.

La gestión de calidad en las instituciones públicas ahora ya no solo se puede basar únicamente en las dimensiones de planificación, control y mejora; también es importante la infraestructura, equipos tecnológicos y el talento humano para una buena atención; en consecuencia se debe capacitar a los colaboradores en la atención al cliente para que los usuarios estén satisfechos con el servicio brindado; en consecuencia se cumplirá con lo planificado por la institución.

En la Municipalidad de Rio Grande se evidenció como problema el descontento de los usuarios en la atención, debido a que mucho tiempo esperan para que sean atendidos ya que la Municipalidad no cuentan con sistemas adecuados en las diferentes áreas como son: Mesa de partes, rentas, registro civil, programas sociales y subgerencia de infraestructura y obras públicas; para procesar la información de manera rápida, la falta de actualización del texto único de procedimientos administrativos (TUPA), la inadecuada planificación con respecto a los diferentes procedimientos administrativos, por ende en muchas oportunidades no se cumple con las respectivas metas que tiene la municipalidad.

En la Municipalidad de Rio Grande, la situación es alarmante, porque los usuarios están insatisfechos con la atención al cliente, ya que no se brinda la atención adecuada al usuario y los colaboradores no están capacitados para brindar una atención de calidad al público; lo cual es muy importante y primordial para hablar de gestión de calidad. Los ciudadanos manifiestan que se demoran mucho tiempo en atenderlos debido a los trámites burocráticos que existen en la municipalidad y que no hay buena atención al cliente, por ende no logran satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios.

## **1.2. Delimitación de la Investigación**

### **1.2.1 Delimitación Espacial**

La presente investigación se desarrolló en la Municipalidad Distrital de Río Grande Provincia de Condesuyos Departamento de Arequipa, perteneciente a la Región Arequipa en el Perú.

### **1.2.2 Delimitación Social**

La investigación tuvo un alcance final de descriptiva correlacional, la cual fue alcanzada a la Municipalidad Distrital de Río Grande Provincia de Condesuyos Departamento de Arequipa, porque al indagar el tema en nuestra zona, esta no existe en la profundidad, cantidad y calidad que se quisiera y peor aún en el Distrito de Río Grande; en resumen, no se cuenta con una investigación de Gestión de Calidad en el distrito.

### **1.2.3 Delimitación Temporal**

El estudio se ejecutó en un sólo periodo en el 2017; influido por el tipo de diseño no experimental, como una investigación transaccional o transversal y en algunos aspectos longitudinalmente.

### **1.2.4 Delimitación Conceptual**

Gestión de Calidad de los Servicios Municipales. Constituye una referencia para que las municipalidades alcancen los niveles de calidad necesarios, para que implanten las organizaciones competentes que les permitan iniciar el camino hacia la excelencia.

## **1.3. Formulación del Problema**

### **1.3.1 Problema Principal**

¿Cómo la Gestión de Calidad se relaciona con la Atención al Cliente en la Municipalidad de Río Grande Provincia de Condesuyos Departamento de Arequipa, 2017?

### **1.3.2 Problemas Secundarios**

**PS1.** ¿Cómo la planificación de la calidad se relaciona con la atención al cliente en la Municipalidad de Río Grande Provincia de Condesuyos Departamento de Arequipa, 2017?

**PS2.** ¿Cómo el control de calidad se relaciona con la atención al cliente en la Municipalidad de Río Grande Provincia de Condesuyos Departamento de Arequipa, 2017?

**PS3.** ¿Cómo la mejora de la calidad se relaciona con la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos Departamento de Arequipa, 2017?

## **1.4 Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1 Objetivo General**

Analizar la relación de la gestión de calidad en la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos Departamento de Arequipa, 2017.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

**OE1.** Determinar si la planificación de la calidad se relaciona con la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos Departamento de Arequipa, 2017.

**OE2.** Identificar si el control de calidad se relaciona con la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos Departamento de Arequipa, 2017.

**OE3.** Conocer si la mejora de la calidad se relaciona con la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos Departamento de Arequipa, 2017.

## **1.5. Justificación e Importancia del estudio**

### **1.5.1 Justificación**

#### ***Justificación teórica***

El presente estudio es de suma relevancia teóricamente, puesto que se sentarán las bases y precedentes para el desarrollo de futuras investigaciones; con las variables y ámbito de estudio de la presente investigación se aportará al conocimiento científico.

#### ***Justificación práctica***

Entre las razones que se tuvo para llevar a cabo esta investigación, es porque existe la necesidad de mejorar la atención al cliente en la municipalidad Distrital de Rio Grande, con la aplicación de una buena gestión de calidad,

permitirá que todos los procesos de la institución se apliquen de forma correcta para maximizar la efectividad de la organización, la meta también es alcanzar una ventaja competitiva a través de la satisfacción de los usuarios; así como buscar solución a los problemas y desarrollar políticas de mejoramiento continuo que permita enriquecer la gestión municipal. La municipalidad ejecutará las acciones del proceso de planeación local e integral en forma permanente y participativa, para cumplir con sus obligaciones establecidas en la ley orgánica de municipalidades, de la mano con la población, estableciendo políticas públicas de nivel local, aplicando los principios de anticipación ciudadana, transparencia, equidad, eficiencia, eficacia, inclusión social, rendición de cuentas, imparcialidad y neutralidad; con el fin de eliminar la improvisación y a ser uso de la planificación para cumplir con los objetivos y metas de la institución.

### ***Justificación metodológica***

La técnica de investigación que se aplicó es la encuesta, mediante la cual se detalló los diferentes aspectos a evaluar de las dimensiones de la investigación, a la vez presenta las variables que participan en el proceso de investigación que demostró la falta de calidad de gestión por la Municipalidad Distrital de Rio Grande.

### **1.5.2 Importancia**

La elaboración de esta tesis es importante y relevante porque no sólo se centra en la descripción o en el análisis jurídico, ya que en esta investigación se incluye aspectos ambientales y sociales involucrados en la generación de una buena gestión municipal. La investigación tiene como propósito analizar la relación de la gestión de calidad en la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos Departamento de Arequipa, 2017.

Los resultados obtenidos de la investigación proporcionarán un diagnóstico positivo o negativo; el cual servirá como referencia para un proceso de mejoramiento continuo, planificar las acciones y tomar decisiones que permitan mejorar la atención al cliente en la municipalidad Distrital de Rio Grande.

## **1.6 Limitaciones de la Investigación**

Los usuarios tuvieron poca disponibilidad de tiempo para detallar su información en las encuestas, aduciendo estar ocupados y apurados en realizar sus trámites respectivos. La investigación tuvo limitación en el aspecto teórico sobre la gestión de la calidad y su relación en la atención al cliente y carencia de antecedentes locales sobre investigaciones referentes a las variables de estudio. Así mismo la inexistencia de los registros de información, sobre los reclamos de los usuarios.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

##### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

Cortés (2016) en su tesis titulada “Sistema de Control de Gestión para la ilustre municipalidad de la Serena”, el estudio se realiza en la Municipalidad de La Serena y consiste en la propuesta de un sistema que permita mejorar la gestión, a través de la relación las distintas funciones que realiza el municipio, considerando la realidad particular y los énfasis propuestos por la dirección, cuyo objetivo fue elaborar y proponer un sistema de control de gestión estratégico para la ilustre Municipalidad de la Serena.

Para ello la Municipalidad de La Serena aplico el instrumento de Autoevaluación, según el Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales determinando, de esta manera, las oportunidades de mejora que deben ser abordadas, para luego diseñar Planes de Mejora, los cuales anualmente se implementan en pro de mejorar la calidad de los servicios municipales. Tal como lo establece el Modelo, los planes abordan tanto la Gestión Global como la Gestión de los Servicios de la Municipalidad de La Serena. Por otra parte, se ejecutaron las Revisiones Internas como una práctica de apoyo a los distintos equipos en cuanto al diseño y ejecución de sus respectivos planes de mejora, detectando oportunamente las brechas a objeto de garantizar el éxito en la implementación de los Planes de Mejora. Llegando a la conclusión de que estas tres unidades como son: la atención de público, la entrega de servicios y el desarrollo de las personas, permiten el seguimiento a la gestión municipal, por lo que se sugiere incorporar una unidad de control de gestión y que se trabaje con dedicación y con el apoyo de los directivos.

Álvarez (2012) en su investigación “Sistema de gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Saquisilí”, la investigación demostró el deficiente sistema de gestión y su incidencia en la satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Saquisilí, funciones contempladas en la constitución de la República del Ecuador y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, basado en la contextualización, análisis crítico, formulación del problema científico y delimitación, que justifica la investigación, ya que tienen un impacto en la población de la zona. Cuyo objetivo fue determinar la incidencia del sistema de gestión de calidad, en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Saquisilí, de manera que los productos y servicios que genere, satisfagan las necesidades y expectativas de la comunidad. Se utilizó la investigación descriptiva por ser la mejor que se ajusta a la investigación que se va a realizar. Llegando a la conclusión que la gestión de los dignatarios, autoridades y servidores del Gobierno Municipal, ha ocasionado que los usuarios perciban a la administración municipal como insatisfactoria para el desarrollo y progreso de la comunidad Saquisilense. Sugirió un cambio en el modelo de gestión, mediante la cual asegura la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes, para lo cual deberá planificar, mantener y mejorar continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia, eficacia, equidad y transparencia.

Según lo manifestado por Hidalgo (2015) en su estudio “Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM Cantón Babahoyo”, la investigación se realizó luego de evidenciarse la necesidad de los usuarios de recibir un servicio de calidad por parte de la municipal, la necesidad de mejorar sus procesos administrativos con el fin de optimizar su gestión municipal. Para esto el investigador direcciona la investigación hacia la búsqueda de la calidad en el servicio administrativa, cuyo objetivo fue mejorar sus procesos administrativos con el fin de optimizar la gestión municipal; diseño un modelo de gestión para el mejoramiento de la calidad de atención al usuario del GADM del Cantón Babahoyo, la investigación fue orientada a un enfoque cualitativo a consecuencia de los objetivos planteados y en busca de soluciones adecuadas a los problemas de la municipalidad. La modalidad cualitativa participativa escogida en la investigación

se inicia con la búsqueda de la solución más eficaz para el propósito, lo que implica que sea competente, es decir, que concierne desde el punto de vista de la negociación que se produce entre las posibilidades del investigador y los requerimientos y las necesidades a las cuales se destina la investigación. Para el desarrollo del trabajo se utilizó tanto la investigación documental como la investigación de campo. La investigación documental, consistió en la captación de la información existente, junto con la de los documentos obtenidos que sirvió para la documentación científica y la documentación de campo entendida como el proceso de toma de decisión empírica de la realidad, el procesamiento de esa información, el análisis de resultados y la obtención de las conclusiones que confirmen el diagnóstico de las necesidades sobre los problemas de estudio. Luego de aplicar la encuesta a los usuarios y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Catón Babahoyo, se evidenció problemas relacionados con los servicios que satisfacen las expectativas del usuario, mala atención, infraestructura física inadecuada, ascensores de poca capacidad, escaleras angostas, falta de controles y procesos no definidos. Se propone el desarrollo de un grupo de procedimientos que direccionen, controlen y analicen las posibilidades de mejorar las diferentes actividades que se llevan a cabo en la municipalidad del Catón Babahoyo, mantener una continua actualización sobre los modelos de gestión de calidad, ya que estos están en continua actualización, buscar estrategias para que se adapten a los cambios de acuerdo a la realidad global, modernizar la estructura administrativa de la Municipalidad para ofrecer servicios eficaces, eficientes.

Segura (2015) en su estudio “Automatización de Sistema de Gestión de Calidad en la Municipalidad de Vitacura, Santiago de Chile”, la municipalidad ha hecho una fuerte apuesta por la calidad. Tal es el caso de que se ha encontrado dentro del reducido número de municipalidades que cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado y está trabajando en la obtención de otras certificaciones en Sistemas de Gestión Ambiental y de la Salud y Seguridad en el Trabajo. Además, es una entidad local que cuenta con mayor número de procesos certificados. Como objetivo final prevén lograr la excelencia en todos los ámbitos en los que la Municipalidad de Vitacura trabaja porque saben que los esfuerzos que realicen, en este sentido, van a repercutir directamente en sus ciudadanos y en su

calidad de vida. El fin de la Municipalidad de Vitacura como organización es la de mejorar la calidad de vida de la población, satisfaciendo sus requerimientos, mejorando los procesos, generando acciones que garanticen la sustentabilidad de la comuna y optimizando la comunicación directa con el usuario. Para mejorar la atención de las demandas de sus ciudadanos, decidieron implementar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001. Se aplicó una investigación descriptiva, para describir y analizar la problemática que afronta la municipalidad de Vitacura. Se concluyó que los responsables recibían numerosas quejas por parte de los trabajadores que usaban el antiguo software ya que no era adecuado en consecuencia existía descontento de los colaboradores, un desuso generalizado y por consiguiente, una inadecuada gestión del sistema al no registrarse la información. Se habían detectado constantes y repetitivas dudas respecto a cómo trabajar con la anterior herramienta. Se sugirió que la alta dirección debe cambiar de plataforma de trabajo, ya que el anterior software era rígido y esto les limitaba mucho el trabajo porque no detectaban todos los hallazgos que se producían en el sistema. Cada computador requería de un licenciamiento con una clave propia para su uso lo que suponía un elevado costo para la Administración Pública de Vitacura. Asimismo, impedía acceder a los datos del Sistema de Gestión de la Calidad durante las asambleas debido a que el computador de la sala de reuniones no tenía licencia. Esto implicaba que se tenían que imprimir reportes, sacar la información del sistema y llevarlo en otro formato o directamente.

Según lo expuesto por Rodríguez (2014) en su tesis titulada “Calidad en el servicio de atención al cliente en una empresa química industrial”, para la empresa Iquisa la calidad es un aspecto de la actividad que día a día permite la realización como mejores colaboradores e integrantes de grupos de trabajo y como individuos; cuyo objetivo fue determinar la importancia del servicio al cliente, el beneficio de dar un servicio de calidad y lo que se necesita para dar un servicio más allá de las expectativas y necesidades del cliente. Se aplicó el cuestionario a 70 usuarios del departamento de abastecimientos (compras) con la finalidad de conocer su opinión sobre el departamento de compras. De acuerdo a las respuestas, se concluyó que la empresa no supervisa a sus colaboradores en el desarrollo de sus actividades del día a día, por ende no dan un buen servicio a los usuarios de la empresa. El servicio a clientes es indispensable y es necesario medirla, también es necesario

destacar que la calidad si bien no es fácil de obtenerla, tampoco es difícil, al no contar con calidad de servicio perjudica a la empresa con una cuantiosa suma de dinero y evidentemente esto va en contra de los objetivos de cualquier institución. Por lo que se sugiere que se monitoree constantemente al personal, ya que tiene contacto directo con los clientes, capacitar constantemente al personal y emplear estrategias de control interno.

Álvarez (2013) en su investigación titulada “Satisfacción de clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales”, las políticas inciden directamente en los consumidores por la diversidad, calidad y precios de los productos básicos requeridos por los clientes o ciudadanos a los cuales van dirigidos. En el estudio tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los clientes, con respecto a la calidad del servicio ofrecido, en una red de supermercados del gobierno.

El estudio desarrollado se centró en una investigación evaluativa, de nivel descriptivo, bajo un diseño de campo, no experimental y transaccional. De campo, porque se recogieron los datos directamente de los establecimientos de tipo II y III de la red directa de PDVAL distrito capital. No experimental, debido a que no existe modificación de las condiciones existentes, los datos fueron tomados sin modificación alguna, transaccional o transversal porque la recolección de los datos se dio en un momento determinado. Se llegó a la conclusión que el cliente se percata que el servicio ofrecido supera a lo esperado, ya que los precios de los productos es clara y atractiva, las promociones u ofertas existentes se informan puntualmente con la entrega de tiques de compras detalladas. Para esta dimensión los clientes perciben que el servicio es peor al esperado con respecto a las transacciones de ventas, hace referencia al tiempo de espera para acudir a las cajas de cancelación. Sugiere mantener informado al cliente sobre los precios de los productos ofrecidos, que las indicaciones continúen claras, de fácil ubicación y detalladas (especificando el cálculo del impuesto al valor agregado), así mantener una relación transparente y honesta con el consumidor. Aumentar el número de cajas de acuerdo a la demanda de las transacciones de ventas, para agilizar el pago y así evitar el descontento de los clientes.

Reyes (2014) en su estudio “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango”, La asociación Share lucha por mantener la preferencia de sus clientes, por lo que pretende tener servicio de calidad para lograr satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Cuyo objetivo fue verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación Share, sede Huehuetenango. Se realizó una investigación de tipo experimental con el fin de evaluar cómo está la calidad de servicio que brinda la asociación y con ello verificar el nivel de satisfacción que tienen los clientes. El instrumento que se utilizó para recopilar la información fue la encuesta y la entrevista; el tipo de investigación fue experimental. Para la investigación se tomó en cuenta al personal y al coordinador de la asociación Share y 200 clientes. Se concluyó que la calidad del servicio si aumenta la satisfacción del cliente en asociación Share, sede Huehuetenango, lo cual ayuda al crecimiento integral de la misma, ya que genera que el colaborador esté atento y brinde un servicio excepcional para que el cliente quede satisfecho. Por lo que se sugiere que la capacitación continua dentro de la asociación Share, debe considerarse dentro del plan operativo anual (POA), para fortalecer las deficiencias y mejorar aquellas actividades o procesos que han sido aceptados para garantizar la satisfacción del cliente.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Mego (2013) en su estudio titulado “Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Lambayeque”, la Municipalidad Provincial de Chiclayo-Perú brinda servicios con muchas deficiencias; se habilitan urbanizaciones y se construyen viviendas sin la licencia de construcción, existe un descuido en la limpieza y eliminación de residuos sólidos, con inminente peligros para la salud pública, un desorden y caos vehicular del transporte público, una desatención en la educación, cultura, deportes y recreación en los sectores más vulnerables, falta de control y orden en la venta de productos alimenticios en los mercados públicos, reclamos en la distribución de los productos de mala calidad del programa vaso de leche que beneficia a más de 11,000 niños, madres gestantes y lactantes, el mismo no minimizar la desnutrición infantil; una población que vive en atemorizada por la inseguridad propiciada por la delincuencia y el crimen organizado. Las autoridades municipales, policiales y

regionales por controlar este problema evidente en la región de Lambayeque. Cuyo es objetivo fue proponer un sistema de gestión de la calidad para mejorar el servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo. La investigación es de tipo aplicada y propositiva, porque se parte de un marco teórico para formular nuevos conocimientos científicos y crear una propuesta para aplicarlo en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, buscando mejorar el servicio municipal. El diseño de la investigación es descriptivo y sistemático. Se concluyó que los servicios más cuestionados por los usuarios son: El tránsito, vialidad y transporte público, organización del espacio físico y uso del suelo y saneamiento salubridad y salud; pero los servicios, más cuestionados son: Desarrollo económico local, seguridad ciudadana, educación, cultura, recreación y deportes. Como recomendación final se sugiere que se organice y se implemente la propuesta del sistema de gestión de la calidad, el mismo que está orientado a mejorar el servicio municipal; el cual debe ser extendido a las Municipalidades Provinciales y Distrital de la Región Lambayeque y del país. También se sugiere que se realice estudios superiores, enfocados a detectar el nivel de satisfacción de los usuarios en base a la calidad en el servicio, pero en cada servicio municipal, con la finalidad de conocer sus problemas reales, expectativas y percepciones del servicio municipal que reciben.

Chicana (2017) en su tesis titulada “Gestión de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016”, la problemática radica en la gestión de la calidad del servicio y la insatisfacción de los usuarios que acuden a la institución para realizar trámites documentarios de temas migratorios y que desean una atención de calidad. Tuvo como objetivo determinar los niveles de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. La investigación fue de nivel descriptivo, de diseño no experimental, conformado por dos muestras, la primera por 160 servidores públicos y la segunda muestra fueron 376 usuarios, la información se recolecto a través de la encuesta. Se concluyó que los niveles porcentuales de la gestión de la calidad de servicio fueron bajos y moderado alcanzando un total de 75,6 %, por lo que se concluye como una gestión deficiente con respecto a la calidad del servicio. Desde la perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios, no están conformes con los servicios que les brinda la administración, por ende exigen servicios de calidad. Se sugiere a la Superintendencia Nacional de Migraciones en su calidad de organismo

técnico encargado de hacer cumplir la política migratoria, organice capacitaciones para mejorar la gestión de la calidad de servicio, brindando servicios de manera oportuna eficaz y confiable en el marco del cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la entidad.

Luján (2012) en su investigación titulada “Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de salud del niño, 2011”, el estudio tuvo como objetivo determinar los niveles de satisfacción según las expectativas de calidad de servicio de salud en los usuarios externos. Se empleó un estudio de nivel descriptivo, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, de método inductivo, se aplicó un cuestionario a 102 usuarios de la unidad de cuidados intensivos; llegando a la conclusión que se determinó que el grado de satisfacción global fue de 58% poco satisfactorio, lo que conlleva a un grado menor calidad de servicio de salud. Se identificó que los elementos tangibles, brinda poca satisfacción a los usuarios, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud. Se identificó que al usuario externo, le inspira poca seguridad, en la atención al paciente crítico, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud.

Huiza (2013) en su investigación titulada “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval Callao”, tuvo por objetivo determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud, para lo cual utilizo una muestra de 260 efectivos militares de la Provincia Constitucional del Callao. Considero como estudio de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, no experimental. El investigador llego a la conclusión que los usuarios en gran mayoría se encuentran satisfechos con la calidad de atención de salud de la consulta. Demostraron que los ítems relacionados con el orden en los despachos, tienen un nivel de aceptación positiva por parte de los usuarios, sin embargo, en cuanto a la provisión de los medicamentos recetados por los médicos y el tiempo de espera en la farmacia fue insatisfactorio para los usuarios. Gran parte de los usuarios externos del Hospital de la Base Naval del Callao, estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión humana de la calidad de atención de salud de la consulta externa. Los ítems relacionados con el uso correcto del uniforme por el

personal de salud y la privacidad del paciente, tuvieron un impacto positivo en la satisfacción del usuario externo.

Suarez (2015) en la investigación titulada “El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao”, tuvo por objetivo medir el nivel de calidad del servicio en el centro de idiomas, con una muestra de 374 alumnos, el investigador llegó a la conclusión que el modelo indico el nivel de calidad del servicio del centro de idiomas. Debido a que tuvo un promedio de 3,39 % respecto al cuadro previsto en el estudio, además el nivel medio fue de 32,6% y un nivel bajo de 48,4 % de aceptación en la calidad del servicio.

Allcahumán (2015) en su tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015”, en la Municipalidad del Distrito de Pacucha, la situación es alarmante, porque existe usuarios insatisfechos con respecto al servicio prestado, porque no se brinda el servicio correcto al usuario; los colaboradores no están capacitados para brindar información a los usuarios que vienen solicitar información o un servicio a la Municipalidad; lo cual es muy importante y necesario para hablar de calidad de servicio. Se observó a los usuarios salir de la municipalidad, quejándose del trato y de la demora en ser atendidos y no satisfacer sus necesidades, aducen que hay muchos trámites burocráticos para cualquier servicio que ofrece la municipalidad; lo cual no contribuye a la rápida atención y satisfacciones de las necesidades de los usuarios. Su objetivo fue determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha. La percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio es importante para la municipalidad. La mejora de la calidad en las municipalidades actualmente ya no se puede basar únicamente en la planificación, organización, dirección y control; como se afirmó, también es importante el talento humano, los materiales de trabajo, la infraestructura, la preparación psicológica de los trabajadores, trato a los usuarios y para hacer coincidir todo lo ejecutado con lo planificado y asegurarse que el usuario reciba servicio de calidad para cubrir sus expectativas. Concluyo que es importante primero conocer qué es lo que esperan los ciudadanos, conocer su expectativa y sus necesidades.

Ñahuincopa (2016) en su tesis titulada “Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del hotel la hacienda en la Provincia de Angaraes, 2015”, cuyo objetivo fue determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del hotel la hacienda en la provincia de Angaraes 2015. Se empleó como metodología específica el deductivo – inductivo. La población estaba conformada por los 66 huéspedes que se alojaron en el hotel La Hacienda, durante el mes de noviembre del año 2015. El instrumento que se utilizó en el estudio fue el cuestionario basado en el modelo Servqual y la escala de Likert para medir la satisfacción del cliente. Se concluyó que la calidad del servicio influye significativamente en la satisfacción del cliente del hotel La Hacienda de la Provincia de Angaraes de manera directa. Se aplicó el estadístico de correlación de Spearman y dio como resultado que las variables son significativas individualmente y en conjunto. Sugiere que la empresa realice constantes estudios de la calidad de servicio, talleres para mejorar la hospitalidad al cliente e involucrar al personal de atención al cliente para que sean capacitados, el cual permitirá satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes; en consecuencia atraerá más clientes y oportunidades de crecimiento y desarrollo de la Provincia de Angaraes.

Arrascue y Segura (2016) en su tesis titulada “Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte CLINIFER Chiclayo, 2015”, tuvo como objetivo determinar la influencia entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “CLINIFER”. Se realizó una investigación cuyo diseño fue no experimental cuantitativa descriptiva correlacional, tuvo dos muestras: de 9 trabajadores y de 32 clientes, se aplicó un cuestionario estructurado de 26 preguntas, validado por tres especialistas, con opción única de calificación; que miden la variable independiente y dependiente. Finalmente, se comprobó la hipótesis planteada que determinó que la gestión de calidad influye de manera significativa en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del Norte CLINIFER; por lo que se sugiere mantener o mejorar la calidad de servicio en la satisfacción del cliente; en la infraestructura, instaurar un protocolo de atención al cliente, capacitar al personal y brindar seguridad hospitalaria.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Gestión de Calidad**

La gestión de calidad es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son indispensables para otorgar la confianza adecuada de que un producto o servicio que va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad. (ISO 9001,2015).

Para Ishikawa (1986) define a la calidad como: “Desarrollar, elaborar y conservar un producto o servicio de calidad que sea económico, útil y siempre satisfactorio para el cliente”.

Exponen a la calidad como: “Es la adaptación para satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios”. (Juran ,1998).

“Calidad significa algo distinto para cada persona, entonces si la atención es de alta calidad o no, depende mucho del criterio de quien la analiza”. (Chilon, 2000). “La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio brindado o producto elaborado, si tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará insatisfacción extrema o gran satisfacción”. (Deming 1989, p. 49).

Un sistema de gestión de calidad debe estar documentado con un manual de calidad y con procedimientos a través de auditorías, además de su adecuada planificación basada en diagnósticos que se acojan a su realidad y evidenciar su problemática latente.

#### ***Procesos de la gestión de la calidad***

##### ***1. Planificación de la calidad***

Es la actividad para diagnosticar las necesidades de los clientes y desarrollar los servicios y procesos requeridos para satisfacer esas necesidades. Así como la mejora de la calidad se ocupa de solucionar los problemas existentes en la organización, el procedimiento de planificación de la calidad pretende anteponerse a esos problemas evitando su aparición.

Juran (1998) afirma que “Esta es la actividad de desarrollo de los servicios y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes”. Implica una serie de pasos los cuales son los siguientes:

- a) Identificar quiénes son los clientes: El diagrama de flujo es una herramienta muy adecuada para ello, pues identifica los clientes desconocidos. Una vez identificados es necesario su clasificación, puesto que sólo unos pocos tienen gran importancia.
- b) Determinar las necesidades de los clientes; mediante sistemas como la comunicación.
- c) Traducir esas necesidades a nuestro lenguaje.
- d) Determinar las características del servicio que puedan responder de forma correcta a las necesidades del cliente.
- e) Desarrollar un proceso que sea óptimamente capaz de producir las características del servicio.
- f) Transferir la responsabilidad desde los planificadores a los gerentes de operaciones.

### ***Principios de la planificación***

- a) Racionalidad: Se requiere el establecimiento de objetivos claros y precisos catalogados en el contexto de la realidad. Es la utilización de recursos para alcanzar una buena efectividad y una máxima eficiencia.
- b) Previsión: En los planes deben presentarse el tiempo definido en que se ejecutarán las diferentes actividades. Así mismo, se deberán prever y clasificar los recursos necesarios para su realización.
- c) Utilidad: Los planes deben constituir hechos reales y coherentes de una organización, para evitar la duplicidad y el uso inadecuado de los recursos.
- d) Flexibilidad: Los planes deben elaborarse de manera tal que permitan su adaptabilidad a cualquier cambio que se origine en el transcurso de su ejecución.
- e) Continuidad: Las metas no se deben renunciar, se cumple una y se persiguen otras, caso contrario iríamos en contra de los principios de racionalidad, eficiencia y de la planificación.
- f) Inherencia: Es imprescindible para alcanzar los fines, objetivos y metas de una organización. Una buena planificación nos permitirá el incremento de la calidad y la eficiencia en el servicio de atención al cliente en una entidad. (Juran, 1998).

## **2. Control de la calidad**

El control de la calidad no significa alcanzar la perfección, más bien conseguir una eficiente producción con la calidad que espera obtener la organización. “Es un sistema de medios para generar servicios que satisfagan las necesidades de los clientes”. (Deming, 1989).

Es el proceso de gestión durante el cual se evalúa el comportamiento real, se compara dicho comportamiento real con los objetivos y se actúa sobre las diferencias. La responsabilidad del control se debería asignar a cada persona, es decir, el autor propone como mejor sistema, el autocontrol (Juran, 1998).

Dado que no hay posibilidad de que los profesionales hagan todo el trabajo de control, se define un sistema piramidal de control cuyos niveles son:

- a) Nivel básico: En el que se da un control automatizado, sin intervención del recurso humano.
- b) Nivel medio: El control se ejercita por la mano de obra (los colaboradores, trabajadores, etc.).
- c) Nivel superior: El control se realiza por supervisores y directores que conocen los procesos de la organización.
- d) En el nivel más alto se realiza el control de los altos directivos que desempeñan un doble papel: Personalmente verifican los objetivos estratégicos y se aseguran de que se ha establecido un sistema de control para el resto de la pirámide de control (Juran, 1998).

## **3. Mejora de la calidad**

Mejora significa la creación organizada de un cambio ventajoso para una organización. Lo primero a lo que apremia esta mejora es el establecimiento de un consejo de calidad formado por los altos directivos, cuya responsabilidad fundamental será proyectar, coordinar e institucionalizar la mejora anual de la calidad (Juran, 1998).

Este consejo de calidad deberá, en última instancia:

- a) Nominar los distintos proyectos de mejora.
- b) Seleccionar los proyectos. El primer proyecto tiene que ser un ganador; por lo general están relacionados con problemas habituales de la empresa cuya

solución sea factible y cuyo resultado sea moderado tanto en dinero como tecnológicamente.

- c) Declarar la misión del proyecto: Dicha declaración establece el objetivo del proyecto.
- d) Publicar oficialmente la lista de proyectos seleccionados con el fin de atribuir legitimidad a las mismas.
- e) Además de este consejo de calidad deberá existir un equipo que se haga cargo de cada proyecto.

La importancia de la mejora continua se establece en: Contribuir a mejorar las debilidades y consolidar las fortalezas de la organización para lograr ser más competitivos. A si mismo tiene como ventajas: Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad, lo cual es de vital importancia para las actuales organizaciones. Contribuye a la adaptación de los procesos, a los avances tecnológicos. Su ciclo de mejora es; planificar: Es decir establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con las necesidades del cliente y las políticas de la organización. Hacer: Implementar los procesos. Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos e informar sobre los resultados (Juran, 1998).

### ***Gestión estratégica de la calidad (GEC)***

Esta es la expresión que utiliza el autor para denominar el enfoque sistemático para establecer y cumplir los objetivos de calidad para toda la organización. Un elemento fundamental de la GEC es el establecimiento de objetivos de calidad generales dentro de la planificación, junto con los objetivos y beneficios. Un ejemplo real de objetivo de calidad será: "Reducir a la mitad el tiempo para cumplimentar los pedidos de los clientes" o "reducir los errores de los recibos en un 90%". A su vez, estos objetivos se deben subdividir, y, se debe asignar esos objetivos a niveles inferiores dentro de la organización (Juran, 1998).

### ***Gestión operativa de la calidad***

Se intenta aplicar la gestión para la calidad a un nivel inmediatamente inferior a la alta dirección y superior al de la mano de obra no supervisora. Para ello, el autor divide las actividades en macroprocesos (sistemas importantes que son

intrínsecamente multifuncionales) y microprocesos (cada uno de los múltiples segmentos de los que consta un macroproceso).

En la gestión de los macroprocesos (planificación, control y mejora), al depender de varios departamentos y corresponder a varias funciones esenciales en la organización, la alta dirección tiene todavía un papel fundamental.

Es la gestión de microprocesos la que se puede delegar a los mandos intermedios. Hasta la fecha, los esfuerzos han sido pocos en número, y de origen reciente. En conjunto, se tiene que considerar que son experimentales. Sin embargo, esta idea de introducir a los supervisores y a la mano de obra en la planificación de los microprocesos parece intrínsecamente correcta.

El reto, por tanto, del equipo operativo de la institución es:

- a) Diseñar un proceso de control de calidad que se pueda delegar.
- b) Calificar a la mano de obra para que pueda aceptar esa delegación (Juran, 1998).

### **2.2.2 Atención al Cliente**

Serna (2006) define que “El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una organización plante para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes”. De esta definición se deduce que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa.

#### ***Indicadores que evalúan la Calidad de Atención - Modelo SERVQUAL***

A partir de 1985 los profesores Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollan varios estudios cualitativos y cuantitativos que dan origen a la escala SERVQUAL. Esta escala mide la calidad del servicio mediante la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los clientes. Se evalúa la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente. Si el valor de las percepciones iguala o supera al de las expectativas, el servicio es considerado de buena calidad, mientras que si el valor de las percepciones es inferior al de las expectativas se dice que el servicio presenta deficiencias de calidad (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007. p. 250)

La calidad percibida, es considerada como una variable multidimensional, siendo estas dimensiones comunes a los juicios sobre cualquier tipo de servicio. Sugirieron como dimensión de la calidad de servicio:

- *Los elementos tangibles:* Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, colaboradores y materiales de comunicación.
- *La fiabilidad:* Habilidad de prestar el servicio de forma precisa.
- *La capacidad de respuesta:* Deseo de la organización de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida.
- *La seguridad:* Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, y su habilidad para transmitir confianza al cliente.
- *La empatía:* La organización se pone en lugar del cliente, prestando una atención individual a cada uno.

El modelo SERVQUAL, en la actualidad es el instrumento más completo para evaluar la satisfacción del cliente. Sus creadores lo diseñaron en un principio para un gran estudio de calidad del servicio realizado en los años 90 en los Estados Unidos, desconociendo que más tarde se convertiría en un instrumento muy conocido y utilizado en todo el mundo. Los autores concluyen que los factores determinantes de la calidad del servicio encontrado, implican principalmente la comunicación y los procesos de control, que deben ser analizados a través de datos cuantitativos de estudios exploratorios (Veliz, M. y Villanueva, R., 2013)

### ***Dimensiones de la atención de calidad al cliente***

Donabedian (1990) propone tres dimensiones que establecen entre el proveedor y el usuario”.

- 1) *Dimensión técnica – científico:* Referida a los aspectos científico-técnicos de la atención, cuyas características básicas son:
  - a) Efectividad: Referida al logro de cambio positivo (efectos) en el estado de satisfacción del usuario.
  - b) Eficacia: Referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.
  - c) Eficiencia: Uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.
  - d) Continuidad: Prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.

- e) Seguridad: La forma en que se prestan los servicios determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos del usuario.
- f) Integridad: Que el usuario reciba las atenciones de que su caso requiere y que se exprese un interés.
- 2) *Dimensión humana*: Referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:
- Respeto a los derechos humanos, a la cultura y a las necesidades individuales de las persona.
  - Información completa, veraz oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella.
  - Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno.
  - Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
  - Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores.
- 3) *Dimensión del entorno*: Referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.

### ***Características del servicio al cliente***

En relación a este punto, Serna (2006, p. 19) afirma que:

Entre las características más comunes se encuentran las siguientes:

1. Es intangible, no se puede percibir físicamente.
2. Es perecedero, se produce y consume rápidamente.
3. Es continuo, se repite con frecuencia por parte del proveedor.
4. Es integral, todos los colaboradores forman parte de ella.
5. La oferta del servicio, prometer y cumplir.
6. El foco del servicio, satisfacción de las necesidades del cliente.
7. El valor agregado, plus al producto.

### 2.3 Marco Legal

- Ley 27972, Ley Orgánica Municipalidades (parte pertinente, Art. 80), publicada el 27 de Mayo 2003.
- Resolución Gerencial N° 1182-2015-MPA/GM "Medición de la satisfacción de la atención al ciudadano en la municipalidad provincial de Arequipa".
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.

### 2.4 Definición de términos básicos

**Actividad:** “Es el conjunto de tareas necesarias para persistir, de forma permanente y continua, el curso de un proceso” (Fuente: RAE).

**Alineamiento:** “Es el conjunto de procesos o funciones que evidencia la mayor cantidad de correspondencias o concordancia respecto a un objetivo común” (Fuente: RAE).

**Atención:** “Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrecen las entidades con el fin de que el cliente obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales” (Humberto Serna Gómez, 2006).

**Buena práctica:** “Todo proceso o procedimiento que la organización ha determinado como fortaleza en la gestión por su alto impacto. Además, ha mostrado mayor efectividad en comparación con otros procesos aplicados a la misma área o criterio. Es un enfoque innovador que amerita ser compartido con otras organizaciones” (Fuente: RAE).

**Calidad:** “Conjunto de cualidades inherentes a una entidad que permite caracterizarla con respecto a las demás de su categoría” (Fuente: RAE).

**Cliente:** “Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una organización, acude regularmente de acuerdo a sus necesidades” (Fuente: RAE).

**Conducta:** “Acciones de una organización que pueden observarse y medirse objetivamente” (Fuente: RAE).

**Corto plazo:** “Periodo establecido en el ámbito de la operación diaria, semanal y/o mensual. En términos económicos se considera corto plazo hasta un año” (Fuente: RAE).

**Despliegue de una práctica:** “Alcance que tiene una práctica utilizada por la municipalidad para abordar un elemento de gestión” (Fuente: RAE).

**Documentación de un proceso:** “Medio de soporte y evidencia que pueden ser consultadas para ayudar en un proceso o actividad (por ejemplo: papel, archivo digital, afiche, etc.)” (Fuente: RAE).

**Efectividad:** “Concepto que implica la eficiencia y la eficacia. Consiste en alcanzar los resultados programados a través del uso óptimo de los recursos involucrados” (Fuente: RAE).

**Eficacia:** “Grado en que un proceso o actividad alcanza sus objetivos en el plazo establecido” (Fuente: RAE).

**Eficiencia:** “Es la relación entre los recursos utilizados y los bienes o servicios producidos. Se refiere al uso óptimo de recursos en programas, subprogramas y proyectos” (Fuente: RAE).

**Elemento de gestión:** “Práctica o procedimiento definido como deseable en el Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales”. (Fuente: RAE).

**Enfoque:** “La forma con que la municipalidad aborda un determinado elemento de gestión” (Fuente: RAE).

**Estrategia:** “Determinación de los objetivos o propósitos de largo plazo de la organización y los planes de acción a seguir para alcanzarlos” (Fuente: RAE).

**Evidencia:** “Información cuya veracidad puede demostrarse por medio de la observación, medición, ensayo u otros medios” (Fuente: RAE).

**Factores críticos de éxito:** “Aquéllos que permiten a la organización cumplir con los objetivos y metas propuestas” (Fuente: RAE).

**Foco de atención al cliente o usuario:** “Alineamiento organizacional hacia la satisfacción de necesidades y expectativas de sus clientes o usuarios actuales y potenciales” (Fuente: RAE).

**Fortaleza:** “Elementos de gestión en los que la municipalidad presenta sus evaluaciones más altas, siendo prácticas totalmente desplegadas con un enfoque mejorado o efectivo” (Fuente: RAE).

**Gestión de calidad:** “Conjunto de procesos o actividades que buscan alcanzar la satisfacción de los clientes o usuarios. Involucra la determinación de la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades. Se implanta por medios tales como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora continua” (Norma ISO 9001:2015).

**Plan de Mejoras:** “Son todas aquellas acciones emprendidas por una entidad con el fin de mejorar la eficacia y/o eficiencia de sus procesos” (Fuente: RAE).

**Indicador de desempeño:** “Parámetro de medición que permite dar seguimiento y evaluar el cumplimiento de los objetivos de una actividad o un proceso en particular” (Fuente: RAE).

**Largo plazo:** “Periodo establecido para el cumplimiento de la estrategia. En términos económicos se considera largo plazo un período igual o superior a cinco años” (Fuente: RAE).

**Mediano plazo:** “Periodo establecido en el ámbito de los objetivos tácticos. En términos económicos se considera mediano plazo superior a uno año e inferior a cinco años” (Fuente: RAE).

**Mejora continua:** “Conducta por la cual se busca aumentar la calidad de productos, servicios o procesos, a través de progresos sucesivos. El ciclo de mejora continua considera cuatro etapas: planificación, desarrollo, control y ajustes” (Fuente: RAE).

**Misión:** “Razón de ser de la organización. Especifica el rol funcional que la organización va a desempeñar en su entorno e indica con precisión el alcance y dirección de sus actividades” (Fuente: RAE).

**Modelo de gestión:** “Es la conceptualización de una organización que representa un objetivo aspiracional para ésta. Se representa como un esquema y describe características y relaciones entre sus partes” (Fuente: RAE).

**Municipalidad:** “Es la corporación estatal que tiene como función administrar una ciudad o una población. El término se utiliza para nombrar tanto al conjunto de sus instituciones como al edificio que alberga la sede del gobierno” (Fuente: RAE).

**Objetivos estratégicos:** “Son los propósitos organizacionales a alcanzar en el mediano o largo plazo en coherencia con su misión” (Fuente: RAE).

**Oportunidad de mejora:** “Son los elementos de gestión en los que la municipalidad presenta sus evaluaciones más bajas y, por ende, los aspectos a mejorar” (Fuente: RAE).

**Planificación estratégica:** “Proceso de planificación de una organización orientado a alcanzar su visión, el que comprende la elaboración de un diagnóstico interno y externo, el análisis de fortalezas y debilidades, la formulación de objetivos y metas, la formulación, selección y elección de estrategias, actividades, costo, plazos y su evaluación” (Fuente: RAE).

**Práctica:** “Método, mecanismo, procedimiento o forma establecida de desarrollar un proceso o actividad” (Fuente: RAE).

**Procedimiento:** “Manera específica de realizar una actividad o proceso” (Fuente: RAE).

**Proceso:** “Conjunto de actividades lógicamente interrelacionadas para lograr un objetivo” (Fuente: RAE).

**Procesos principales:** “Procesos directamente relacionados con la cadena u operativos de valor, la misión de la organización” (Fuente: RAE).

**Procesos de apoyo:** “Procesos que resuelven las necesidades y dan soporte a los procesos operativos, estratégicos y directivos” (Fuente: RAE).

**Procesos estratégicos:** “Procesos vinculados a una visión global de la organización, a su desarrollo futuro y preferentemente a los cometidos de la alta dirección de la misma” (Fuente: RAE).

**Sistema:** “Conjunto de procesos interrelacionados entre sí que operan con un objetivo común” (Fuente: RAE).

**Sistema de calidad:** “Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar la gestión de calidad en la organización” (Fuente: RAE).

**Valores:** “Son los cimientos de la organización que tienden a tener carácter de permanentes. Es la búsqueda de un bien absoluto que le da significado y sentido a las cosas, así mismo se busca que el sistema de valores soporte la razón de ser, la misión y le brinde dinámica a los comportamientos institucionales y a la visión de lo que se espera en el futuro” (Fuente: RAE).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Hipótesis**

##### **3.1.1 Hipótesis General**

Es probable que la gestión de calidad se relacione con la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos Departamento de Arequipa, 2017.

##### **3.1.2 Hipótesis Secundarias**

**H1.** Es probable que la planificación de la calidad tenga relación en la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos, Departamento de Arequipa, 2017.

**H2.** Es probable que el control de calidad tenga relación en la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos, Departamento de Arequipa, 2017.

**H3.** Es probable que la mejora de la calidad se relacione con la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos, Departamento de Arequipa, 2017.

#### **3.2 Variables**

**Variable independiente:** La gestión de la calidad.

**Variable dependiente:** Atención al cliente.

##### **3.2.1 Definición conceptual de las variables**

**Gestión de calidad:** “Conjunto de procesos o actividades que buscan obtener la satisfacción de los clientes o usuarios. Involucra la determinación de la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades. Se implanta por medios

tales como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora continua” (Norma ISO 9001:2015). Según la asociación española para la calidad (QAEC). La gestión de la calidad: “Son utilizados por las organizaciones para asegurar su capacidad de proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes”.

**Atención al cliente:** “Es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción” (Deming, 1989, p. 49).

### 3.2.2 Operacionalización de las variables

Tabla 1

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO	ÍTEMS
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> <b>Gestión de Calidad</b>	Planificación de la calidad	Necesidades de clientes	Cuestionario	1, 2, 3
		Servicio ofrecido		4,5
		Procesos diseñados		6, 7, 8, 9, 10
				11, 12, 13
	Control de calidad	Evaluar	Cuestionario	14, 15
		Comparar resultados		
		Acciones		
	Mejora de la calidad	Infraestructura	Cuestionario	17, 18
		Colaboradores		19, 20, 21
		Recursos		22, 23, 24
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> <b>Atención al Cliente</b>	Cumplimiento	Fiabilidad	Cuestionario	25
		Capacidad de respuesta		26
		Seguridad		27, 28
		Amabilidad		29
		Ambiente		30, 31

Fuente: Elaboración Propia

### 3.3 Tipo y nivel de investigación

**Tipo:** Correlacional. “Se centra en explicar por qué dos o más variables están relacionadas; son más estructuradas que las demás clases de estudios y de hecho implican los propósitos de ellas, además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia” (Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P., 2014).

**Nivel:** Descriptivo correlacional, se estudia la realidad en un momento dado a todas las muestras estratificadas.

Hernández (2014) afirma sobre los estudios descriptivos “con mucha frecuencia, el propósito del investigador consiste en describir situaciones, eventos y hechos”. Es decir, cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno.

### 3.4 Método y diseño de la investigación

**Deductivo:** Método que permitirá el conocimiento de manera detallada sobre la relación entre la Gestión de Calidad y la Atención al Cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos, Departamento de Arequipa.

**Analítico:** Método que permitirá el análisis de los datos en el procesamiento de los resultados de la investigación.

**Sintético:** Método que permitirá realizar las conclusiones de la investigación.

**Método estadístico:** “Que permitirá el procesamiento de los datos y la prueba de hipótesis a través de la estadística descriptiva e inferencial” (Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P., 2014).

**Diseño:** No experimental transversal, porque “El diseño no experimental no manipula las variables en estudio, solo recolecta los datos una sola vez en forma transaccional” (Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P., 2014). Por tanto, ambas variables de estudio no fueron manipuladas por ningún elemento externo o por el investigador.

El diseño que corresponde es el siguiente:

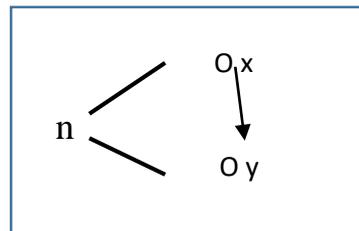
Donde:

n = Muestra

Ox = Gestión de la Calidad

Oy = Atención al cliente

→ = Relación



### 3.5 Población y muestra de la investigación

El Distrito de Rio Grande, Provincia de Condesuyos, Departamento de Arequipa, cuenta con una población de 3,263 pobladores. (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2017).

El tamaño de la muestra teniendo en cuenta que es finita, la cual consta de 344 usuarios, será calculado utilizando la formula siguiente:

$$n = \frac{N (Z^2) p^*q}{E^2 (N-1) + (Z^2) p^*q}$$

Dónde:

N= total de población

Z<sup>2</sup>= (1.96)<sup>2</sup>(si el nivel de confianza es del 95%)

P= probabilidad de éxito (en este caso 50% = 0.5)

q= Probabilidad de fracaso 1-p (en este caso 1 - 0.5 = 0.5)

E= Error de estimación máximo aceptado (en este caso es de 5 %)

$$n = \frac{3,263(1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05^2) (3,263-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{3,133.78}{9.12} = 344$$

## **3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1 Técnica**

La técnica a que se utilizó fue la observación, análisis de contenidos, revisión de bibliografía, documentos oficiales, reportes estadísticos e institucionales de los casos seleccionados, información del internet, etc. Por otro lado, se aplicó una encuesta a los usuarios.

### **3.6.2 Instrumento**

El instrumento consiste en un cuestionario con escala de Likert sobre la atención en general que recibe el usuario en la municipalidad.

## **3.7 Validez y Confiabilidad del instrumento**

### **3.7.1 Validez**

Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P., (2014) refirieron que la validez de expertos “es la revisión crítica que realizan uno o más personas con experiencia en cuestionarios y en la temática sobre el mismo”. El instrumento fue validado mediante el juicio de 3 de expertos, los cuales dieron su conformidad indicando que los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones que se desea medir.

### **3.7.2 Confiabilidad**

Para establecer la consistencia interna del instrumento se empleó el coeficiente alfa de Cronbach para medir las dos variables como son: Gestión de la calidad y atención al cliente.

## **CAPÍTULO IV RESULTADOS**

A partir de los hallazgos, se redactó un cuestionario que fue sometido a un pre-test cuantitativo que incluyó una muestra aleatoria de 344 usuarios, con los datos obtenidos se calcularon los índices de Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.807 en lo referente a las expectativas y un valor de 0.820 respecto de las percepciones donde el valor mínimo recomendado de 0.7 para un estudio confirmatorio (Hair et al., 1998). Por lo tanto, el instrumento es fiable.

### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,807	,820	31

## 4.1 Análisis de los resultados

**Tabla 2**

*Gestión de la calidad y su relación con la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos*

		Gestión de calidad	Atención al cliente
Gestión de calidad	Correlación de Pearson	1	,448**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	344	344
Atención al cliente	Correlación de Pearson	,448**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	344	344

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 2 se puede observar que el valor de “sig” es de 0,000 que es menor a 0.05 de nivel de significancia, por lo tanto, de acuerdo a la encuesta realizada se afirma que existe una relación significativa entre gestión de calidad y la atención al cliente de los usuarios de la municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos; esto quiere decir que si la municipalidad tiene una buena gestión de calidad habrá una buena atención a los usuarios.

**Tabla 3**

*Planificación de la calidad y su relación con la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos*

		Planificación de la calidad	Atención al cliente
Planificación de la calidad	Correlación de Pearson	1	,379**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	344	344
Atención al cliente	Correlación de Pearson	,379**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	344	344

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

En la tabla 3 se puede observar que el nivel de significancia es de 0.05 y el valor de “sig” es de 0,000; por lo tanto, de acuerdo a la encuesta realizada se afirma que existe una relación significativa entre la planificación de la calidad y la atención al cliente en la municipalidad de Rio Grande.

**Tabla 4**

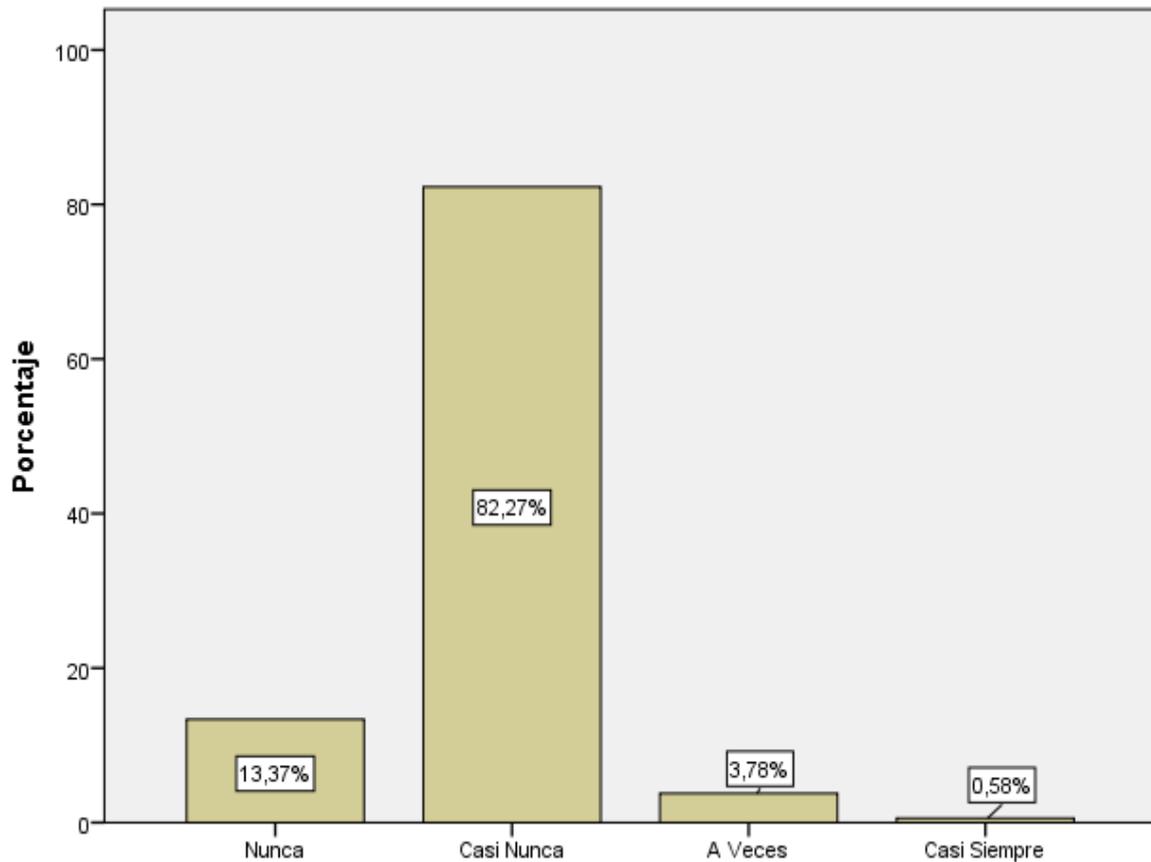
*Planificación de la calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	46	13,37	13,37
	Casi nunca	283	82,27	95,64
	A veces	13	3,78	99,42
	Casi siempre	2	,58	100,0
	Total	344	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 1**

*Planificación de la calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos*



Fuente: Elaboración propia

## **Interpretación**

En la tabla 4 se puede observar que el 82,27 % de los usuarios afirman que casi nunca la municipalidad tiene una planificación de calidad, seguido de 13,37% que manifiestan nunca, esto quiere decir que de acuerdo a la encuesta realizada; habrá una buena atención al cliente si la municipalidad realiza una planificación de calidad.

Sin embargo los usuarios encuestados sostienen que la municipalidad no realiza planificación de calidad, al no haber planificación no se darían los pasos esenciales para su desarrollo como son: Identificar quiénes son los clientes, determinar las necesidades de los clientes mediante sistemas como la comunicación, traducir esas necesidades a nuestro lenguaje, determinar las características del servicio que puedan responder de forma óptima a las necesidades del cliente, desarrollar un proceso que sea óptimamente capaz de producir las características del servicio y transferir la responsabilidad desde los planificadores a los gerentes de operaciones.

Por lo tanto, en la actualidad al no realizar una planificación basada en diagnosticar las problemáticas latentes de la municipalidad, la atención seguirá siendo deficiente.

**Tabla 5**

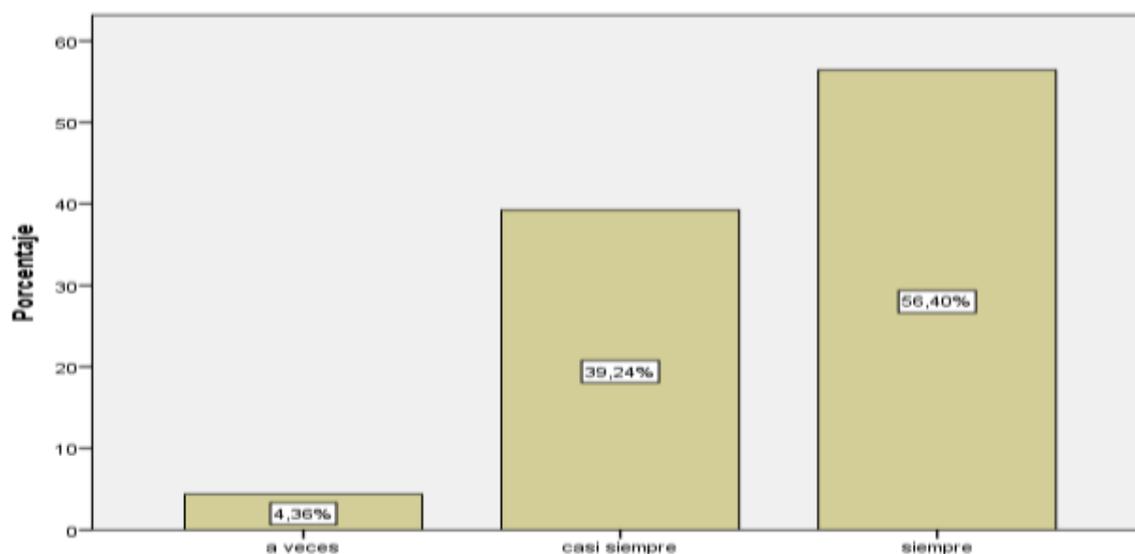
*Planificación de la calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos – Considera que el personal de la Municipalidad se toma mucho tiempo en realizar un trámite durante el día*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	15	4,36	4,36
	Casi siempre	135	39,24	43,60
	Siempre	194	56,40	100,0
	Total	344	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 2**

*Planificación de la calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos – Considera que el personal de la Municipalidad se toma mucho tiempo en realizar un trámite durante el día*



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

Según los resultados en la tabla 5 se puede observar que el 56,40% de los usuarios afirman que siempre el personal de la Municipalidad se toma mucho tiempo en realizar un trámite durante el día, seguido de 39,24% sostienen que casi siempre, esto quiere decir que de acuerdo a la encuesta realizada; los usuarios muestran descontento con respecto al tiempo que se demoran en atenderlos.

**Tabla 6**

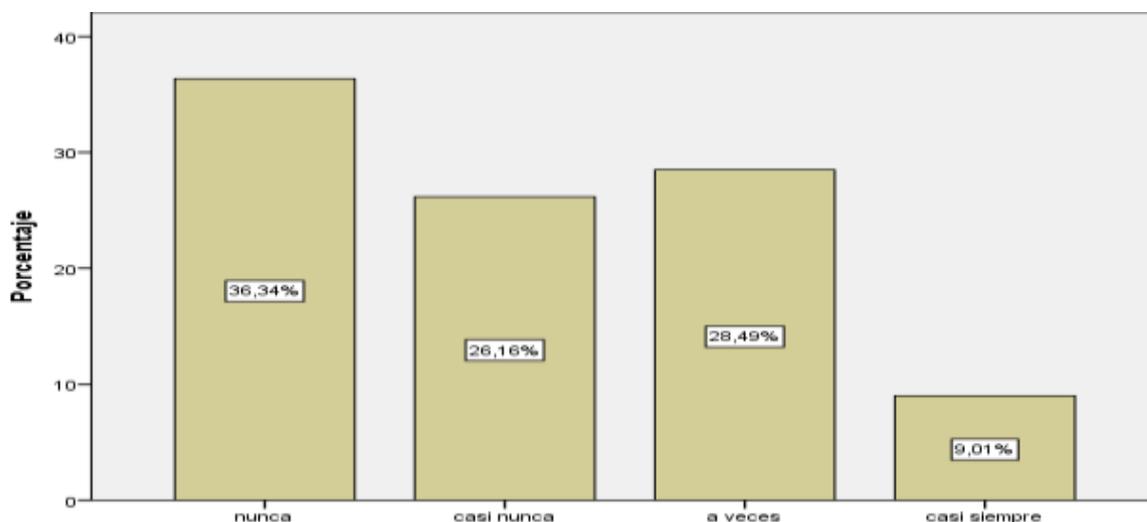
*Planificación de la calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos – Ud. cree que la municipalidad logra atender a todos los usuarios que asisten hacer un trámite durante el día*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	125	36,34	36,34
	Casi nunca	90	26,16	62,50
	A Veces	98	28,49	91,0
	Casi siempre	31	9,01	100,0
	Total	344	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 3**

*Planificación de la calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos – Ud. cree que la municipalidad logra atender a todos los usuarios que asisten hacer un trámite durante el día*



Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

De acuerdo a los resultados en la tabla 6 se puede observar que el 36,34% de los usuarios afirman que nunca la municipalidad logra atender a todos los usuarios que asisten hacer un trámite durante el día, seguido de 28,49 % que sostienen a veces, esto quiere decir que de acuerdo a la encuesta realizada; los usuarios muestran descontento ya que no se logra atender a todos los que asistente a la municipalidad a realizar un trámite.

**Tabla 7**

*Control de calidad y su relación con la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos*

		Control de calidad	Atención al cliente
Control de calidad	Correlación de Pearson	1	,272**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	344	344
Atención al cliente	Correlación de Pearson	,272**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	344	344

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 7, se puede observar que el valor “sig” es de 0,000 que es menor a 0.05 de nivel de significancia, por lo tanto, se afirma que existe relación significativa entre el control de calidad y la atención al cliente en la municipalidad de Rio Grande.

**Tabla 8**

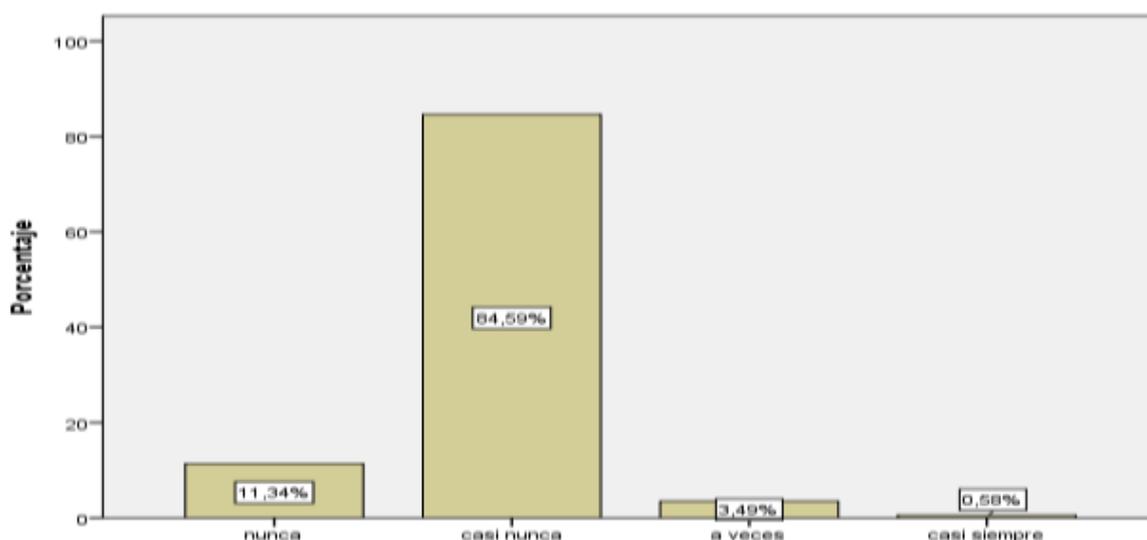
*Control de calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	39	11,34	11,34
	Casi nunca	291	84,59	95,93
	A veces	12	3,49	99,42
	Casi siempre	2	,58	100,0
	Total	344	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4**

*Control de calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos*



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 8, se puede observar que el 84,59 % del total de los usuarios encuestados afirman que casi nunca hay control de calidad, , para lograr la mejora continua y generar en los usuarios satisfacción por los servicios que brinda la municipalidad; seguido del 11,34% de los encuestados quienes afirman que nunca, esto quiere decir que más de la mitad de la muestra que se encuesta dicen que casi nunca existe control de calidad, por lo tanto, se debe mejorar el control de calidad para brindar una buena atención.

**Tabla 9**

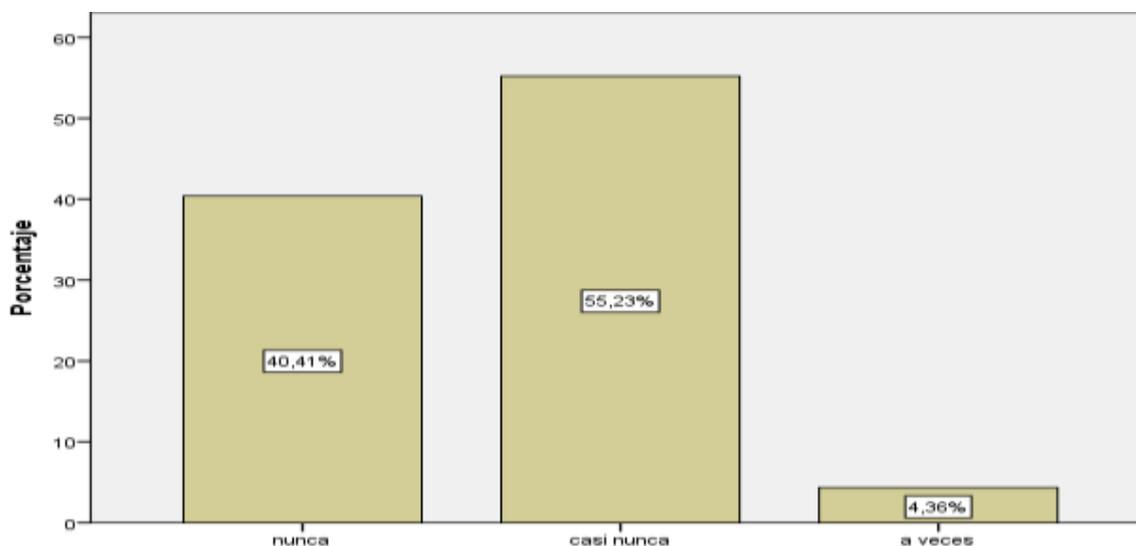
*Control de calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos - El gerente supervisa que se atienda a todos los usuarios en el horario de atención al público*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	139	40,41	40,41
	Casi nunca	190	55,23	95,64
	A veces	15	4,36	100,0
	Total	344	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 5**

*Control de calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos - El gerente supervisa que se atienda a todos los usuarios en el horario de atención al público*



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

En la tabla 9 se puede observar que el 55,23% de los usuarios afirman que casi nunca el gerente supervisa que se atienda a todos los usuarios en el horario de atención al público, seguido del 40,41% que manifiestan nunca, esto quiere decir que de acuerdo a la encuesta realizada; el gerente no supervisa que se atiendan a todos los usuarios en la hora de atención al público.

**Tabla 10**

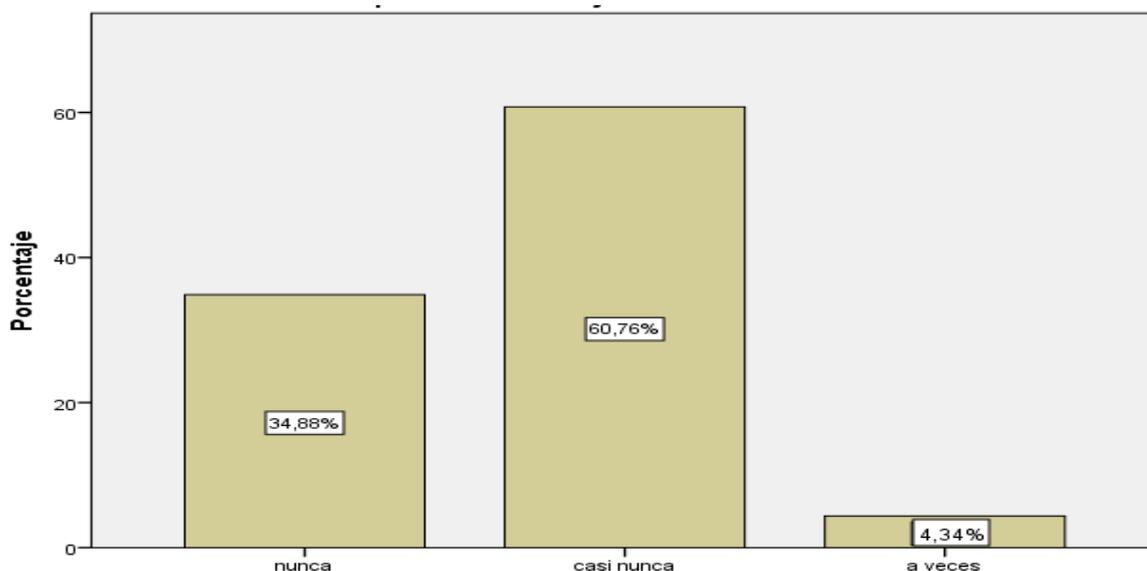
*Control de calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos - Ha observado usted que el gerente de la municipalidad supervisa el trabajo de los colaboradores cuando atiende al público*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	120	34,9	34,9
	Casi nunca	209	60,8	95,6
	A veces	15	4,3	100,0
	Total	344	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 6**

*Control de calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos - Ha observado usted que el gerente de la municipalidad supervisa el trabajo de los colaboradores cuando atiende al público*



Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 10 se puede observar que el 60,8% de los usuarios afirman que casi nunca el gerente de la municipalidad supervisa el trabajo de los colaboradores cuando atiende al público, seguido del 34,9% sostienen que nunca, esto quiere decir que de acuerdo a la encuesta realizada; el gerente no supervisa a los colaboradores cuando atienden a los usuarios que asisten a la municipalidad.

**Tabla 11**

*Mejora de la calidad y su relación con la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos*

		Mejora de la calidad	Atención al cliente
Mejora de la calidad	Correlación de Pearson	1	,442**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	344	344
Atención al cliente	Correlación de Pearson	,442**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	344	344

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

Según los resultados alcanzados en la tabla 11, se puede observar que el valor “sig” es de 0,000 que es menor a 0.05 de nivel de significancia, por lo tanto se afirma que existe relación significativa entre la mejora de la calidad y la atención al cliente en la municipalidad de Rio Grande.

**Tabla 12**

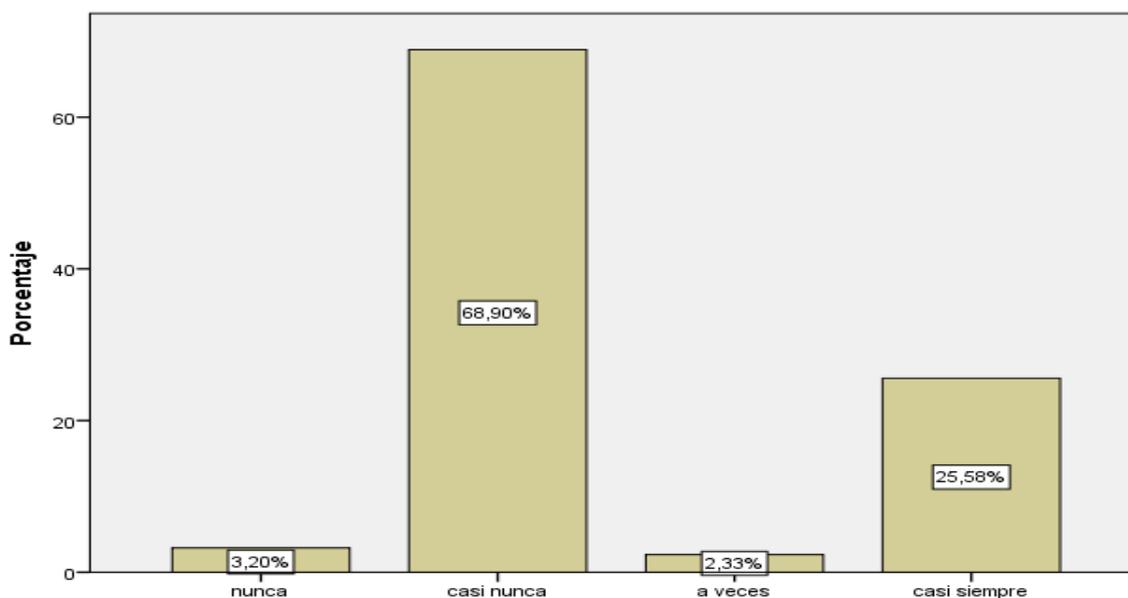
*Mejora de la calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	3,2	3,2
	Casi nunca	237	68,9	72,1
	A veces	8	2,3	74,4
	Casi siempre	88	25,6	100,0
	Total	344	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 7**

*Mejora de la calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos*



Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

En la tabla 12, se puede observar que de acuerdo a la encuesta realizada el 68,90% del total de los usuarios encuestados afirman que casi nunca existe mejora de la calidad, seguido del 25,58% quienes dicen que casi siempre.

Como se observó en la tabla 4 y 6 la población objetivo manifiesta altos porcentajes de no haber planificación y control de calidad, en consecuencia, los encuestados perciben que casi nunca existe mejora de la calidad, siendo esta el resultado de no tener planificación y control adecuado para lograr dicha mejora. Es decir que los avances, procesos y cambios en la municipalidad son bajos.

**Tabla 13**

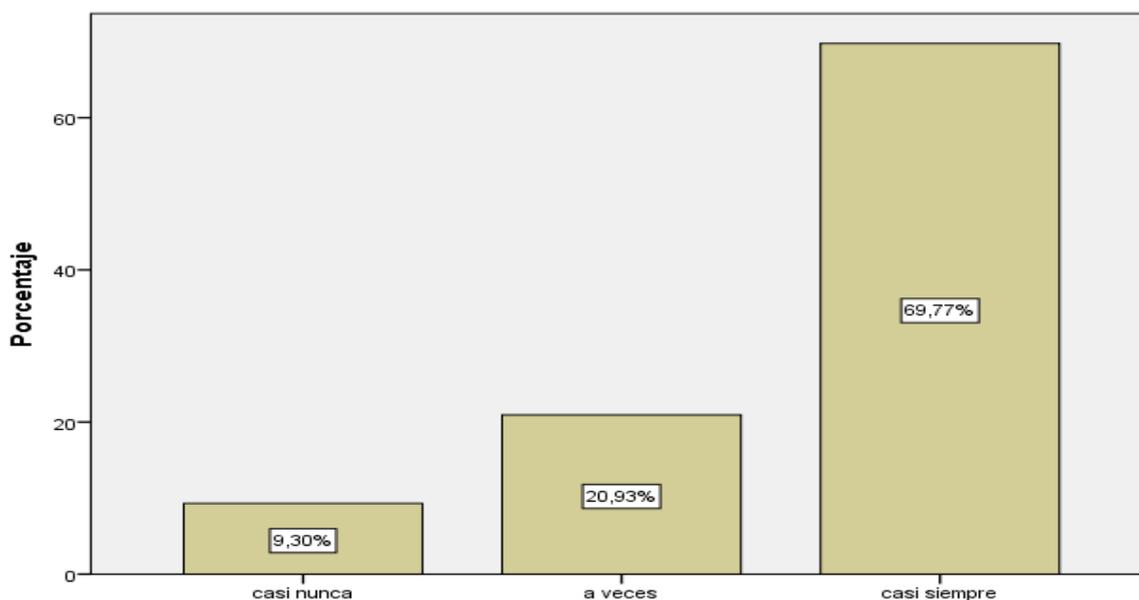
*Mejora de la calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos - La Municipalidad cuenta con la infraestructura a adecuada para la atención al público*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	32	9,30	9,30
	A veces	72	20,93	30,23
	Casi siempre	240	69,77	100,0
	Total	344	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 8**

*Mejora de la calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos - La Municipalidad cuenta con la infraestructura a adecuada para la atención al público*



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

De acuerdo a los resultados alcanzados en la tabla 13 se puede observar que el 69,77% de los usuarios afirman que casi siempre la municipalidad cuenta con la infraestructura a adecuada para la atención al público, seguido del 20,93% afirman a veces, esto quiere decir que de acuerdo a la encuesta realizada; los usuarios están de acuerdo con la infraestructura de la municipalidad.

**Tabla 14**

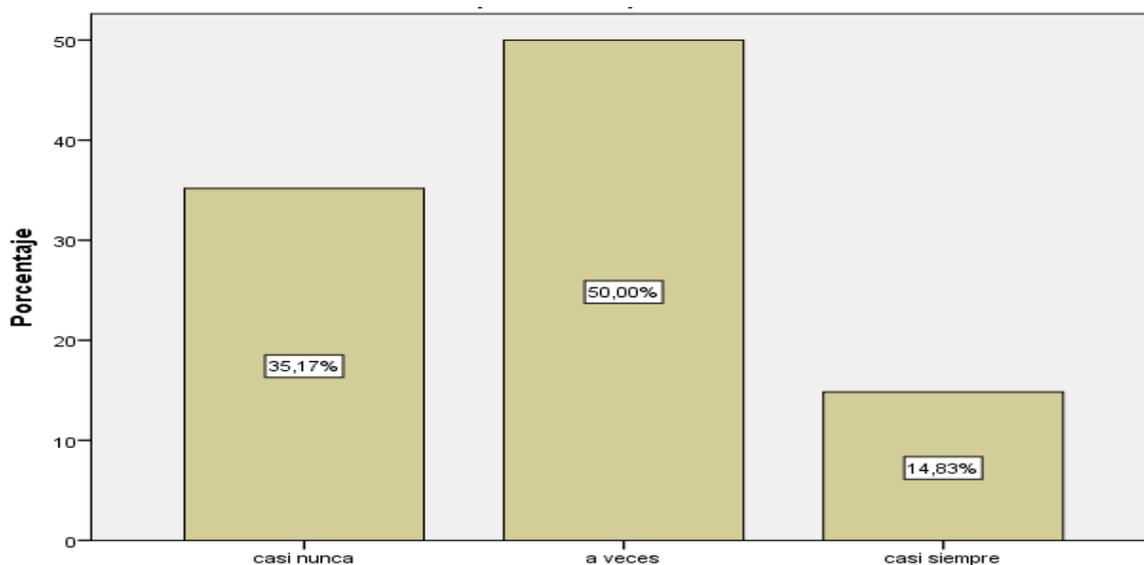
*Mejora de la calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos - Cree Ud. los colaboradores de la municipalidad están capacitados para atender a los usuarios*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	121	35,17	35,17
	A veces	172	50,00	85,17
	Casi siempre	51	14,83	100,0
	Total	344	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 9**

*Mejora de la calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos - Cree Ud. los colaboradores de la municipalidad están capacitados para atender a los usuarios*



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

En la tabla 14 se puede observar que el 50% de los usuarios afirman que a veces los colaboradores de la municipalidad están capacitados para atender a los usuarios, seguido del 35,17% sostienen casi nunca, esto quiere decir que de acuerdo a la encuesta realizada; los usuarios dicen que los colaboradores no están capacitados para atender al público que asiste a la municipalidad.

**Tabla 15**

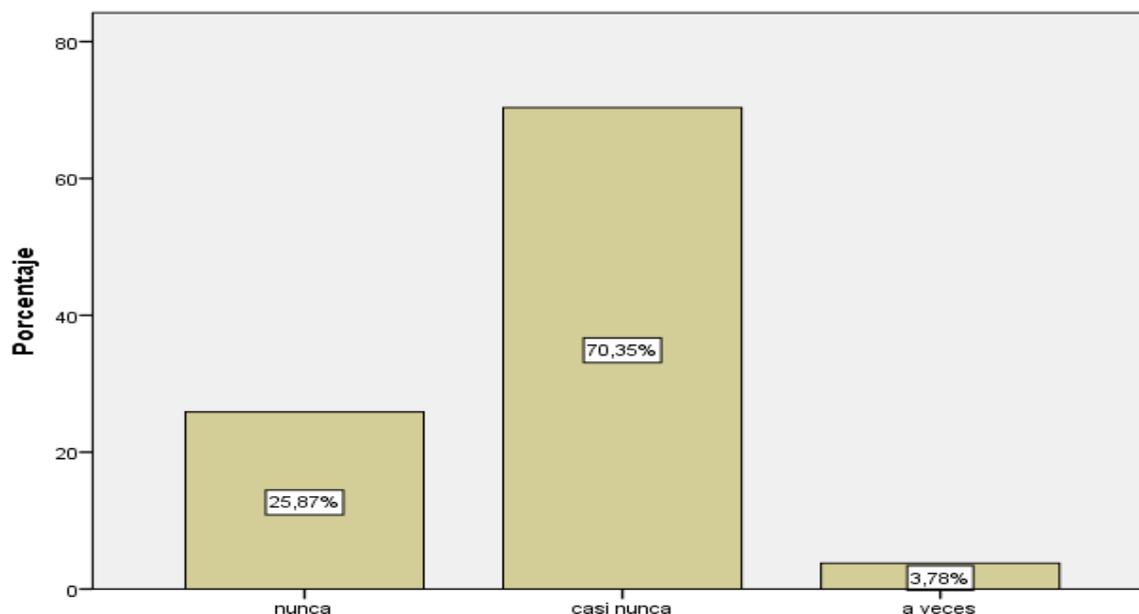
*Mejora de la calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos - La Municipalidad cuenta con sistemas informáticos que facilite su rápida atención*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	89	25,87	25,87
	Casi nunca	242	70,35	96,22
	A veces	13	3,78	100,0
	Total	344	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 10**

*Mejora de la calidad en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos La Municipalidad cuenta con sistemas informáticos que facilite su rápida atención*



Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 15 se puede observar que el 70,35% de los usuarios afirman que casi nunca la municipalidad cuenta con sistemas informáticos que facilite su rápida atención, seguido del 26,87% que afirman que nunca, esto quiere decir que de acuerdo a la encuesta realizada; los usuarios no están conforme con los sistemas que utiliza la municipalidad para atender a los usuarios.

**Tabla 16**

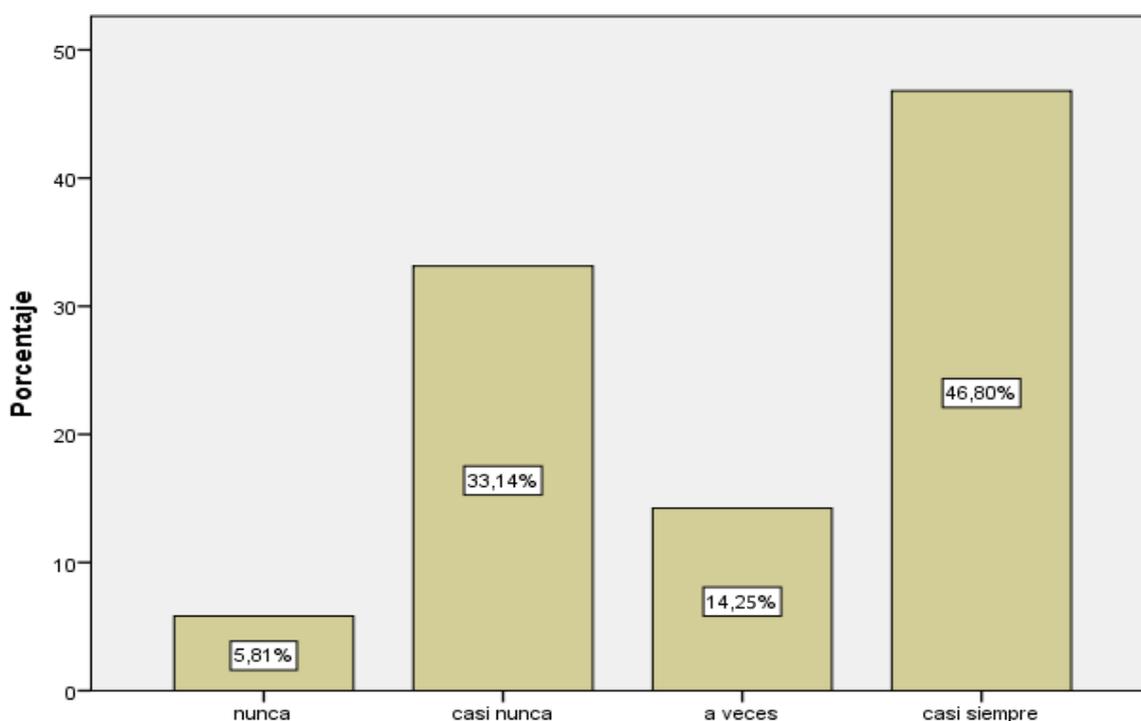
*Atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos - La municipalidad atiende a los usuarios en la hora establecida*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	5,81	5,81
	Casi nunca	114	33,14	38,95
	A veces	49	14,25	53,2
	Casi siempre	161	46,80	100,0
	Total	344	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 11**

*Atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos - La municipalidad atiende a los usuarios en la hora establecida*



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

En la tabla 16 se puede observar que el 46,80% de los usuarios afirman que casi siempre la municipalidad atiende a los usuarios en la hora establecida, seguido del 33,14% sostienen casi nunca, esto quiere decir que de acuerdo a la encuesta realizada; la municipalidad atiende a los usuarios en la hora establecida.

**Tabla 17**

*Atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos - El personal de la municipalidad siempre está disponible para atender sus solicitudes*

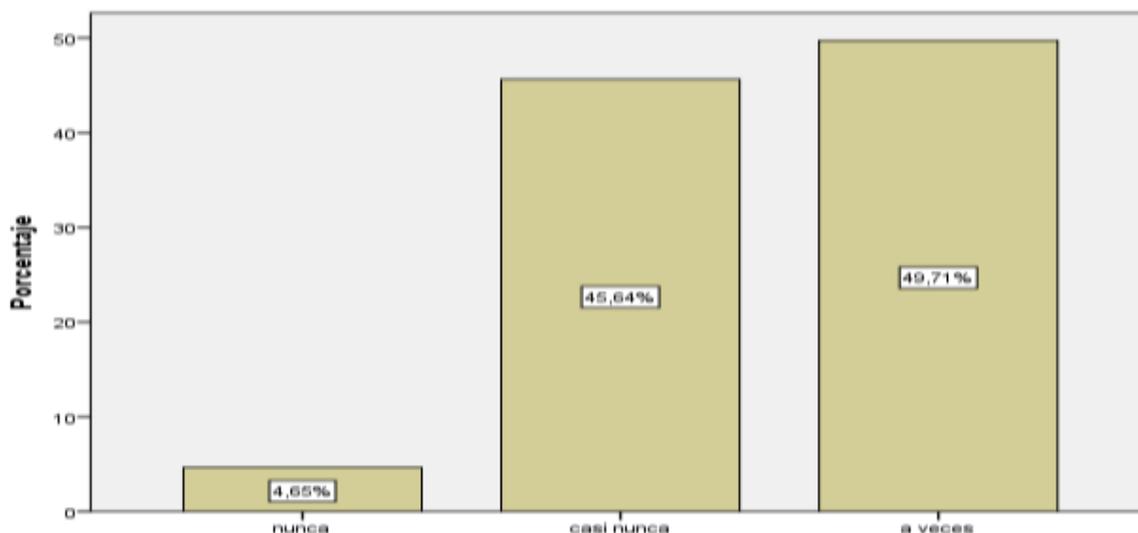
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	4,65	4,65
	Casi nunca	157	45,64	50,29
	A veces	171	49,71	100,0
	Total	344	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 12**

*Atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos - El personal de la municipalidad siempre está disponible para atender sus solicitudes*

Fuente: Elaboración propia



### Interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 17 se puede observar que el 49,71% de los usuarios afirman que a veces el personal de la municipalidad está disponible para atender sus solicitudes, seguido del 45,64% afirman casi nunca, esto quiere decir que de acuerdo a la encuesta realizada; los colaboradores no tienen interés en atender a los usuarios que asisten a la municipalidad.

**Tabla 18**

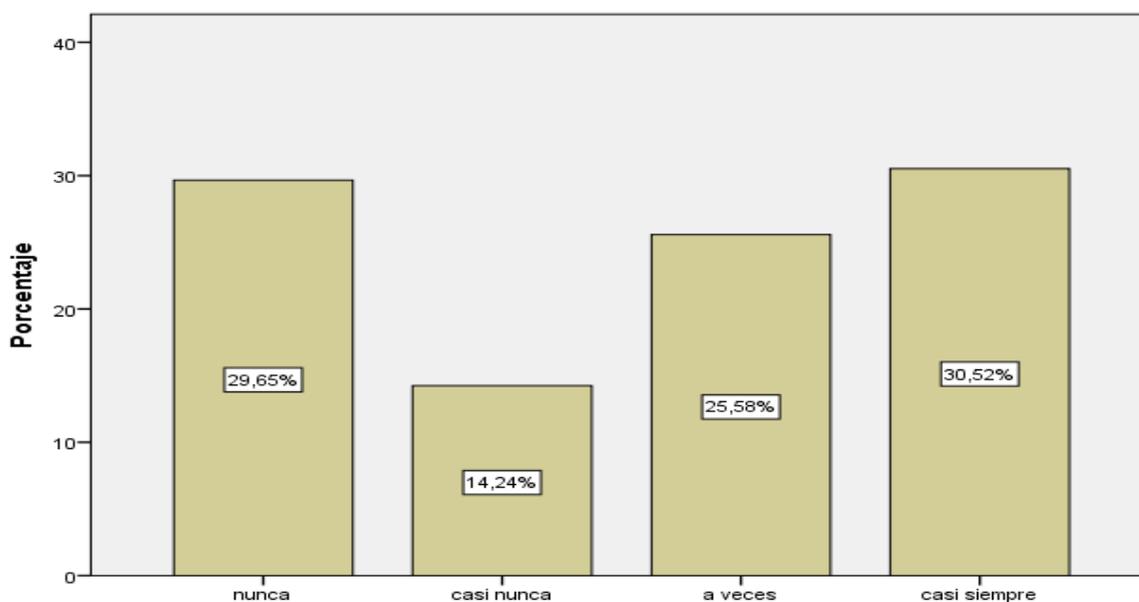
*Atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos - El personal de la municipalidad le brinda una atención individualiza*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	102	29,7	29,9
	Casi nunca	49	14,2	43,9
	A veces	88	25,6	69,5
	Casi siempre	105	30,5	100,0
	Total	344	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 13**

*Atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos- El personal de la municipalidad le brinda una atención individualiza*



Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

En la tabla 18 se puede observar que el 30,52% de los usuarios afirman que casi siempre el personal de la municipalidad brinda una atención individualiza, seguido del 29,65% sostienen que nunca, esto quiere decir que de acuerdo a la encuesta realizada; los colaboradores están capacitados para la atención individualizada al público.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

En la presente investigación se hace referencia a la gestión de calidad y atención al cliente en la municipalidad de Rio Grande, Provincia de Condesuyos, Departamento de Arequipa, 2017; Según los resultados de la encuesta realizada se afirma que existe una relación significativa entre la planificación de la calidad y la atención al cliente en la municipalidad de Rio Grande.

En la dimensión planificación de la calidad, según los resultados obtenidos de la encuesta aplicada el 82,27 % de los usuarios afirman que casi nunca la municipalidad realiza una buena planificación, seguido del 13,37% los usuarios manifiestan que nunca tienen planificación de los diferentes procesos administrativos, sin embargo también un 3,78% indican que a veces se planifica las actividades. Siendo solo el 3,78% consideran que la municipalidad realiza una planificación de calidad.

Respecto a la dimensión de control de calidad, el 84,59% de los usuarios encuestados afirman que casi nunca la municipalidad realiza un control de calidad de los diferentes servicios que ofrece; es decir que hay una débil responsabilidad del control, no se evalúa ni se realiza capacitaciones constantemente, seguido del 11,34% de los usuarios opinan que nunca se realiza la acción de control, sin embargo también un 3,49% están de acuerdo con el control que realiza la municipalidad. Solo el 0,58% de los usuarios opinan que casi siempre hay control de calidad y esto contribuye a una buena atención.

Según los resultados obtenidos con respecto a la dimensión mejora de la calidad el 68,90% de los usuarios encuestados perciben que casi nunca existe mejora de calidad; siendo esta el resultado de no tener planificación y control adecuado, el 25,58% de los usuarios opinan que casi siempre no se realiza control con respecto a la atención al cliente, Sin embargo también un 3,20% afirman que nunca el gerente supervisa a sus colaboradores el trato que le brinda al usuario. Solo el 2,33% de los usuarios han evidenciado que a veces se realiza control de los servicios que se brinda y de las actividades que se realizan.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Se determinó que existe una correlación positiva muy débil entre la gestión de calidad y la atención al cliente en la municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyo Departamento de Arequipa, es decir que la gestión de calidad tiene niveles bajos de aceptación según la percepción de los clientes encuestados; lo que implica que las acciones, planificadas y sistemáticas, no satisfacen las expectativas y necesidades de los usuarios que acuden a la municipalidad a realizar diferentes trámites.

**SEGUNDA:** Según los usuarios encuestados se concluyó que se presenta una correlación positiva muy débil, entre la planificación de la calidad y atención al cliente; como consecuencia a ello, los clientes muestran insatisfacción y descontento; dicha planificación es desactualizada, en cuanto a los servicios y procesos requeridos para una buena atención; así mismo no se anticipan a dichos problemas e inconvenientes agudizando su aparición.

**TERCERA:** De acuerdo a los resultados obtenidos el control de calidad tiene una débil correlación positiva muy débil con la atención al cliente, en tanto los usuarios de la municipalidad de Rio Grande sostienen que existen bajos niveles de control de calidad, lo que no permite la mejora necesaria para dar un buen servicio. Por tal motivo no facilita una rápida y adecuada solución a las necesidades del cliente.

**CUARTA:** Se concluyó que existe correlación positiva muy débil entre la mejora de la calidad y la atención al cliente, en consecuencia, los usuarios de la municipalidad evidencian una insuficiente mejora de calidad con respecto a todos los procesos administrativos que se realizan cotidianamente.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se sugiere reformular y actualizar el plan de desarrollo institucional de la municipalidad de Rio Grande; de acuerdo a las problemáticas y necesidades que presenta la institución y sus usuarios.

**SEGUNDA:** Se recomienda ejecutar el plan de desarrollo institucional basado en el diagnóstico situacional, realidad y contexto de la municipalidad de Rio Grande, enfocándose en la capacitación de los trabajadores de la municipalidad en atención al cliente.

**TERCERA:** Se sugiere hacer seguimiento y evaluar trimestralmente las capacitaciones de la atención a los clientes por parte de los trabajadores de la Municipalidad, con la finalidad de brindar atención y servicios de calidad. Implementar estrategias que brinden facilidad y comodidad; como atender los fines de semana trimestralmente para que los usuarios paguen sus impuestos, arbitrios municipales.

**CUARTA:** Se recomienda que en las áreas de mesa de partes, rentas, registro civil y programas sociales; que son las áreas que tienen directa relación con la atención al cliente; implementen sistemas tecnológicos y su correcto manteamiento y supervisión técnica cada 6 meses, con la finalidad de brindar servicios basados en eficiencia y eficacia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

Álvarez (2012). Sistema de gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Saquisilí. (Tesis, de maestría). Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1976/1/TM002.pdf>

Álvarez (2013). Satisfacción de clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales. (Tesis, de maestría). Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>

Arrascue y Segura (2016). Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte CLINIFER Chiclayo, 2015. (Tesis, de licenciatura). Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Asociación Española para la Calidad (QAEC). Sistemas de gestión de la calidad. Madrid, España. Recuperado de: <http://www.aec.es/web/guest/centroconocimiento/sistemas-de-gestión-de-la-calidad> 21/08/2015

Chicana (2017). Gestión de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016. (Tesis, de maestría). Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8937/Chicana\\_GLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8937/Chicana_GLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chilon, E. (2000). Medición de la calidad de servicio en el puesto de Salud Simón Bolívar. Red de Salud II- Cajamarca 2000. [Tesis para optar el grado de Maestro en Salud Pública]: Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Cortés (2016). "Sistema de Control de Gestión para la ilustre municipalidad de la Serena". (Tesis, de maestría) Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/144392/Cortes%20Sanchez%20Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Deming, W.E. (1989). Calidad productividad y competitividad, la salida de la crisis, editorial, Díaz de Santos S.A Madrid.

Donabedian, A. (1990). "Calidad de la asistencia" revista de Calidad Asistencial en el año 2001.

González, F. (2000.) ISO 9000:2000. Metodología Avanzada para la Implantación de Sistemas de Calidad. Un Enfoque Hacia los Procesos del Negocio. Producciones Karol, C.A. Mérida.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México D. F.: Mc Graw-Hill.

Hidalgo (2015). Modelo de Gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del Gadm Cantón Babahoyo. (Tesis, de licenciatura). Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TUBADM009-2015.pdf>

Huiza (2013). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval Callao. (Tesis, de maestría). Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1891/Huiza\\_gg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1891/Huiza_gg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

INEI (2017). Resultados definitivos de los censos nacionales 2017. Recuperado de: [https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1544/Lib1544\\_bopdf](https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1544/Lib1544_bopdf)

Ishikawa, K. 1994. Introducción al control de calidad, Ed. Díaz de Santos S.A, Madrid.

Juran, J.M. 1990. Juran y el liderazgo para la calidad un manual para directivos, Edición Díaz de Santos S.A., Madrid

Luján (2012). Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de salud del niño. (Tesis, de maestría). Recuperado de: <http://www.insn.gob.pe/sites/default/files/investigaciones/desarrollo/informes/2018/Informe%20Final%20PE-09-2009.pdf>

Mego (2013). Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011. (Tesis doctoral). Recuperado de: [https://www.munichiclayo.gob.pe/Documentos/2906d2\\_PLAN%20ESTRATEGICO%20INSTITUCIONAL%202016%202018%20DE%20LA%20MUNICIPALIDAD%20PROVINCIAL%20DE%20CHICLAYO.pdf](https://www.munichiclayo.gob.pe/Documentos/2906d2_PLAN%20ESTRATEGICO%20INSTITUCIONAL%202016%202018%20DE%20LA%20MUNICIPALIDAD%20PROVINCIAL%20DE%20CHICLAYO.pdf)

Miranda F., Chamorro A. y Rubio S. (2007). Introducción a la Gestión de la Calidad. Madrid, España. Delta publicaciones. p. 250. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?12/09/2015>.

Norma, ISO 9001 (2015). "Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos" Recuperado de: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

Ñahuincopa (2016). Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del hotel la hacienda en la Provincia de Angaraes 2015. (Tesis, de licenciatura). Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1288/TESIS%20CAHUAYA-%C3%91AHUINCOPA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Reyes (2014). Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango. (Tesis, de licenciatura). Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>

Rodríguez (2014). Calidad en el Servicio de Atención al Cliente en una Empresa Química Industrial. (Tesis, de licenciatura). Recuperado de: <https://es.slideshare.net/RoxanaSaldaa/rodriguez-alvarez-62233869>

Segura (2015). Automatización de Sistema de Gestión de Calidad en la Municipalidad de Vitacura, Santiago de Chile. (Tesis, de licenciatura). Recuperado de: <http://mgpa.forestaluchile.cl/Tesis/Criollo%20Carla.pdf>

Serna, H. (2006). Conceptos básicos. En Servicio al cliente. Colombia: Panamericana editorial Ltda. Pp.19-27.

Serna, P. (2006). Del servicio al cliente a la gestión de clientes. En Servicio al cliente Colombia: Panamericana editorial Ltda. pp.29 – 39.

Suarez (2015). El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao. (Tesis, de maestría). Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4264/Suarez\\_br.p?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4264/Suarez_br.p?sequence=1)

Veliz, M. y Villanueva, R. (2011). “Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (Cerits) de la DISA II Lima Sur” Recuperado de: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4657/VELIZ\\_MARI\\_VILLANUEVA\\_RUTH\\_CALIDAD\\_INFECIONES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4657/VELIZ_MARI_VILLANUEVA_RUTH_CALIDAD_INFECIONES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>PROBLEMA PRINCIPAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECÍFICAS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
¿Cómo la Gestión de Calidad se relaciona con la Atención al Cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos Departamento de Arequipa, 2017?	Analizar si se relaciona la gestión de calidad con la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos Departamento de Arequipa, 2017.	Es probable que la gestión de calidad se relacione con la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos Departamento de Arequipa, 2017.	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> Gestión de Calidad	Planificación de la calidad	Necesidades de clientes Servicio ofrecido Procesos diseñados	Cuestionario
<b>PROBLEMAS SECUNDARIOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HE1.</b> Es probable que la planificación de la calidad se relacione con la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos Departamento de Arequipa, 2017. <b>HE2.</b> Es probable que el control de calidad se relacione con la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos Departamento de Arequipa, 2017. <b>HE3.</b> Es probable que la mejora de la calidad se relacione con la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos Departamento de Arequipa, 2017.		Control de calidad	Evaluar Comparar resultados Acciones	
<b>PS1.</b> ¿Cómo la planificación de la calidad se relaciona con la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos Departamento de Arequipa, 2017?	<b>OE1.</b> Determinar si la planificación de la calidad se relaciona con la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos Departamento de Arequipa, 2017.			Mejora de la calidad	Infraestructura Colaboradores Recursos	Cuestionario
<b>PS2.</b> ¿Cómo el control de calidad se relaciona con la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos Departamento de Arequipa, 2017?	<b>OE2.</b> Identificar si el control de calidad en relación a la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos Departamento de Arequipa, 2017.		<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> Atención al Cliente	Cumplimiento	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad	Cuestionario
<b>PS3.</b> ¿Cómo la mejora de la calidad se relaciona con la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos Departamento de Arequipa, 2017?	<b>OE3.</b> Conocer si la mejora de la calidad se relaciona con la atención al cliente en la Municipalidad de Rio Grande Provincia de Condesuyos Departamento de Arequipa, 2017.	Amabilidad		Empatía		
				Ambiente	Tangibles	

**ANEXO 2**  
**CUESTIONARIO**

**Sexo:** Masculino (...) Femenino (...)

**INSTRUCCIONES:** Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuán de acuerdo está usted con las mismas. Marque sus respuestas circulando en el número que aproximadamente refleja cuánto está usted de acuerdo con el contenido de las aseveraciones. Trate de contestar todas las aseveraciones sin omitir ninguna y sin repasar sus respuestas. Recuerde que no hay contestaciones correctas o incorrectas; por lo tanto, conteste honestamente cada aseveración. Conteste de acuerdo al siguiente continuo numérico:

1=Nunca

2=Casi Nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

<b>Nº</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	Resuelve su problema, el servicio que le presto la Municipalidad.					
<b>2</b>	Sus reclamos son atendidos inmediatamente por el personal de la Municipalidad.					
<b>3</b>	El personal de la municipalidad, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos para los diferentes trámites administrativos de la Municipalidad.					
<b>4</b>	Considera que el personal de la Municipalidad se toma mucho tiempo en realizar un trámite durante el día.					
<b>5</b>	El personal de la Municipalidad está dispuesto ayudarlo cuando tiene una consulta.					

<b>6</b>	Los colaboradores de la municipalidad tienen actualizados sus documentos de acuerdo a las normas municipales para agilizar la atención.					
<b>7</b>	Los colaboradores de la municipalidad conocen las normas municipales, para la rápida atención al usuario.					
<b>8</b>	Los colaboradores de la Municipalidad conocen las tasas que se tiene que cobrar por los diferentes trámites.					
<b>9</b>	La municipalidad tiene planificado el número de usuarios a tender durante el día.					
<b>10</b>	Ud. cree que la municipalidad logra atender a todos los usuarios que asisten hacer un trámite durante el día.					
<b>11</b>	El gerente supervisa que se cumpla el horario de atención al público.					
<b>12</b>	El gerente supervisa que se atienda a todos los usuarios en el horario de atención al público.					
<b>13</b>	Ha observado usted que el gerente de la municipalidad supervisa el trabajo de los colaboradores cuando atiende al público.					
<b>14</b>	La municipalidad publica en el periódico mural el número de personas atendidas cada día.					
<b>15</b>	La municipalidad revisa el buzón de sugerencias de los usuarios.					
<b>16</b>	Para la municipalidad el usuario es primero.					

<b>17</b>	La Municipalidad cuenta con la infraestructura adecuada para la atención al público.					
<b>18</b>	Las instalaciones de servicio público que ofrece la Municipalidad muestran limpieza y orden.					
<b>19</b>	Cree Ud. que la municipalidad cuenta con la cantidad adecuada de colaboradores para la atención al público					
<b>20</b>	Cree Ud. que la municipalidad realiza una buena selección de sus colaboradores para la atención al público.					
<b>21</b>	Cree Ud. los colaboradores de la municipalidad están capacitados para atender a los usuarios.					
<b>22</b>	La Municipalidad cuenta con sistemas informáticos que facilite su rápida atención.					
<b>23</b>	La Municipalidad cuenta con los equipos necesarios para su rápida atención.					
<b>24</b>	La Municipalidad invierte en útiles de escritorio para brindarle un buen servicio al usuario.					
<b>25</b>	La municipalidad atiende a los usuarios en la hora establecida.					
<b>26</b>	El personal de la municipalidad siempre está disponible para atender sus solicitudes.					
<b>27</b>	El personal de la municipalidad demostró contar con los					

	conocimientos necesarios para responder a sus consultas.					
<b>28</b>	El personal de la municipalidad fue siempre cortés con usted.					
<b>29</b>	El personal de la municipalidad le brindo una atención individualiza.					
<b>30</b>	El personal de la municipalidad comprende sus necesidades como usuario.					
<b>31</b>	Las instalaciones de la municipalidad cuentan con señalizaciones visibles para el usuario.					

## ANEXO 3 VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

### FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO. CRITERIOS GENERALES.

EVALUADOR: Mag Guillen Dea Felipe Yomael FECHA: 26-09-2018

INSTRUMENTO: LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU RELACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE RIO GRANDE PROVINCIA DE CONDESUYOS DEPARTAMENTO DE AREQUIPA, 2017.

CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIA
		0-20%	20-41%	41-60%	61-80%	81-100%	
ÍTEM	CRITERIOS GENERALES	Esta observado			Requiere ajustes	Apto	
		Resuelve su problema, el servicio que le presto la municipalidad.	Pertinencia				
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
Sus reclamos son atendidos inmediatamente por el personal de la municipalidad.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
La municipalidad cumple con sus expectativas con respecto al servicio que le brindo.	Pertinencia				X		
	Claridad Conceptual				X		
	Redacción y Terminología				X		
El personal de la municipalidad, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos para los diferentes trámites administrativos de la Municipalidad.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
Considera que el personal de la municipalidad se toma mucho tiempo en realizar un trámite durante el día.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
El personal de la municipalidad está dispuesto ayudarlo cuando tiene una consulta.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
El personal de la municipalidad está capacitado para darle información con respecto a los trámites administrativos.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
Los colaboradores de la municipalidad tienen actualizados sus documentos de acuerdo a las normas municipales para agilizar la atención.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
Los colaboradores de la municipalidad conocen las normas municipales, para la rápida atención al usuario.	Pertinencia				X		
	Claridad Conceptual				X		
	Redacción y Terminología				X		
Los colaboradores de la municipalidad conocen las tasas que se tiene que cobrar por los diferentes trámites.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
La municipalidad tiene planificado el número de usuarios a tender durante el día.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
Ud. cree que la municipalidad toma en cuenta el número de ciudadanos atendidos para mejorar sus procesos.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	

Ud. cree que la municipalidad logra atender a todos los usuarios que asisten hacer un trámite durante el día.	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
El gerente supervisa que se cumpla el horario de atención al público.	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
El gerente supervisa que se atienda a todos los usuarios en el horario de atención al público.	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
Ha observado usted que el gerente de la municipalidad supervisa el trabajo de los colaboradores cuando atiende al público.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
La municipalidad publica en el periódico mural el número de personas atendidas cada día.	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
La municipalidad revisa el buzón de sugerencias de los usuarios.	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
La municipalidad se preocupa que los usuarios se sientan satisfechos.	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
La municipalidad toma alguna medida para lograr atender a todos los usuarios establecidos por día.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
La municipalidad toma en cuenta las sugerencias de los usuarios para mejorar la atención.	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
Para la municipalidad el usuario es primero.	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
La municipalidad cuenta con la infraestructura adecuada para la atención al público.	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
Las instalaciones de servicio público que ofrece la municipalidad muestran limpieza y orden.	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
Cree Ud. que la municipalidad cuenta con la cantidad adecuada de colaboradores para la atención al público	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
Cree Ud. que la municipalidad realiza una buena selección de sus colaboradores para la atención al público.	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
Cree Ud. los colaboradores de la municipalidad están capacitados para atender a los usuarios.	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
La municipalidad cuenta con sistemas informáticos que facilite su rápida atención.	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X

La municipalidad cuenta con los equipos necesarios para su rápida atención.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X
La municipalidad invierte en útiles de escritorio para brindarle un buen servicio al usuario.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X

EL QUE SUSCRIBE, Felipe Ismael Guillen Aco IDENTIFICADO  
 CON DNI. N° 29351764 Y N° DE COLEGIATURA 0729351764 CERTIFICO QUE RELICE EL JUICIO DEL EXPERTO  
 AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR LA ESTUDIANTE Josely Malu Motta Chavez  
 OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE (X) APLICABLE DESPUES DE CORREGIR ( ) NO APLICABLE ( )

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO. CRITERIOS GENERALES.

EVALUADOR: Mag. Joe Gutiérrez Mercado FECHA: 26-04-2018

INSTRUMENTO: LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU RELACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE RIO GRANDE PROVINCIA DE CONDESUYOS DEPARTAMENTO DE AREQUIPA, 2017.

CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIA
ÍTEM	CRITERIOS GENERALES	0-20%	20-41%	41-60%	61-80%	81-100%	
		Esta observado			Requiere mejoras	Apto	
Resuelve su problema, el servicio que le presto la municipalidad.	Pertinencia					>	
	Claridad Conceptual					>	
	Redacción y Terminología					>	
Sus reclamos son atendidos inmediatamente por el personal de la municipalidad.	Pertinencia					>	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
La municipalidad cumple con sus expectativas con respecto al servicio que le brindo.	Pertinencia				X		
	Claridad Conceptual				X		
	Redacción y Terminología				X		
El personal de la municipalidad, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos para los diferentes trámites administrativos de la Municipalidad.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					>	
	Redacción y Terminología					X	
Considera que el personal de la municipalidad se toma mucho tiempo en realizar un trámite durante el día.	Pertinencia				X		
	Claridad Conceptual				X		
	Redacción y Terminología				X	>	
El personal de la municipalidad está dispuesto ayudarlo cuando tiene una consulta.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					>	
	Redacción y Terminología					X	
El personal de la municipalidad está capacitado para darle información con respecto a los trámites administrativos.	Pertinencia					>	
	Claridad Conceptual					>	
	Redacción y Terminología					X	
Los colaboradores de la municipalidad tienen actualizados sus documentos de acuerdo a las normas municipales para agilizar la atención.	Pertinencia					>	
	Claridad Conceptual					>	
	Redacción y Terminología					X	
Los colaboradores de la municipalidad conocen las normas municipales, para la rápida atención al usuario.	Pertinencia					>	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
Los colaboradores de la municipalidad conocen las tasas que se tiene que cobrar por los diferentes trámites.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					>	
	Redacción y Terminología					X	
La municipalidad tiene planificado el número de usuarios a tender durante el día.	Pertinencia				X		
	Claridad Conceptual				>		
	Redacción y Terminología				X		
Ud. cree que la municipalidad toma en cuenta el número de ciudadanos atendidos para mejorar sus procesos.	Pertinencia					>	
	Claridad Conceptual					>	
	Redacción y Terminología					X	

Ud. cree que la municipalidad logra atender a todos los usuarios que asisten hacer un trámite durante el día.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X
El gerente supervisa que se cumpla el horario de atención al público.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X
El gerente supervisa que se atienda a todos los usuarios en el horario de atención al público.	Pertinencia				X	
	Claridad Conceptual				X	
	Redacción y Terminología				X	
Ha observado usted que el gerente de la municipalidad supervisa el trabajo de los colaboradores cuando atiende al público.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X
La municipalidad publica en el periódico mural el número de personas atendidas cada día.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X
La municipalidad revisa el buzón de sugerencias de los usuarios.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X
La municipalidad se preocupa que los usuarios se sientan satisfechos.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X
La municipalidad toma alguna medida para lograr atender a todos los usuarios establecidos por día.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X
La municipalidad toma en cuenta las sugerencias de los usuarios para mejorar la atención.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X
Para la municipalidad el usuario es primero.	Pertinencia				X	
	Claridad Conceptual				X	
	Redacción y Terminología				X	
La municipalidad cuenta con la infraestructura adecuada para la atención al público.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X
Las instalaciones de servicio público que ofrece la municipalidad muestran limpieza y orden.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X
Cree Ud. que la municipalidad cuenta con la cantidad adecuada de colaboradores para la atención al público.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X
Cree Ud. que la municipalidad realiza una buena selección de sus colaboradores para la atención al público.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X
Cree Ud. los colaboradores de la municipalidad están capacitados para atender a los usuarios.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X
La municipalidad cuenta con sistemas informáticos que facilite su rápida atención.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X

La municipalidad cuenta con los equipos necesarios para su rápida atención.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X
La municipalidad invierte en útiles de escritorio para brindarle un buen servicio al usuario.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X

EL QUE SUSCRIBE, Mr. Joe Gutiérrez Mercado IDENTIFICADO  
 CON DNI. N° 296490130 Y N° DE COLEGIATURA 0348 CERTIFICO QUE RELICE EL JUICIO DEL EXPERTO  
 AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR LA ESTUDIANTE Jayany Mala Matla Chisney  
 OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE (X) APLICABLE DESPUES DE CORREGIR ( ) NO APLICABLE ( )

*J.P.M.*

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO. CRITERIOS GENERALES.

EVALUADOR: Mag. Molina Viquez Azunta Yolinda FECHA: 26-09-2018

INSTRUMENTO: LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU RELACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE RIO GRANDE PROVINCIA DE CONDESUYOS DEPARTAMENTO DE AREQUIPA, 2017.

CONTENIDO		EVALUACIÓN					SUGERENCIA
ÍTEM	CRITERIOS GENERALES	0-20%	20-41%	41-60%	61-80%	81-100%	
		Esta observado			Requiere reajustes	Apto	
Resuelve su problema, el servicio que le presto la municipalidad.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
Sus reclamos son atendidos inmediatamente por el personal de la municipalidad.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
La municipalidad cumple con sus expectativas con respecto al servicio que le brindo.	Pertinencia				X		
	Claridad Conceptual				X		
	Redacción y Terminología				X		
El personal de la municipalidad, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos para los diferentes trámites administrativos de la Municipalidad.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
Considera que el personal de la municipalidad se toma mucho tiempo en realizar un trámite durante el día.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
El personal de la municipalidad está dispuesto ayudarlo cuando tiene una consulta.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
El personal de la municipalidad está capacitado para darle información con respecto a los trámites administrativos.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
Los colaboradores de la municipalidad tienen actualizados sus documentos de acuerdo a las normas municipales para agilizar la atención.	Pertinencia				X		
	Claridad Conceptual				X		
	Redacción y Terminología				X		
Los colaboradores de la municipalidad conocen las normas municipales, para la rápida atención al usuario.	Pertinencia				X		
	Claridad Conceptual				X		
	Redacción y Terminología				X		
Los colaboradores de la municipalidad conocen las tasas que se tiene que cobrar por los diferentes trámites.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
La municipalidad tiene planificado el número de usuarios a tender durante el día.	Pertinencia					X	
	Claridad Conceptual					X	
	Redacción y Terminología					X	
Ud. cree que la municipalidad toma en cuenta el número de ciudadanos atendidos para mejorar sus procesos.	Pertinencia				X		
	Claridad Conceptual				X		
	Redacción y Terminología				X		

Ud. cree que la municipalidad logra atender a todos los usuarios que asisten hacer un trámite durante el día.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X
El gerente supervisa que se cumpla el horario de atención al público.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X
El gerente supervisa que se atienda a todos los usuarios en el horario de atención al público.	Pertinencia			X		
	Claridad Conceptual			X		
	Redacción y Terminología			X		
Ha observado usted que el gerente de la municipalidad supervisa el trabajo de los colaboradores cuando atiende al público.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X
La municipalidad publica en el periódico mural el número de personas atendidas cada día.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X
La municipalidad revisa el buzón de sugerencias de los usuarios.	Pertinencia			X		
	Claridad Conceptual			X		
	Redacción y Terminología			X		
La municipalidad se preocupa que los usuarios se sientan satisfechos.	Pertinencia			X		
	Claridad Conceptual			X		
	Redacción y Terminología			X		
La municipalidad toma alguna medida para lograr atender a todos los usuarios establecidos por día.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X
La municipalidad toma en cuenta las sugerencias de los usuarios para mejorar la atención.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X
Para la municipalidad el usuario es primero.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X
La municipalidad cuenta con la infraestructura adecuada para la atención al público.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X
Las instalaciones de servicio público que ofrece la municipalidad muestran limpieza y orden.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X
Cree Ud. que la municipalidad cuenta con la cantidad adecuada de colaboradores para la atención al público.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X
Cree Ud. que la municipalidad realiza una buena selección de sus colaboradores para la atención al público.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X
Cree Ud. los colaboradores de la municipalidad están capacitados para atender a los usuarios.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X
La municipalidad cuenta con sistemas informáticos que facilite su rápida atención.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X

La municipalidad cuenta con los equipos necesarios para su rápida atención.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X
La municipalidad invierte en útiles de escritorio para brindarle un buen servicio al usuario.	Pertinencia					X
	Claridad Conceptual					X
	Redacción y Terminología					X

EL QUE SUSCRIBE, Mag. Asunta Yolinda Molina Vásquez IDENTIFICADO CON DNI. N° 24583608 Y N° DE COLEGIATURA 0729583608 CERTIFICO QUE RELICE EL JUICIO DEL EXPERTO AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR LA ESTUDIANTE Joyssy Malu Motta Chávez  
 OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE (X)    APLICABLE DESPUES DE CORREGIR ( )    NO APLICABLE ( )

