

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**PERCEPCIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACORA 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

DANICXA GERALDYNE MORENO VIDAL

ASESOR

LILIANA MILAGROS PORTILLA CAPUÑAY

<https://orcid.org/0000-0002-9304-9887>

Chiclayo, 2021

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO EN
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACORA 2019**

PRESENTADA POR:

DANICXA GERALDYNE MORENO VIDAL

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Jessica Karin Solano Cavero

PRESIDENTE

Diogenes Jesus Diaz Rios

SECRETARIO

Liliana Milagros Portilla Capuñay

VOCAL

Dedicatoria

El presente estudio lo dedico a Dios por siempre protegerme y guiarme por el buen camino. A mi familia, en especial a mis Padres; Mary, José y a mi hermano Emilio, quienes han sido mis pilares para seguir adelante. A mis dos abuelitas que están en el cielo, María y Lastenia que han sido mi motivación desde siempre y espero que de donde estén se sientan orgullosas de mí.

Agradecimientos

Gracias a todos los profesores por brindarme conocimientos y enseñanzas en estos 5 años, a mi asesora Liliana Portilla Capuñay, por apoyarme y orientarme en mi investigación, a mi familia por apoyarme y orientarme por el camino correcto, por sus consejos y su amor infinito, gracias, tía Lucy porque sé que está orgullosa de mí y ha sido mi mayor motivación y gracias por creer en mí, a mis tíos en especial Omar, Margarita, Ray, Roberto y Virgilio por todo el amor, cariño que me brindan y por su amor incondicional.

Índice

Resumen	8
Abstract	9
I. Introducción.....	10
II. Marco teórico.....	13
2.1. Antecedentes	13
2.2. Bases teóricas	16
III. Metodología	20
3.1. Tipo y nivel de investigación	20
3.2. Diseño de la investigación	20
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Criterios de selección	21
3.5. Operacionalización de variables	22
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.7. Procedimientos	23
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	23
3.9. Matriz de consistencia.....	25
3.10. Consideraciones éticas	27
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	28
4.1. Resultados	28
4.2. Discusión	38
V. Conclusiones	42
VI. Recomendaciones	44
VII. Referencias.....	46
VIII. Anexos.....	50

Índice de tablas

Tabla 1 Cuadro de operacionalización.....	22
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad	23
Tabla 3 Matriz de consistencia.....	25
Tabla 4 Perfil del encuestado	28
Tabla 5 Escala de medición	29
Tabla 6 Rangos de la escala de medición	29
Tabla 7 Tabla cruzada de sexo*e. tangibles.....	56
Tabla 8 Tabla cruzada de edad*e. tangibles.....	56
Tabla 9 Tabla cruzada de grad.inst*e. tangibles.....	57
Tabla 10 Tabla cruzada de sexo*empatía	57
Tabla 11 Tabla cruzada de edad *empatía	58
Tabla 12 Tabla cruzada de grad.inst*empatía	59
Tabla 13 Tabla cruzada de sexo* seguridad	60
Tabla 14 Tabla cruzada de edad* seguridad	60
Tabla 15 Tabla cruzada de grad. inst* seguridad	61
Tabla 16 Tabla cruzada de sexo* responsabilidad.....	61
Tabla 17 Tabla cruzada de Edad*responsabilidad	62
Tabla 18 Tabla cruzada de Grad.inst *responsabilidad.....	63
Tabla 19 Tabla cruzada de Sexo*confianza.....	64
Tabla 20 Tabla cruzada de Edad*confianza.....	64
Tabla 21 Tabla cruzada de Grad.inst*confianza	65

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de Calidad de servicio municipal.....	29
Figura 2 Nivel de calidad de la Dimensión Elementos tangibles	30
Figura 3 Análisis de los ítems de la Dimensión Elementos tangibles.....	30
Figura 4 Nivel de calidad de la Dimensión Empatía	32
Figura 5 Análisis de los ítems de la Dimensión Empatía.....	32
Figura 6 Nivel de calidad de la Dimensión Seguridad	33
Figura 7 Análisis de los ítems de la Dimensión Seguridad	34
Figura 8 Nivel de calidad de la Dimensión Responsabilidad.....	35
Figura 9 Análisis de los ítems de la Dimensión Responsabilidad	35
Figura 10 Nivel de calidad de la Dimensión Confiabilidad	36
Figura 11 Análisis de los ítems de la Dimensión Confiabilidad.....	37
Figura 12 Análisis de las dimensiones de la Calidad de servicio municipal.....	37

Resumen

La presente investigación se desarrolló en la Municipalidad Distrital de Pacora, tuvo como propósito, dar a conocer la situación problemática con respecto a la atención de usuarios de esta entidad y así mismo mejorar los servicios para un desarrollo a favor de la sociedad. El objetivo principal fue determinar la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019. Este estudio tiene un enfoque cuantitativo y es de nivel descriptivo. Asimismo, se aplicó un cuestionario a 190 personas que recurrían a realizar trámites en la Municipalidad de Pacora con una edad mínima de 18 años. Se empleó el modelo de calidad de servicio municipal de Clemenza, Gotera y Araujo (2010) consta de 22 preguntas que se califican con escala Likert de 1 a 5 donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Se obtuvo como resultado, los usuarios consideran que el servicio brindado por parte de los colaboradores públicos es regular, ya que los resultados conseguidos demostraron que de las 5 dimensiones de esta investigación la que obtuvo mayor puntaje fue la dimensión de seguridad y responsabilidad, por lo tanto, la dimensión que recibió la más baja calificación, la de elementos tangibles, seguida de Empatía y Confiabilidad, lo que indica que la mayoría de los usuarios no se sienten totalmente satisfechos con los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Pacora.

Palabras clave: Calidad, Servicio público, Pacora

Clasificación JEL: M3, M30, M31

Abstract

The present investigation was developed in the District Municipality of Pacora, its purpose was to publicize the problematic situation with respect to the attention of users of this entity and also to improve services for a development in favor of society. The main objective was to determine the quality of public service in the District Municipality of Pacora in 2019. This study has a quantitative approach and is descriptive. Likewise, a questionnaire was applied to 190 people who resorted to carrying out procedures in the Municipality of Pacora with a minimum age of 18 years. The municipal service quality model of Clemenza, Gotera and Araujo (2010) was used. It consists of 22 questions that are scored on a Likert scale from 1 to 5, where 1 is totally in disagreement and 5 totally in agreement. As a result, citizens consider that the service provided by public collaborators is regular, since the results obtained showed that of the 5 dimensions of this research, the one that obtained the highest score was the dimension of safety and responsibility, therefore. Therefore, the dimension that received the lowest rating, that of tangible elements, followed by Empathy and Reliability, which indicates that the majority of citizens do not feel fully satisfied with the services provided by the District Municipality of Pacora.

Keywords: Quality, Public service, Pacora

JEL classification: M3, M31, M32

I. Introducción

Una prestación dinámica de servicios públicos es fundamental para desarrollar las "ciudades que funcionan", ya que también facilita el crecimiento económico de la ciudad en cualquier país. Muchas veces, las deficiencias en la presentación de servicios afectan la calidad de vida de los habitantes, teniendo esto como resultado, la falta de confianza entre las autoridades y los usuarios, lo que resulta en ciudades que no funcionan con servicios de saneamiento, infraestructura, planificación urbana, etc. Deficientes (Kumsinda, 2016).

La posición financiera de cada organización es el resultado de la mejora en la calidad de servicios que adecua y brinda a cada persona que solicita atención, sea este un cliente o sólo un nuevo usuario, y esto es directamente proporcional a la confianza que genera entre los dos. Cuanto mayor sea la calidad de los servicios que la organización brinda a los clientes, más confianza recibe de ellos. En este caso, la calidad es fundamental y es un estado dinámico asociado con productos, servicios, procesos, personas y entornos que cumplen o superan las expectativas de los clientes y ayudan a producir un valor superior (Kumsinda, 2016).

Se realizó un análisis sobre la situación del servicio público en el país de Namibia, refirió que la calidad de los servicios o formas de atención en entidades públicas se está deteriorando. Los servicios públicos dados en Namibia generalmente se han caracterizado por un desempeño deficiente y la falta de prestación de servicios, lo que se suma a la distribución inadecuada de la riqueza, el crecimiento económico insuficiente y los altos niveles de pobreza. La mala prestación del servicio también lleva a protestas no deseadas, que podrían haberse evitado si se hubiera prestado más atención a un mejor rendimiento (Palmer, 2019).

En el Perú, según el Directorio Nacional de Municipalidades Provinciales, Distritales y Centros Poblados del INEI (2017), hay 1,639 municipalidades distritales, que se encargan de administrar el 15.51% de todo el presupuesto asignado al sector público nacional. Además, que el total de trabajadores municipales son de 145,369, donde la población se divide en 68% varones y 32% mujeres. Estos datos permiten mostrar que el aparato público administrativo municipal es bastante grande, y que controlar que cada dependencia pueda entregar un servicio con los mínimos requerimientos de calidad, es una labor titánica.

Ahmad et al. (2019) evaluaron la calidad de servicio en 1938 municipalidades provinciales y distritales del Perú y resaltaron que no suelen cumplir con los factores de la calidad, además coincide adecuadamente en la búsqueda a largo plazo de la municipalidad en que el nivel de calidad se difiere entre municipalidades, logrando resultados favorables en la búsqueda del éxito, no obstante, se hizo poco en educación y entrenamiento a los colaboradores o personal involucrado en brindar calidad de atención, tampoco se encontró énfasis en nuevos diseños de servicios y se halló poca planificación en benchmarking.

En la actualidad, el servicio público tanto como su calidad, atención, procedimientos y soluciones, es de suma importancia, ya que dependemos de los usuarios para la recaudación y sostenibilidad, se resaltan muchos problemas dados en los servicios, estas deficiencias aquejan a la población, de acuerdo con el último reporte emitido, por la Municipalidad Distrital de Pacora, las quejas y reclamos se han incrementado al 10 % debido a varias situaciones entre ellas; la lentitud de la documentación, a pesar de que cada trámite, tiene un tiempo estipulado en el manual de procesos, reclamos frente a los horarios cortos, que no son los adecuados para atención al usuario, la falta de conocimiento sobre cómo llevar a cabo los procesos que deben realizar para los trámites correspondientes, esto es de preocupación para la gerencia, obstaculiza a la prestación del servicio y esto genera malestar afectando a la sociedad, cabe mencionar que esta municipalidad de Pacora se encuentra bajo la gestión del Gobierno Regional de Lambayeque.

Ante esta situación, se formuló la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Pacora 2019?

Así mismo para dar a conocer esta cuestión se planteó como objetivo general determinar el nivel de la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Pacora 2019; y para poder realizar dicha actividad se desprendió en objetivos específicos, como identificar el nivel de la calidad de servicio según sus 5 dimensiones de estudio en la Municipalidad Distrital de Pacora (Elementos tangibles, Empatía, Seguridad, Responsabilidad, Confiabilidad).

Este estudio se justificó, desde un contexto teórico, se ha trabajado, indagado y señalado un modelo que refleje y además explique de forma objetiva, la realidad del municipio, permitiendo así hacer uso de cada dimensión de estudio con la finalidad de validar un nuevo enfoque, con un instrumento de medida y servir para futuros estudios que propongan la medida de esta variable o relacionen variables similares a la que se ejecuta en la presente investigación.

Asimismo, en base con el contexto empírico, es importante este estudio, pues el obtener los resultados permitirá conocer las causas que obstaculizan la calidad de servicio a fin que se

propongan soluciones a dicha problemática, tomando medidas en el asunto de la mano de los colaboradores de la entidad pública hacia los usuarios que necesitan de agilidad para sus trámites.

Por último, desde el contexto social, se considera que este estudio describe la realidad de un organismo público, manteniendo una realidad objetiva sobre los resultados dados, la cual refleja la realidad social.

El presente trabajo ha sido organizado de la siguiente manera. En el capítulo I se aborda un panorama actual y la problemática, objetivos y justificación de la investigación. En el capítulo II se presenta el marco teórico donde se consideran los antecedentes y las bases teóricas acerca del tema de investigación. El capítulo III se muestra la metodología utilizada, mientras que el capítulo IV, V y VI cubren los resultados obtenidos, la discusión respecto a otras investigaciones, conclusiones y recomendaciones que surgen de estos resultados. El capítulo VII y VIII se consideran las referencias bibliográficas empleadas, así como los anexos.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

La evaluación pública de los servicios en cualquier dependencia del estado se está convirtiendo en una tendencia por parte de los usuarios, que quieren y exigen hoy una demanda mayor de atención a sus necesidades, por tal razón, en esta investigación, se han tomado algunos estudios que han trabajado directamente el problema de los servicios en municipalidades. (Vollmer, 1994)

Para (Sierra et al.,2018), en su investigación propuso diseñar un sistema de diagnóstico, medición y mejoramiento de la productividad dirigido a la calidad de servicio. El nivel es descriptivo, se utilizó como instrumento un cuestionario para conocer la gestión de la productividad y el uso del Servqual para conocer como perciben la calidad en el servicio, se estableció dos muestras una de 136 colaboradores y otra de 385 usuarios de los servicios. Los resultados arrojaron que está en un nivel regular, ya que encontraron algunas deficiencias destacando que no todas las entidades toman acciones para mejorar la productividad, 50,23% no monitorean los planes de mejoramiento continuo; más del 50% no optan por realizar evaluaciones de desempeño; 30,6% no otorgan recompensas adicionales al salario ya sean monetarias o no monetarias como reconocimientos u otros; en cuanto a la calidad del servicio prestado, la dimensión seguridad presenta la mayor brecha entre las expectativas y las percepciones, se concluyó que no cumplen con las expectativas de los clientes. Se recomendó que las empresas se enfoquen en su personal tanto en su recompensa y capacitación, ya que esto conlleva a la satisfacción del cliente.

Arredondo y Gómez (2017), comentaron en su investigación en Santo Domingo, Ecuador, con el objetivo de medir la calidad que perciben los consumidores de los servicios domiciliarios de agua potable y alcantarillado sanitario que brinda el organismo público de agua potable de la Municipal de Santo Domingo. Se aplicó a 100 usuarios en la escala SERVQUAL en la Universidad de Texas, cabe aclarar que no se levantaron datos demográficos como lo fija SERVQUAL para garantizar el anonimato. Los resultados identifican las dimensiones de la calidad del servicio claves desde la vista del consumidor tiene un nivel regular, que representan un 49,1%, la dimensión de Tangibles obtuvo moderados niveles de superioridad entre satisfacción e insatisfacción. Se recomendó implementar procesos continuos y sostenidos para medir los niveles de satisfacción de sus clientes, y por último, se compare con sus pares y poder

tomar las acciones necesarias para que la mejora de la Gestión de la Calidad de los Servicios Públicos

Para (Palacios et al.,2016) en su estudio evaluó la calidad del servicio con la finalidad de determinar el grado de satisfacción de los usuarios de la Dirección Financiera de un Gobierno Municipal en la provincia de Manabí, Ecuador. Para ello se aplicó una encuesta, modelo SERVQUAL a una muestra representativa de 322 usuarios de la unidad financiera. Las dimensiones consideradas para evaluar la calidad del servicio fueron fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, bienes tangibles y satisfacción. Entre los hallazgos obtenidos, se destaca que existe un alto grado de satisfacción en los usuarios en cualquiera de sus categorías, teniendo así los niveles más altos de satisfacción en las dimensiones de empatía 72%, y seguridad 61% y dentro de sus mejores fortalezas estuvieron las dimensiones de tangibilidad 56%, fiabilidad 55% y capacidad de respuesta 46%, concluyendo el nivel de satisfacción de los usuarios por la calidad del servicio que prestan los departamentos financieros es moderadamente positivo. Aunque aún existen deficiencias como la agilidad en la respuesta, el interés del empleado en la situación del cliente y la efectividad en la solución, estos fueron elementos poco valoradas por lo tanto insatisfactorias para los usuarios.

Živković (2019) Para estudio trato de determinar la calidad de servicio de los municipios de Srebrenica, Bratunac y Milici en Bosnia, Europa. La investigación es realizada mediante un modelo basado en SERVQUAL con dos sub escalas, las expectativas de los clientes y la percepción de la calidad del servicio. Se evaluó la calidad del servicio a través de cinco dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, empatía, seguridad y tangibles. Los hallazgos obtenidos fueron que la calidad del servicio municipal, desde el punto de vista de los usuarios, no es satisfactorio y el nivel encontrado fue regular, porque existen brechas importantes entre las expectativas de los clientes y el servicio prestado, especialmente en las dimensiones de confiabilidad y responsabilidad, se destacó también que los colaboradores estas más preocupados por la percepción de sus superiores que por la percepción del usuario. Es por eso que se recomendó a los municipios tener en cuenta las dimensiones regulares para mejoras a futuro.

Entonces, es importante saber que la percepción que tienen los colaboradores sobre el servicio va influenciar en su satisfacción, es así que Mena y Pérez (2018) plantean en su estudio sobre el impacto del procedimiento de tercerización en el punto de vista de la calidad de servicio público domiciliario en energía eléctrica; con una población de 46.169 usuarios los autores aplicaron a una muestra de 466 usuario el cuestionario en distintas zonas de la ciudad Quibdó Colombia, personas que tienen el servicio de luz pública, se aplicó un muestreo aleatorio estratificado y el enfoque fue descriptivo. Los resultados mostraron a partir de la metodología Servperf que la percepción de los usuarios es bastante baja (2.01) en una escala de 5, causando un impacto negativo en cómo se percibe la calidad del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el municipio, se recomendó que mejorando la fiabilidad y la seguridad puede obtener una mejor percepción de la calidad global.

Entonces, con lo encontrado hasta aquí, se puede corroborar que el servicio es importante para todos los usuarios; Huamán (2017) afirma en su análisis la importancia que se le da a los usuarios en las entidades públicas. El objetivo del análisis fue conocer la asociación entre la calidad y la satisfacción del usuario del municipio de Corongo en el departamento de Ancash. La metodología fue de tipo correlacional, no experimental y transversal, se ha tomado una población de 1,824 habitantes y la muestra obtenida fue de 361. Luego de la aplicación de los cuestionarios correspondientes, los resultados mostraron que hay un nivel de servicio regular, así lo indicaron menos del 90% y que las principales variables de importancia son la capacidad de responder ante las situaciones críticas y la empatía de los colaboradores en un 85%; entonces, la satisfacción depende mucho del servicio que han recibido; por tanto, se concluye que, los usuarios exigen dentro de la atención que reciben, la calidad en cada proceso.

Es así que Riqueros (2017) manifiesta en su estudio hecho en la Municipalidad Provincial de Huaylas, Ancash, que la calidad de servicio se encuentra en un nivel regular, para el logro de este objetivo, el autor planteó un análisis cuantitativo, descriptivo y de nivel correlacional, con diseño no experimental. Los participantes tomados como muestra fueron 139 personas entre las edades de 30 y 44 años que regularmente hacen trámites en el organismo público, a ellos se les aplicó el cuestionario donde se encontró que el 65% dice que el factor humano es importante y el 74% que la capacidad de respuesta es lo más valorado. Se concluye a mayores o menores cambios en la calidad de servicio, también habrá mejores o peores cambios ante la satisfacción

de las personas que hacen tramites en la Municipalidad. Se recomendó brindar orientación psicológica a los colaboradores del organismo en temas de atención al cliente y tolerancia.

Por su lado, Huancollo (2018), en su estudio sobre la Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de Puno, propuso como objetivo principal conocer la relación entre las variables. El método llevado tuvo como orientación ser de corte descriptivo y de correlación, la población fue de 14,014 habitantes y una muestra de 374 personas. Los resultados arrojaron que el 94.39% consideraron que el servicio obtenido está en un nivel regular valorando la empatía en la atención, así como el diseño de la infraestructura; el 95% además dijeron estar satisfechos con la atención, Por ello se concluye que a medida que la atención mejore, la satisfacción se incrementa. Además, se recomendó realizar talleres para potenciar la empatía, talleres de atención al cliente, donde se desarrolle habilidades blandas para mejorar el servicio, mejorar los procesos de gestión para agilizar los trámites administrativos de los usuarios. Se debe brindar folletos, trípticos que ayuden a difundir los tramitos e información sobre la municipalidad y contar con un espacio para informes.

2.2. Bases teóricas

Calidad de servicio

Epstein (1991), conceptualiza que el servicio se asocia con la importancia de la entrega de un elemento que logre diferenciar a la organización y que lo caracterice a través de algún atributo, por ello, se debe establecer un sistema que de manera rigurosa controle y detecte cualquier situación inadecuada o insuficiente en la prestación de un servicio. Este término llamado “adecuación” refiere la capacidad de adaptación que debe tener una organización para encontrar como satisfacer a sus clientes.

Esto obliga a que los procesos que se diseñen tengan que no solo ser entregados a los clientes, sino que deben ser mejorados las veces que sea necesario, pues encontrar satisfacer las necesidades o expectativas de la persona requiere de un trabajo continuo de mejora, y que, además, se deben establecer indicadores que permitan un mejor monitoreo de las acciones de los colaboradores en el servicio (Grönroos, 2007).

Es así que, bajo estas premisas, Nel y Pitt (1993) aseveraron que la calidad en el servicio no requiere ser una ilusión, tampoco un compromiso sin base alguna, sino que tiene la opción de poder ser medida mediante acciones que se determinen en circunstancias como los problemas o situaciones que conllevan descontentos. Para eso, se puede definir una serie de escalas que

ayuden a medir la “calidad técnica” sobre el servicio (lo que el cliente recibe) y la “calidad funcional”, que es lo que el cliente percibe sobre el diseño.

Por lo tanto, los dos componentes referidos tienen relación directa con la imagen de la organización y muestran la manera de cómo funcionan; en muchos casos, las fallas no solo provienen de la empresa, sino que, al ser el servicio, una cadena de acciones, pueden venir de los proveedores, personal complementario, tercerización, o de cualquier otro elemento que perjudique la imagen del servicio.

Calidad de servicio municipal

Subirats (1996) en su momento definió una categorización sobre el marketing de servicios público, y es que refiere que es posible distinguir la divisibilidad de la oferta sobre la necesidad individual del mercado (demanda); como en el caso de los gobiernos locales, que tienen una imagen muy valorada por ser entidades que representan a la ciudadanía. Así mismo, Chías (1995) categorizó la oferta de los servicios en tres grupos; los servicios reglamentarios, que condicionan, ordenan y regularizan las actividades entre los usuarios y la administración pública; los servicios comunitarios, que buscan el cumplimiento básico de los servicios municipales y, el servicio de prestación final, que no es más que la ejecución del mismo.

Una parte de los servicios que las dependencias municipales prestan no son controlados por el mismo ente, debido a que “no aportan valor” al cliente al ser acciones mediáticas comunes y que, por el propio sistema público, terminan en una seguidilla de procesos básicos, que solo buscan el cumplimiento del servicio como requisito del trabajo diario.

Dimensiones de la calidad de servicio municipal

La calidad de servicio se justifica en satisfacer o servir a los usuarios en un grado o nivel alto, donde los productos o servicios satisfagan las necesidades y demandas de estos (Clemenza, Gotera & Araujo, 2010). Los autores proponen 5 dimensiones para medir la calidad en municipalidades:

a) Elementos tangibles

La tangibilidad es la aparición de equipos, personal, instalaciones físicas y materiales de comunicación (Santos, 2002). Los elementos tangibles proporcionan imágenes o representaciones físicas del servicio al cliente. Las organizaciones de servicios a menudo usan tangibles para mejorar su imagen, proporcionar continuidad y calidad de señal a los clientes.

El suministro de servicios debe estar exento de peligros y riesgos innecesarios para los usuarios. Con referencia a esto, la ergonomía y la adaptación de las instalaciones

administrativas para personas con discapacidad juegan un papel importante (Senllé 1996). Por lo tanto, es importante que aspectos tangibles como muebles, materiales, etc. muestren una imagen de calidad.

b) Empatía

El comportamiento de los colaboradores que se encuentra en contacto directo con los usuarios es realmente importante porque ofrecen servicios directamente (Eiglier & Langeard 1987). Además, esto aumenta en importancia cuando las Administraciones están en contacto directo con los usuarios. Tratar de manera amigable es un elemento clave que determina la calidad de servicios (Gutiérrez et al., 2009).

En tal caso, la organización comprende las necesidades de los clientes y hace que sus servicios sean accesibles para los usuarios. Sin embargo, las organizaciones que no brindan la atención individualizada solicitada a sus clientes y ofrecen, por ejemplo, horas de operación convenientes para la organización y no para sus clientes, no demuestran un comportamiento empático (Gemechu,2019).

c) Seguridad

Esta dimensión aporta el criterio de seguridad que la empresa brinda a sus usuarios por medio de las competencias, cortesía, amabilidad y buen uso de las operaciones. Es la cortesía y el conocimiento de los colaboradores, y la habilidad y el proceder de la entidad para generar confianza en las personas atendidas. Bateson y Hoffman (2011) agregan que la seguridad es esta competencia pertenece al conocimiento y las habilidades de la organización para realizar el servicio prometido y se refiere a cómo los empleados de la organización interactúan con el consultante y sus posesiones. Es precisa esta dimensión para generar mejor perspectiva, sobre todo en los servicios de alto riesgo o para los servicios que los clientes sienten inciertos sobre su capacidad para evaluar los resultados (Gemechu,2019).

d) Responsabilidad

Esta dimensión busca hacer énfasis en el trato, la atención y la responsabilidad propiamente dicha de comprender, solucionar demandas de los clientes y mantenerse a la expectativa de lo que sugiere el consultante o usuario, el colaborador debe reducir la posibilidad de ignorar o menospreciar la atención hacia el usuario, debe ser una de las prioridades (Bateson & Hoffman, 2011).

La responsabilidad también captura la noción de mostrar flexibilidad y la habilidad para demostrar atención de calidad y vocación, y satisfacer las necesidades del cliente. La responsabilidad es parte del compromiso para prestar los servicios y trabajar en las solicitudes

desde lo que percibe el cliente, en lugar de lo que quiere asumir la entidad (Bateson & Hoffman, 2011).

La responsabilidad es muy valorada por los usuarios que están acostumbrados a no identificar a las personas a cargo de sus archivos, expedientes, etc. (Pérez & Moro 1992). Los servicios deben proporcionarse con consistencia y precisión, evitar la arbitrariedad y hacer que el personal de la Administración sea responsable de objetivos específicos.

Clemenza, Gotera y Araujo, (2010) nos dice que la responsabilidad es la voluntad de colaborar con los clientes y prestan un servicio con prontitud en las solicitudes, preguntas o inquietudes del usuario.

Confiabilidad

Se refiere a la puntualidad, forma, manera y manifestación del servicio de manera oportuna con lo indicado y planteado por la organización o el colaborador, dando a notar la consistencia en lo que se menciona (Gemechu, 2019). Asimismo, este apartado denota, tomar la confianza del cliente para generar alianzas, y todo ello a partir de la confiabilidad (Gutiérrez et al., 2009).

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

La presente investigación fue abordada bajo un enfoque cuantitativo según (Hernández et al ,2014) refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los problemas de investigación, se utilizó instrumentos de recolección de datos como el cuestionario y el análisis de estos para responder a la pregunta de investigación del estudio sobre la calidad de servicio. Es cuantitativo por lo cual los datos que se extrajeron de nuestro cuestionario, se medirán en forma numérica junto con los indicadores, con ayuda de programas estadístico.

El tipo de investigación fue básica ya que contribuyo a conocer la calidad de servicio. El nivel de la investigación fue descriptivo ya que incluye guía de cuestionario para hacer la consulta a la población de estudio y explicar la realidad.

3.2. Diseño de la investigación

- No experimental, pues en la investigación se midió la variable sin ejecutar manipulación de la misma, se recogieron datos en su ambiente natural, sin ocasionar cambios que generen otras interpretaciones.

- Corte transversal considerando que se hizo la medición de las variables en un solo instante de tiempo.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Está compuesta por el número de personas que recibieron atención durante un año, con esta información se hace el estimado del total para luego ser aplicado en la fórmula y hallar su respectiva muestra. El total de atenciones en los periodos de agosto del 2018 a julio del 2019 fue de 733.

Período (mes)														
Mes	Ago-18	Sept-18	Oct-18	Nov-18	Dic-18	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19	May-19	Jun-19	Jul-19	Ago-19	TOTAL
Total	59	51	50	75	96	46	50	72	47	67	42	78	78	733

Fuente: Municipalidad de Pacora 2019

Muestra:

Se concibe como una muestra a un pequeño grupo de la población que representa a su vez a un conjunto de elementos que tienen características particulares que son en muchos casos homogéneos y caracterizados por algo en común (Hernández et al., 2010)

Para poder conocer la muestra, se ha elegido los siguientes parámetros estadísticos:

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

Dónde:

Z= 1.94 Desvío normal para una confianza

p = 0.60 Variabilidad positiva

q = 0.40 Variabilidad negativa

N = 733 Tamaño de la población

e = 0.06 Margen de error:

$$n = 190$$

Muestreo

La representación del muestreo será probabilística, de tipo aleatorio simple, donde todos los sujetos tienen representatividad y son elegidos al azar Hernández, Fernández y Baptista (2010).

3.4. Criterios de selección

Se ha considerado como criterio primordial, se tomó a las personas que se encontraron haciendo algún trámite en la Municipalidad de Pacora y que sean mayores de 18 años.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1 *Cuadro de operacionalización*

Fuente: Elaboración basada en el Clemenza, Gotera y Araujo (2010).

Variable.	Definición Conceptual	Dimensión.	Indicadores	Técnica	Instrumento	Escala
Calidad de servicio	Se basa en servir a los clientes al máximo grado posible, donde los servicios o productos satisfagan los requerimientos y necesidades de estos (Clemenza, Gotera & Araujo, 2010).	Elementos tangibles	Gestionar en instalaciones cómodas	ENCUESTA	CUESTIONARIO	ORDINAL (LIKERT)
			Acceso al transporte público			
			Acceso vehicular y estacionamiento			
			Estado del edificios, jardinería y limpieza externa			
			Uso del uniforme			
		Empatía	Señalización interna y externa			
			Apariencia de los materiales de comunicación			
			Instrucciones claras y legible			
		Seguridad	Recibir atención personalizada			
			Atendido con amabilidad y respeto			
Responsabilidad	Conocimiento de sus necesidades					
	Manejo de quejas con honestidad y equidad					
	Comunicación interdepartamental para dudas					
	Información asertiva para resolver problemas					
	Información de solicitudes fuera de tiempo					
Confiabilidad	Prontitud en el servicio					
	Voluntad de colaboración					
	Servicio flexible y personalizado					
	Confianza en el cálculo de sus obligaciones					
	Confianza en el cálculo de sus impuestos					
			Información asertiva y oportuna			
			Información del destino de atributos			

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación, utilizamos la técnica de encuesta con el instrumento cuestionario para recabar los datos sobre la variable a medir en este caso calidad de servicio. Esto, con la finalidad de levantar información e interpretar la información recopilada de los usuarios (Hernández et al ,2014).

El instrumento que facilito encontrar la información necesaria para el desarrollo de la investigación fue el cuestionario. indica que el cuestionario contuvo un conjunto de preguntas respecto a la variable. Este instrumento Basado en la evaluación de la calidad de servicio municipal fue creado por Clemenza, Gotera y Araujo (2010), consta de 22 preguntas que se califican con escala Likert de 1 a 5 donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Esta escala tiene 5 dimensiones: Elementos tangibles, empatía, seguridad, responsabilidad y confiabilidad. Además de 3 preguntas demográficas sobre el género, edad y ocupación.

Análisis de confiabilidad del cuestionario utilizado

Tabla 2 *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa	N de elementos
0,914	22

El valor del estadístico alfa devolvió como resultado que el cuestionario es confiable, dado su valor 0.914, que es calificado como Muy bueno en la valoración dada por (DeVellis, 2003).

3.7. Procedimientos

Se obtuvo permiso de la institución para la aplicación de encuestas, enseguida se contactó virtualmente con los usuarios donde se les explicó previamente el objetivo de la encuesta y se les pidió que llenen el cuestionario indicándoles que es totalmente anónimo, esto con la finalidad de disminuir los sesgos en la investigación.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para aplicar el instrumento ante la coyuntura se elaboró un formulario vía google forms que fue remitido a los usuarios vía correo electrónico o número de celular brindados por la municipalidad en su fichas, esta actividad tomo alrededor de 3 semanas en completarse

a los 190 usuarios, posteriormente se descargó la información formularia en Microsoft Excel 2010 y esta base de datos se trasladó a al programa estadístico SPSS v25 donde se importaron los datos que fueron recopilados, para realizar el analizar estadístico correspondiente. Asimismo, se estableció la categorización de cada variable y se hizo uso de la estadística descriptiva para representar los resultados mediante gráficos.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 3 *Matriz de consistencia*

Problema principal	Objetivo principal	Variables	Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Pacora 2019?	<p>Objetivo general Determinar el nivel de la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Pacora 2019.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Pacora. - Identificar el nivel de empatía en la Municipalidad Distrital de Pacora. - Identificar el nivel de seguridad en la Municipalidad Distrital de Pacora. - Identificar el nivel de responsabilidad en la municipalidad distrital de Pacora. - Identificar el nivel de confiabilidad distrital de Pacora.</p>	Calidad de servicio	Elementos tangibles	Gestionar en instalaciones cómodas Acceso al transporte público Acceso vehicular y estacionamiento Estado del edificios, jardinería y limpieza externa Uso del uniforme Señalización interna y externa Apariencia de los materiales de comunicación Instrucciones claras y legible
			Empatía	Recibir atención personalizada Atendido con amabilidad y respeto Conocimiento de sus necesidades Manejo de quejas con honestidad y equidad
			Seguridad	Comunicación interdepartamental para dudas Información asertiva para resolver problemas Información de solicitudes fuera de tiempo
			Responsabilidad	Prontitud en el servicio Voluntad de colaboración Servicio flexible y personalizado
			Confiabilidad	Confianza en el cálculo de sus obligaciones Confianza en el cálculo de sus impuestos

					Información asertiva y oportuna Información del destino de atributos
Diseños de Investigación	Población/Muestra	Técnicas Estadísticas	Procedimientos	Procesamiento	Tipo de Investigación
Diseño no experimental	Población: 733 Muestra: 190	Estadísticas descriptivas	Se pidió permiso al organismo público para la realización de las encuestas y se mantuvo el anonimato para los usuarios.	Uso de google forms, Microsoft Excel 2010 para la base de datos exportada y SPSSv25 programa para la estadística descriptiva	Enfoque cuantitativo Tipo básica Nivel descriptivo

Fuente: Elaboración Propia

3.10. Consideraciones éticas

La información establecida en este estudio tuvo como fin salvaguardar la información recabada de cada participante, pues sólo será se usó para el presente estudio, evitando por todo medio exhibir o poner a la luz cualquier hecho, datos o resultado que identifique a cada participante y saque a este de la postura anónima.

El principio de beneficencia que es compromiso a no causar daño a otro ser humano, no usar la información para un fin que no sea la investigación, comprometidos a cuidar los datos de este estudio.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Tabla 4 *Perfil del encuestado*

Factor	Categoría	Recuento	Porcentaje
Sexo	Masculino	96	50.50%
	Femenino	94	49.50%
Edad	20 a 30 años	44	23.20%
	31 a 40 años	68	35.80%
	41 a más años	78	41.10%
Ocupación	Dependiente	47	24.70%
	Independientes	40	21.10%
	Ama de casa	61	32.10%
	Estudiantes	42	22.10%

Fuente: Elaboración Propia con datos del SPSS

Se pudo notar que en la muestra se tuvo en consideración personas tanto varones como mujeres en proporción similar, un mayor porcentaje 41.1% fueron personas de 41 a más años y amas de casa con 32.1%.

Determinar el nivel de la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Pacora 2019

Para calificar el nivel de calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Pacora 2019, se consideró una tabla de calificación utilizando para su construcción la escala considerada en el instrumento utilizado y estableciendo tres niveles de valoración de la calidad de servicio percibida por los usuarios.

Dado que el máximo valor de calidad está asociado al máximo valor de la escala (5) y el mínimo valor de calificación (1), se consideró el rango para establecer la amplitud de cada nivel de calificación.

Tabla 5 Escala de medición

			Nivel de Elementos tangibles	Nivel de Empatía	Nivel de Seguridad	Nivel de Responsabilidad	Nivel de Confiabilidad
	Media		2.45	2.58	2.91	2.86	2.64
	Desviación		0.750	0.963	0.962	0.961	0.897
Percentiles	Bajo	33.33%	18.67	9.33	7	7	9.33
	Regular	66.66%	29.33	14.67	11	11	14.67
	Alto	99.99%	40	20	15	15	20

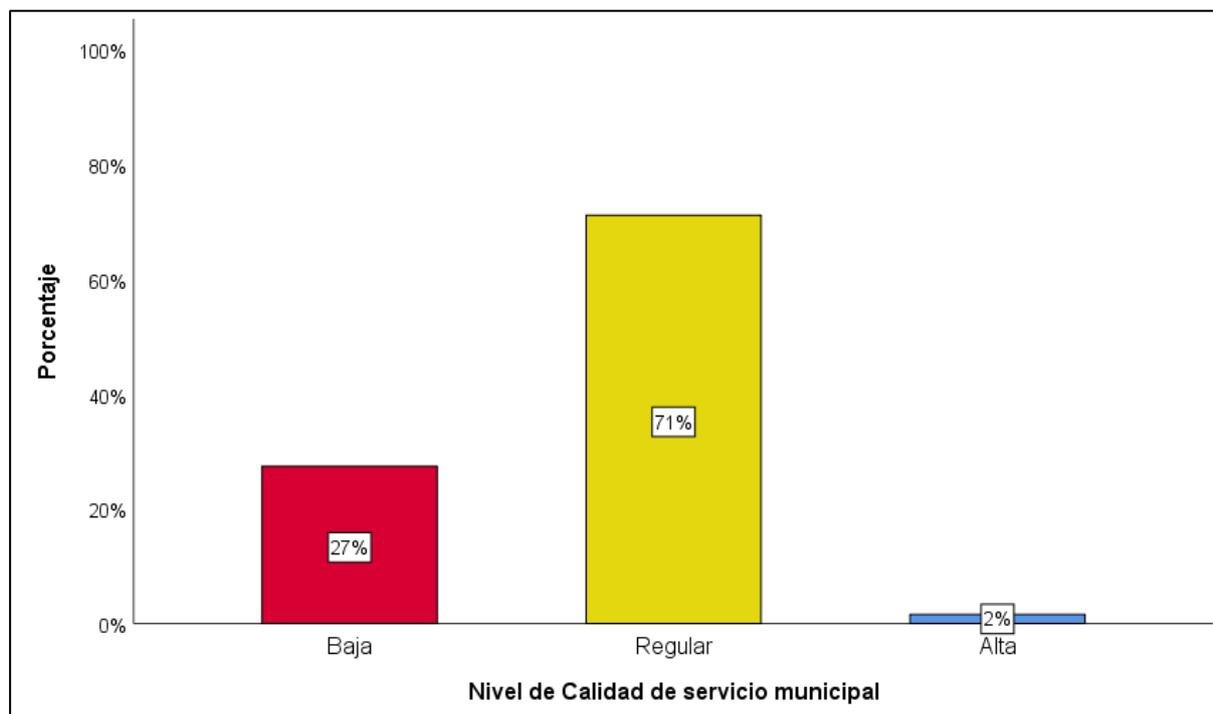
Fuente: Elaboración propia en programa estadístico SPSS

Tabla 6 Rangos de la escala de medición

Niveles	Nivel de Elementos tangibles	Nivel de Empatía	Nivel de Seguridad	Nivel de Responsabilidad	Nivel de Confiabilidad
Bajo	8 – 18,67	4 – 9,33	3 – 7	3 – 7	4 – 9,33
Regular	18,68, – 29,33	9,34 – 14,67	7,1 – 11	7,1 – 11	9,34 – 14,67
Alto	29,34 – 40	14,68 – 20	11,1 – 15	11,1 – 15	14,68 – 20

Fuente: Elaboración propia en programa estadístico SPSS

Figura 1 Nivel de Calidad de servicio municipal



Fuente: Elaboración Propia con datos del SPSS

Según la escala de calificación, se encontró un gran porcentaje, 71% de usuarios califican en un nivel regular la Calidad de servicio municipal, mientras que un 27% refiere que la Calidad de servicio es Baja y sólo un 2% que es Alta.

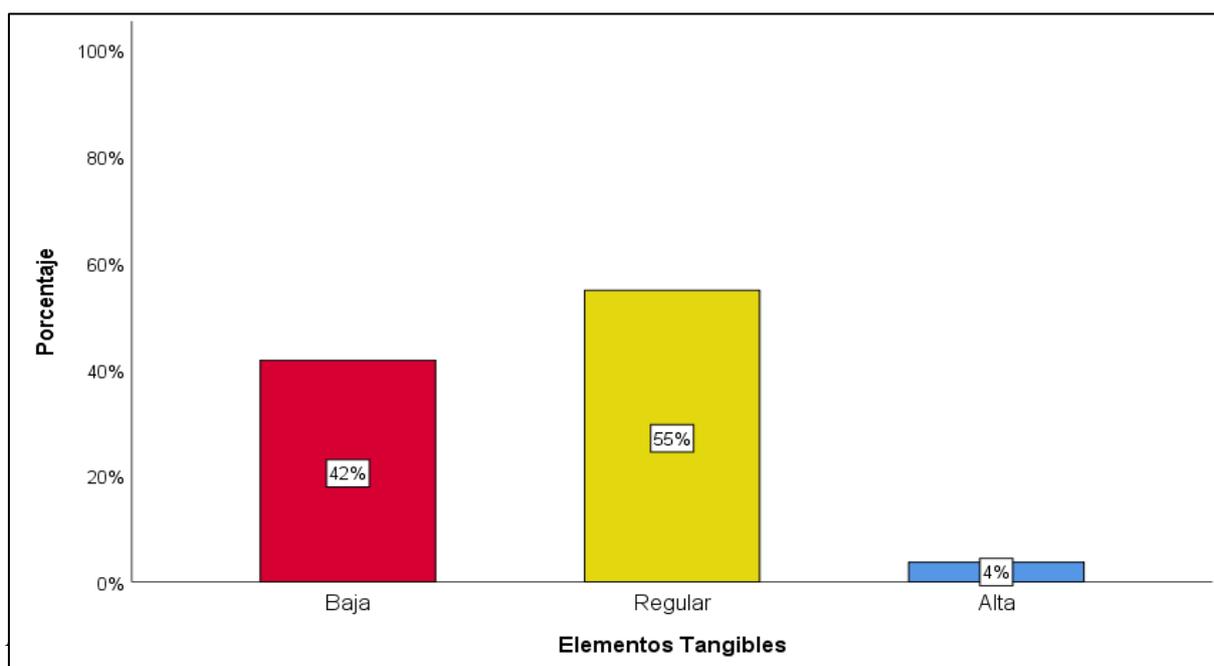
Identificar el nivel de los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Pacora

En el análisis de los elementos tangibles, se encontró un gran porcentaje de usuarios, 55%, que calificó el nivel de Calidad de servicio municipal en su dimensión de Elementos tangibles como Regular, un 42% como Baja y solo un 4% la calificaron como alta.

Al análisis del detalle de la dimensión elementos tangibles, los usuarios califican como regular, obteniendo las calificaciones más bajas en el promedio de los ítems se pudo encontrar que de manera general las calificaciones más bajas en el promedio de los ítems de esta dimensión fueron referidas a la legibilidad de los formatos, la señalización externa e interna. El estado de la infraestructura a la comodidad de las instalaciones.

Contando con un 54% de encuestados de sexo masculino y el 46% femenino; con respecto a edad, el 30% de los encuestados tienen entre 18 a 30 años, el 28% tienen entre 31 a 40 años y el 42% entre 41 a más años. Respecto a la ocupación de los encuestados se obtuvo que el 30% son personas dependientes, el 28% son ama de casa, el 24% de los encuestado son estudiantes y el 18% son personas independientes. (VER ANEXO 5, TABLA 6)

Figura 2 Nivel de calidad de la Dimensión Elementos tangibles



3 Análisis de los ítems de la Dimensión Elementos tangibles



Fuente: Elaboración Propia con datos del SPSS

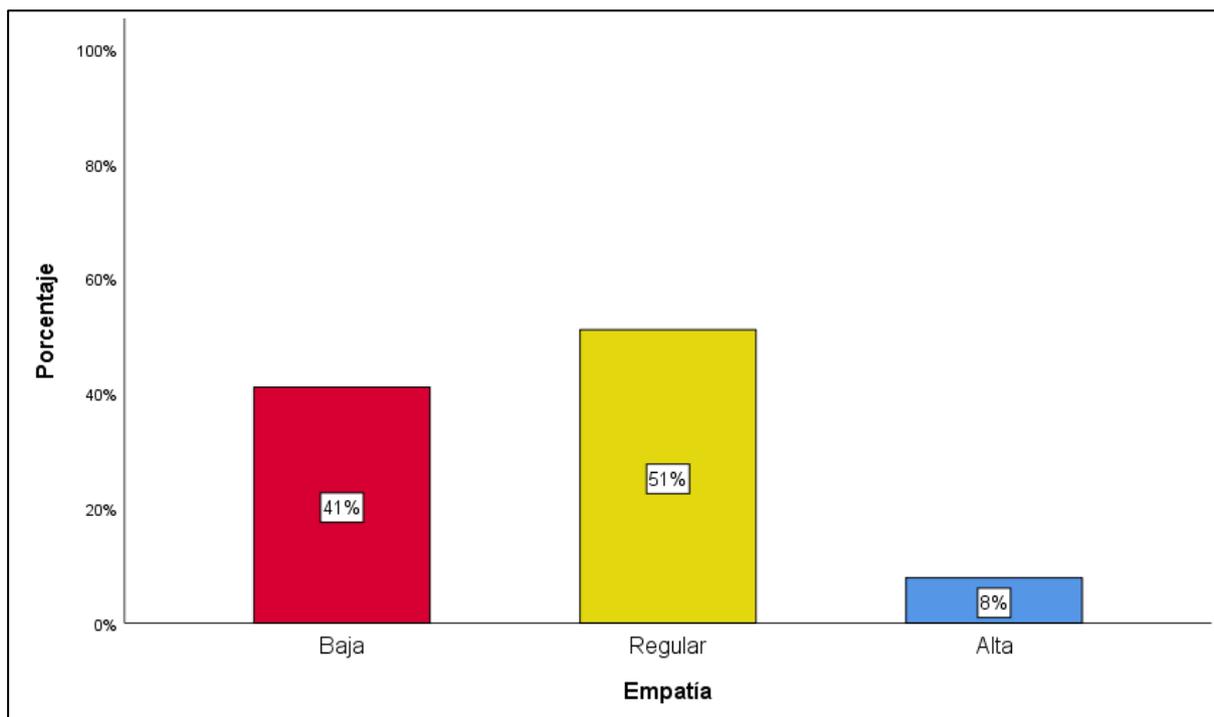
Identificar el nivel de empatía en la Municipalidad Distrital de Pacora.

Respecto a la dimensión de Empatía, se valoró como Baja Calidad de servicio en un 41% de los usuarios, un 51% le dio una calificación regular y sólo un 8% calificó como Alta la calidad en esta dimensión.

En cuanto a Empatía, se pudo advertir que la atención personalizada es uno de los aspectos con más baja puntuación, lo que habla de un usuario que espera una atención acorde a las necesidades particulares de cada uno que no encuentra en la municipalidad.

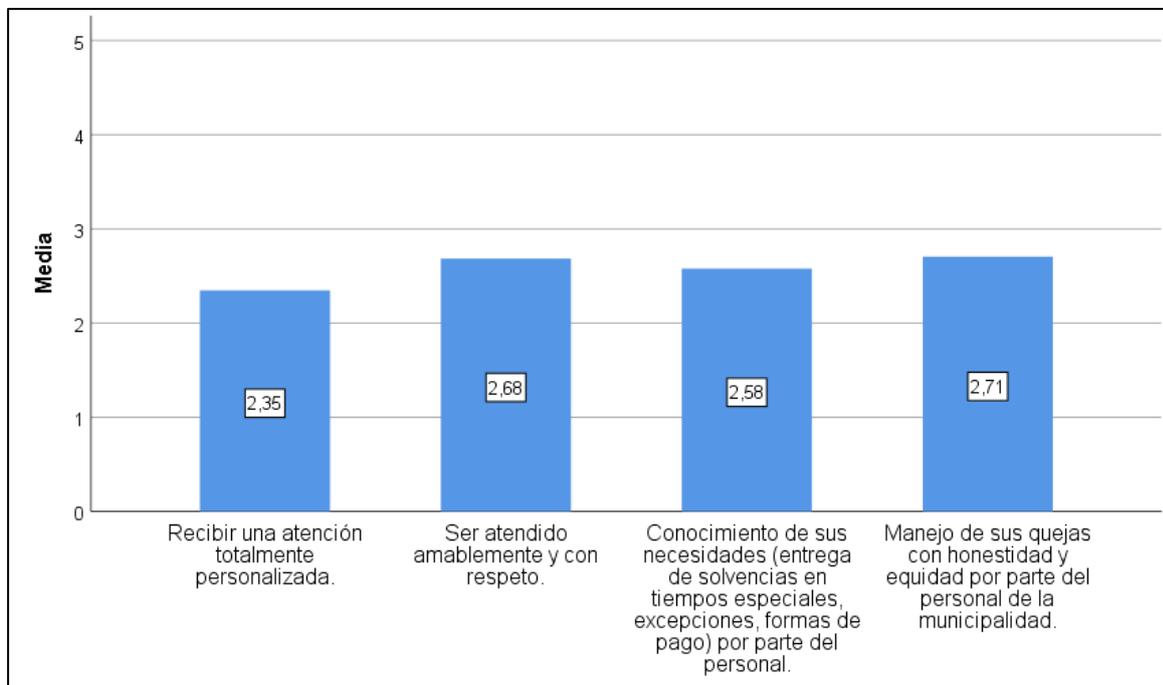
En la encuesta realizada el 50% fueron personas del sexo masculino, y el otro 50% de sexo femenino, en cuanto a la edad de los encuestados el 41,1% son de 41 años a más, el 35,3% son de 31 años a 40 años y el 23,7% son de 18 a 30 años. Respecto a la ocupación de los encuestados se obtuvo que el 32,6% de las personas son ama de casa, el 24,7% son dependientes, el 21,6% son estudiantes y el 21,1% son independientes. (VER ANEXO 5, TABLA 9)

Figura 4 Nivel de calidad de la Dimensión Empatía



Fuente: Elaboración Propia con datos del SPSS

Figura 5 Análisis de los ítems de la Dimensión Empatía



Fuente: Elaboración Propia con datos del SPSS

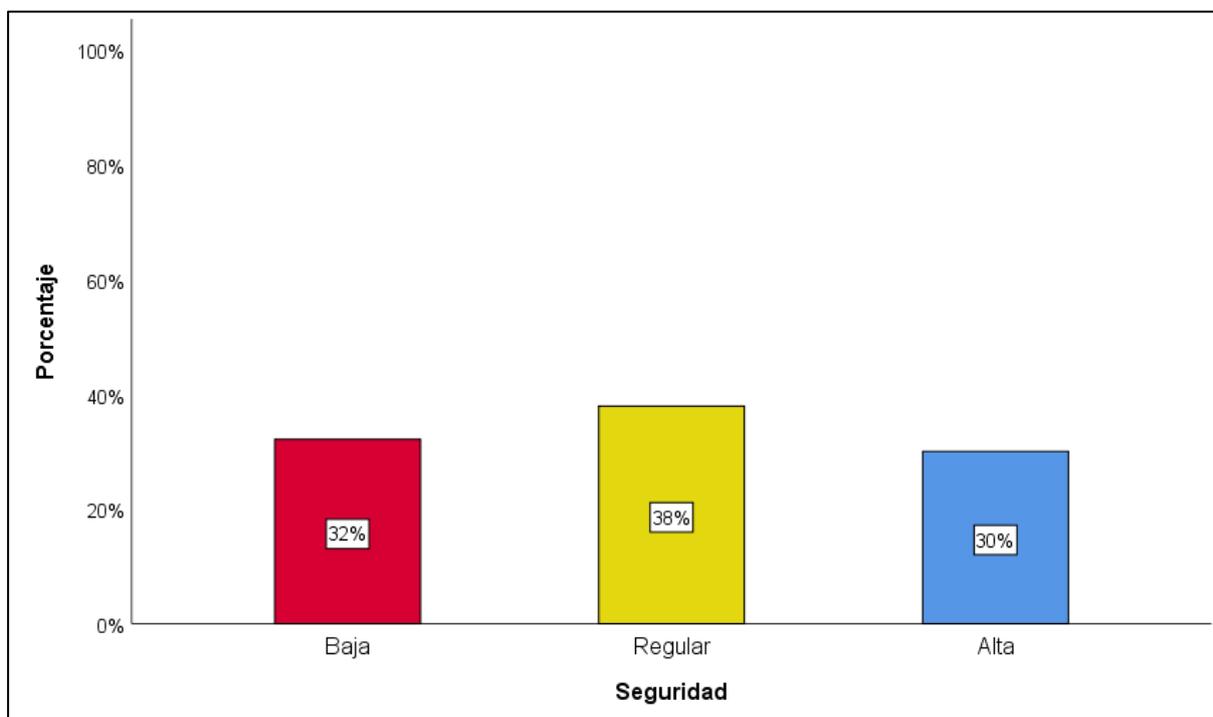
Identificar el nivel de seguridad en la Municipalidad Distrital de Pacora.

Con respecto a la dimensión Seguridad, un 32% de los usuarios considera que la Calidad de servicio en su dimensión Seguridad es Baja, mientras que un 38% cree que es Regular, aquí sí hubo un mayor porcentaje que la consideró Alta un 30%.

Al analizar la dimensión Seguridad se encontró que recibieron similar calificación, apuntando hacia la calidad regular en los factores relacionados a la comunicación interdepartamental que le permita obtener solución a sus pedidos, asertividad en la respuesta a sus solicitudes y además que pueda ser informado de si lo solicitado no está en el tiempo previsto.

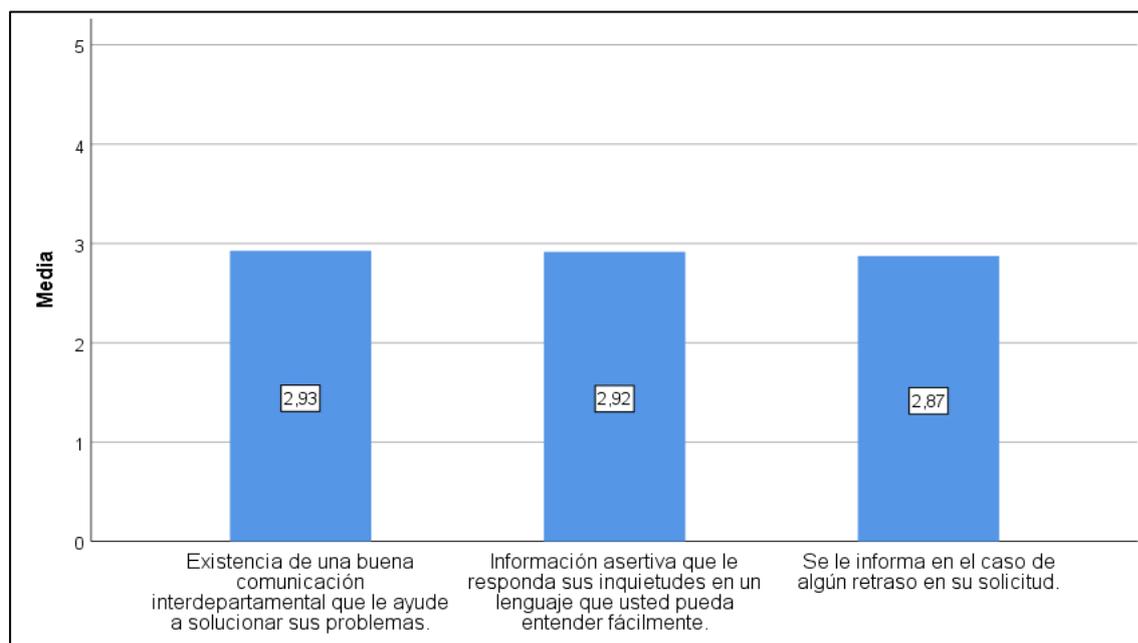
En la encuesta realizada el 50% de los encuestados son del sexo masculino, y el 50% de sexo femenino, en cuanto a las edades de los encuestado, el 41.1% son de 41 años a más, el 35.3% son de 31 a 40 años y el 23,7 % son de 18 a 30 años. En cuanto la ocupación de los encuestados el 32.6% de los encuestados son ama de casa, el 24,7% de personas encuestadas son dependientes, el 21,6% son estudiantes y el 21,1% son independientes. (VER ANEXO 5, TABLA 12)

Figura 6 Nivel de calidad de la Dimensión Seguridad



Fuente: Elaboración Propia con datos del SPSS

Figura 7 Análisis de los ítems de la Dimensión Seguridad



Fuente: Elaboración Propia con datos del SPSS

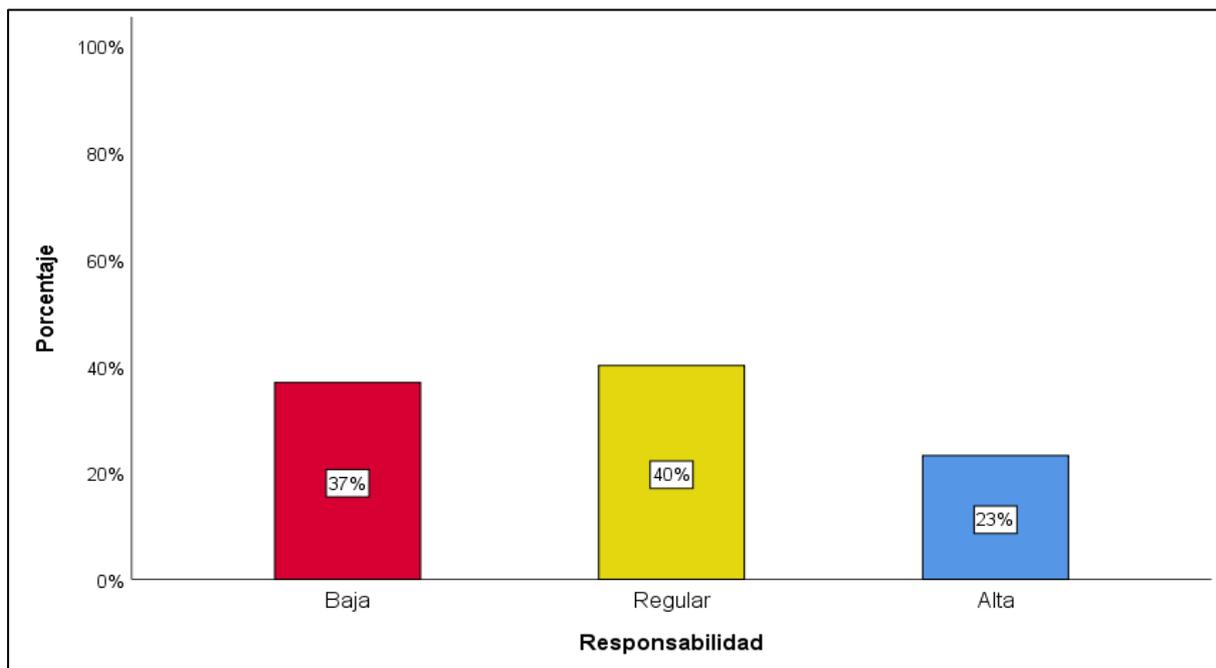
Identificar el nivel de responsabilidad en la municipalidad distrital de Pacora.

Con respecto a la dimensión de responsabilidad, el 37% de los usuarios considera que la Calidad de servicio en su dimensión Seguridad es baja, mientras que el 40% cree que es regular, y el 23% la consideran como alta.

En cuanto a la dimensión Responsabilidad las calificaciones mostraron que el servicio rápido, colaborativo y flexible por parte de la municipalidad no se da en niveles altos.

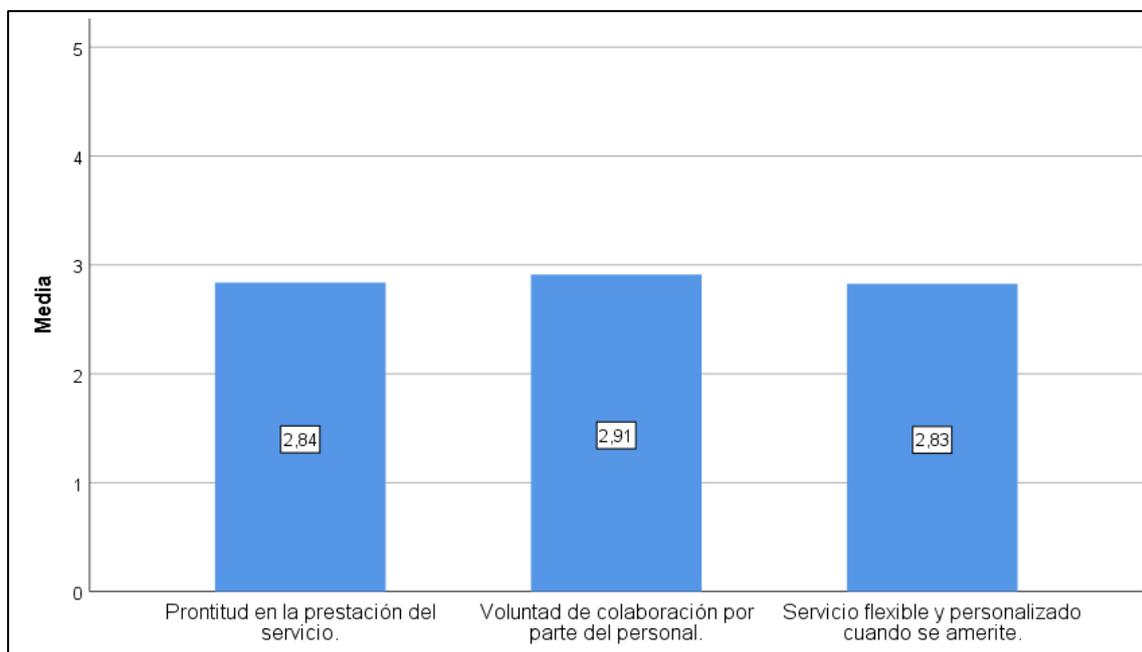
En la encuesta realizada el 50% son de sexo masculino y el 50 % de sexo femenino, en cuanto a las edades de los encuestado el 41.1 % son de 41 años a más, el 35,3% son de 31 a 40 años y el 23.7% son de 18 a 30 años de edad. Respecto a la ocupación de los encuestados se obtuvo que, el 32,6 % son ama de casa, el 24.7% son personas dependientes, el 21,6% son estudiantes y el 21,1% son personas independientes. (VER ANEXO 5, TABLA 15)

Figura 8 Nivel de calidad de la Dimensión Responsabilidad



Fuente: Elaboración Propia con datos del SPSS

Figura 9 Análisis de los ítems de la Dimensión Responsabilidad



Fuente: Elaboración Propia con datos del SPSS

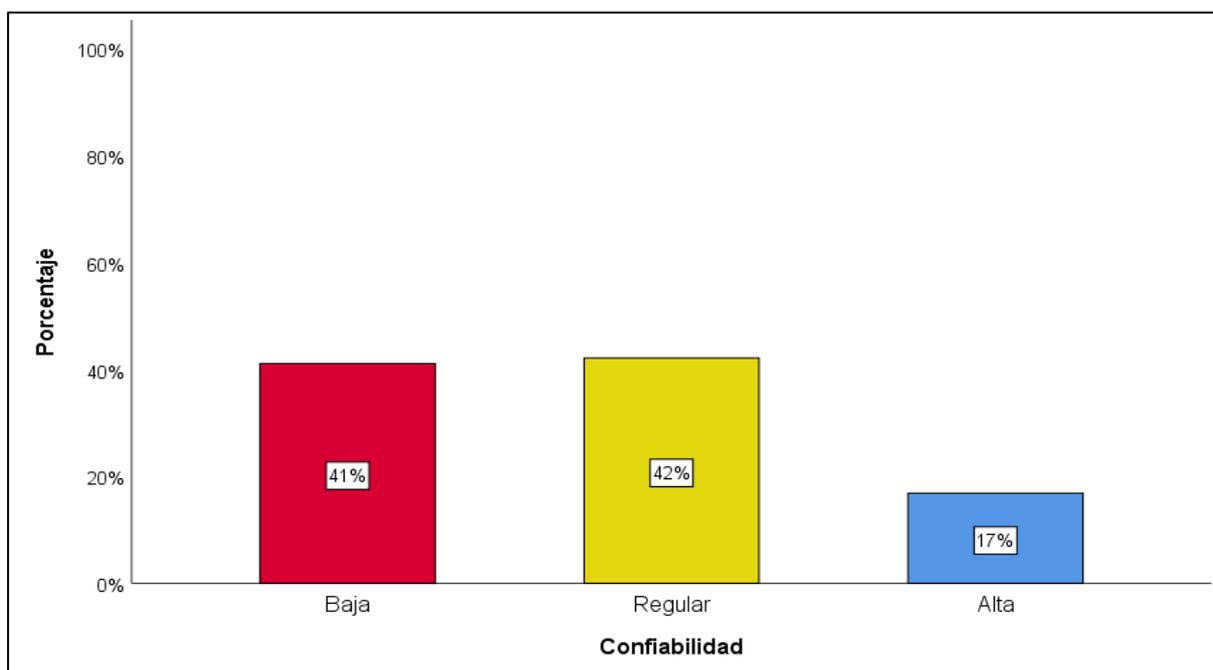
Identificar el nivel de confiabilidad distrital de Pacora.

Finalmente, al analizar la dimensión Confiabilidad, se encontró altos porcentajes entre una Regular 42%, Baja 41% y solo 17% la calificación como Alta.

En relación con la dimensión Confiabilidad, se halló percepciones de desconfianza respecto a no tener claramente qué se hace con los pagos por concepto de tributos y en el cálculo de los montos que debe pagar vía digital

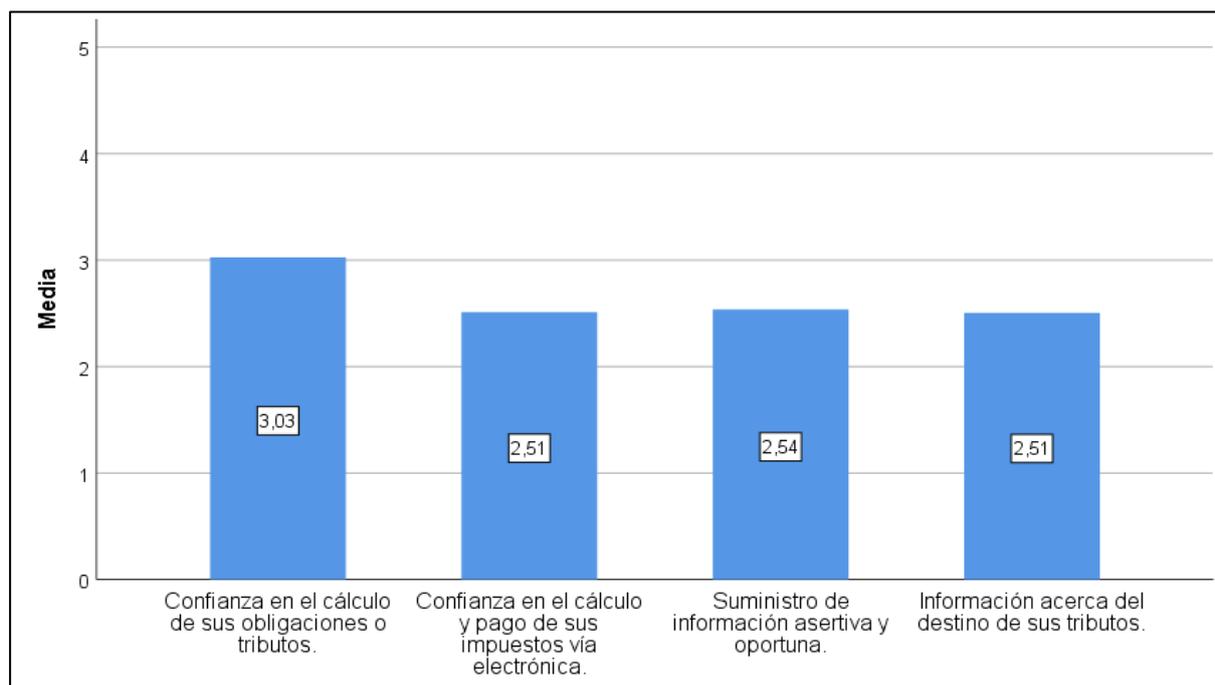
En la encuesta realizada el 50% de los encuestados son de sexo masculino y el 50 % de sexo femenino, en cuanto a las edades de los encuestados, el 41,1% son de 41 años a más, el 35,3% son de 31 a 40 años y el 23,7% son de 18 años a 30 años. Respecto a la ocupación de los encuestados se obtuvo que el 32.6% son ama de casa, el 24,7% son personas dependientes, el 21,6% son estudiantes y el 21,1% son personas independientes. (VER ANEXO 5, TABLA 18)

Figura 10 Nivel de calidad de la Dimensión Confiabilidad



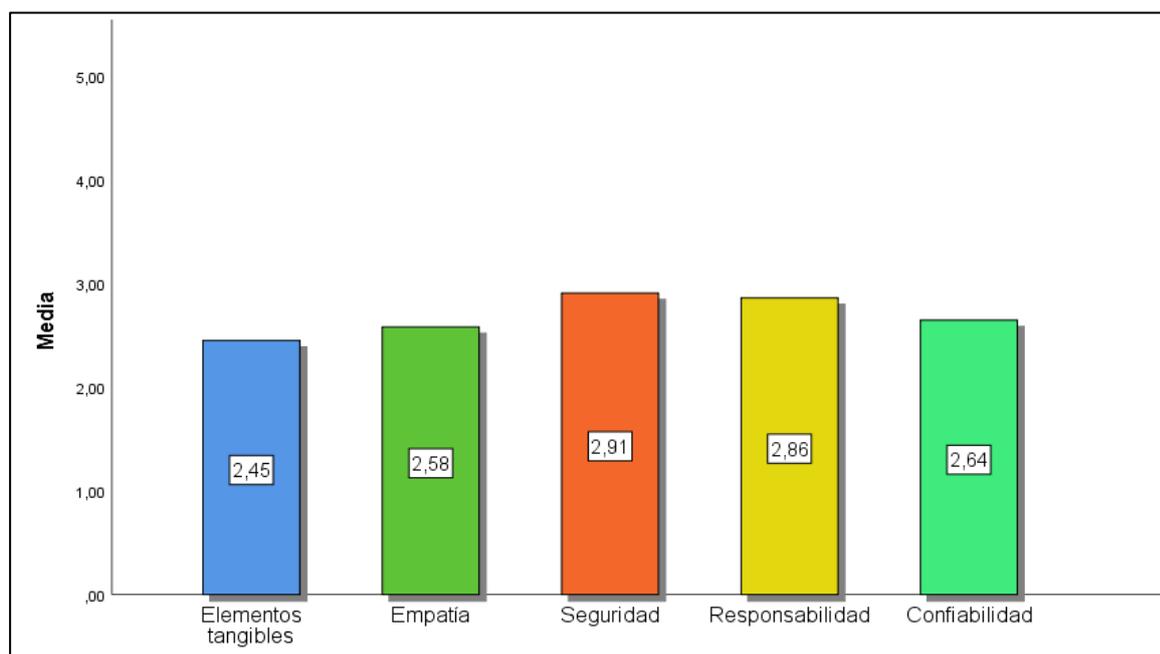
Fuente: Elaboración Propia con datos del SPSS

Figura 11 Análisis de los ítems de la Dimensión Confiabilidad



Fuente: Elaboración Propia con datos del SPSS

Figura 12 Análisis de las dimensiones de la Calidad de servicio municipal



Fuente: Elaboración Propia con datos del SPSS

Al analizar el conjunto de los valores medios de las dimensiones de la Calidad de servicio municipal, se pudo determinar que todas en promedio son calificadas de modo regular, siendo la dimensión que recibió la más baja calificación, la de Elementos tangibles, seguida de Empatía y Confiabilidad

4.2. **Discusión**

Según el objetivo general, determinar el nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pacora, 2019, los resultados obtenidos en la investigación que se realizó revelan que el nivel de la calidad de servicio está en un nivel regular, ya que una gran parte de usuarios la definieron como tal, considerando que aún falta mejorar atención en sus servicios que ofrece. Estos resultados son semejantes al estudio que realizó Riqueros, (2017) quien concluyó que obtuvo resultados deficientes dentro de los niveles de la calidad de servicio que notan al ser atendidos por una entidad de servicio, calificando la calidad de servicio como regular. Al comparar los resultados obtenidos referente al objetivo general, se evidencia que los usuarios consideran, que el personal atiende a los usuarios de manera incorrecta solo cumpliendo con la formalidad del llenado y no yendo más allá hacia un servicio de personalizado. Chías (1995) aporta que en la evaluación de la prestación de los servicios públicos está muy subestimada considerando importante los servicios tanto reglamentarios que son aquellos que ordenan y regulan, los servicios comunitarios que son aquellos servicios derivados de la infraestructura, y por último los servicios de prestación final que va inmediato al público.

Respecto al primer objetivo, que es identificar el nivel de los elementos tangibles, los resultados muestran que se encuentra en un nivel regular, de acuerdo con esta dimensión se obtuvo que las apariencias de los materiales de comunicación utilizados son deficientes, asimismo indican que existe ausencia de la señalización interna y externa para ubicar las diversas áreas de la municipalidad. Por otro lado, el estudio hecho por Huancollo, (2018) evidencia que gran parte de los encuestados alcanzaron un nivel regular en la misma dimensión, sin embargo, los usuarios estiman que los equipos que están implementando son modernos y las instalaciones son atractivas para el usuario. A diferencia de lo que dice Arredondo y Gómez (2017), donde identificaron las dimensiones de la calidad del servicio claves desde la vista del usuario teniendo un nivel regular en la dimensión de Tangibles, donde se evaluó que su infraestructura cuenta con equipos modernos. Al comparar los resultados se obtuvo, que el nivel de elementos tangibles es regular en las municipalidades, sin embargo, en la Municipalidad de Pacora resalta la falta de apariencia de los materiales de comunicación informativos utilizados por la municipalidad. Santos, (2002) define a la tangibilidad como la apariencia de las instalaciones físicas tanto como de fuentes de comunicación, los cuales son fundamentales para

mejorar la calidad de imagen a los usuarios, además se puede tomar ejemplo de otras entidades para poder llevar mejoras a al organismo público.

Respecto al objetivo número dos, que es identificar el nivel de empatía en la Municipalidad Distrital de Pacora, los resultados muestran que se encuentra en un nivel regular, de acuerdo con esta dimensión se obtuvo que el manejo de quejas dentro de la municipalidad se resuelve de forma regular, ya que el personal no cuenta con el conocimiento de sus necesidades de manera adecuada, por otro lado, se evidencia que la atención no es personalizada en su totalidad. Estos resultados difieren en relación con la investigación de Palacios, (2016) quien concluyó que gran parte de los encuestados consideró que el servicio obtenido en dicha municipalidad está en un nivel alto valorando la empatía en la atención ya que son capacitados constantemente, valorando la agilidad en la respuesta y la efectividad en la solución de sus problemas. Al comparar los resultados se evidencia que existe falta de comprensión y sensibilidad por parte de los trabajadores frente a los usuarios, sin embargo, en la municipalidad de Manabí se evidencia todo lo contrario ya que los usuarios manifiestan que los trabajadores brindan una buena atención y resuelven sus problemas de manera efectiva. Tal como dice Gutierrez, (2009) quien revela que lo que determina la calidad de servicios es tratar de forma amigable al usuario, manejando las quejas del personal con equidad demostrando una atención personalizada, que lo distinta de ser un trabajador más que solo informa el procedimiento a un ser humana que se preocupa por los usuarios.

Respecto al objetivo número tres, que es identificar el nivel de seguridad en la Municipalidad Distrital de Pacora, los resultados muestran que se encuentra que se encuentra en un nivel regular, de acuerdo con esta dimensión se obtuvo que dentro de la municipalidad los usuarios consideran que existe falta de comunicación interdepartamental lo que demora a que se resuelvan los problemas ejerciéndose la burocracia. Estos resultados son contrarios a los de Mena y Pérez, (2018), quien concluyó que, dentro de la dimensión de seguridad, los usuarios estiman que al personal le falta cortesía y conocimiento de los procesos en los trámites causando un impacto negativo en la calidad de servicio hacia el público, esto debido a que regularmente son colocados no con evaluaciones o selecciones si no como puesto de confianza o recomendaciones. Al comparar los resultados obtenidos referente a esta dimensión el nivel de seguridad es regular, ya que los usuarios consideran que los trabajadores brindan información poco asertiva y estas no resuelven a sus inquietudes por la falta comunicación. En tal sentido,

Bateson y Hoffman (2011) nos dice que para que la seguridad de parte de los trabajadores a los usuarios inspira calma y confianza de ser atendidos resolver dudas y con cortesía.

Respecto al objetivo número cuatro, el cual es identificar el nivel de responsabilidad en la Municipalidad Distrital de Pacora, los resultados muestran que se ubica en nivel regular, esto es por la falta voluntad de colaboración por parte del personal. Los resultados que se obtuvieron en la presente investigación guardan relación con el estudio hecho por Sierra (2018), quien concluye dentro de su dimensión capacidad de respuesta o responsabilidad es regular, ya que encontraron debilidades en cuanto a la lentitud en el tiempo de atención, no se cumple con el tiempo prometido, en algunas ocasiones no muestran un sincero interés por atender al usuario y algunas veces los empleados no siempre están dispuestos ayudar a los usuarios cuando lo requieren. Al comparar los resultados se evidencia que las municipalidades no se enfocan en que el personal brinde un servicio personalizado al usuario, esto se refleja en los resultados de esta dimensión generando insatisfacción de los usuarios en las municipalidades. Clemenza, Gotera y Araujo, (2010) que la responsabilidad es la voluntad de colaborar con los clientes y prestan un servicio con prontitud en las solicitudes, preguntas o inquietudes del usuario.

Respecto al objetivo número cinco, el cual es identificar el nivel de confiabilidad en la Municipalidad Distrital de Pacora siendo de nivel regular, ya que la población considera que existe falta de confianza en la información acerca del destino a sus tributos, Los resultados que se obtuvieron en esta investigación guardan relación con el estudio hecho por Huamán (2017), donde concluyó que la mayoría de usuarios considera regular el nivel de confiabilidad ya que los trabajadores de la municipalidad no inspiran confianza en sus servicios a los usuarios. Por otro lado, Živković (2019) obtuvo en esta dimensión un nivel regular, ya que afirma que existen brechas importantes entre las expectativas de los clientes y el servicio prestado especialmente en las dimensiones de confiabilidad, se destacó que los colaboradores estas más preocupados por la percepción de sus superiores que por la del usuario y por atraer confianza hacia el momento en que brindan el servicio. Al comparar mis resultados obtenidos referente a mi dimensión de confiabilidad, coincide que el nivel de confianza de las municipalidades es regular ya que los usuarios consideran que la información brindada por el personal es no es precisa, es por eso que no les inspira confianza al realizar un trámite. En tal sentido Gutiérrez, (2009) revela que la confianza de los usuarios en la Administración ayuda a mejorar la calidad de los servicios públicos, esta confianza entregada con conocimientos transmisión de información y

coherencia en ello buscara que el usuario reduzca brechas y perspectivas con respecto a la calidad del servicio.

V. Conclusiones

Se determinó que el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pacora es regular, esto se concluyó en base a las cinco dimensiones del modelo usado, en el cual se evidenció que aún falta mucho para ofrecer un buen servicio, debido a que los usuarios no se sienten satisfechos en su totalidad con la prestación que ofrece la municipalidad Distrital de Pacora. Además, se puede decir que las dimensiones menos valoradas son elementos tangibles, empatía, considerando que los usuarios observan que los trabajadores no usan correctamente el uniforme y la señalización interna de la municipalidad no están correctamente distribuidas, por otro lado, los trabajadores no consideran importante las quejas o inconvenientes que presentan los usuarios.

Referente a los elementos tangibles, se encuentran en un nivel regular, debido a que los usuarios consideran que los trabajadores de la municipalidad no tienen un correcto uso en el llenado de solicitudes que realizan al hacer un trámite, ya que estos al acudir al área de recepción evidenciaron algunos inconvenientes al realizar esta actividad, por otro lado, consideran que la señalización interna de la municipalidad no es la adecuada, ya que la infraestructura de la municipalidad no se encuentra en un correcto orden, generando una confusión a los usuarios al momento de ir a realizar algún trámite.

Se identificó que el nivel de empatía está en un nivel regular, debido a que los usuarios consideran que la atención personalizada dentro de la municipalidad no es la mejor, asimismo manifiestan que los trabajadores no les brindaron una atención adecuada y amable al momento de realizar sus trámites, además perciben que no tienen una adecuada actitud en el manejo de quejas que se puedan presentar y a la vez no son atendidos equitativamente.

Se determinó que el nivel de seguridad se encuentra en un nivel regular, ya que los usuarios manifiestan que sus solicitudes no son atendidas en el tiempo estipulado, también que la información de los retrasos de estas no se les comunica con anticipación a ellos, generando incomodidades y creando tensión en los usuarios; por otro lado, se resalta que en ocasiones los trabajadores no usan un adecuado lenguaje ocasionando que los usuarios no logren entender fácilmente.

Se evidenció que el grado de responsabilidad se encuentra en un nivel regular, ya que los usuarios manifiestan que la voluntad de colaboración por parte del personal, en ocasiones no es la correcta, lo que genera molestia e incomodidad en el momento de realizar sus trámites, asimismo los usuarios consideran que la prontitud en la prestación de servicio muchas veces no es la adecuada debido a que los trabajadores se distraen mientras están realizando su labor perjudicando el tiempo de la entrega de los distintas gestiones.

Se identificó que el nivel de Confiabilidad es regular, ya que el usuario siente que la información acerca del proceso de los tramites no es la adecuada, es decir que al momento de gestionar un trámite los usuarios consideran que la información que reciben no es confiable y precisa, ya que al no indicarles el área respectiva donde puedan gestionar su tramites ocasiona que los usuarios pierdan el tiempo, por otro lado, no sienten confianza al momento de realizar un pago para los distintos trámites que este requiere dentro de la municipalidad.

VI. Recomendaciones

Los trabajadores de la Municipalidad deben preocuparse siempre por satisfacer las necesidades de los usuarios, de tal modo se sugiere que se implementen medidas necesarias para evaluar y analizar los diversos reportes periódicamente, posteriormente se sugiere que se realice reuniones de comités por áreas del servicio que brinda la municipalidad, teniendo en cuenta los resultados los cuales necesita mejorar sus ítems de calificación, beneficiando la imagen que proyecta la municipalidad, además se plantearan capacitaciones para los trabajadores con respecto a la mejora continua y atención al cliente.

Referente con la dimensión de elementos tangibles, siendo fundamental para cualquier organización cumplir con estos indicadores para lograr satisfacer las necesidades al usuario, se sugiere planificar una mejor gestión y visualización referente a las instalaciones, estableciendo señalizaciones dentro de la Municipalidad, por otro lado, se debe implementar reglas del correcto uso del uniforme para todos los trabajadores logrando que la municipalidad tenga una mejor presencia frente a los usuarios.

Respecto con la dimensión de empatía, se recomienda a los trabajadores, estimular la actitud positiva para los encargados que atienden directamente al público brindándole capacitaciones, donde puedan transmitir una mejor atención al personal, proporcionar satisfacción de servicio a los usuarios y así poder brindar un mejor servicio a los usuarios, ya que es de suma importancia que los trabajadores se esfuercen por satisfacer las necesidades del usuario.

De acuerdo con la dimensión de Seguridad, se sugiere al área encargada hacer seguimiento a los trámites que se ejecutan en la Municipalidad para que de esta forma el usuario se sienta más satisfecho a la hora de gestionar un trámite, y así mismo realizar capacitaciones a los trabajadores para que no se presenten inconvenientes con los usuarios por la falta de información en el retraso de sus solicitudes, logrando orientar al cliente de una manera correcta y eficiente.

Asimismo, para la dimensión de Responsabilidad, se sugiere supervisar al personal y hacer reuniones mensuales donde se hable de como el personal cumple su función, para que así los

trabajadores se sientan comprometidos con la organización, mejore el desempeño y la prontitud de los diversos trámites sean más eficientes.

De acuerdo con la dimensión de Confiabilidad, se recomienda capacitar constantemente a los trabajadores sobre el conocimiento de los diferentes procesos que se realizan en la municipalidad de acuerdo al área en el que se desempeñan, para ser frente a los posibles problemas que se puedan presentar y así poder mejorar el servicio brindado.

VII.Referencias

- Ahmad, M. et al. (2019). Calidad en las municipalidades del Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Arredondo Dominguez, E. R., & Gómez Cárdenas, R. E. (2017). LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DESDE LA PERSPECTIVA DEL CONSUMIDOR EL CASO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO (EPMAPA-SD). Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria.
- Bateson, J. & Hoffman, K. (2011) *Services Marketing International edition*. (4th edn), Canada: South Western Cengage Learning. pp. 277.
- Buendia, P. (2017). El servicio de atención y la satisfacción laboral en la Municipalidad distrital de Los Olivos, 2017. Lima: Universidad César Vallejo.
- Chías, J. (1995). Marketing público. Aravaca: McGraw-Hill.
- Clemenza, C., Gotera, A. & Araujo, R. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. Revista Venezolana de Gerencia, 15 (49), 103-124
- Eiglier P & Langeard E (1987). *Servuction*. McGraw-Hill, Paris
- Epstein, J. (1991). Servicios públicos: trabajar para el consumidor. Dublín: Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo.
- Escalante, K. (2017). Relación de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- FEMP (2010). Propuesta para la configuración de un modelo actualizado de Servicios Sociales Municipales. Madrid: Federación Española de Municipios y Provincias. Disponible en: http://www.femp.es/files/566-894-archivo/nuevos_servicios_sociales._libro.pdf (Acceso:08/10/2011).
- Gemechu, A. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Ann Soc Sci Manage Stud*, 4(1), 14-24.
- Grönroos, C. (2007). Service Management and Marketing. Customer Management in Service Competition. Chichester: John Wiley & Sons.
- Gutiérrez, P. et al. (2009). Quality dimensions in the public sector: municipal services and citizen's perception. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 6(1), 75–90.

- Hernández, R., Fernández C. & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. (5ª. ed.). México: McGraw Hill Educación.
- Hernández, R., Fernández C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. (7ª. ed.). México: McGraw Hill Educación.
- Huamán, R. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Corongo. Huaraz: Universidad César Vallejo.
- Huancollo, J. (2018). Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco – Huancané en Puno. Huacho: Universidad Faustino Sánchez Carrión.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2017). Directorio Nacional de Municipalidades Provinciales, Distritales y Centros Poblados. Lima.
- Kumsinda, L. (2016). *An assessment of factors affecting quality of service delivery in municipalities (a case of blantyre city council)*. (master of science in project management). The University of Bolton. England.
- Leviticus, J. (2014). Qué es la capacidad de respuesta al cliente. Recuperado el 18 de 08 de 2017, de <http://pyme.lavoztx.com/qu-es-la-capacidad-de-respuesta-alcliente-13094.html>
- López, A. (2020). La gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Desafíos, 2020; 11(1); 25-31. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- López, D. (2014) La calidad en los servicios y gestión de las Universidades. Revista Vasca de Administración Pública. núm. especial 99-100. Mayo-diciembre 2014. Págs. 1937-1947 ISSN: 0211-9560.
- López, J. & Gadea, A. (1995). Servir al ciudadano. Gestión de la calidad en la administración pública. Barcelona: Eds. Gestión 2000.
- Mena, A., & Pérez, E. (2018). Análisis del impacto del proceso de tercerización en la percepción de calidad del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el municipio de Quibdó Colombia. Revista CES Derecho, 34-58.
- Meunier, B. (1993). La gerencia de las organizaciones no comerciales. Madrid: Ministerio para las Administraciones Públicas.

- Nel, D. & Pitt, L. (1993). Service Quality in a Retail Environment: Closing the Gaps. *Journal of General Management*, 18(3), 37-56.
- Paiva Peñaloza, O. J., & Meca Viera, J. C. (2018). GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU CONTRIBUCIÓN A LA MEJORA A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE UNA MUNICIPALIDAD DE PIURA. *Revista TZHOECOEN*. doi:<https://doi.org/10.26495/rtzh1810.429447>
- Palacios Zurita, W. A., Félix López , M. E., & Ormaza Murillo, M. P. (2016). MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO EN UNA DIRECCIÓN FINANCIERA MUNICIPAL. *Revista ECA Sinergia*.
- Palmer, M. (2019). *Exploring alternative methods of service delivery through mobile governance at the swakopmund municipality*. (Thesis of Masters) Stellenbosch University. Afrikáans
- Pérez C. & Moro I (1992) Calidad total en los servicios públicos y en la empresa. Ministerio para las Administraciones Públicas, Madrid
- Pérez Iñigo, C. & Moro, I. (1992). Calidad total en los servicios públicos y en la empresa. Madrid: Ministerio para las Administraciones Públicas.
- Riqueros , J. (2017). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero – Abril, 2017. Huaraz: Universidad César Vallejo.
- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C., & Ramírez, A. (2018). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas. *Dialnet*.
- Rojas, W. (2017). Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista.
- Santos, J. (2002). From intangibility to tangibility on service quality perceptions: a comparison study between consumers and service providers in four service industries. *Managing Service Quality*, 12(5), 292-302
- Senllé A (1996) Calidad total en los servicios y en la administración pública. Eds. Gestion Barcelona
- Sierra Parada, M., Madriz Rodríguez, D., & Castillo Pedraza, M. (2018). Sistema de gestión de la productividad del sector servicio en el municipio San Cristóbal del estado Táchira, Venezuela. *Revista Ciencia UNEMI* .

- Subirats, J. (1996, feb.-mayo). Gobierno local y políticas públicas. Apuntes en la España de los 90. *Revista Valenciana d'Estudis Autonòmics*, 15, 17-26.
- Tapia Cruz, Mauro Octavio. El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Puno. *Comuni@cción* [online]. 2016, vol.7, n.1, pp.5-15. ISSN 2219-7168.
- Vázquez, J., Cuesta, P. y Gutiérrez, P. (2010). Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad. *Innovar, Volumen 20, Número 36*, p. 139-156, 2010. ISSN electrónico 2248-6968. ISSN impreso 0121-5051.
- Villoria, M. (1996). Modernización de la administración como instrumento al servicio de la democracia. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Vollmer, M. I. (1994). Calidad de la Educación. *Revista Iberoamericana de Educación*.
- Živković, N., Glogovac, M., & Kovačević, B. (2019). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. *Advances in Economics, Business and Management Research, volume 108*.

VIII. Anexos

Anexo 1

Instrumento para medir la calidad de servicio



Cuestionario Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Administración de Empresas

OBJETIVO: Estimado usuario, esta encuesta tiene como objetivo medir el nivel de la calidad de servicio que brinda la Municipalidad de Pacora.

INSTRUCCIONES: Por favor sea objetivo en sus respuestas, para ello tiene una escala del 1 al 5 donde:

- (1) Muy en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Indiferente
- (4) De acuerdo
- (5) Muy de acuerdo

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad:

- () De 18 a 25 años
- () De 26 a 35 años
- () De 36 a 45 años
- () De 46 a 55 años
- () De 56 a 65 años
- () De 66 a más

Ocupación

- () Independiente
- () Dependiente
- () Ama de casa
- () Estudiante
- () Otra...

Calidad de servicio					
Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1. Gestionar las obligaciones tributarias en unas instalaciones cómodas.					
2. Fácil acceso por medio de transporte público.					
3. Fácil acceso vehicular y al estacionamiento.					
4. Buen estado del edificio, de la jardinería y limpieza externa.					
5. Uso de uniforme por parte de los empleados de la municipalidad.					
6. Señalización interna y externa de la municipalidad para ubicar las áreas funcionales.					
7. Apariencia de los materiales de comunicación utilizados por la municipalidad, tales como: página Web, trípticos informativos, solvencias, órganos informativos.					
8. Las instrucciones para el llenado de planillas son claras y fácilmente legibles.					
Empatía	1	2	3	4	5
9. Recibir una atención totalmente personalizada.					
10. Ser atendido amablemente y con respeto.					
11. Conocimiento de sus necesidades (entrega de solvencias en tiempos especiales, excepciones, formas de pago) por parte del personal.					
12. Manejo de sus quejas con honestidad y equidad por parte del personal de la municipalidad.					
Seguridad	1	2	3	4	5
13. Existencia de una buena comunicación interdepartamental que le ayude a solucionar sus problemas.					
14. Información asertiva que le responda sus inquietudes en un lenguaje que usted pueda entender fácilmente.					
15. Se le informa en el caso de algún retraso en su solicitud.					
Responsabilidad	1	2	3	4	5

16. Prontitud en la prestación del servicio.					
17. Voluntad de colaboración por parte del personal.					
18. Servicio flexible y personalizado cuando se amerite.					
Confiabilidad	1	2	3	4	5
19. Confianza en el cálculo de sus obligaciones o tributos.					
20. Confianza en el cálculo y pago de sus impuestos vía electrónica.					
21. Suministro de información asertiva y oportuna.					
22. Información acerca del destino de sus tributos.					

Anexo 2

Carta de Presentación USAT


USAT
Universidad Católica
Santo Toribio de Mogrovejo

Chiclayo, 20 de noviembre de 2019

Carta N° 217-2019-USAT-EADM

Señor
Virgilio Ismael Vidal Arboleda
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Pacora
Presente.-

Asunto: Recabar información para trabajo de investigación

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle el cordial saludo a nombre de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, y a la vez manifestar que la señorita: **MORENO VIDAL DANICXA GERALDYNE**, con Código Universitario: 151AD57233 y DNI: 72546343, estudiante del VIII ciclo de la Escuela de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Empresariales; solicita información para el desarrollo de su trabajo de investigación que lleva por título: "Calidad de servicio de la Municipalidad de Pacora 2019".

Por lo que solicito a Usted brindarle su apoyo para la realización de sus objetivos.

Sin otro particular y agradeciendo la atención que brinde a la presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACORA
Virgilio Ismael Vidal Arboleda
Virgilio Ismael Vidal Arboleda
ALCALDE


ESCUELA DE **Mgtr. Valeria Tamara Llontop Hernández**
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Directora (e)

Av. San Josemaría Escrivá N°855. Chiclayo-Perú (074) 606200 - 606217 www.usat.edu.pe

Anexo 3
Carta de aceptación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACORA
"Año de la lucha contra La corrupción e impunidad "

Pacora, 14 de diciembre del 2019

Mgtr. VALERIA LLONTOP HERNÁNDEZ.
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO.

ASUNTO: AUTORIZA RECARBAR INFORMACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Es grato dirigirme a usted y expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle, que de acuerdo con el documento de la referencia, la Municipalidad Distrital de Pacora, que llevo a cargo, le da la autorización, a la estudiante DANICXA GERALDYNE MORENO VIDAL, de la carrera profesional de Administración de Empresas a realizar su trabajo de investigación en esta institución, permitiéndole realizar el levantamiento de información para que así pueda desarrollar el proyecto de investigación del curso de Tesis I, II y III, según el respectivo cronograma de actividades, asimismo se le facilitará la información que sea requerida para tal fin.

Es propicia la oportunidad para expresarle mi consideración y estima.

ATENTAMENTE


Regula Espaldas Vizcarra
ALCALDE

Anexo 4
Constancia de validación



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Forsilla Copuño y Liliana Milagros mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de empresas**, titulado **"CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACORA 2019"**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 03 de Junio de 2020.



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Mg. Forsilla Copuño y Liliana Milagros
Cargo Actual: COORDINADORA ACADÉMICA - USAT

Anexo 5
Tablas Cruzadas

Tabla 7 Tabla cruzada de sexo*e. tangibles

			E. TANGIBLES			
			1	2	3	Total
SEXO	MASCULINO	Recuento	7	61	27	95
		% dentro de E. TANGIBLES	77.8%	46.6%	54.0%	50.0%
SEXO	FEMENINO	% del total	3.7%	32.1%	14.2%	50.0%
		Recuento	2	70	23	95
SEXO	FEMENINO	% dentro de E. TANGIBLES	22.2%	53.4%	46.0%	50.0%
		% del total	1.1%	36.8%	12.1%	50.0%
Total		Recuento	9	131	50	190
		% dentro de E. TANGIBLES	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Total		% del total	4.7%	68.9%	26.3%	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 8 Tabla cruzada de edad*e. tangibles

			E. TANGIBLES			
			1	2	3	Total
EDAD	18-30	Recuento	0	30	15	45
		% dentro de E. TANGIBLES	0.0%	22.9%	30.0%	23.7%
EDAD	31-40	% del total	0.0%	15.8%	7.9%	23.7%
		Recuento	3	50	14	67
EDAD	31-40	% dentro de E. TANGIBLES	33.3%	38.2%	28.0%	35.3%
		% del total	1.6%	26.3%	7.4%	35.3%
EDAD	41 A MÁS	Recuento	6	51	21	78
		% dentro de E. TANGIBLES	66.7%	38.9%	42.0%	41.1%
Total		% del total	3.2%	26.8%	11.1%	41.1%
		Recuento	9	131	50	190
Total		% dentro de E. TANGIBLES	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	4.7%	68.9%	26.3%	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 9 Tabla cruzada de grad.inst*e. tangibles

			E. TANGIBLES			
			1	2	3	Total
GRAD.INST	DEPENDIENTE	Recuento	2	30	15	47
		% dentro de E. TANGIBLES	22.2%	22.9%	30.0%	24.7%
		% del total	1.1%	15.8%	7.9%	24.7%
	INDEPENDIENTE	Recuento	0	31	9	40
		% dentro de E. TANGIBLES	0.0%	23.7%	18.0%	21.1%
		% del total	2.6%	22.6%	7.4%	32.6%
	AMA DE CASA	Recuento	5	43	14	62
		% dentro de E.TANGIBLES	55.6%	32.8%	28.0%	32.6%
		% del total	2.6%	22.6%	7.4%	32.6%
	ESTUDIANTE	Recuento	2	27	12	41
		% dentro de E. TANGIBLES	22.2%	20.6%	24.0%	21.6%
		% del total	1.1%	14.2%	6.3%	21.6%
Total	Recuento	9	131	50	190	
	% dentro de E. TANGIBLES	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	4.7%	68.9%	26.3%	100.0%	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 10 Tabla cruzada de sexo*empatía

			EMPATIA					
			1	2	3	4	Total	
SEXO	MASCULINO	Recuento	3	44	26	22	95	
		% dentro de EMPATIA	33.3%	49.4%	54.2%	50.0%	50.0%	
		% del total	1.6%	23.2%	13.7%	11.6%	50.0%	
		FEMENINO	Recuento	6	45	22	22	95
			% dentro de EMPATIA	66.7%	50.6%	45.8%	50.0%	50.0%
			% del total	3.2%	23.7%	11.6%	11.6%	50.0%
	Total	Recuento	9	89	48	44	190	
		% dentro de EMPATIA	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
		% del total	4.7%	46.8%	25.3%	23.2%	100.0%	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 11 Tabla cruzada de edad *empatía

			EMPATIA				
			1	2	3	4	Total
EDAD	18-30	Recuento	2	22	9	12	45
		% dentro de EMPATIA	22.2%	24.7%	18.8%	27.3%	23.7%
	31-40	% del total	1.1%	11.6%	4.7%	6.3%	23.7%
		Recuento	3	34	15	15	67
	41 A MÁS	% dentro de EMPATIA	33.3%	38.2%	31.3%	34.1%	35.3%
		% del total	1.6%	17.9%	7.9%	7.9%	35.3%
	41 A MÁS	Recuento	4	33	24	17	78
		% dentro de EMPATIA	44.4%	37.1%	50.0%	38.6%	41.1%
	Total	% del total	2.1%	17.4%	12.6%	8.9%	41.1%
		Recuento	9	89	48	44	190
	Total	% dentro de EMPATIA	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	4.7%	46.8%	25.3%	23.2%	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 12 Tabla cruzada de grad.inst*empatía

			EMPATIA				
			1	2	3	4	Total
GRAD.INST	DEPENDIENTE	Recuento	2	21	11	13	47
		% dentro de EMPATIA	22.2%	23.6%	22.9%	29.5%	24.7%
		% del total	1.1%	11.1%	5.8%	6.8%	24.7%
	INDEPENDIENTE	Recuento	0	21	9	10	40
		% dentro de EMPATIA	0.0%	23.6%	18.8%	22.7%	21.1%
		% del total	1.6%	15.3%	10.0%	5.8%	32.6%
	AMA DE CASA	Recuento	3	29	19	11	62
		% dentro de EMPATIA	33.3%	32.6%	39.6%	25.0%	32.6%
		% del total	1.6%	15.3%	10.0%	5.8%	32.6%
	ESTUDIANTE	Recuento	4	18	9	10	41
		% dentro de EMPATIA	44.4%	20.2%	18.8%	22.7%	21.6%
		% del total	2.1%	9.5%	4.7%	5.3%	21.6%
	Total	Recuento	9	89	48	44	190
		% dentro de EMPATIA	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total	4.7%	46.8%	25.3%	23.2%	100.0%	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 13 Tabla cruzada de sexo* seguridad

			SEGURIDAD				
			1	2	3	4	Total
SEXO	MASCULINO	Recuento	6	31	28	30	95
		% dentro de SEGURIDAD	66.7%	48.4%	46.7%	52.6%	50.0%
		% del total	3.2%	16.3%	14.7%	15.8%	50.0%
	FEMENINO	Recuento	3	33	32	27	95
		% dentro de SEGURIDAD	33.3%	51.6%	53.3%	47.4%	50.0%
		% del total	1.6%	17.4%	16.8%	14.2%	50.0%
Total		Recuento	9	64	60	57	190
		% dentro de SEGURIDAD	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	4.7%	33.7%	31.6%	30.0%	100.0%

Tabla 14 Tabla cruzada de edad* seguridad

			SEGURIDAD				
			1	2	3	4	Total
EDAD	18-30	Recuento	0	17	15	13	45
		% dentro de SEGURIDAD	0.0%	26.6%	25.0%	22.8%	23.7%
		% del total	0.0%	8.9%	7.9%	6.8%	23.7%
	31-40	Recuento	4	20	17	26	67
		% dentro de SEGURIDAD	44.4%	31.3%	28.3%	45.6%	35.3%
		% del total	2.1%	10.5%	8.9%	13.7%	35.3%
	41 A MÁS	Recuento	5	27	28	18	78
		% dentro de SEGURIDAD	55.6%	42.2%	46.7%	31.6%	41.1%
		% del total	2.6%	14.2%	14.7%	9.5%	41.1%
Total		Recuento	9	64	60	57	190
		% dentro de SEGURIDAD	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	4.7%	33.7%	31.6%	30.0%	100.0%

Tabla 15 Tabla cruzada de grad. inst* seguridad

			SEGURIDAD				
			1	2	3	4	Total
GRAD.INS T	DEPENDIENTE	Recuento	3	17	15	12	47
		% dentro de SEGURIDA D	33.3%	26.6%	25.0%	21.1%	24.7%
		% del total	1.6%	8.9%	7.9%	6.3%	24.7%
	INDEPENDIENTE	Recuento	0	15	12	13	40
		% dentro de SEGURIDA D	0.0%	23.4%	20.0%	22.8%	21.1%
		% del total	2.1%	10.5%	11.1%	8.9%	32.6%
	AMA DE CASA	Recuento	4	20	21	17	62
		% dentro de SEGURIDA D	44.4%	31.3%	35.0%	29.8%	32.6%
		% del total	2.1%	10.5%	11.1%	8.9%	32.6%
	ESTUDIANTE	Recuento	2	12	12	15	41
		% dentro de SEGURIDA D	22.2%	18.8%	20.0%	26.3%	21.6%
		% del total	1.1%	6.3%	6.3%	7.9%	21.6%
Total	Recuento		9	64	60	57	190
	% dentro de SEGURIDA D		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total		4.7%	33.7%	31.6%	30.0%	100.0%
							%

Tabla 16 Tabla cruzada de sexo* responsabilidad

			RESPONSABILIDAD				
			1	2	3	4	Total
SEXO	MASCULINO	Recuento	0	38	28	29	95
		% dentro de RESPONSABILIDAD	0.0%	50.0%	46.7%	54.7%	50.0%
		% del total	0.0%	20.0%	14.7%	15.3%	50.0%
	FEMENINO	Recuento	1	38	32	24	95
		% dentro de RESPONSABILIDAD	100.0%	50.0%	53.3%	45.3%	50.0%
		% del total	0.5%	20.0%	16.8%	12.6%	50.0%
Total	Recuento		1	76	60	53	190
	% dentro de RESPONSABILIDAD		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total		0.5%	40.0%	31.6%	27.9%	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 17 Tabla cruzada de Edad*responsabilidad

			RESPONSABILIDAD				
			1	2	3	4	Total
EDAD	18-30	Recuento	0	21	12	12	45
		% dentro de RESPONSABILIDAD	0.0%	27.6%	20.0%	22.6%	23.7%
		% del total	0.0%	11.1%	6.3%	6.3%	23.7%
	31-40	Recuento	1	30	18	18	67
		% dentro de RESPONSABILIDAD	100.0%	39.5%	30.0%	34.0%	35.3%
		% del total	0.5%	15.8%	9.5%	9.5%	35.3%
	41 A MÁS	Recuento	0	25	30	23	78
		% dentro de RESPONSABILIDAD	0.0%	32.9%	50.0%	43.4%	41.1%
		% del total	0.0%	13.2%	15.8%	12.1%	41.1%
Total		Recuento	1	76	60	53	190
		% dentro de RESPONSABILIDAD	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	0.5%	40.0%	31.6%	27.9%	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 18 Tabla cruzada de Grad.inst *responsabilidad

			RESPONSABILIDAD				Tota
			1	2	3	4	1
GRAD.IN ST	DEPENDIENT E	Recuento	0	18	14	15	47
		% dentro de RESPONSABILIDAD	0.0%	23.7%	23.3%	28.3%	24.7 %
		% del total	0.0%	9.5%	7.4%	7.9%	24.7 %
	INDEPENDIE NTE	Recuento	0	17	11	12	40
		% dentro de RESPONSABILIDAD	0.0%	22.4%	18.3%	22.6%	21.1 %
		% del total	0.0%	11.6%	12.6%	7.9%	32.6 %
	AMA DE CASA	Recuento	1	22	24	15	62
		% dentro de RESPONSABILIDAD	100.0 %	28.9%	40.0%	28.3%	32.6 %
		% del total	0.5%	11.6%	12.6%	7.9%	32.6 %
	ESTUDIANTE	Recuento	0	19	11	11	41
		% dentro de RESPONSABILIDAD	0.0%	25.0%	18.3%	20.8%	21.6 %
		% del total	0.0%	10.0%	5.8%	5.8%	21.6 %
Total	Recuento	1	76	60	53	190	
	% dentro de RESPONSABILI DAD	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	
	% del total	0.5%	40.0%	31.6%	27.9%	100.0 %	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 19 Tabla cruzada de Sexo*confianza

			CONFIANZA			
			2	3	4	Total
SEXO	MASCULINO	Recuento	40	37	18	95
		% dentro de CONFIANZA	49.4%	51.4%	48.6%	50.0%
		% del total	21.1%	19.5%	9.5%	50.0%
	FEMENINO	Recuento	41	35	19	95
		% dentro de CONFIANZA	50.6%	48.6%	51.4%	50.0%
		% del total	21.6%	18.4%	10.0%	50.0%
Total		Recuento	81	72	37	190
		% dentro de CONFIANZA	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	42.6%	37.9%	19.5%	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 20 Tabla cruzada de Edad*confianza

			CONFIANZA			
			2	3	4	Total
EDAD	18-30	Recuento	21	13	11	45
		% dentro de CONFIANZA	25.9%	18.1%	29.7%	23.7%
		% del total	11.1%	6.8%	5.8%	23.7%
	31-40	Recuento	30	24	13	67
		% dentro de CONFIANZA	37.0%	33.3%	35.1%	35.3%
		% del total	15.8%	12.6%	6.8%	35.3%
	41 A MÁS	Recuento	30	35	13	78
		% dentro de CONFIANZA	37.0%	48.6%	35.1%	41.1%
		% del total	15.8%	18.4%	6.8%	41.1%
Total		Recuento	81	72	37	190
		% dentro de CONFIANZA	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	42.6%	37.9%	19.5%	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 21 Tabla cruzada de Grad.inst*confianza

			CONFIANZA			
			2	3	4	Total
GRAD.INST	DEPENDIENTE	Recuento	20	21	6	47
		% dentro de CONFIANZA	24.7%	29.2%	16.2%	24.7%
		% del total	10.5%	11.1%	3.2%	24.7%
	INDEPENDIENTE	Recuento	13	14	13	40
		% dentro de CONFIANZA	16.0%	19.4%	35.1%	21.1%
		% del total	16.8%	11.6%	4.2%	32.6%
	AMA DE CASA	Recuento	32	22	8	62
		% dentro de CONFIANZA	39.5%	30.6%	21.6%	32.6%
		% del total	16.8%	11.6%	4.2%	32.6%
	ESTUDIANTE	Recuento	16	15	10	41
		% dentro de CONFIANZA	19.8%	20.8%	27.0%	21.6%
		% del total	8.4%	7.9%	5.3%	21.6%
Total	Recuento	81	72	37	190	
	% dentro de CONFIANZA	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	42.6%	37.9%	19.5%	100.0%	

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 6
Informe turnitin

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACORA 2019

por Danicxa MORENO VIDAL

Fecha de entrega: 11-dic-2020 11:45p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1432183087

Nombre del archivo: AD_DE_SERVICIO_DE_LA_MUNICIPALIDAD_DISTRITAL_DE_PACORA_2019.docx
(1.02M)

Total de palabras: 12863

Total de caracteres: 67540

Anexo 7
Porcentaje de similitud de turnitin

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACORA 2019**

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	4%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	hdl.handle.net Fuente de internet	2%
4	tesis.usat.edu.pe Fuente de internet	2%
5	www.scielo.org.ve Fuente de internet	2%
6	revistas.utm.edu.ec Fuente de internet	1%
7	revistas.unal.edu.co Fuente de internet	1%
8	ojs.unemi.edu.ec Fuente de internet	1%