



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DEMAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Factores condicionantes de la calidad del servicio de  
atención al usuario en una municipalidad provincial de la  
Región Ancash, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Campos López, Hortencia Alvina ([orcid.org/0009-0007-2275-673X](https://orcid.org/0009-0007-2275-673X))

**ASESORES:**

Dr. Florián Plasencia, Roque Wilmar ([orcid.org/0000-0002-1624-3512](https://orcid.org/0000-0002-1624-3512))

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos ([orcid.org/0000-0002-5582-0124](https://orcid.org/0000-0002-5582-0124))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Gracias Dios por esta nueva oportunidad, gracias a mi familia por el apoyo para el logro de mis objetivos a mis amigos por su fraternidad en todo momento.

A los usuarios que participaron en el desarrollo de la investigación, con la información proporcionada para lograr con éxito la tesis.

*Hortencia Alvina*

## **AGRADECIMIENTO**

Expresar mi sincera gratitud a las personas y profesionales que me brindaron su apoyo para el desarrollo de mi investigación, resaltando lo siguiente:

A los usuarios por estar dispuestos a brindarme la información necesaria para culminar con éxito la tesis.

A la Universidad Cesar Vallejo y a los docentes por brindarnos conocimientos que hoy en día hacen posible la conclusión de la investigación.

*La Autora*

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice del contenido	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimiento	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	48

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01. Distribución de la población de los usuarios atendidos en promedio	14
Tabla 02. Niveles de percepción de la calidad de servicio; según percepción de los usuarios	18
Tabla 03. Análisis de nivel de la calidad de servicio de atención al usuario, de acuerdo a indicadores	21
Tabla 04. Análisis de nivel de la calidad de servicio de atención al usuario, según variables de caracterización: Sexo, grupo etario, tipo de	22

## RESUMEN

La presente investigación, responde a la problemática de la insatisfacción de los usuarios respecto a la calidad de servicio percibido. Tuvo como objetivo: determinar los factores que condicionan la calidad del servicio de atención a los usuarios en una Municipalidad Provincial de la Región Ancash, 2023. El tipo de estudio fue básica, con enfoque metodológico mixto y diseño no experimental de corte transversal. La muestra de estudio fue no probabilística por conveniencia, conformada por 100 usuarios de la entidad municipal. Las técnicas empleadas fueron la encuesta para el enfoque cuantitativo y la entrevista, para el cualitativo. Entre los resultados se determinó que, la mayoría de los usuarios (84.0%) lo valoran como regular, y solamente un 14.0% lo evalúa como baja. Concluyendo que, los factores condicionantes de la calidad del servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad son: Escasa disponibilidad del personal para atención, desorden en la distribución y ubicación de oficinas; no funcionalidad de las herramientas virtuales para la comunicación, distorsión en la información entre el personal, complejidad de los trámites, retraso de plazos en los trámites, conflictos entre el personal y usuarios.

**Palabras clave:** Calidad del servicio, factores condicionantes, municipalidad provincial.

## ABSTRACT

The present investigation responds to the problem of user dissatisfaction regarding the perceived quality of service. Its objective was: to determine the factors that condition the quality of the customer service in a Municipality the Ancash, 2023. The type of study was basic, with a mixed methodological approach and a non-experimental cross-sectional design. The study sample was non-probabilistic for convenience, made up of 100 users of the municipal entity. The techniques used were the survey for the quantitative approach and the interview for the qualitative one. Among the results, it was determined that the majority of users (84.0%) value it as regular, and only 14.0% evaluate it as low. Concluding that, the determining factors of the quality of the service of attention to the users in the Municipality are: Scarce availability of the personnel for attention, disorder in the distribution and location of offices; Non-functionality of the virtual tools for communication, distortion in the information among the personnel, complexity of the procedures, delay of deadlines in the procedures, conflicts between the personnel and users.

**Keywords:** Service quality, conditioning factors, provincial municipality.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la modernización de la gestión pública, con relación a la calidad del servicio de atención al usuario constituye un eje prioritario, ya que los administrados y/o usuarios de los servicios que brinda la entidad Edil deben ser satisfactorios (Vera et al., 2022). Quien conoce la realidad existencial tiene experiencia sobre los niveles de calidad presentado en la realidad a través de funciones cognitivas sensibles, por lo tanto, un producto o servicio significa satisfacer los requerimientos y deseos de un usuario (Rojas et al., 2020).

Dentro del contexto mundial se refleja que en España uno de los problemas más resaltante de los servicios públicos se basa en la ausencia de estándares de calidad, muchos de los usuarios presentan reclamos del servicio que reciben por parte de los servidores públicos (Pérez et al., 2019). Frente a esta problemática surge la norma ISO 9001, con la finalidad de contar con los lineamientos necesarios para certificar los estándares de calidad de las organizaciones, para lograrlo se analiza las condiciones de trato a los usuarios y las políticas administrativas que tiene la organización, además evalúa la satisfacción del usuario para ver si cumplen los estándares de calidad (Benzaquen, 2018).

Actualmente en Latinoamérica se tratan de resolver las distintas causas que dificultan la calidad de un servicio, mejorando las políticas públicas y sus tácticas para solucionar estos problemas; hoy en día, esta calidad de desempeño es una de las causas más importantes en el progreso y éxito de las organizaciones y/o entidades públicas y privadas, al brindar atención y servicios de calidad (Cepeda y Cifuentes, 2019). En México se presenta una desconfianza por los servicios públicos, donde se refleja una mala percepción por los procesos administrativos, muchos de estos demoran demasiados días, el tiempo para ser atendidos es extenso y genera incomodidad en la población, quienes muchas veces tienen que volver al siguiente día para ser atendidos (Monsiváis, 2019).

En el contexto nacional, se cuenta con la Ley N° 30224, basado en garantizar los estándares de calidad de los servicios públicos, pero muchas de las entidades públicas no lo aplican en su totalidad, generando una imagen de los servicios públicos que se encuentren deterioradas (Puican, 2021). De acuerdo al Instituto



Nacional de Estadística e Informática existen 1643 municipalidades y que en la mayoría se mantienen con deficiencias ya sea por tener menos recursos presupuestarios y con personal no calificado, con escasos conocimientos en gestión pública, generando insatisfacción y descontento por parte de los usuarios o administrados (INEI, 2018). Cabe señalar que, en casi todas las municipalidades del Perú y en el transcurrir del tiempo han sido materia de desaprobación por parte de los administrados y/o usuarios que se encuentran insatisfechos por el servicio recibido, tal vez por ser entidades con un sistema mecanizado de trabajo, lento y poco eficiente, con falta de empatía de los trabajadores administrativos y que, con los continuos cambios de gestión o jefaturas de las entidades, el problema persiste (Calderón y Quispe, 2019).

En el caso de la Municipalidad en estudio, en los últimos cinco años se ha observado una serie de hechos y datos que demuestran una deficiente calidad del servicio registrado en el libro de reclamaciones y en el trato que se brinda a los usuarios, incumpliendo con el plan estratégico institucional. En tal sentido y atendiendo el caso de lo analizado en el plan estratégico institucional (PEI), de una Municipalidad de Ancash, podemos advertir el bajo desempeño que existe por parte del personal administrativo y algunas deficiencias en la atención al usuario, siendo de conocimiento la lentitud en los trámites administrativos, ya sea por falta de conocimiento, empatía, personal no calificado, falta de capacitación, eficiencia y eficacia, etc. según lo advertido de la revisión del libro de reclamaciones de la entidad, además no se cuenta con la instalación de programas informáticos al 100 % dentro de todas sus oficinas, que permitan darle seguimiento a los documentos administrativos. Es evidente apreciar las deficiencias en la atención al usuario, siendo este parte esencial de las entidades públicas para brindar un mejor servicio, se refleja en la lentitud de los trámites administrativos, mala información, personal sin conocimiento ni capacitación, así como la carencia de programas informáticos que permitan un mejor manejo de la información, por lo tanto, desde la perspectiva del ciudadano o público usuario, manifiestan deficiencias en cuanto al desconocimiento o falta de preparación del personal o encargados de la áreas, así también deficiencia en el seguimiento del trámite documentario.

En cuanto a la *formulación del problema*. Partiendo de la realidad problemática, se formuló la siguiente interrogante: ¿Qué factores condicionan la calidad del servicio de atención a los usuarios en una Municipalidad de Ancash?

En efecto, dichos problemas reflejan su justificación describiendo lo expresado por Hernández y Mendoza (2018), expresan que es el proceso de explicar la necesidad de desarrollar el estudio mencionando que es conveniente porque analiza la problemática de la calidad de servicio que ofrece la municipalidad con la finalidad de detectar las dificultades que se presentan y proponer alternativas de mejora a través de las recomendaciones que se presenten, mencionando los siguientes componentes:

Respecto a la *justificación teórica* el estudio obtuvo conclusiones que se consideran relevantes para contar con datos históricos que permitan analizar y comparar cada periodo para ver el efecto que genera la calidad de servicio en la municipalidad, considerándose como información relevante para la toma de decisiones de las autoridades, además de favorecer a la gestión pública por proporcionar datos que le permita profundizar en futuras investigaciones.

Desde el punto de *vista práctico*, con el desarrollo del estudio se obtienen los indicadores estadísticos necesarios para tomar las medidas correctivas necesarias en cada proceso administrativo que interviene el usuario externo, permitiendo mejorar de manera secuencial la calidad de servicio que se presenta en la municipalidad.

Presenta una *relevancia social* porque se escucha a los usuarios y registra la problemática que afrontan en los servicios municipales, además el trato que reciben por parte del personal, frente a la demanda de usuarios que se presenta en la limitada capacidad de atención de los servicios municipales.

Finalmente, la *utilidad metodológica* se propone un nuevo instrumento adaptado y actualizado para evaluar la calidad de los servicios municipales, el cual puede ser llevado a otros contextos para profundizar sobre esta problemática que se presenta en gran parte del sector público.

Bajo lo detallado se propone como *objetivo general*: determinar los factores que condicionan la calidad del servicio de atención a los usuarios en una Municipalidad de Ancash 2023; y

Como *objetivos específicos*: analizar el nivel de calidad del servicio de atención en una Municipalidad de Ancash, según percepción de los usuarios; analizar el nivel de calidad del servicio de atención a los usuarios, según variables de caracterización: género, grupo etario y condición laboral; identificar los factores internos que condicionan la calidad del servicio de atención, según proveedores de una Municipalidad de Ancash.

En relación a la hipótesis de estudio, se tiene que, al ser un estudio de enfoque mixto, no se requiere de la formulación de una hipótesis. Al respecto Hernández y Mendoza (2018), mencionan que las hipótesis son consideradas como supuestos, respuestas de lo que se espera lograr, para ello se formula en estudios donde se utiliza estadística inferencial.

## II. MARCO TEÓRICO

Considerando como antecedentes de investigaciones previas tanto nacionales como internacionales, se ha determinado para poder realizar el contraste de los resultados encontrados y por medio de los estudios preliminares se brindó el sustento necesario para obtener la viabilidad del estudio:

En el *ámbito nacional* a Martínez (2018), ha investigado sobre la relación que se presenta entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de un gobierno local de Ica. La metodología seleccionada para el desarrollo del estudio fue el diseño no experimental, bajo lo expuesto se consideró el enfoque cuantitativo por presentar cifras numéricas para su logro, de ello se tiene que como resultado se ha evidenciado un  $Rho = 0.624$ , a ello se ha sumado que el valor de la significancia alcanzada fue de 0.000, considerado como menor al 0.05, por lo tanto se ha confirmado la hipótesis del estudio y concluyendo que los elementos que involucran a la calidad del servicio municipal, son los determinantes para mantener satisfechos a los usuarios.

El estudio resalta que la satisfacción que evidencian los usuarios se determina por los elementos de calidad como el trato que reciben, el tiempo que se demoran para ser atendidos y las condiciones físicas de las oficinas para esperar su turno de ser atendidos.

Chunga (2018), con el objetivo de analizar a los servicios municipales y la vinculación que presenta con la satisfacción de los usuarios en un gobierno local de Huacho, este tiene un diseño experimental, horizontal y correlacionado, creando una muestra de 106 personas que ha reflejado un resultado de  $Chi = 47.39$  con  $sig.=0.000 < 0.05$ , afirmando que luego de ser evaluado exhaustivamente, concluye que existe evidencia de una gran relación entre las variables analizadas por que se percibe la efectividad de los servicios, por lo que en la medida en que existan mejores acciones para la administración pública, entonces podrán tener las mejores perspectivas de calidad del servicio.

Los servicios municipales deben contar con las condiciones necesarias que garantice una satisfacción de los usuarios proporcionando un tiempo de atención

prudente y que los trabajadores presenten los conocimientos necesarios para informar a los usuarios y resolver inquietudes.

Monsefú (2021), ha presentado su estudio con el objetivo de conocer la relación que se presenta entre la gestión municipal y la calidad de servicio, para ello ha aplicado la metodología del diseño no experimental, bajo un enfoque cuantitativo para analizar las cifras estadísticas necesarias que respondan al objetivo. Los resultados han demostrado que la calidad de servicio se presenta como media con el 45.0%, luego presenta una tendencia de alta con una puntuación del 29.0% y de baja con una valoración del 26.0%. Concluyendo: como resultado de su estudio, que el grado de la calidad de atención percibido por los clientes fue regular, determinando las dimensiones de competencia, participación y de conformidad como las variables más bajas.

El estudio resalta que, para mantener una calidad con las condiciones necesarias, se debe establecer políticas institucionales que favorezca a los usuarios y se involucre a los trabajadores para lograrlo.

Tang (2021), su estudio tuvo por objetivo establecer un análisis de la gestión municipal y la calidad de servicio en un gobierno local de Pucallpa. El estudio fue descriptivo, la conclusión fue: las entidades deben incorporar cada componente que no forma parte del proceso de gestión de la calidad, señalando que hay seis componentes en el modelo de gestión técnica de la calidad y que las entidades también deben informar semestralmente sobre sus acciones, en los componentes antes mencionados de la norma y cada disposiciones, concluyendo que debido al orden y la información completa que se encuentra en la entidad, es posible realizar una auditoría y un mejor control, lo que redundará en la calidad de la prestación del servicio y por ende la satisfacción del usuario.

Veliz (2019), su estudio tuvo por objetivo determinar los niveles de calidad y como se relaciona con la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de Jaén. La metodología seleccionada para el desarrollo del estudio fue el diseño no experimental, bajo lo expuesto se consideró el enfoque cuantitativo por presentar cifras numéricas para su logro. Los resultados han demostrado un nivel bajo de calidad con un valor de 64.4%, el nivel medio obtuvo una puntuación de 29.6% y el nivel bajo una valoración de 5.9%, se puede concluir que los recursos adecuados

que sean útiles a los colaboradores, empleados, prestadores de servicios son muy importantes para reflejar la debida atención (calidad de servicio), lo que redundará en la satisfacción del usuario.

En el *ámbito internacional* Corrales (2022), desarrolló una investigación en entidades públicas de Guayaquil - Ecuador, sobre lo que es la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, utilizando como Metodología el diseño no experimental, mediante una encuesta, se afirma que en un restaurante el motor de todo es el crecimiento del mercado, entrevistando a personas que necesitan el servicio de alimentación, se llegó a concluir que el servicio para el usuario es importante la entidad, porque está unido con el fracaso o el éxito de la misma, así mismo se relaciona también con las instalaciones y el trato, debido a que la respuesta se da de forma inmediata ante una determinada situación, cabe concluir que a través del cuestionario aplicado a cada visitante de la empresa, en este caso denominado usuario, podemos deducir que las variables están íntimamente ligadas entre sí para obtener excelentes resultados.

Auad (2017), desarrolló un estudio cuyo objetivo es poder comprobar la calidad del servicio en una entidad pública de Chile, lo hizo aplicando un cuestionario como herramienta, para ello obtuvo una muestra de 168 personas, quienes eran comensales atendidos, para identificar fortalezas y debilidades a través de la satisfacción de cada uno de ellos. Tanto es así que luego de poder determinar cuáles eran las falencias, elaboró una especie de encuesta en la que concluyó que el tiempo y la atención, así como la variedad de servicio que se ofrecen, pueden influir mucho, y hay un fuerte énfasis en el desarrollo de condiciones de prestación de servicios tales que la eficiencia y la satisfacción del usuario dependan de lo anterior.

Vargas (2021), en su investigación su principal objetivo fue determinar la correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicios en entidades públicas de Ecuador, se considera que dos variables están vinculadas, la calidad del servicio que brinda se traduce en la satisfacción del usuario y la comunicación existe únicamente dentro de la entidad y debe mantenerse en línea ascendente, es decir esta comunicación podrá atender problemas internos para que de esta forma no puedan verse reflejados en el exterior por un trámite o servicio ofrecido, de

calidad y excelencia; este es un requisito básico para poder identificar oportunamente determinadas situaciones de conflicto. Así mismo, el usuario puede realizar los trámites necesarios sin ser usuarios de servicios inadecuados, lo que generará ciertas molestias y posibles denuncias, concluyendo que el personal de la unidad está capacitado, orientado y cuenta con la documentación física necesaria, servicio de calidad que se puede brindar, se considerará manifiesta en el interés del contribuyente.

Tonato (2017), ha investigado a la calidad del servicio en una entidad pública de Ecuador, la metodología que se ha seleccionado corresponde al diseño no experimental, el enfoque fue cuantitativo. Los resultados han demostrado que el estudio realizado señaló que la calidad del servicio está ligada directamente con el agrado del público usuario y que también logró advertir que los empleados deberían ser capacitados en diversos aspectos tanto administrativos como de valores para con ello lograr elevar el nivel en cuanto a la calidad del servicio de la entidad.

Respecto a la *fundamentación teórica*. La calidad de servicio se basa en el modelo planteado por Parasuraman et al. (1985), quienes detallaron a SERVQUAL, considerado como uno de los elementos que revolucionaron a la calidad del servicio basado en el análisis de cinco componentes que se basa en los elementos tangibles, luego lo relaciona con la capacidad de respuesta, a ello se alinea a la empatía, además se vincula con la fiabilidad que se presenta en el servicio, de la misma manera se encamina con la seguridad (Terán et al., 2021).

Casiano y Cueva (2020), menciona que la calidad de servicio es definida como un factor que permite la evaluación de la satisfacción del usuario a través de la percepción que presenta del servicio que recibe y en las condiciones que le ofrece la municipalidad, para ello es importante que se apliquen los controles en cada proceso. Es importante mencionar que los estándares de calidad se vinculan con la satisfacción de los usuarios y se relacionan con los elementos visuales como redistribución de las oficinas, salas de espera, tiempo de atención, entre otros. Además, se respalda por lo argumentado por Arciniegas y Mejías (2017), precisaron a los servicios de consejería u orientación, como un proceso de apoyo sistemático y continuo que cubre todos los aspectos que la población usuaria necesita, con énfasis en el desarrollo y la prevención.

Para seleccionar a las dimensiones de la calidad de servicios se tiene a lo establecido por Barrera y Ysuiza (2018), quienes han adaptado el modelo SERVQUAL al contexto de la municipalidad para poder analizar la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios, mencionando lo siguiente:

Dim 1. Elementos tangibles, está relacionado con las condiciones físicas que cuenta la municipalidad para la atención de los usuarios como las instalaciones, la sala de espera, aire acondicionado, televisión y otros elementos que sean visibles y permita percibir el usuario al ser atendido (Cervantes et al., 2018).

Dim. 2. Fiabilidad, es considerado como la confianza que siente el usuario al recibir el servicio por parte de los servidores públicos, para ello el profesional que tiene contacto con los usuarios debe estar capacitado en los procesos para poder informar con claridad a los usuarios y se evite información distorsionada o que no corresponda a los procesos de la municipalidad (García et al., 2022).

Dim 3. Capacidad de respuesta, se vincula con el tiempo que se demora en ser atendido un usuario, para ello es importante que la municipalidad determine un tiempo promedio de atención en cada proceso, para evitar la aglomeración de los ciudadanos para realizar sus trámites, otro factor que determina esto es la capacidad profesional que presentan los servidores públicos para atender con una rapidez prudente a los usuarios (Nicholson y Martínez, 2023).

Dim. 4 Seguridad, se basa en la pertenencia de la información que se recibe relacionada con la confianza que siente el usuario al ser atendido para ello el servidor público debe estar presentable con su uniforme laboral y tener a la mano la información necesaria para responder las inquietudes del usuario (Quiroz, 2022).

Casiano y Cueva (2020) define la seguridad como el sentimiento que sienten los usuarios al confiar sus problemas a la organización y creer que estos problemas serán resueltos satisfactoriamente, la seguridad es confianza, incluida la honestidad, la confiabilidad y la honestidad es la inspiración de los clientes a los empleados. Cruz et al. (2022) refieren puesto que la organización o la entidad están en la facultad de producir un servicio o un producto y que estando al agrado según lo percibido por parte del público usuario éste será bien recibida por haber cumplido todas sus expectativas.



Dim. 5 Empatía, es considerado como uno de los elementos que más determina a la calidad del servicio porque se enfoca en el trato que recibe el usuario por parte del servidor público, para ello se enfoca en analizar a los procesos y el acompañamiento que recibe en cada etapa (Tapia, 2016).

Morales y García (2019), argumentan que es la calidad lo que distingue a los consumidores de los productos y servicios, un servicio recibido de buena calidad es la satisfacción que sienten los usuarios y que están en condiciones de volver a recibir el mismo servicio y de esta manera recomendarlo a otros consumidores. Lucas et al (2022), Existen muchas barreras que dificultan la accesibilidad a los servicios, una de las barreras son las geográficas, esto se puede entender como no poder acceder al servicio requerido, la segunda barrera, es la barrera económica, aquella que dificulta el acceso a los servicios por falta de fondos, la tercera barrera es lo administrativo, esto comprende, entre otras cosas, cuestiones planteadas por la administración de la entidad como el horario señalado para la atención a los usuarios y la cuarta barrera es de carácter cultural, entendida como las diferencias culturales entre empleados y usuarios.

Ubaldo (2018), encontró que la calidad del servicio es el comportamiento del cliente moldeado por la percepción posterior al consumo, basado en la experiencia recogida y transmitida a sus allegados, brindando recomendaciones del tipo de calidad percibida. Almeida y Torres (2020), afirma que la calidad es la utilidad o el beneficio de cubrir con éxito las necesidades del usuario cuando quieren obtener un producto o servicio. Entre otras, establece que la calidad es la generalidad de las características que proporciona una organización según la capacidad de sus productos o servicios para la satisfacción de necesidades de los usuarios, consumidores o clientes.

Mamani y Vilca (2022), precisan que las expectativas son supuestos que tienen relación con la calidad del servicio, los que serán considerados como estándares para la evaluación del desempeño, del mismo modo que las expectativas son conceptos generados por el público usuario acerca de la calidad de los servicios otorgados que conducen a una evaluación de los referidos servicios prestados por constituir expectativas, que los usuarios esperan obtener ante un servicio brindado.

Calderón y Quispe (2022), la calidad del servicio es el resultado de lo que percibe un usuario luego de obtener un servicio o producto. Bao et al. (2020), señalaron como los elementos tangibles la condición física, la condición de las instalaciones de los servicios públicos y la apariencia del personal involucrado en la prestación del servicio. Vásquez y Farje (2020), definen la confiabilidad como la capacidad que debe tener toda la organización de servicios, en cuanto a confiabilidad y seguridad en la prestación de los servicios así mismo, señaló sobre la existencia de elementos que permiten al público usuario identificar el nivel de competencia y conocimiento técnico de los trabajadores de la institución que necesitan los servicios en primer lugar.

Sangroni et al. (2022) define la capacidad de respuesta como la importancia de dar soluciones a determinadas necesidades o problemas del público usuario y brindar un servicio oportuno; y que las obligaciones convenidas se cumplan en un determinado tiempo. Canaza et al. (2021) señalan que la calidad del servicio es un aspecto esencial para el crecimiento de una organización, independientemente de la categoría o mercado en el que se haya desarrollado, la principal razón de crecimiento es lograr calidad en un servicio o producto desarrollado y cómo demostrar que se puede lograr, siempre y cuando se cumplan con todas sus necesidades y expectativas, de lo contrario sería dañino para su organización.

Zela et al (2021) precisan que como red institucional ya sean públicas o privadas y con la legislación que la rige es el encargado de crear, modificar e implementar estándares (para uso general y reutilización para lograr el mejor orden posible en un entorno dado los problemas actuales y potenciales) y demostrar el cumplimiento de los estándares (inspección, prueba, certificación, medición y certificación). Cuya finalidad es mejorar la idoneidad de los productos, procesos y servicios para su propósito previsto, evitar barreras comerciales y facilitar la cooperación técnica, todo ello relacionado a los elementos de infraestructura.

López (2020) en cuanto a la infraestructura la define como la acumulación de bienes públicos o no públicos que consiste en un conjunto permanente de estructuras técnicas, equipos e instalaciones necesarios para mejorar el funcionamiento de la economía en el mercado. Flores (2020), busca ordenar y capturar los vacíos entre la manera en que se conceptualizan los servicios, las

expectativas de cada miembro asociado en una institución educativa y las personas en Huancayo, este enfoque se ha tomado anteriormente y se ha aplicado, descrito y siendo no experimental, transaccional, manejando métodos de investigación científica y cuantitativa, a través de un cuestionario, concluyendo en que los usuarios de la entidad reciben un grado de satisfacción al estar satisfechos con cada uno de sus necesidades por medio de la calidad del servicio de los funcionarios.

Figuroa (2019), menciona y puede demostrar que los hechos ocurridos en el centro asistencial del municipio de Ventanilla, que cuenta con un importante número de usuarios, asistiendo al público en sus procesos, evidencian el incremento de usuarios y visitantes a esta organización, aquí se pretende combinar un centro de atención al ciudadano, aunado a la creación de un sistema de citas, para lograr una calidad de servicio diferente, para esta encuesta se ha desarrollado la causalidad cuantitativa a nivel explicativo, con la aplicación de una serie de preguntas del cuestionario sobre la calidad de la atención recibida en el centro asistencial consultado, luego de la recolección de la encuesta, resultó en errores graves relacionados con la prestación de este servicio y esto podría ser resuelto cuando se reduzcan ciertas condiciones técnicas y problemas tangibles del prestador del servicio.

Serrano (2018), la rendición de cuentas de la calidad tiene por objeto garantizar que los servicios prestados en el establecimiento cumplan el propósito para el que están destinados, de esta manera, busca advertir de ciertos riesgos para corregir errores y de esta manera lograr el provecho de oportunidades para superar metas y asegurar el seguimiento, a través de las medidas y acciones de los responsables de cada área, se busca cumplir con el estándar de calidad en las acciones realizadas por cada uno de ellos para satisfacer las capacidades y requerimientos del cliente. Incluye la definición de procedimientos encaminados a lograr la eficiencia.

### III. METODOLOGÍA

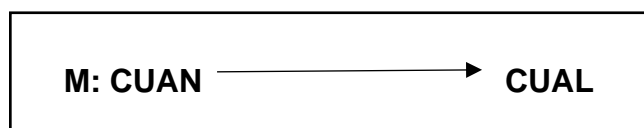
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio presentó parámetros alineados al tipo básica, según Hernández y Mendoza (2018), definen a este tipo de investigaciones como la revisión de diversas fuentes de datos que permitieron analizar a las variables y explicar la problemática que se presenta, proporcionando alternativas de solución a través medio de las recomendaciones que se realicen en el estudio.

El estudio es de enfoque metodológico mixto. Según Rojas (2021) menciona que este tipo de enfoques presentan una parte cuantitativa y otra parte cualitativa, para ello se presentan datos estadísticos que ayuden a determinar los niveles registrados y análisis de información para explicar los acontecimientos presentados sobre la variable.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

El diseño seleccionado para el desarrollo de la investigación es el no experimental, transversal descriptivo simple. Al respecto, de acuerdo a Hadi et al. (2023), definen a este diseño como la observación de la problemática por medio de instrumentos los cuales se desarrollan sin alterar el comportamiento que presenta la muestra. A su vez, es transversal, ya que busca recolectar información en un solo momento. Finalmente es descriptivo simple, ya que se basa en describir a la variable para determinar su comportamiento que presenta (Baena, 2017). Así mismo, atendiendo al método mixto, corresponde al diseño: Secuencial explicativo cuyo esquema es el siguiente:



Donde:

M: Unidad de análisis: 100 Usuarios atendidos de la municipalidad

CUAN: Medición del nivel de la calidad del servicio.

CUAL: Identificación de los factores condicionantes internos

### 3.2. Variables y operacionalización

Variable de estudio: Calidad de servicio

Variabes de caracterización: Género, edad, condición laboral.

Definición conceptual. Lepeley (2001) es la evaluación de las condiciones básicas que presenta como expectativa el usuario y por medio de la percepción se determina el nivel de calidad que presenta una institución.

Definición operacional. En la investigación la calidad del servicio se identificó por medio de la percepción de los usuarios que recurrieron a realizar sus trámites, para ello se aplicó un cuestionario relacionado a las dimensiones de la calidad.

Escala de medición. Para valorar la calidad del servicio presentado en la municipalidad fue necesario analizarlo aplicando una escala ordinal.

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Ríos (2017) conceptualiza a la población como los sujetos que se ubican dentro de un contexto de problemática y es analizado en una investigación, para ello la investigadora consideró los criterios más pertinentes para ser escogidos. En tal sentido, la población de estudio estuvo integrada por el promedio diario de 100 usuarios atendidos en las diferentes oficinas de la Municipalidad.

Tabla 1

*Distribución de la población de los usuarios atendidos en promedio en una Municipalidad de Ancash.*

N°	Usuarios	Total
1	Hombres	60
2	Mujeres	40
	Total	100

Nota: Registro de atención al usuario

Criterios de inclusión: Usuario que desearon participar de la investigación y que realizaron más de dos trámites en el último mes.

De la muestra de estudio. Estuvo constituida por la muestra censal.

Para la muestra cualitativa. se ha entrevistado a cinco proveedores de la municipalidad seleccionados de manera no probabilística incidental, por presentar experiencia en los servicios que proporciona la municipalidad.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Técnica.** En el caso de la investigación, se ha determinado a la encuesta como técnica para la etapa de recojo de datos, para ello Hadi et al. (2023), definen a la encuesta como los acontecimientos que se presentan en el proceso de desarrollo de una investigación con la finalidad de obtener la información requerida para poder responder a los objetivos establecidos, para ello utiliza a su instrumento el cuestionario. Así también la técnica de la entrevista, la cual se basa en analizar las percepciones de los sujetos, para ello se anotan sus comentarios y degrada la información para ser utilizada. Lima (2021), lo conceptualiza como un procedimiento para la obtención de datos.

**De los Instrumentos.** Se ha estimado como instrumento utilizar el cuestionario, Jiménez (2020), lo conceptualiza al cuestionario como un instrumento utilizado dentro del enfoque cuantitativo para poder categorizar por medio de la escala Likert y cuantificar las opiniones que proporcionen los sujetos que intervienen como muestra, para ello presenta como resultado a las pruebas estadísticas necesarias que ayuden a su fundamentación.

Escala valorativa de la calidad de servicio. Es un instrumento que sirve para obtener datos cuantitativos, presentando un proceso de adaptación desarrollado por la investigadora, que tuvo su origen con lo propuesto por Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988 y adaptado por Chambilla (2017) para medir la calidad del servicio municipal. Su aplicación corresponde de manera individual y presenta una duración de 25 minutos aproximadamente (Ver anexo 02).

Dicho instrumento presenta una escala Likert y fue conformada por 18 afirmaciones que se divide en 5 dimensiones, detalla en las siguientes líneas: La dimensión elementos tangibles esta segmentada en los ítems del 1 al 4, luego se presenta la dimensión fiabilidad que se integra por los ítems del 5 al 8, además se presenta la dimensión capacidad de respuesta con los ítems del 9 al 11, seguido se presenta la dimensión seguridad con los ítem del 12 al 14 y finaliza con la dimensión empatía correspondiente por los ítems del 15 al 18. Cuya valoración otorgada para las opciones de respuesta van desde 1 a 5. Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y siempre (5) además es analizada por medio de una escala ordinal del tipo deficiente (18 – 42), moderado (43-66) y eficiente (67-90)

Guía de entrevista “Razones que condicionan la calidad del servicio de atención al usuario”, Instrumento, del tipo semi estructurada, conformada por cinco ítems de respuesta abierta, focalizadas a cada una de las dimensiones en estudio, los cuales tienen por objetivo identificar las razones y/o factores que condicionan la calidad del servicio al usuario y sus respectivas sugerencias de mejora, desde la percepción de los proveedores de la municipalidad.

*De la validez y la confiabilidad en los instrumentos:*

Validez. Ríos (2017), define al proceso de validación como el acontecimiento que se desarrolla con la finalidad de someterlo al juicio de especialistas en el tema, para ello se incorporan matrices de acuerdo al formato de cada universidad. En el caso del estudio la validez se ejecutó por medio del criterio de 3 especialistas en el área que presenten el grado de maestro o doctor, quienes tendrán que realizar el proceso de análisis de consistencia interna, para ello son maestros en gestión pública (Anexo 3). Se desarrolló la validez de contenido por medio el juicio de tres expertos que presenten el grado de maestro en gestión pública, menciones similares o a fines que laboran como especialistas o docentes en distintas universidades, los cuales analizaron la pertinencia, relevancia y claridad de los ítems.

Confiabilidad. Es considerado como un procesamiento estadístico que se somete a los instrumentos con la finalidad de comprobar si presenta las características necesarias para poder ser aplicado en el estudio y para ello se

utilizan como soporte a programas como el SPSS (Salazar et al., 2018). En el caso del estudio se desarrolla por la selección de 15 usuarios y que fueron excluidos de la muestra, luego de ello se aplican los instrumentos, de ahí se realiza la tabulación necesaria en el SPSS para poder obtener el resultado de Alfa de Cronbach, el cual permite analizar el nivel de confiabilidad que presenta un instrumento.

Por medio de lo calculado en el coeficiente de consistencia interna y técnica alfa de Cronbach, se ha logrado determinar un grado de confiabilidad estimado como muy alto (Alfa = 0,818)

### **3.5. Procedimientos**

Los pasos que se tomaron en cuenta para la elaboración del estudio se basó en determinar la problemática para ser analizada, luego se coordinó con la dirección de la entidad la autorización respectiva para el acceso a los usuarios y determinar la cantidad de usuarios que conformaran la muestra, además se procedió con realizar la adaptación de los instrumentos, luego se coordinó con los usuarios la disponibilidad de su tiempo para la incorporación de los instrumentos de manera física y proporcionarles el consentimiento informado para explicar el propósito que refleja el estudio.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Por otro lado, fue necesario realizar la tabulación de los datos se utilizó el Excel 2021, donde se creó una matriz de opiniones, permitiendo categorizar las respuestas y poder realizar la sumatoria de los ítems por dimensiones, luego con la selección de la escala ordinal se procedió con el desarrollo del análisis descriptivo, permitiendo presentar los datos en tablas de frecuencia y figuras de barra. Niveles de análisis de la variable (Baremos).

#### **Análisis cualitativo**

Al describir el detalle correspondiente al procesamiento de los datos y al diagnóstico que se desarrolló de la data cualitativa, se enfocó en desarrollar un análisis de manera categorial, enfocándose en la búsqueda para elaborar de manera significativa o registrar la información que se originan con las opiniones



recogidas de los usuarios. (Hernández et al, 2014). Para este análisis se ha estimado por conveniente desarrollar el siguiente procedimiento:

Primero. Proceso para sistematizar la data recogida. Presenta su etapa de inicio desarrollando el recojo de las encuestas, permitiendo identificar las categorías que surgen de la información de los ítems, considerada como una matriz de manera estructurada para cada usuario, permitiendo que los factores de las categorías mencionadas se basen a las orientaciones proporcionadas.

Segundo. *Categorización*. Cuando se pase la primera etapa se logra la identificación de los factores y por medio de un análisis se procedió a interrelacionar las categorías que emergen (Codificación axial=Dimensiones) para poder ser agrupadas en un factor central representativo de la categoría orientadora (Tema o patrón= Variable) (Hernández et al, 2014).

Tercero. Teorización. Se enfoca a las categorías centrales o patrón, se descendió a su diagnóstico descriptivo o construcción de su significado como una síntesis global (Síntesis hermenéutica).

Luego de esta fase se migró los datos al SPSS y se desarrolló el análisis inferencial, para ello se realizó una prueba de normalidad para conocer la distribución que presenta el estudio y los alcances necesarios a tener en cuenta para elegir a la prueba no paramétrica que permita en análisis de la relación que se presenta.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio respetó y cumplió con los principios establecidos en la Guía de Aspectos Éticos de la Universidad, por esta razón se mostró la autenticidad de los datos con relación al principio de propiedad intelectual de los autores de la bibliografía, considerada en la investigación y el principio de privacidad en cuanto al personal que participó y proporcionó su percepción de las variables cuando se desarrolló la encuesta.

Seguido del principio de la autonomía, donde se presentó libertad a los usuarios para ser partícipes de la investigación y formar parte de la muestra, explicándoles a cada uno de ellos la finalidad y propósito que presenta la

investigación y el beneficio que trae para la gestión de la entidad. Por este motivo se empleó el consentimiento informado para los usuarios de la entidad que participó voluntariamente en la encuesta, para ello, los usuarios participaron sin tener presión de ningún tipo, para que responda de manera sincera y con mucha responsabilidad.

## IV. RESULTADOS

La etapa de los resultados está desarrollada bajo el enfoque mixto, Cuantitativo – Cualitativo, y en concordancia a los objetivos de estudio.

### 4.1. De los resultados cuantitativos

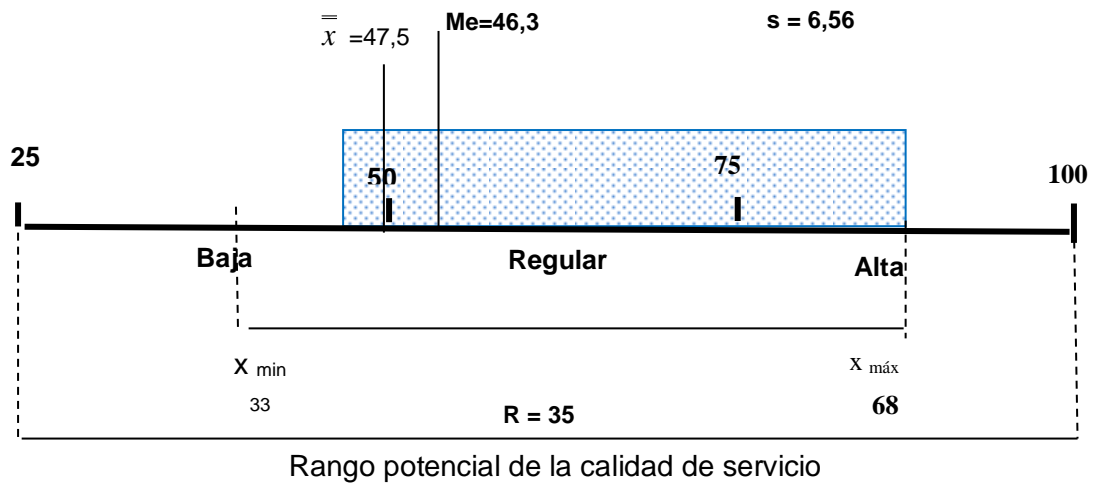
Objetivo específico 1: Analizar el nivel de calidad del servicio; según percepción de los usuarios

**Tabla 2**

*Niveles de percepción de la calidad de servicio; según percepción de los usuarios*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alta	2	2.0
Regular	84	84.0
Baja	14	14.0
Total	100	100.0

**Interpretación.** De lo establecido en la tabla 1, se registra que la mayoría de los usuarios (84.0%) valoran a la calidad de servicio como regular, además se refleja que el 14.0% lo evalúa como baja y solo el 2.0% lo considera como alta.



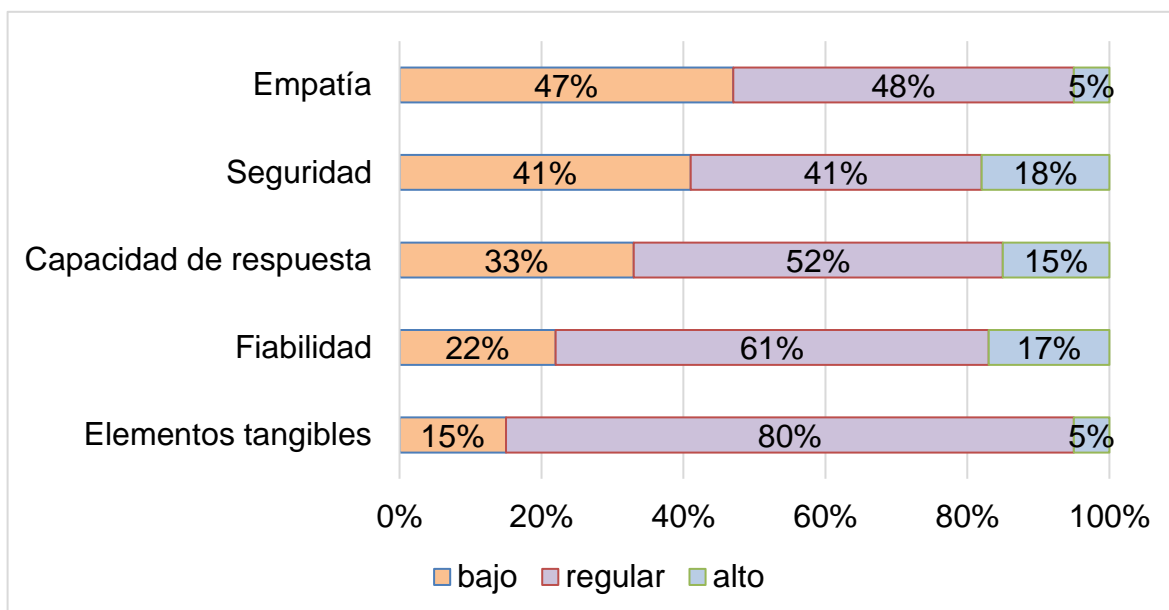
**Figura 1**

*Interpretación gráfica de estadígrafos de la calidad de servicio*

**Interpretación:** Como se aprecia en la figura 1, las puntuaciones registradas de la calidad de servicio se ubican en el nivel central de la escala: Regular, dentro del rango consecuencia de la escala que, varía desde 33 hasta 68 puntos de un rango real de 43 a 66 puntos. A su vez, la media aritmética (47,5) se ubica entre el límite superior del nivel más bajo de la escala (Baja). Por otro lado, la mitad de los usuarios valoran puntajes menores a 46,3 puntos. Dichos datos confirman la percepción de la calidad de servicio como regular con clara tendencia a deficiente. A la vez, dichas puntuaciones demuestran un bajo grado de variabilidad (C.V. = 13,12 %); por lo que se confirma que la muestra es representativa respecto a los datos.

**Figura 2**

*Niveles de calidad de servicio, según dimensiones de estudio.*



**Interpretación.** De lo establecido en la figura 2, se registra para la dimensión empatía como regular con una valoración alcanzada de 48%, luego se tiene como deficiente con un puntaje del 47% y de ahí para el nivel eficiente se presenta con el 5%. Al describir la dimensión seguridad se tiene que se refleja como regular y baja, ambos presentan una puntuación del 41% y el nivel eficiente presenta el 18%. Respecto a la dimensión capacidad de respuesta se evidencia como regular con una puntuación del 52% y el nivel deficiente se refleja con el 33%, luego para el nivel eficiente se alcanzó el 15%. Respecto al análisis desarrollado de la fiabilidad se han alcanzado valores que se presentan como regular, alcanzando una puntuación del 61%, luego se ubica como deficiente con una puntuación del 22%, seguido de lo descrito se encuentra como eficiente con el 17%. Al detallar a los elementos tangibles se refleja como regular con el 80.0%, luego como deficiente con el 15%, además se presenta como eficiente con el 5%.

**Tabla 3**

*Análisis de nivel de la calidad de servicio de atención al usuario, de acuerdo a indicadores.*

Dimensiones	Indicadores	Punt. total	Prom.	Logro %	Nivel
Dim1.	1.1. Instalaciones físicas	10	2.51	50.1%	Regular
Elementos tangibles	1.2. Apariencia del personal	5	2.61	52.2%	Regular
	1.3 Materiales	5	2.79	55.8%	Regular
Dim.2.	2.1.Puntualidad en la atención	10	2.84	56.7%	Regular
Fiabilidad	2.2 Libre de error	5	2.77	55.4%	Regular
	2.3 Confianza	5	2.82	56.4%	Regular
Dim.3.	3.1.Precisión en trámite	5	2.77	56.4%	Regular
Capacidad de respuesta	3.2. Información clara	5	2.82	57.0%	Regular
	3.3.Personal capacitado	5	2.85	57.6%	Regular
Dim.4.	4.1.Confianza	5	2.88	59.4%	Regular
Seguridad	4.2 Amabilidad	5	2.97	59.2%	Regular
	4.2Disposición de atención	5	2.96	59.8%	Regular
Dim.5.	5.1.Atención personalizada	5	2.99	57.0%	Regular
Empatía	5.2 Comprensión	5	2.73	54.6%	Regular
	5.3 Procedimientos	5	2.71	54.2%	Regular
	5.4 Horario	5	2.57	51.4%	Regular

Deficiente	Regular	Bueno
[25-50%>	[51-75%>	[76-100%>

**Interpretación.** En la tabla 3, se describe el nivel de la calidad de servicio de cada uno de los elementos de estudio. De manera general, se comprueba que en todos los indicadores el nivel de la calidad de servicio según conocimiento de los usuarios es regular.

Objetivo específico 2: Analizar el nivel de calidad del servicio de atención a los usuarios; según variables de caracterización: Sexo, grupo etario, condición laboral

**Tabla 4**

*Análisis de nivel de la calidad de servicio de atención al usuario, según variables de caracterización: Sexo, grupo etario, tipo de usuario*

Variable de caracterización			Calidad de Servicio			Total
			Baja	Regular	Alta	
Sexo	Masculino	fi	4	34	0	38
		%	4.0%	34.0%	0.0%	38.0%
	Femenino	fi	10	50	2	62
		%	10.0%	50.0%	2.0%	62.0%
Tipo de usuario	Empleados	fi	3	22	1	26
		%	3.0%	22.0%	1.0%	26.0%
	Amas de casa	fi	11	62	1	74
		%	11.0%	62.0%	1.0%	74.0%
Grupo etario	20 a 38	fi	6	28	1	35
		%	6.0%	28.0%	1.0%	35.0%
	39 a 56	fi	5	46	1	52
		%	5.0%	46.0%	1.0%	52.0%
	De 57 a mas	fi	3	10	0	13
		%	3.0%	10.0%	0.0%	13.0%

**Interpretación.** En la tabla 4, se pueden apreciar las tendencias que se presentan para la calidad de servicio, frente a las variables de caracterización, evidenciando lo siguiente: Respecto al género se encuentra una mayor aceptación en las mujeres con el 50.0% para el nivel regular de calidad de servicio, mientras que los hombres consideran que se percibe como regular con el 34.0% de aceptación. El tipo de usuario, las amas de casa lo perciben como regular con el 62.0% y los empleados de otras profesiones lo evalúan como regular con una aceptación del 22.0%. Finalmente, sobre el grupo etario se perciben como regular, de 20 a 38 años con el 28.0% de aceptación, de 39 a 56 años con el 46.0% de aceptación y de 57 años a más con el 10.0% de aceptación.

## **4.2. De los resultados cualitativos.**

Objetivo específico 3. Identificar los factores internos que condicionan la calidad del servicio de atención, según percepción de los usuarios.

Según el diseño de la investigación adoptada, el objetivo mencionado responde a la fase cualitativa, por esta razón a raíz del análisis desarrollado se han identificado los factores relacionados a la calidad de servicio, para ello se tiene por finalidad indagar los factores que ayuden a explicar la problemática analizada (Baena, 2017). Bajo estas consideraciones, este tipo de información es de gran relevancia porque ayuda a la comprensión de la percepción y los motivos internos del comportamiento de los usuarios frente a la calidad de servicio que reciben de la entidad.

Bajo lo expresado por medio de una guía de entrevista semi estructurada en cinco categorías que, se encuentran relacionadas con las dimensiones consideradas en la investigación, a partir de las cuales se obtuvo información sobre las razones o los posibles factores que se encuentran condicionando a la calidad de servicio. De acuerdo a las versiones registradas se obtuvo por medio de una muestra seleccionada de cinco expertos en el tema analizado.

Para obtener la información se tuvo que aplicar una guía de entrevista a las personas seleccionadas, realizando la coordinación respectiva de su tiempo y se brindó el consentimiento informado para explicar la finalidad de la investigación y la relevancia que presenta sus opiniones, luego se entregó las hojas para realicen las anotaciones necesarias según su experiencia y a partir de ello la investigadora pudo analizar y explicar cómo se presenta la calidad de servicio en la institución.



Cuadro 1

*Matriz integradora de factores condicionantes de los elementos tangibles en las instalaciones de la entidad*

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
a) La capacidad de la sala de espera no es el adecuado para la demanda de usuarios que acuden a la institución a realizar sus trámites.	Ausencia de un plan de atención o reserva de cita.
b) No se evidencia con facilidad la señalización de las oficinas para poder realizar las consultas.	Ausencia un mapa de la entidad para ubicar a las oficinas y falta de señalización en zonas estratégicas.
c) Solo una persona para atender a los usuarios, que genera congestión de la atención y aglomeración.	Reducida ventanilla para atención a usuarios.
d) Ausencia de ventilación para mantener la temperatura de las oficinas dentro de los estándares normales y evitar el incremento de la temperatura por la demanda de usuarios.	Ausencia de equipos de ventilación de la sala de espera.
e) La distribución que presentan las oficinas para atender a los usuarios está un poco desordenada, muchos de los usuarios que recién acuden a la municipalidad no conocen la ubicación y la distribución que presenta.	Hace falta modificar la distribución de las oficinas para que se pueda proporcionar un mejor servicio a los usuarios.

Cuadro 2

*Matriz integradora de factores condicionantes de la fiabilidad en la información que le proporcionan los trabajadores de la entidad*

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
a) La falta de capacidad del personal para atender a los usuarios y brindar la información con amabilidad.	Falta de capacitación del personal en atención al usuario para brindar un trato cordial.
b) Solo una persona brinda información a los usuarios y por la demanda que se presenta se estresa y por momento trata mal a los usuarios o	Limitado personal para brindar información a los

<p>brinda información poco confiable.</p> <p>c) Los medios de comunicación por teléfono o consultas en línea demoran mucho tiempo para ser respondidas, ocasionando que los usuarios tengan que desplazarse hasta la entidad para realizar sus consultas y trámites.</p> <p>d) No se realiza el acompañamiento a los usuarios en su trámite, los usuarios tienen que estar realizando consultas cotidianas de sus trámites para que puedan ser atendidos.</p> <p>e) Se presenta distorsión de información, a veces un trabajador dice una cosa, luego cuando se consulta a otro trabajador indica otra cosa, confundiendo en la información que se proporciona.</p>	<p>usuarios, generando retrasos en los tramites.</p> <p>Los medios de comunicación no son respondidos a tiempo.</p> <p>No se evidencia la confianza en el servicio que se brinda en la entidad.</p> <p>Falta articular la información que se proporciona al usuario.</p>
---	--

### Cuadro 3

*Matriz integradora de factores condicionantes de la capacidad de respuesta en el tiempo de atención a cada usuario de la entidad*

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
<p>a) Los trámites son muy extensos y los usuarios tienen que esperar largo tiempo para obtener una respuesta de la entidad.</p>	<p>Falta de simplificación de los procesos de atención al usuario.</p>
<p>b) Los usuarios no conocen con claridad el avance de sus trámites, solo se basan en la consulta que realizan al personal de la entidad.</p>	<p>Ausencia de canal de seguimiento de documentación.</p>
<p>c) El personal tiene que consultar a sus colegas para dar respuesta a las consultas de los usuarios y retrasan el trámite.</p>	<p>Falta de personal que conozca todos los procesos para informar a los usuarios.</p>
<p>d) El equipamiento de la entidad limita la atención de los usuarios y genera retrasos en los procesos que se desarrollan de manera</p>	<p>Falta de inversión en equipamiento de oficinas.</p>

<p>cotidiana.</p> <p>e) Muchas veces se tiene que ir más de una vez para ser atendidos, los trámites son lentos y la capacidad de personal no se abastece para la demanda de usuarios.</p>	<p>Falta agilizar el proceso de atención de los usuarios.</p>
--	---

Cuadro 4

*Matriz integradora de factores condicionantes de la seguridad en la información que se brinda a cada usuario de la entidad*

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
<p>a) Ausencia de un mapa de ubicación para que los usuarios conozcan la distribución de las oficinas y puedan acudir a recibir la información solicitada.</p> <p>b) La información que se brinda no es clara y se distorsiona en los trabajadores de la entidad.</p> <p>c) Los trabajadores no conocen todos los procesos de la institución y no se brinda la información confiable.</p> <p>d) Es importante que los trabajadores sean capacitados, se evidencia que no conocen al 100% los procesos que se desarrollan en la municipalidad generando retrasos en la atención.</p> <p>e) Se solicita información siempre dos veces o más a los trabajadores para tener la certeza de los requisitos para presentar en las solicitudes porque no se brinda la información oportuna y confiable.</p>	<p>Los usuarios no se ubican con facilidad en la entidad.</p> <p>Falta de comunicación entre los trabajadores.</p> <p>Falta de difusión de los procesos entre los trabajadores.</p> <p>Hace falta capacitación a los trabajadores de control de emociones.</p> <p>Falta conocimiento de los procesos en los trabajadores, para brindar una buena información.</p>

Cuadro 5

*Matriz integradora de factores condicionantes de la empatía en el trato que se brinda a cada usuario de la entidad*

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
a) Ausencia de un servicio personalizado y buen trato por parte del personal de la entidad.	Falta de personal para la atención.
b) Se evidencia riñas entre los usuarios y los trabajadores de la entidad.	Falta de capacitación de control de emociones y manejo de conflictos en los trabajadores.
c) Falta de acompañamiento por el trabajador de la entidad para resolver la duda del usuario y apoyarlo hasta que finalice su trámite.	Falta de acompañamiento al usuario.
d) Los trabajadores tienen un mal genio, quizás por la presión de su trabajo y la articulación de la información que se maneja.	Falta control de emociones en los trabajadores para evitar problemas administrativos.
e) Los trabajadores reaccionan de mala manera cuando se les insiste sobre una consulta por los usuarios.	

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los cambios que se incorporan en la gestión de los gobiernos locales, durante los últimos años no se ha evidenciado cambios en la calidad de servicio que se brinda en las oficinas administrativas, reflejando dificultades como aglomeración de usuarios, ocasionada por la demanda y la carencia de personal para atender los diferentes casos que se presentan (Castillo et al., 2020). Bajo este sentido se evidencia que las autoridades de los gobiernos locales deben incorporar los mecanismos que permitan agilizar los procesos y automatizar los que presenten mayor demanda, para agilizar y descongestionar las áreas administrativas (Casiano y Cueva, 2020). Esto se ha reflejado en la realidad de la municipalidad analizada, donde se evidencia un problema en la calidad de los diferentes servicios que se ofrecen a los ciudadanos, principalmente en mesa de partes, oficina de rentas, entre otros, que se encuentran constantemente congestionados. Bajo lo expuesto el estudio desarrollado es considerado de gran aporte para la municipalidad para proporcionar los lineamientos necesarios que permitan presentar las alternativas de soluciones necesarias que puedan ayudar a mejorar estas dificultades.

Con lo descrito se pretende dar respuesta a la interrogante: ¿Qué factores condicionan la calidad del servicio de atención a los usuarios de una Municipalidad de Ancash?, con los resultados alcanzados en todo el proceso que corresponde al estudio se ha logrado identificar que la calidad de servicio que brinda la municipalidad se encuentra en un nivel regular y sus dimensiones también se ubican en el mismo nivel regular, para lograr el objetivo se recopiló información a nivel internacional y nacional, diferentes medios como repositorios y base de datos de revistas, encontrando discrepancias y concordancia de la realidad que se presenta sobre la calidad de servicio.

De los resultados reflejados en la investigación y teniendo como proyección la calidad de servicio presentado en otros contextos, que lograron comprender como se perciben por los usuarios, se ha realizado un cruce de información de las fuentes teóricas de la variable, permitiendo comprender e interpretar las opiniones de las personas encuestadas.

Respecto a la validez interna del estudio, se basó en un enfoque mixto, por presentar cifras estadísticas de interpretación de información por medio de la entrevista, logrando explicar cómo se presenta la variable calidad por medio de la percepción de los usuarios.

De esta manera se ha seleccionado a la técnica de la encuesta y su instrumento para obtener datos cuantitativos, presentando una adaptación por la investigadora a partir de lo propuesto por Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988 y adaptado por Chambilla (2017) para medir la calidad del servicio municipal. Su aplicación corresponde de manera individual y presenta una duración de 25 minutos aproximadamente (Ver anexo 02).

De acuerdo a la selección de la muestra se basó en un muestreo aleatorio por parte de la investigadora, tomando como sustento el reporte de atenciones que se realizan en un día, obteniendo un valor de 100 usuarios para responder a los instrumentos.

Del objetivo general: Determinar los factores que condicionan la calidad del servicio de atención a los usuarios en una Municipalidad Provincial de Ancash. 2023; se registró que la mayoría de los usuarios (84.0%) valoran como regular, el 14.0% lo evalúa como baja y solo el 2.0% lo considera como alta, siendo analizada que en la entidad se presentan deficiencias en el servicio que se brinda a los usuarios. Esto se vincula con la gestión que desarrolla la municipalidad en la atención de los usuarios, donde se ejecutan procedimientos que demoran en ser atendidos y genera insatisfacción en los usuarios, otro aspecto que se menciona es que las instalaciones no tienen el espacio suficiente para que los usuarios puedan realizar la espera para ser atendidos, existe una gran demanda para la capacidad de la sala de espera. Lo descrito concuerda con Monsefú (2021), los resultados de su investigación han demostrado que la calidad de servicio se presenta como media con el 45.0%, luego presenta una tendencia de alta con una puntuación del 29.0% y de baja con una valoración del 26.0%.

Concluyendo: como resultado de su estudio, que el grado de la calidad de atención percibido por los clientes fue alta, determinando las dimensiones de competencia, participación y de conformidad como las variables regulares. Almeida y Torres (2020), afirman que la calidad es la utilidad o el beneficio de cubrir con éxito las necesidades del usuario cuando quieren obtener un producto o servicio. Entre otras, establece que la calidad es la generalidad de las características que proporciona una organización según la capacidad de sus productos o servicios para la satisfacción de necesidades de los usuarios, consumidores o clientes.

Mamani y Vilca (2022), precisan que las expectativas son supuestos que tienen relación con la calidad del servicio los que serán considerados como estándares para la evaluación del desempeño, del mismo modo que las expectativas son conceptos generados por el público usuario acerca de la calidad de los servicios otorgados, que conducen a una evaluación de los referidos servicios prestados por constituir expectativas que los usuarios esperan obtener ante un servicio brindado.

Respecto al objetivo específico: Analizar el nivel de calidad del servicio; según percepción de los usuarios, se registra para la dimensión empatía que se refleja como regular con una valoración alcanzada de 48%, luego se tiene que se analiza como deficiente con un puntaje del 47% y de ahí para el nivel eficiente se presenta con el 5%. Al describir la dimensión seguridad se tiene como regular y baja, ambos presentan una puntuación del 41% y el nivel eficiente presenta el 18%. Respecto a la dimensión capacidad de respuesta se evidencia que se presenta como regular con una puntuación del 52% y el nivel deficiente se refleja con el 33%, luego para el nivel eficiente se alcanzó el 15%. Respecto al análisis desarrollado de la fiabilidad se han alcanzado valores que se presenta como regular, alcanzado una puntuación del 61%, luego se ubica como deficiente con una puntuación del 22%, seguido de lo descrito se encuentra como eficiente con el 17%. Al detallar a los elementos tangibles se tiene que se refleja como regular con el 80.0%, luego se refleja como deficiente con el 15%, además se presenta como eficiente con el 5%. Es evidente que el trato que se brinda a los usuarios requiere ser reforzados, siendo necesario capacitaciones a los trabajadores sobre temas de atención al usuario para que presenten la empatía necesaria en las atenciones y proporcionen la seguridad de

la información que proporcionan, además de ser necesario la información de tecnología que permitan automatizar algunos procesos y reducir las colas y el tiempo de atención.

Lo descrito concuerda con Veliz (2019), su estudio tuvo por objetivo determinar los niveles de calidad y como se relaciona con la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de Jaén. Los resultados han demostrado un nivel bajo de calidad con un valor de 64.4%, el nivel medio obtuvo una puntuación de 29.6% y el nivel bajo una valoración de 5.9%, se puede concluir que los recursos adecuados que sean útiles a los colaboradores, empleados, prestadores de servicios son muy importantes para reflejar la debida atención (calidad de servicio), lo que redundará en la satisfacción del usuario.

Canaza et al. (2021) señala que la calidad del servicio es un aspecto esencial para el crecimiento de una organización, independientemente de la categoría o mercado en el que se haya desarrollado, la principal razón de crecimiento es lograr calidad en un servicio o producto desarrollado y cómo demostrar que se puede lograr, siempre y cuando se cumplan con todas sus necesidades y expectativas, de lo contrario sería dañino para su organización.

Respecto al objetivo específico: Analizar el nivel de calidad del servicio de atención a los usuarios; según variables de caracterización: género, grupo etario, tipo de usuario, se pueden apreciar las tendencias que se presentan para la calidad de servicio, frente a las variables de caracterización, evidenciando lo siguiente: Respecto al género las mujeres consideran que el 50.0% de calidad de servicio que se ofrece es regular, mientras que los hombres consideran que se percibe como regular con el 34.0% de aceptación. Respecto al tipo de usuario se menciona que las amas de casa lo perciben como regular con una aceptación del 62.0% y los empleados de otras profesiones lo evalúan como regular con una aceptación del 22.0%. Finalmente, sobre el grupo etario se menciona que los intervalos analizados lo perciben como regular, de 20 a 38 año con el 28.0% de aceptación, de 39 a 56 años con el 46.0% de aceptación y de 57 años a más con el 10.0% de aceptación. Es evidente que gran parte de los usuarios son ama de casa y se refleja la incomodidad en el tiempo que se demora para ser atendidos, generando desconfianza en el servicio que se recibe de la municipalidad.



Lo mencionado concuerda con Corrales (2022), desarrolló una investigación en entidades públicas de Guayaquil - Ecuador, sobre lo que es la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, se llegó a concluir que el servicio para el usuario es importante la entidad, porque está unido con el fracaso o el éxito de la misma, así mismo se relaciona también con las instalaciones y el trato, debido a que la respuesta se da de forma inmediata ante una determinada situación, cabe concluir que a través del cuestionario aplicado a cada visitante de la empresa, en este caso denominado usuario, podemos deducir que las variables están íntimamente ligadas entre sí para obtener excelentes resultados.

Vargas (2021), en su investigación su principal objetivo fue determinar la correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicios en entidades públicas de Ecuador, se considera que dos variables están vinculadas, la calidad del servicio que brinda se traduce en la satisfacción del usuario y la comunicación existe únicamente dentro de la entidad y debe mantenerse en línea ascendente, es decir esta comunicación podrá atender problemas internos para que de esta forma no puedan verse reflejados en el exterior por un trámite o servicio ofrecido, de calidad y excelencia; este es un requisito básico para poder identificar oportunamente determinadas situaciones de conflicto. Así mismo, el usuario puede realizar los trámites necesarios sin ser usuarios de servicios inadecuados, lo que generará ciertas molestias y posibles denuncias, concluyendo que el personal de la unidad está capacitado, orientado y cuenta con la documentación física necesaria, servicio de calidad que se puede brindar, se considerará manifiesta en el interés del contribuyente.

Calderón y Quispe (2022), la calidad del servicio es el resultado de lo que percibe un usuario luego de obtener un servicio o producto. Bao et al. (2020), señalaron que los elementos tangibles como la condición física y la condición de las instalaciones de los servicios públicos y la apariencia del personal involucrado en la prestación del servicio. Vásquez y Farje (2020), define la confiabilidad como la capacidad que debe tener toda la organización de servicios, en cuanto a confiabilidad y seguridad en la prestación de los servicios así mismo, señaló sobre la existencia de elementos que permiten al público usuario identificar el nivel de

competencia y conocimiento técnico de los trabajadores de la institución que necesitan los servicios en primer lugar.

Respecto al objetivo específico: Identificar los factores que condicionan la calidad del servicio de atención, según los usuarios, la capacidad de la sala de espera no es el adecuado para la demanda de usuarios que acuden a la institución a realizar sus trámites, la ausencia de ventilación para mantener la temperatura de las oficinas dentro de los estándares normales y evitar el incremento de la temperatura por la demanda de usuarios, los medios de comunicación por teléfono o consultas en línea demoran mucho tiempo para ser respondidas, ocasionando que los usuarios tengan que desplazarse hasta la entidad para realizar sus consultas y tramites, el equipamiento de la entidad limita la atención de los usuario y genera retrasos en los procesos que se desarrollan de manera cotidiana, la ausencia de un mapa de ubicación para que los usuarios conozcan la distribución de las oficinas y pueda acudir a recibir la información solicitada.

Los factores que intervienen en los procesos de atención a los usuarios y que son determinantes para incrementar la satisfacción de los usuarios se resalta el tiempo de espera, son muy extensas y se generan grandes colas para ser atendidos, además todo el personal no cuenta con la información necesaria para despejar dudas de los usuarios. Al respecto se tiene a Tang (2021), su estudio tuvo por objetivo establecer un análisis de la gestión municipal y la calidad de servicio en un gobierno local de Pucallpa, la conclusión fue: las entidades deben incorporar cada componente que no forma parte del proceso de gestión de la calidad, señalando que hay seis componentes en el modelo de gestión técnica de la calidad y que las entidades también deben informar semestralmente sobre sus acciones, en los componentes antes mencionados de la norma y cada disposiciones, concluyendo que debido al orden y la información completa que se encuentra en la entidad, es posible realizar una auditoría y un mejor control, lo que redundará en la calidad de la prestación del servicio y por ende la satisfacción del usuario.

Lucas et al (2022), Existen muchas barreras que dificultan la accesibilidad a los servicios, una de las barreras son las geográficas, esto se puede entender como no poder acceder al servicio requerido, la segunda barrera, es la barrera económica, aquella que dificulta el acceso a los servicios por falta de fondos, la

tercera barrera es lo administrativo, esto comprende, entre otras cosas, cuestiones planteadas por la administración de la entidad como el horario señalado para la atención a los usuarios y la cuarta barrera es de carácter cultural, entendida como las diferencias culturales entre empleados y usuarios.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** Del objetivo general. Se concluye que los factores condicionantes de la calidad del servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad son: Escasa disponibilidad del personal para atención, desorden en la distribución y ubicación de oficinas; no funcionalidad de las herramientas virtuales para la comunicación, distorsión en la información entre el personal, complejidad de los trámites, retraso de plazos en los trámites, conflictos entre el personal y usuarios.

**Segunda.** Del primer objetivo específico. La calidad de servicio de atención percibida por la mayoría (84.0%) de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash, 2023 es regular. Los niveles de calidad de servicio percibidos en sus dimensiones: empatía, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y elementos tangibles es regular, lo que refleja las dificultades de gestión que presenta la municipalidad en los servicios que ofrece a los usuarios.

**Tercero.** Del segundo objetivo específico. Los niveles de calidad de servicio percibidos por la mayoría de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2023, de acuerdo a las variables de caracterización género, se muestra que no existe una diferencia significativa entre el sexo y el tipo de usuarios, además se presenta diferencia significativa entre el grupo etario y el tipo de usuario.

**Cuarto.** Del tercer objetivo específico. Los factores medulares que condicionan a la calidad de servicio de una Municipalidad Provincial de Ancash, de acuerdo a las categorías orientadas son:

De los elementos tangibles: La capacidad de la sala de espera no es el adecuado para la demanda de usuarios que acuden a la institución a realizar sus trámites, no se evidencia con facilidad la señalización de las oficinas para poder realizar las consultas.

De la fiabilidad: Los medios de comunicación por teléfono o consultas en línea demoran mucho tiempo para ser respondidas, ocasionando que los usuarios tengan que desplazarse hasta la entidad para realizar sus consultas y tramites.

De la capacidad de respuesta: Los trámites son muy extensos y los usuarios tienen que esperar largo tiempo para obtener una respuesta de la entidad. Los usuarios no conocen con claridad el avance de sus trámites, solo se basan en la consulta que realizan al personal de la entidad.

De la seguridad: Los trabajadores no conocen todos los procesos de la institución y no se brinda la información confiable.

De la empatía: Falta de acompañamiento por el trabajador de la entidad para resolver la duda del usuario y apoyarlo hasta que finalice su trámite.

## VII. RECOMENDACIONES

En base a los resultados alcanzados y las conclusiones descritas en la investigación, se proponen las siguientes recomendaciones, los cuales se encuentran bajo las directrices de la calidad de servicio de atención de los usuarios de una Municipalidad Provincial de la Región Ancash, 2023, de la misma manera beneficia a los lineamientos que permiten proponer alternativas que ayuden a optimizar los procesos registrados:

Al Jefe de Recursos Humanos de una Municipalidad Provincial de la Región Ancash

**Primera.** Desarrollar una evaluación a los trabajadores que tienen contacto con los usuarios para analizar el trato que brindan y que se pueda presentar una calidad de servicio que cumpla con las expectativas de los usuarios, permitiendo que las autoridades puedan realizar las capacitaciones necesarias que permitan fortalecer el trato que se brinda.

Al Jefe de Mantenimiento

**Segunda.** Trabajar de manera articulada con el personal que tiene a su cargo para que se cuente con un plan de trabajo que permita realizar el mantenimiento de las instalaciones de manera adecuada y que los usuarios perciban que las instalaciones de la entidad se encuentran limpias.

**Tercera.** Promover el mantenimiento de los equipos y mobiliarios de manera continua de las áreas de la municipalidad, para que las instalaciones presenten las condiciones adecuadas que permita brindar satisfacción al usuario.

**Cuarta.** Evaluar la capacidad de los ambientes y establecer los mecanismos que eviten la congestión de las oficinas, contando con planes de contingencia que permita formar colas en la parte exterior de la municipalidad y evitar aglomeración de usuarios dentro de las oficinas.

## REFERENCIAS

- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. ISBN: 978-612-48444-2-3. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arciniegas y Mejías (2017). *Perception of the quality of services provided by the Military University of Granada based on the Servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression*. 8 (1). 12-19. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682017000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003)
- Almeida, A. y Torres, D. (2020). *Quality in the Provision of Health Services, in a Hospital of Bucaramanga – Colombia*. 41 (49). 05-08. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n49/a20v41n49p19.pdf>
- Auad, V. (2017). *Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa*. [Universidad del Desarrollo]. <https://repositorio.udd.cl/server/api/core/bitstreams/0601ed46-c0a2-4ecb-8cb3-6720c4299eae/content>
- Bao et al. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú*. 6 (2). <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787/>
- Benzaquen, J. (2018). *ISO 9001 and Management of Total Quality in Peruvian Companies*. rev.univ.empresa. 20 (35). [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-46392018000200281](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-46392018000200281)
- Barrera, A. y Ysuiza, M. (2018). *Administrative management and service quality of the provincial municipality of Alto Amazonas, Loreto 2018*. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/145/132>
- Cepeda, J. y Cifuentes, W. (2019). *Quality Management System in the Public Sector. A literary review*. 36 (1). [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2588-09692019000100035](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692019000100035)

- Canaza et al. (2021). *Administration of human resources and the quality of service to the public in the municipality of Usicayos*. 1 (3).  
<https://revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/11/11>
- Casiano, D. y Cueva, E. (2020). *Municipal management, levels of perception and reliance: the case for the Chachapoyas district, Amazonas (Perú) 2019*. 7 (2).  
[http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2414-89382020000200157](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2414-89382020000200157)
- Castillo et al. (2020). *Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano*. 4 (2). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130>
- Calderón, D. y Quispe, G. (2019). *Calidad de servicio e imagen corporativa de una empresa de transporte público individual tacneña durante la COVID-19*. 4 (2).  
<https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1243>
- Cervantes et al. (2018). *Quality of service in higher education institution in the city of Barranquilla*. 11 (1).  
[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2314-37382018000200027&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2314-37382018000200027&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Cruz et al. (2022). *Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021*. 3 (1).  
<http://llamkasun.unat.edu.pe/index.php/revista/article/view/100>
- Chunga, E. (2018). *Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Hualmay*. [Tesis de maestría; Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].  
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2152/CHUNGA%20VERGARA%20EVELYN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Corrales, N. (2022). *Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica De Ambato].  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35345/1/46%20ADP.pdf>
- Flores, G. (2020). *Brecha entre la percepción de calidad de servicio y expectativa de servicio para los colaboradores en una institución educativa de la ciudad*



de *Huancayo*. (Tesis de maestría, Universidad Continental).  
<http://119.8.154.77/handle/20.500.12394/8470>

Figueroa, S. (2019). *Calidad del servicio del Centro de Mejor Atención al Ciudadano y su incidencia en la satisfacción del usuario, Ventanilla 2019*. [Tesis doctoral. Universidad César Vallejo] Repositorio Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45665>

Fernández, G. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28916/fernandez\\_rg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28916/fernandez_rg.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Claude, J.; Dieudonné, A. & Nkene, R. (2019). Public Service Quality and Citizen- Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 13(3). [http://www.nabusinesspress.com/JMDC/JMDC13-3/7\\_MbassiJC\\_13\\_3\\_.pdf](http://www.nabusinesspress.com/JMDC/JMDC13-3/7_MbassiJC_13_3_.pdf)

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo*. ISBN electrónico N° 978-612-4196.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)

García et al. (2022). *Quality of Service in Higher Education*. 6 (23). [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2616-79642022000200744&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2616-79642022000200744&lng=es&nrm=iso)

Guzmán, M. (2018). *Actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado-OSCE*, Lima, 2018. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13851>.

Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R. y Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. ISBN: 978-612-5069-63-4  
<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/82/124/149>

- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación- rutas cuantitativa-cualitativa-mixta*. ISBN 1456260960. Editor McGraw-Hill Interamericana.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- INEI (2018). *Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2018*.  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1636/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1636/libro.pdf)
- Jiménez, I. (2020). El triángulo lógico. Una ecuación didáctica emergente para aprender metodología de la investigación. Universidad de La Sabana.  
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=7be0c0b1-aae9-471f-ba3a-42032829f293%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=e000xww&AN=2659814>
- López, C. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy´ s de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].  
<http://201.159.223.180/handle/3317/9867>
- Lama, L. M. (2018). *La calidad del servicio de alumbrado público y su relación en la satisfacción de los usuarios de la empresa Hidrandina de la ciudad de Trujillo, II semestre 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11806/lama\\_II.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11806/lama_II.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lima, R. (2021). *Qué técnica o instrumento usar para investigar*. [Video] YouTube.  
<https://www.youtube.com/watch?v=87o6-GcqFKw&feature=youtu.be>.
- López, A. (2020). *Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María*. 11 (1). <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/138e>
- Lucas et al (2022). *Quality perceived by hospitalized patients in surgery areas of two public and private institutions in Peru*. 30 (1).

[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962021000100010](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962021000100010)

- Martínez, L. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguíña, Ica 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez\\_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mamani, K. y Vilca, G. (2022). *Service quality and user satisfaction in municipal public libraries in southern Peru*. 7 (3). [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2550-65872022000300001](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2550-65872022000300001)
- Martínez et al. (2020). *Are local governments more efficient as the same political coalition governs? A study among Chilean municipalities*. 47 (1). <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ede/v47n1/0718-5286-ede-47-1-00049.pdf>
- Martínez, L. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguíña, Ica 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez\\_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Morales, L. y García, J. (2019). *Perceived service quality in the Bogotá public health system*. 21 (1). <https://scielosp.org/article/rsap/2019.v21n1/128-134/>
- Monsiváis, A. (2019). *Perceived Quality of Local Public Services and Institutional Trust in Mexico*. 31 (1). [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-39252019000100136](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252019000100136)
- Monsefú, L. (2021). *Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Pablo, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66970/Monsefu\\_MLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66970/Monsefu_MLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Nicholson, L. y Martínez, J. (2023). *Análisis de la Calidad de Servicio desde la Percepción del Usuario en las Instituciones de Salud Pública en la Ciudad de Panamá*, 2022. 2 (2).  
<https://revistas.up.ac.pa/index.php/REICIT/article/view/3580>
- Puican, V. (2021). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 4707-4719. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.651](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.651)
- Quiroz, J. (2022). *El nivel de la gestión de la Municipalidad Provincial de Chota: Una metodología para gobiernos locales*. 25 (1).  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1810-99932022000100079](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932022000100079)
- Rojas et al. (2020). *Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises*. *Revista Inf. tecnol.* 31 (4).  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400221&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400221&script=sci_arttext)
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. ISBN-13: 978-84-17211-23-3. Colección: Biblioteca Virtual de Derecho, Economía y Ciencias Sociales. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>
- Ruiz, M. (2022). *Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre*, 2021. 25 (50).  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/24285>
- Salazar, M., Icaza, M. y Alejo (2018). *La importancia de la ética en la investigación*. *Revista Scielo*. ISSN 2218-3620.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100305](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305)
- Rimachi, P., y Vargas, K. (2016). *Implantación del Sistema de Gestión de Calidad, Basado en las Normas ISO 9001: 2008 para la Empresa VALTOP SRL Arequipa 2016* (Tesis de doctorado, Universidad Católica De Santa María].  
<https://core.ac.uk/download/pdf/198130417.pdf>

- Serrano, A. T. I. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas*. Ediciones de la U. <https://edicionesdelau.com/producto/control-interno-y-sistema-de-gestion-de-calidad-guia-para-su-implantacion-en-empresas-publicas-y-privadas-3ra-edicion/>
- Sangroni et al. (2022). *Analysis of the effectiveness of quality in the National Routes Company*. 28 (1). <https://www.redalyc.org/journal/1815/181570010005/html/>
- Terán et al. (2021). *Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica*. 5 (1). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320>
- Tang, J. (2021). *La gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Yarinacocha, departamento de Ucayali 2020*. [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5225/B03\\_2022\\_UNU\\_ADMINISTRACION\\_2021\\_T\\_JHON-TANG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5225/B03_2022_UNU_ADMINISTRACION_2021_T_JHON-TANG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tapia, M. (2016). *The intellectual capital elemental factor for the quality of services and satisfaction of users of the provincial municipality of Puno*. 7(1). [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682016000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000100001)
- Tonato, B. (2017). *Calidad de servicio público en Ecuador*. [Tesis de maestría, Universidad de Posgrado del Estado]. <https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/handle/24000/5038/TESIS-BLANCA%20TONATO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ubaldo, A. (2018). *Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018*. 2 (1). <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/124>
- Vásquez, K. y Farje, J. (2020). *Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas*. 3 (3). <https://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/649>
- Vargas, G. (2021). *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del Registro Civil de Babahoyo, periodo 2020. plan de gestión*

*administrativa*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica Estatal De Quevedo].  
<https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6347/1/T-UTEQ-151.pdf>

Veliz, S. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Pomahuaca, Jaén*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43335/Veliz\\_LS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43335/Veliz_LS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vera et al. (2022). *La gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2022*. 6 (3).  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2234/3258>

Wokekoro, E. (2015). Neighbourhood Quality Satisfaction in Planned Areas in Port Harcourt Municipality. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 6(1). DOI: 10.21275/7011702

Yauri, O. (2018). *Comunicación interna y satisfacción del usuario interno en una universidad de Lima*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16980>

Zela et al (2021). *Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú*. 7 (6).  
<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2346>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

Var.	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	N° Ítems	Escala/Valores finales
<b>Calidad de servicio</b>	Arciniegas y Mejías (2017), precisaron a los servicios de consejería u orientación, como un proceso de apoyo sistemático y continuo que cubre todos los aspectos que la población necesita, con énfasis en el desarrollo y la prevención.	Por medio de la intervención de un cuestionario elaborado sobre la calidad de servicio y sus dimensiones se valoró el nivel de percepción que presentan los usuarios.	Dim1. Elementos tangibles	1.1. Instalaciones físicas	1-2	Escala de los ítems N; CN; AV; CS;S 1, 2, 3,4, 5 Escala: Ordinal  Niveles: Eficiente 67-90 Moderado 43-66 Deficiente 18-42
				1.2. Apariencia del personal	3	
				1.3 Materiales	4	
			Dim.2. Fiabilidad	2.1. Puntualidad en la atención	5-6	
				2.2 Libre de error	7	
				2.3 Confianza	8	
			Dim.3. Capacidad de respuesta	3.1. Precisión en trámite	9	
				3.2. Información clara	10	
				3.3. Personal capacitado	11	
			Dim.4. Seguridad	4.1. Confianza	12	
				4.2 Amabilidad	13	
				4.2 Disposición de atención	14	
			Dim.5. Empatía	5.1 Atención personalizada	15	
				5.2 Comprensión	16	
				5.3 Procedimientos	17	
				5.4 Horario	18	
			<b>Variable de caracterización</b>	6.1 Sexo	01	
				6.2 Tipo de usuario	02	
6.3 Grupo etario	03					

## Anexo 02. Instrumentos de recolección de datos

### **Escala valorativa “calidad del servicio”**

Estimado(a) usuario:

La presente, tiene como finalidad conocer las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio en una Municipalidad Provincial de la Región Ancash; a partir del cual se estará proponiendo sugerencias para brindarte una mejor calidad del servicio.

**Instrucciones:** Marca la alternativa que consideres que sucede en la realidad en las atenciones de la municipalidad

*Recuerda que, este instrumento es anónimo y confidencial, y solo para fines del estudio.*

N.º	Items	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>I. Elementos tangibles</b>						
1	¿La Municipalidad tiene equipamiento moderno y suficiente para su atención?					
2	¿Las instalaciones físicas de la Municipalidad donde usted recibe el servicio son cómodas y adecuadas para su uso?					
3	¿El personal que le brinda el servicio tiene aspecto adecuado?					
4	¿El material que le brindan para la atención del servicio (material informativo, documentos, etc.) lo entiende fácilmente?					
<b>II. Fiabilidad</b>						
5	¿La Municipalidad cumple sus servicios en el tiempo prometido?					
6	¿El tiempo que le brindan para atender sus consultas es el adecuado?					



7	¿La Municipalidad le brinda un servicio libre de errores?					
8	¿Cuando usted tiene un problema, el personal de la Municipalidad muestra sincero interés en solucionarlo?					
<b>III. Capacidad de respuesta</b>						
9	¿El personal de la Municipalidad le informa en cuanto tiempo serán desempeñados los servicios que usted solicita?					
10	¿El personal municipal le brinda información clara y precisa?					
11	¿El personal municipal está capacitado para responder sus consultas?					
<b>IV. Seguridad</b>						
12	¿El comportamiento del personal municipal le inspira confianza?					
13	¿El personal municipal es amable y cortés con usted?					
14	¿El personal municipal está dispuesto a atenderlo y ayudarlo?					
<b>V. Empatía</b>						
15	¿El personal de la municipalidad le brinda una atención personalizada?					
16	¿La municipalidad se preocupa y comprende sus necesidades?					
17	¿El personal le explica con detalle los procedimientos del servicio que usted solicita?					
18	¿Los horarios de atención de la municipalidad son adecuados a los ciudadanos?					

*¡Muchas gracias por su colaboración!*

### Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Escala valorativa “calidad deservicio”	
Autor original:	Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988 y adaptado por Chambilla (2017) para medir la calidad del servicio municipal	
Nombre instrumento original	Cuestionario SERVQUAL aplicado a los usuarios del servicio	
Dimensiones:	Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía	
Nº de ítems	18	
Escala de valoración de ítems:	Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre :4 Siempre: 5	
Ámbito de aplicación:	Una Municipalidad Provincial de la Región Ancash.	
Administración	Auto reporte individual	
Duración:	25 minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Medir el nivel de percepción de la calidad del servicio municipal	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos con grado de magister, uno que labora como docente del área de investigación y posgrado de la Universidad Nacional del Santa y los otros dos como funcionarios públicos en entidades de Chimbote, los cuales evaluaron la coherencia, relevancia y pertinencia.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica Alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad muy alto (Alfa = 0,818)	
Unidades de información:	Usuarios de la Municipalidad Provincial de la Región Ancash.	
Organización:	Dimensión	Nº de ítem
	Elementos tangibles	1-4
	Fiabilidad	5-8
	Capacidad de respuesta	9-11
	Seguridad	12-14
	Empatía	15-18
Niveles /Valores finales	Eficiente 67-90 Moderado 43-66 Deficiente 18-42	

## **Guía de entrevista**

Está dirigida a los proveedores, mediante una selección estratificada para la investigadora y responderán a las siguientes interrogantes:

Categoría 1. Elementos tangibles. ¿Según su experiencia y concurrencia a la municipalidad qué factores internos consideran que condicionan la dimensión referida a los elementos tangibles de la municipalidad?

Categoría 2. Fiabilidad. ¿Según su experiencia y concurrencia a la municipalidad qué factores internos consideran que condicionan la dimensión referida a la fiabilidad de la municipalidad?

Categoría 3. Capacidad de respuesta. ¿Según su experiencia y concurrencia a la municipalidad qué factores internos consideran que condicionan la dimensión referida a la capacidad de respuesta de la municipalidad?:

Categoría 4. Seguridad. ¿Según su experiencia y concurrencia a la municipalidad qué factores internos consideran que condicionan la dimensión referida a la capacidad de seguridad que ofrece la municipalidad?

Categoría 5. Empatía. ¿Según su experiencia y concurrencia a la municipalidad qué factores internos consideran que condicionan la dimensión referida a la capacidad de empatía que brinda la municipalidad?

### Anexo 3. Validez y confiabilidad de los instrumentos



#### Certificado de validez de contenido

Nombre del instrumento: Cuestionario de calidad de servicio

Nº	Dirección del ítem	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿La Municipalidad tiene equipamiento moderno y suficiente para su atención?		X		X		X	Se requiere un mayor equipamiento para un mejor servicio.
2	Directo	¿Las instalaciones físicas de la Municipalidad donde usted recibe el servicio son cómodas y adecuadas para su uso?		X		X		X	Se requiere mejorar el ambiente que corresponde a la atención del público usuario.
3	Directo	¿El personal que le brinda el servicio tiene aspecto adecuado?	X		X		X		
4	Directo	¿El material que le brindan para la atención del servicio (material informativo, documentos, etc.) lo entiende fácilmente?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Directo	¿La Municipalidad cumple sus servicios en el tiempo prometido?		X		X		X	Es necesario poner en práctica los plazos previstos en la ley N.º 2744 - Ley de Procedimientos Administrativos.
6	Directo	¿El tiempo que le brindan para atender sus consultas es el adecuado?		X		X		X	Se requiere mejorar el tiempo de atención a los usuarios.
7	Directo	¿La Municipalidad le brinda un servicio libre de errores?		X		X		X	Se requiere una capacitación continua a los trabajadores, que permita evitar errores.
8	Directo	¿Cuando usted tiene un problema, el personal de la Municipalidad muestra sincero interés en solucionarlo?		X		X		X	Se requiere poner en práctica el trabajo en equipo.
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Directo	¿El personal de la Municipalidad le informa en cuanto tiempo serán desempeñados los servicios?		X		X		X	Se requiere mejorar el servicio.


		que usted solicita?		X		X		X	de orientación al usuario.
10	Directo	¿El personal municipal le brinda información clara y precisa?	X		X		X		
11	Directo	¿El personal municipal está capacitado para responder sus consultas?		X		X		X	Se requiere mayor capacitación al personal.
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Directo	¿El comportamiento del personal municipal le inspira confianza?	X		X		X		
13	Directo	¿El personal municipal es amable y cortes con usted?	X		X		X		
14	Directo	¿El personal municipal está dispuesto a atenderlo y ayudarlo?	X		X		X		
<b>Dimensión 5: Empatía</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Directo	¿El personal de la municipalidad le brinda una atención personalizada?		X		X		X	Se requiere mejorar la atención al público usuario.
16	Directo	¿La municipalidad se preocupa y comprende sus necesidades?	X		X			X	
17	Directo	¿El personal le explica con detalle los procedimientos del servicio que usted solicita?	X		X		X		
18	Directo	¿Los horarios de atención de la municipalidad son los adecuados para usted?	X		X		X		

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 MG. Roberto Adolfo Moreno Pérez  
 DNI N° 32762619  
 CEL. 952920758

**Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario de calidad de servicio****Observaciones:**

El presente cuestionario de calidad de servicio validado por el suscrito \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ solo es aplicable después de corregir.

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [x]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg: Moreno Pérez Roberto Adolfo

**DNI:** 32762619

**Formación académica del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Magister en Gestión Pública	28 Set. 2015	Universidad César Vallejo
02			

**Experiencia profesional del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Municipalidad Provincial del Santa	25	Jefe de Comisión de Auditoría
02	Municipalidad Provincial del Santa	3	Encarg. de la Implementación del Control Interno de la MPS
03			

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Chimbote, 09 de junio del 2023



MG./DR. Roberto Adolfo Moreno Pérez  
DNI N° 32762619



N°	Dirección del ítem	Dimensiones / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias/Observación
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1 Elementos tangibles</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Directo	¿La Municipalidad tiene equipamiento moderno y suficiente para su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Directo	¿Las instalaciones físicas de la Municipalidad donde usted recibe el servicio son cómodas y adecuadas para su uso?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Directo	¿El personal que le brinda el servicio tiene aspecto adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Directo	¿El material que le brindan para la atención del servicio (material informativo, documentos, etc.) lo entiende fácilmente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Dimensión 2 Fiabilidad</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Directo	¿La Municipalidad cumple sus servicios en el tiempo prometido?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	Directo	¿El tiempo que le brindan para atender sus consultas es el adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	Directo	¿La Municipalidad le brinda un servicio libre de errores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	Directo	¿Cuando usted tiene un problema, el personal de la Municipalidad muestra sincero interés en solucionarlo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Dimensión 3 Capacidad de respuesta</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Directo	¿El personal de la Municipalidad le informa en cuánto tiempo serán desempeñados los servicios que usted solicita?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



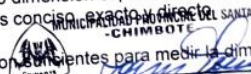
10	Directo	¿El personal municipal le brinda información clara y precisa?	X		X		X		
11	Directo	¿El personal municipal está capacitado para responder sus consultas?	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
12	Directo	¿El comportamiento del personal municipal le inspira confianza?	X		X		X		
13	Directo	¿El personal municipal es amable y cortes con usted?	X		X		X		
14	Directo	¿El personal municipal está dispuesto a atenderlo y ayudarlo?	X		X		X		
<b>Dimensión 5: Empatía</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
15	Directo	¿El personal de la municipalidad le brinda una atención personalizada?	X		X		X		
16	Directo	¿La municipalidad se preocupa y comprende sus necesidades?	X		X		X		
17	Directo	¿El personal le explica con detalle los procedimientos del servicio que usted solicita?	X		X		X		
18	Directo	¿Los horarios de atención de la municipalidad son los adecuados para usted?	X		X		X		

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

MUNICIPALIDAD PROVISORA DEL SANTA  
-CHIMBOTE-  
  
Mg. Big<sup>3</sup> Juan H. Villarreal Olaya  
REGIDOR

MG. Juan Hilarión Villarreal Olaya  
DNI N° 18041504  
CEL. 998264055





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario de calidad de servicio**

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Villarreal Olaya Juan Hilarión

**DNI:** 18041504

**Formación académica del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Mg. Gestión Económica Medio Ambiental y los Recursos Naturales	21/03/2014	Universidad Nacional de Trujillo
02			

**Experiencia profesional del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Universidad Nacional del Santa	10	Docente Investigador de la Escuela Posgrado Universidad Nacional del Santa
02	Municipalidad Provincial del Santa	3	Gerente Gestión Ambiental y Salud Pública
03	Cámara de Comercio del Santa	4	Presidente

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Mg. Big Juan H. Villarreal Olaya**  
REGIDOR

Chimbote, 09 de junio del 2023

MG. Juan Hilarión Villarreal Olaya  
DNI N° 18041504

**Certificado de validez de contenido**
**Nombre del instrumento:** Cuestionario de calidad de servicio

N°	Dirección del ítem	Dimensiones / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Directo	¿La Municipalidad tiene equipamiento moderno y suficiente para su atención?	x		x		x		
2	Directo	¿Las instalaciones físicas de la Municipalidad donde usted recibe el servicio son cómodas y adecuadas para su uso?	x		x		x		
3	Directo	¿El personal que le brinda el servicio tiene aspecto adecuado?	x		x		x		
4	Directo	¿El material que le brindan para la atención del servicio (material informativo, documentos, etc.) lo entiende fácilmente?	x		x		x		
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Directo	¿La Municipalidad cumple sus servicios en el tiempo prometido?	x		x		x		
6	Directo	¿El tiempo que le brindan para atender sus consultas es el adecuado?	x		x		x		
7	Directo	¿La Municipalidad le brinda un servicio libre de errores?	x		x		x		
8	Directo	¿Cuando usted tiene un problema, el personal de la Municipalidad muestra sincero interés en solucionarlo?	x		x		x		
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Directo	¿El personal de la Municipalidad le informa en cuanto tiempo serán desempeñados los servicios que usted solicita?	x		x		x		

10	Directo	¿El personal municipal le brinda información clara y precisa?	x		x		x		
11	Directo	¿El personal municipal está capacitado para responder sus consultas?	x		x		x		
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Directo	¿El comportamiento del personal municipal le inspira confianza?	x		x		x		
13	Directo	¿El personal municipal es amable y cortes con usted?	x		x		x		
14	Directo	¿El personal municipal está dispuesto a atenderlo y ayudarlo?	x		x		x		
<b>Dimensión 5: Empatía</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Directo	¿El personal de la municipalidad le brinda una atención personalizada?	x		x		x		
16	Directo	¿La municipalidad se preocupa y comprende sus necesidades?	x		x		x		
17	Directo	¿El personal le explica con detalle los procedimientos del servicio que usted solicita?	x		x		x		
18	Directo	¿Los horarios de atención de la municipalidad son los adecuados para usted?	x		x		x		

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



MG./ DONAYRE VALDES LUIS ALBERTO  
DNI N° 42030173  
CEL. 943068654

**Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario de calidad de servicio****Observaciones:** \_\_ No presenta observaciones. \_\_\_\_\_**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Donayre Valdes Luis Alberto**DNI:**42030173**Formación académica del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Gestión Pública	2022	Universidad Cesar Vallejo
02			

**Experiencia profesional del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Seguro Social de Salud - EsSalud	15	Jefe de Oficina
02			
03			

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Chimbote, 09 de junio del 2023



---

MG. DONAYRE VALDES LUIS ALBERTO  
DNI N° 42030173

Data para el análisis de la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

SUJETOS	Cuestionario "Calidad de servicio"																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	3	3	3	2	3	3	4	2	4	2	4	2	3	2	4	5	4	3
2	5	3	4	3	4	3	4	2	5	5	4	3	4	5	5	4	3	3
3	5	5	4	5	2	5	3	3	5	2	2	3	2	3	4	4	5	2
4	5	3	4	3	5	5	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4
5	3	5	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	4	4	5	5	2
6	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	2	4	3	3	3	3
7	4	4	4	2	3	2	3	3	2	2	5	4	4	2	4	2	3	2
8	4	4	2	4	2	4	3	2	3	4	2	4	2	2	2	3	2	4
9	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2
10	2	3	4	2	3	2	4	4	5	4	4	2	3	2	3	2	3	5
11	2	3	2	3	2	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4
12	3	2	4	4	2	3	2	3	2	3	2	4	4	2	3	2	3	2
13	2	3	2	3	2	3	2	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3
14	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	2	3	5	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3
16	2	3	2	1	3	3	2	1	2	2	2	1	3	1	1	2	1	2
17	3	2	2	3	3	3	4	1	2	2	2	3	1	3	2	5	4	2
18	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	3
19	1	3	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	3
20	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	4	5	3	3

---

Escala Valorativa "Calidad de servicio"

---

Alfa de Cronbach	Número de elementos
,818	18

---

**Interpretación.** De acuerdo a los coeficientes de Alfa de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad alto (0,818)

Anexo 04. Autorización de la entidad para la recopilación de datos



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA  
CHIMBOTE**

"Año de la Unidad, la paz y el desarrollo"

Chimbote, 17 de julio de 2023.

OFICIO N°195-2023-GRH-MPS

Señor

**DR. ANDRES ALBERTO RUIZ GOMEZ**  
Jefe de la Escuela de Posgrado  
Universidad Cesar Vallejo

Presente.-

ASUNTO : Respuesta solicitud de facilidades para  
alumno.

REF. : Carta S/N-2023.  
Memorando N°001749-2023-GM  
Exp. Adm. N°26092-2023

Me dirijo a usted, expresando mi cordial saludo y en mérito al documento de la referencia, en el que solicita facilidades para el alumno **HORTENCIA ALVINA CAMPOS LOPEZ**, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (Tesis) "**Factores que condicionan la calidad del servicio en la atención al usuario en la Municipalidad Provincial del Santa**"

Comunicamos a Ud., que se estará brindando las facilidades solicitadas para el alumno en mención, en el ingreso a las instalaciones de nuestra Comuna, los días lunes 10 al jueves 13 del presente, con la finalidad de recopilar información que necesiten (Durante horario de labores), teniendo en cuenta la seguridad de la información.

Habiéndose atendido el presente, nos despedimos reiterando las muestras de nuestra consideración.

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA  
GERENCIA RECURSOS HUMANOS  
Abog. Lidia Pérez Esquivel  
GERENTE  
CAS N° 802



**Anexo 05.** Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de investigación, siendo que a la fecha no fue atendida por el Titular de entidad, se presenta la evidencia a tener en consideración en el momento oportuno.

CARGO

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

**SOLICITO:** Autorización de la Entidad para publicación de su identidad

SEÑOR LUIS FERNANDO GAMARRA ALOR  
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA  
Presente. -

Yo, CAMPOS LOPEZ HORTENCIA ALVINA; identificada con DNI N° 18135221 y con domicilio en la Mz. C' Lote 17 II Etapa Urb. El Trapecio, Chimbote, Ancash, celular 981072868 y correo electrónico halcalop@gmail.com estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, ante usted me presento y expongo:

Que, al haberme brindado las facilidades su Representada para realizar la recopilación de información (encuestas a usuarios) para el desarrollo de mi trabajo de investigación (Tesis) "Factores que condicionan la calidad del servicio en atención al usuario en la Municipalidad Provincial del Santa 2023", estando de ello le hago llegar el documento anexo a la presente para que de acuerdo a sus atribuciones funcionales Autorice o no la publicación de la identidad edil en los resultados de la investigación.


**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a usted acceda a mi solicitud, al ser justa y necesaria.

**Anexos:**

- 01- Copia DNI de la recurrente
- 02- Formato de autorización de la Organización
- 03- Oficio N°195-2023-GRH-MPS
- 04- Carta de presentación s/n de la UCV

Chimbote, 24 de julio del 2023

  
CAMPOS LOPEZ HORTENCIA ALVINA  
DNI 18135221

Municipalidad Provincial del Santa  
es de Trámite Documentario

Documento Recepcionado  
100034858-2023 25/07/2023 8:58:48  
KPEDIENTE Folios :5

**Anexo 06. Matriz de puntuaciones y niveles de la calidad del servicio**

N°	Calidad de servicio											
	Dim.1		Dim.2		Dim.3		Dim.4		Dim.5		Total	
	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N
1	9	I	8	I	9	P	11	P	15	A	52	P
2	7	I	8	I	7	I	8	P	9	P	39	I
3	9	I	10	P	7	I	7	I	9	P	42	P
4	12	P	18	A	8	P	8	P	13	A	59	P
5	9	I	10	P	9	P	13	A	12	A	53	P
6	10	P	10	P	9	P	13	A	10	P	52	P
7	10	P	10	P	9	P	10	P	13	A	52	P
8	10	P	10	P	10	P	13	A	9	P	52	P
9	11	P	13	P	8	P	9	P	12	A	53	P
10	14	P	13	P	10	P	12	A	17	A	66	A
11	8	I	9	I	10	P	10	P	9	P	46	P
12	10	P	12	P	8	P	7	I	10	P	47	P
13	10	P	10	P	7	I	8	P	9	P	44	P
14	10	P	10	P	9	P	8	P	10	P	47	P
15	10	P	9	I	12	A	7	I	11	P	49	P
16	10	P	10	P	7	I	8	P	11	P	46	P
17	10	P	8	I	9	P	9	P	8	P	44	P
18	10	P	9	I	8	P	9	P	11	P	47	P
19	10	P	9	I	6	I	7	I	9	P	41	P
20	10	P	10	P	8	P	7	I	11	P	46	P
21	10	P	10	P	8	P	7	I	13	A	48	P
22	10	P	10	P	7	I	7	I	9	P	43	P
23	9	I	9	I	8	P	7	I	9	P	42	P
24	10	P	14	P	7	I	10	P	14	A	55	P
25	5	I	9	I	9	P	11	P	10	P	44	P
26	10	P	11	P	7	I	8	P	11	P	47	P
27	13	P	11	P	8	P	7	I	12	A	51	P
28	10	P	10	P	7	I	8	P	9	P	44	P
29	9	I	10	P	8	P	7	I	11	P	45	P
30	10	P	16	A	9	P	12	A	10	P	57	P
31	10	P	7	I	8	P	10	P	11	P	46	P
32	10	P	14	P	15	A	7	I	10	P	56	P
33	10	P	11	P	7	I	6	I	9	P	43	P
34	12	P	13	P	6	I	8	P	11	P	50	P
35	11	P	12	P	6	I	6	I	9	P	44	P
36	13	P	11	P	8	P	7	I	12	A	51	P
37	10	P	10	P	7	I	13	A	9	P	49	P



38	10	P	15	A	8	P	7	I	13	A	53	P
39	10	P	6	I	9	P	10	P	9	P	44	P
40	9	I	6	I	7	I	8	P	12	A	42	P
41	10	P	11	P	5	I	5	I	11	P	42	P
42	5	I	9	I	8	P	7	I	15	A	44	P
43	11	P	14	P	10	P	9	P	9	P	53	P
44	10	P	9	I	12	A	7	I	10	P	48	P
45	9	I	10	P	9	P	13	A	10	P	51	P
46	10	P	10	P	10	P	7	I	9	P	46	P
47	10	P	10	P	7	I	4	I	8	P	39	I
48	10	P	17	A	8	P	7	I	12	A	54	P
49	6	I	8	I	8	P	7	I	8	P	37	I
50	10	P	14	P	8	P	7	I	12	A	51	P
51	4	I	9	I	6	I	7	I	9	P	35	I
52	13	P	15	A	8	P	7	I	13	A	56	P
53	10	P	10	P	7	I	7	I	9	P	43	P
54	11	P	11	P	13	A	9	P	11	P	55	P
55	10	P	9	I	3	I	6	I	10	P	38	I
56	10	P	12	P	6	I	7	I	11	P	46	P
57	10	P	9	I	9	P	8	P	9	P	45	P
58	10	P	8	I	7	I	7	I	10	P	42	P
59	12	P	9	I	7	I	6	I	10	P	44	P
60	7	I	5	I	7	I	7	I	9	P	35	I
61	12	P	13	P	13	A	13	A	13	A	64	A
62	14	P	17	A	13	A	9	P	12	A	65	A
63	10	P	10	P	7	I	12	A	12	A	51	P
64	16	A	16	A	7	I	8	P	11	P	58	P
65	17	A	16	A	12	A	11	P	12	A	68	A
66	12	P	17	A	13	A	13	A	17	A	72	A
67	10	P	10	P	12	A	15	A	10	P	57	P
68	10	P	12	P	12	A	7	I	10	P	51	P
69	10	P	10	P	6	I	7	I	9	P	42	P
70	11	P	13	P	9	P	9	P	11	P	53	P
71	10	P	10	P	9	P	13	A	14	A	56	P
72	12	P	14	P	7	I	8	P	11	P	52	P
73	10	P	10	P	5	I	4	I	9	P	38	I
74	10	P	7	I	10	P	13	A	12	A	52	P
75	17	A	17	A	11	P	6	I	12	A	63	P
76	14	P	11	P	10	P	9	P	10	P	54	P
77	10	P	10	P	10	P	11	P	10	P	51	P
78	12	P	16	A	14	A	10	P	11	P	63	P
79	10	P	10	P	8	P	7	I	11	P	46	P
80	10	P	15	A	9	P	7	I	10	P	51	P
81	10	P	10	P	9	P	13	A	10	P	52	P

82	10	P	10	P	7	I	13	A	9	P	49	P
83	10	P	10	P	8	P	10	P	13	A	51	P
84	10	P	15	A	10	P	8	P	9	P	52	P
85	10	P	10	P	9	P	13	A	13	A	55	P
86	15	A	11	P	8	P	7	I	12	A	53	P
87	10	P	10	P	13	A	13	A	10	P	56	P
88	15	A	10	P	7	I	8	P	9	P	49	P
89	10	P	10	P	7	I	9	P	15	A	51	P
90	10	P	17	A	7	I	8	P	12	A	54	P
91	10	P	10	P	10	P	11	P	10	P	51	P
92	14	P	13	P	11	P	9	P	11	P	58	P
93	12	P	10	P	10	P	11	P	10	P	53	P
94	10	P	15	A	13	A	10	P	10	P	58	P
95	10	P	11	P	13	A	13	A	9	P	56	P
96	9	I	13	P	8	P	7	I	11	P	48	P
97	10	P	13	P	12	A	9	P	13	A	57	P
98	10	P	17	A	7	I	8	P	12	A	54	P
99	11	P	17	A	9	P	7	I	12	A	56	P
100	10	P	10	P	8	P	7	I	11	P	46	P

Para el análisis del nivel de la calidad de servicio, se consideró el siguiente Baremos de rango de puntuaciones y sus niveles respectivos.

<b>Nivel de valoración</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>
Dim1. Elementos tangibles	4-9	10-14	15-20
Dim2. Fiabilidad	4-9	10-14	15-20
Dim3. Capacidad de respuesta	3-7	8-11	12-15
Dim4. Seguridad	3-7	8-11	12-15
Dim5, Empatía	4-9	10-14	15-20
Variable: Calidad de servicio	18- 42	43 - 66	67– 90

## Anexo 7. Protocolos de transcripción

N°	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Entrevista 5
1	La capacidad de la sala de espera no es el adecuado para la demanda de usuarios que acuden a la institución a realizar sus trámites.	No se evidencia con facilidad la señalización de las oficinas para poder realizar las consultas.	Solo una persona para atender a los usuarios, que genera congestión de la atención y aglomeración.	Ausencia de ventilación para mantener la temperatura de las oficinas dentro de los estándares normales y evitar el incremento de la temperatura por la demanda de usuarios.	La distribución que presenta las oficinas para atender a los usuarios está un poco desordenada, muchos de los usuarios que recién acuden a la municipalidad no conocen la ubicación y la distribución que presenta.
2	La falta de capacidad del personal para atender a los usuarios y brindar la información con amabilidad.	Solo una persona brinda información a los usuarios y por la demanda que se presenta se estresa y por momento trata mal a los usuarios o brinda información poco confiable.	Los medios de comunicación por teléfono o consultas en línea demoran mucho tiempo para ser respondidas, ocasionando que los usuarios tengan que desplazarse hasta la entidad para realizar sus consultas y trámites.	No se realiza el acompañamiento a los usuarios en su trámite, los usuarios tienen que estar realizando consultas cotidianas de sus trámites para que puedan ser atendidos.	Se presenta distorsión de información, a veces un trabajador dice una cosa, luego cuando se consulta a otro trabajador indica otra cosa, confundiendo en la información que se proporciona.

3	Los trámites son muy extensos y los usuarios tienen que esperar largo tiempo para obtener una respuesta de la entidad.	Los usuarios no conocen con claridad el avance de sus trámites, solo se basan en la consulta que realizan al personal de la entidad.	El personal tiene que consultar a sus colegas para dar respuesta a las consultas de los usuarios y retrasan el trámite.	El equipamiento de la entidad limita la atención de los usuarios y genera retrasos en los procesos que se desarrollan de manera cotidiana.	Muchas veces se tiene que ir mas de una vez para ser atendidos, los tramites son lentos y la capacidad de personal no abastece para la demanda de usuarios.
4	Ausencia de un mapa de ubicación para que los usuarios conozcan la distribución de las oficinas y pueda acudir a recibir la información solicitada.	La información que se brinda no es clara y se distorsiona en los trabajadores de la entidad.	Los trabajadores no conocen todos los procesos de la institución y no se brinda la información confiable	Es importante que los trabajadores sean capacitados, se evidencian que no conocen al 100% los procesos que se desarrolla y la municipalidad generando retrasos en la atención.	Se solicita información siempre dos veces o más a los trabajadores para tener la certeza de los requisitos para presentar en las solicitudes porque no se brinda la información oportuna y confiable.
5	Ausencia de un servicio personalizado y buen trato por parte del personal de la entidad.	Se evidencia riñas entre los usuarios y los trabajadores de la entidad.	Falta de acompañamiento por el trabajador de la entidad para resolver la duda del usuario y apoyarlo hasta que finalice su trámite.	Los trabajadores tienen un mal genio, quizás por la presión de su trabajo y la articulación de la información que se maneja.	Los trabajadores reaccionan de mala manera cuando se les insiste sobre una consulta por los usuarios.

## **Anexo 8. Consentimiento Informado**

Título de la investigación: “Factores condicionantes de la calidad del servicio de atención al usuario en una Municipalidad Provincial de la Región Ancash, 2023”.

Investigadora: Campos López, Hortencia Alvina

### **Propósito del estudio:**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Factores condicionantes de la calidad del servicio de atención al usuario en una Municipalidad Provincial de la Región Ancash, 2023”, cuyo objetivo es determinar los factores que condicionan la calidad del servicio de atención a los usuarios en una Municipalidad Provincial de la Región Ancash 2023. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad, y con el permiso de la Municipalidad.

Respecto al impacto de la investigación. Permitirá demostrar cómo se presenta la calidad de servicio en la municipalidad contribuyendo en garantizar un uso eficaz y eficiente de los recursos de la entidad.

### **Procedimiento:**

Si usted decide participar en la investigación se realizará una encuesta y entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Factores condicionantes de la calidad del servicio de atención al usuario en una Municipalidad Provincial de la Región Ancash, 2023”. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos. Las respuestas al cuestionario o entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (Principio de autonomía):** Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):** Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el

caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):** Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):** Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:** Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora: Campos López, Hortencia Alvina, email: halcalop@gmail.com y docente asesor Dr. Roque Wilmar, Florián Plasencia.

**Consentimiento:**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....



**Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS, FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Factores condicionantes de la calidad del servicio de atención al usuario en una Municipalidad Provincial de la Región Ancash, 2023", cuyo autor es CAMPOS LOPEZ HORTENCIA ALVINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 03 de Setiembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS, FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR <b>DNI:</b> 16744141 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5582-0124	Firmado electrónicamente por: RFIESTASFL el 03-09-2023 11:03:51
FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS, FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR <b>DNI:</b> 27144066 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3475-8325	Firmado electrónicamente por: RFLORIANP el 03-09-2023 08:49:05

Código documento Trilce: TRI - 0650741