



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas
de la Municipalidad de Comas, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Juan Alberto Amesquita Maquera

ASESORA:

Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

Lima - Perú

2018

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **AMESQUITA MAQUERA, JUAN ALBERTO**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD DE SERVICIO EN LA SUBGERENCIA DE OBRAS PRIVADAS DE LA MUNICIPALIDAD DE COMAS, 2018

Fecha: 27 de enero de 2019

Hora: 8:45 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera

Firma:

SECRETARIO: Dr. Yolvi Ocaña Fernandez

Firma:

VOCAL: Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

.....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

Dedico a Dios por la vida y salud. A mi familia por ser mi más grande motivación y ejemplo de superación a pesar de las dificultades u obstáculos, que se presente.

Agradecimiento

A Dios por sobre todas las cosas. A la universidad por permitir desarrollar mi trabajo de investigación, a mi asesora por el respaldo constante para lograr un aprendizaje efectivo, a mi familia por su apoyo incondicional.

Declaración de autoría

Declaración de autoría

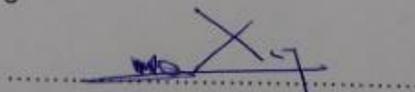
Yo, Juan Alberto Amesquita Maquera, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima- Norte, identificado con DNI 00504117, con la tesis titulada *Calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas, 2018*.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, diciembre del 2018



Juan Alberto Amesquita Maquera

DNI 00504117

Presentación

Señores miembros del Jurado, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo”, dejo a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado: “Calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas, 2018”. Realizado para optar el grado académico de Maestría en Gestión Pública. El cual confío sea un referente para otros, que conlleve a su posterior aprobación.

La presente investigación está dividida en siete capítulos, en el capítulo I. Introducción: se incluye la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y los objetivos. Capítulo II. Método considera el diseño de investigación, las variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, método de análisis de datos y aspectos éticos. Capítulo III incluye los resultados, análisis descriptivo. Capítulo IV. Discusión, Capítulo V conclusión. Capítulo VI recomendaciones. Capítulo VII referencias bibliográficas.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	v
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	16
1.2.1. Internacionales	16
1.2.2. Nacionales	19
1.3 Teorías relacionadas al tema	23
1.4 Formulación del problema	34
1.4.1. Problema general	34
1.4.2. Problemas específicos	34
1.5. Justificación del estudio	35

1.6. Objetivos	36
1.6.1. Objetivo general	36
1.6.2. Objetivos específicos	36
II. Método	38
2.1 Diseño de la investigación	39
2.2 Variables y operacionalización	40
2.3 Población, muestra, muestreo	41
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	43
2.6 Método de análisis de datos	46
2.7 Aspectos éticos	46
III. Resultados	47
3.1. Análisis descriptivo	48
IV. Discusión	53
V. Conclusiones	57
VI. Recomendación	60
VII. Referencias	63
Anexos	68

Índice de tablas

	Pag.	
Tabla 1	Operacionalización de la variable calidad de servicio	41
Tabla 2	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento calidad de servicio.	44
Tabla 3	Rangos de Alfa de Cronbach.	45
Tabla 4	Estadística de fiabilidad	45
Tabla 5	Distribución de frecuencia de la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas	48
Tabla 6	Distribución de frecuencia de la credibilidad en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas	49
Tabla 7	Distribución de frecuencia de la accesibilidad en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas	50
Tabla 8	Distribución de frecuencia de la puntualidad en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas	51
Tabla 9	Distribución de frecuencia de la exhaustividad en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas	52

Índice de figuras

	Pag.
Figura 1. Nivel de la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas	48
Figura 2 Nivel de la credibilidad en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas	49
Figura 3. Nivel de la accesibilidad en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas	50
Figura 4. Nivel de la puntualidad en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas	51
Figura 5. Nivel de la exhaustividad en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas	52

Resumen

La investigación titulada: Calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas, 2018. Tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018.

Metodológicamente, fue de tipo básica, de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental - corte transversal. La población estuvo conformada por 800 usuarios que asisten la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas, la muestra fue de 260 usuarios y el muestreo de tipo probabilístico. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario que fue debidamente validado mediante juicios de expertos y determinada su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach).

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que el 91,92% de los usuarios que asisten a la subgerencia de obras privadas en la Municipalidad de Comas consideraron que la calidad de servicio posee un nivel medio y 8,08% estimó que posee un nivel bajo.

Palabras claves: Calidad de servicio, credibilidad, accesibilidad, puntualidad, exhaustividad.

Abstract

The present investigation entitled: Quality of service in the submanagement of private works of the Municipality of Comas, 2018. Its general objective was to determine the level of service quality in the sub-management of private works, according to the perception of the users of the Municipality of Comas, 2018.

Methodologically, it was of a basic type, descriptive level, quantitative approach and non-experimental design - cross section. The population was conformed by 800 users that attend the submanagement of private works of the Municipality of Comas, the sample was of 260 users and the sampling probabilistic type. The technique used was the survey and the instrument the questionnaire that was duly validated by expert judgments and determined its reliability through the reliability statistic (Cronbach's Alpha).

According to the results obtained, it can be observed that 91.92% of the users who attend the sub-management of private works in the Municipality of Comas considered that the quality of service has one and 8.08% estimated that it has a level low.

Keywords: Quality of service, credibility, accessibility, punctuality, comprehensiveness.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

Hoy en día el reto más grande de toda institución o empresa es ofrecer un servicio óptimo o un buen producto a los clientes, a fin de que se cumpla con sus estándares de satisfacción. Muchas instituciones públicas, como los municipios, han obtenido un alto índice de reclamos por el servicio que brindan, es decir que, no emplean las estrategias de contacto con el público, por ende, son poco sensibles y el rechazo del usuario es permanente. Por consiguiente, emplear servicios de calidad en las instituciones les permitiría alinear objetivos y asegurar resultados esperados por los usuarios, a través de acciones, gestiones, transformaciones y operaciones.

De esta manera, en el enfoque internacional la calidad del servicio, actualmente es usado con recurrencia en las alocuciones políticas, técnicas y de la sociedad, de la misma forma en cada sistema de planificación, proyectos sociales y programas, para que así se satisfaga a las personas con el servicio que reciben se entiende y esta sea entendido como una dimensión de control de calidad. En España, los centros municipales están manifestando gran cantidad de participación por parte los usuarios/as, donde se indica que «los profesionales están muy ocupados para responder con rapidez las peticiones». Esto, debido al volumen de demanda, que no permite una atención rápida a los usuarios (Peña, 2014). Por ello, la importancia de atender y solucionar los inconvenientes que perciben los usuarios, por parte del equipo de profesionales dentro de los municipios, lo cual permitiría, sin lugar a dudas, instituir una óptima adaptación en los servicios.

Las deficiencias de calidad de servicio dentro de los municipios provienen de distintos factores, sin embargo, son muy pocos los que buscan alternativas de cambios para su mejora. Los índices de mala calidad de servicio han crecido notablemente y el país no es ajeno a ello.

Así, en el Perú, se mencionó que el procedimiento que conlleva a la atención al cliente forma un punto fundamental para que el usuario realice la compra o adquiera el servicio nuevamente. De otra forma, podría perder este posible cliente para siempre. Eso se puede desencadenar del informe final que como título lleva, “Relevancia de la Calidad de Servicio 2018”, elaborado por Global Research Marketing (GRM), por encargo de JL Consultores. Donde el resultado fue que el

67% de los individuos encuestados no volverían si viven una experiencia mala con respecto al servicio, mientras que un 60% son aquellos que suelen pedir el libro de reclamaciones (Ochoa, 2018).

La calidad debe llevar una orientación enfocada a complacer las demandas que realice el cliente en el momento exacto o en futuras oportunidades; es necesario aplicar mejoras en el servicio ya que mediante esto es posible aumentar el proceso productivo de la compañía y por consiguiente el nivel competente de la organización. De igual forma, expresó que no es sencillo realizar cambios en las municipalidades dado que tienen una rutina práctica, burocrática y estática, antilógicas a los fundamentos y estrategias de la gestión de la calidad, sin embargo, seguir con circunstancias insuficientes, el desasosiego social y requerimientos de los clientes en la municipalidad posteriormente será generalizado, lo cual repercutiría en el incumplimiento de mejoras de servicios locales. Asimismo, es viable optimizar los servicios municipales, a través de tratamientos adecuados, en otras palabras, adaptar los procedimientos como normas de un sistema de calidad avaladas por la efectividad de la estrategia y las teorías empleadas, realizando estudios de los servicios dirigidos a mejorar los requerimientos de la población, considerando sus quejas, denuncias y reclamos, para que con ello se cumpla con sus expectativas de servicio municipal (Mego, 2013).

De este forma, en la subgerencia de obra privadas de la Municipalidad de Comas, se evidenció ineficiencias en la calidad de servicio en donde se notó que una de las causa más notarias es que los funcionarios sean designados a los trabajadores ya que se realiza a juicio de la máxima autoridad y de la gerencia de recursos humanos, sin tomar en cuenta el manual de organización y funciones (MOF), lo cual crea duplicidad de actividades, dado que son determinadas sin tener en cuenta el grado de especialización y complejidad que deben desempeñar los trabajadores del municipio.

Observando la realidad dentro de la institución en estudio, surge la presente investigación a fin de establecer el nivel de calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. A nivel internacional

Tonato (2017) en su trabajo de investigación titulado *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso Centro de Atención Universal del IESS del distrito Metropolitano de Quito, 2014-2016*, para optar por el grado de Maestro en Gestión Pública. Su objetivo principal fue analizar las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y burocracia callejera, para determinar cómo estas inciden en la percepción que tiene el cliente externo sobre la calidad de servicio. La metodología empleada fue de enfoque mixto y su nivel fue descriptiva. La población fue constituida por 434 337 personas que corresponden al total de usuarios atendido en el CAU del IESS y su muestra fue 384 usuarios. La técnica empleada fue la encuesta y entrevista, y para ello se aplicó cuestionarios. Se concluyó que, de forma general de percepción de las tres dimensiones, expresa que el usuario externo recibe una calidad de servicio en un porcentaje de 54% representando bajo nivel de satisfacción en relación al servicio prestado. Dicha puntuación, tiene una influencia significativa por la dimensión de talento humano, debido a que fue la única dimensión que presentó resultados de personas insatisfechas, con un promedio de diferencia porcentual respecto a las dos dimensiones, de menos 10,44 lo cual indica que, en el CAU del IESS, la dimensión de talento humano es la que se descubre reduciendo la calidad que percibe el cliente.

Según la tesis mencionada, una de las dimensiones que conlleva a brindar una inadecuada calidad de servicio público en Ecuador, es el talento humano, en donde no se ha efectuado una correcta formación para los colaboradores y por tal razón no hay aceptación del servicio brindado a los usuarios.

Ros (2016) en su trabajo de investigación titulada *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*, para la obtención del grado de Doctor en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Católica San Antonio. Su principal objetivo fue determinar las relaciones que se producen entre la calidad del servicio, la satisfacción del usuario, las intenciones de comportamiento, y la calidad de vida, de los usuarios del servicio de Apoyo Educativo de ASTRADE. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo de diseño no experimental. En su población consideraron

a todos los usuarios del servicio de Apoyo Educativo de ASTRADE y su muestra fue 141 usuarios. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento usado el cuestionario. Se concluyó que, al conocer que mediante de una medida como el modelo Servqual la calidad de servicio podría aumentar trayendo beneficios a los usuarios, de manera que la comprobación de los veinte principales residuos nivelados de la escala de calidad del servicio resulto 0,0194, el error promedio de los elementos fuera de la diagonal es 0,0232, y ninguno de los residuos supera el valor de 2,58. Por lo tanto, se logra tener un resultado afirmativo conforme al prototipo de medición que posee un adecuado ajuste.

En la investigación, se empleó una metodología enfocada en el desarrollo de la calidad de servicio, para ello se aplicó el método Servqual y los resultados, después de su aplicación, fueron adecuados, de esta forma desde el punto de vista de los usuarios la calidad de servicio fue aceptada.

Armada (2015) en su tesis titulada *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución*, para optar por el grado de Doctor por la Universidad de Murcia. Su objetivo general fue determinar la satisfacción del usuario para conocer la calidad de servicio de Municipio de Ayuntamiento de Cartagena. La metodología empleada fue de tipo básica con un enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por la totalidad de usuarios de los centros deportivos que gestiona de manera directa el Ayuntamiento de Cartagena y su muestra fue 667 usuarios. La técnica empleada fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. Se concluyó que, conforme al personal involucrado a la organización todos los temas de servicio son más apreciados, por otra parte, el informe sobre la dirección es mínimo, con un porcentaje medio de individuos que no contestan o no saben. La ampliación de un espacio con instalaciones de importantes alcances, relevantes para las oficinas principales en diputaciones y barrios del municipio y ha aumentado el número de clientes, por lo que ha causado dificultad para mantener un enlace directo con los mencionados usuarios. Además, señalaron que los sujetos de los centros deportivos del Ayuntamiento de Cartagena de años anteriores, indican, de manera estadísticamente significativa ($t_{240} = 4.846, p=.000$), altos grados de satisfacción percibida más que los otros usuarios de los centros deportivos del Ayuntamiento de

Cartagena del año 2015. Lo cual da entender que la calidad de servicio brindada no parece la correcta para el municipio, y por ende los niveles de insatisfacción disminuyeron.

La presente tesis, se enfoca en la satisfacción del cliente con la finalidad establecer el nivel de calidad de servicio que se presenta en el municipio de deportes. De igual forma, se realizó un estudio comparativo, dando como resultado que años anteriores el servicio era aceptado por los usuarios mientras que, en el actual año de estudio, esos índices de calidad de servicio eran menores.

Enríquez (2015) en su tesis titulada *Plan de intervención para el desarrollo del talento humano y mejoramiento de la calidad de prestación de los servicios de salud Baca Ortiz, Quito, junio 2014*, para la obtención del título de Maestro por la Universidad Regional Autónoma de los Andes. El objetivo principal fue elaborar un plan de intervención para contribuir al desarrollo del talento humano y al mejoramiento de la calidad en prestación de servicio del Hospital Baca Ortiz. La metodología empleada fue tuvo un nivel descriptivo con un enfoque mixto. Asimismo, su diseño fue no experimental. La población estuvo conformada por 64 personas que laboran en el hospital en estudio y la muestra fue censal. La técnica empleada fue la recolección la observación directa y la encuesta, de manera que el instrumento fue el cuestionario. Se concluyó que del estudio realizado se descomponen varios elementos importantes en cuanto a la motivación y su relación a los aspectos humanos, la contribución de servicios, la respuesta y la verificación. De igual forma, 77% del personal trabajador en el área de salud no siente motivación para tener un buen desempeño en su trabajo, por tal razón existe insatisfacción y deficiencias interpersonales. Por otro lado, debería tomarse como consideración que realizar una actividad de calidad favorece a los servicios que generan contentamiento de parte de los usuarios. Finalmente, los inconvenientes existentes dentro la institución hospitalaria presenta bajo nivel de calidad en el tema de atención a los clientes lo que expresa y genera gran nivel de quejas e insatisfacción.

En la investigación, se menciona la relevancia que tiene el desarrollo del capital humano, a través de motivaciones y formación, para que la calidad de servicio sea la más óptima en la institución.

García (2013) en su tesis titulada *Efectos de la calidad de servicio y de la satisfacción del cliente sobre la fidelidad a los servicios oficiales de postventa de automoción españoles*, para optar el grado de Doctor por la Universidad de Alcalá. Su objetivo principal fue estudiar las relaciones causales entre calidad de servicio, satisfacción del cliente, fidelidad a los talleres oficiales y la lealtad a la marca, teniendo en cuenta otros factores que puedan influir en dichas relaciones, tales como las características del cliente, la case de marca, el tipo de intervención realizada y la situación del vehículo en garantía. La metodología fue de tipo aplica con un diseño longitudinal. En su recolección de datos empleo ficha de observación para luego realizar una aplicación del método Servqual. Llego a la conclusión de que los coeficientes vinculados que se presentan en el análisis PLS como coeficientes homogenizados se concluyó que los factores vinculados brotados del estudio PLS como coeficientes β estandarizados de regresiones de mínimos cuadrados ordinarios (OLS – ordinary least squares), el peso de la calidad de servicio en la disposición de ser creyente al taller o leal a la marca estaría en el 8,6% y el 7,6%, respectivamente. Asimismo, el nivel de ilustración del modelo R2 para fidelidad y lealtad es muy frágil (en torno a 0,04 en ambos casos). Por medio de este análisis se logró confirmar que la correlación entre calidad de servicio, satisfacción del cliente y fidelidad es más importante de lo que se creía, al estar sujeta por medio del dominio de varias variables agregadas las cuales la estipulan y modifican.

La tesis mencionó que existe vinculación entre ambas variables que se ha empelado para la presente investigación. Asimismo, hace hincapié en el efecto que estas causan en la fidelización.

1.2.2. A nivel nacional

Estrada (2018) en su tesis titulada *Percepción de calidad del servicio de licencias de funcionamiento en usuarios, según género, de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018*, para obtener el título profesional de Maestra en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo. Su principal objetivo fue comparar el nivel de percepción de calidad que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018. La

metodología fue de tipo básica con un nivel descriptivo, comparativo. Asimismo, su diseño fue no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 322 usuarios que acudieron a solicitar licencia de funcionamiento en el centro de atención de la Municipalidad Metropolitana de Lima desde enero hasta mayo de 2018 y la muestra fue 176 usuarios. En la recopilación de datos se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Por último, concluyó que la comprobación de la hipótesis general no presenta diferencias significativas ($p = 0.189$ es mayor que 0.05) en cómo se percibe la calidad del servicio según el género. Además, para su hipótesis 1, finalizó que no existen diferencias significativas ($p = 0.590$ excede a 0.05) en la representación de calidad del servicio de fiabilidad para el género. En su hipótesis 2, Se han encontrado varias evidencias que pueden confirmar que no existen diferencias significativas ($p = 0.181$ excede a 0.05) en la apreciación u observación de la calidad del servicio respecto a la disposición de respuesta según género. Finalmente, en su hipótesis 3, Se han encontrado demostraciones idóneas que certifican que no hay discrepancias relevantes ($p = 0.425$ excede 0.05) en la apreciación de la calidad del servicio esto conforme a su género.

En el estudio, recalcan que conocer la apreciación de calidad de servicio por los usuarios trae beneficios, porque a partir de sus apreciaciones la institución puede buscar alternativas de solución a fin de conseguir la satisfacción necesaria que merecen los clientes.

Orozco (2018) en su tesis titulada *Control interno y calidad de servicio en la Subgerencia de Administración del Área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016*, para obtener el título profesional de Maestro en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo. Su objetivo principal fue determinar la relación que existe entre control interno y calidad de servicio en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016. La población de estudio es de 70 servidores públicos de la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima y su muestra fue censal. La metodología de la investigación se realizó entorno a un tipo básico de nivel correlacional. La técnica que empleo para su recopilación de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Llegó a la conclusión que hay un vínculo significativo ($r=0.571$; $p<.05$) entre el control

interno y calidad de servicio en la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016. Los resultados mostraron que cuando existe mayor control interno tiene más apreciación la calidad de servicios. Asimismo, Existe un nexo importante ($r=0.517$; $p<0.05$) entre control interno y elementos tangibles en la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016. Finalmente, el estudio indicó que esto se debe a que la apreciación de los clientes en relación a las instalaciones, equipos y apariencia del personal puede ser un poco más positiva cuando se tiene control en el área interna

La tesis indicó que, a mayor supervisión en la subgerencia de Administración, mayores niveles positivos de calidad de servicio se observa en los clientes que acuden a la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Álvarez (2018) en su tesis titulada *Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017*, para la obtención del grado de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad por la Universidad César Vallejo. Su objetivo principal consistió en determinar que la gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión aspectos tangibles percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017. La metodología empleo un tipo básico de nivel descriptivo y correlacional. Además, el enfoque de la investigación fue cuantitativo con un diseño no experimental. La población fue infinita constituido por público usuario de la Municipalidad del Distrito de Santa Anita y en la muestra se aplicó una formula, en donde el resultado fue de 384 usuarios. La técnica que empleo para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento consideraron la ficha técnica. Se concluyó que la gestión municipal y la atención al cliente tienen una influencia significativa en la calidad de servicio percibido en la Municipalidad de Santa Anita al 2017, donde el R^2 de Nagelkerke evidencia que la eficiencia predecible en la variable dependiente es 56,4%. Asimismo, la gestión municipal y la atención al cliente poseen influencia en la calidad de servicio en la dimensión fiabilidad percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017, donde el R^2 de Nagelkerke evidencia el nivel de eficacia de la variable dependiente es de 29,1%.

En el estudio, se apreció que para tener buen rendimiento en cuanto a la calidad de servicio se tendría que mejorar los factores de dirección y atención al

cliente en la municipalidad de Santa Anita, dado que no se está cumpliendo o efectuando soluciones de mejora en la administración.

Gonzáles (2017) en su tesis titulada *Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017*, para optar por el grado de Maestro en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo. Su objetivo principal fue establecer la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017. La metodología de la investigación fue de tipo básica manejando un nivel descriptivo y correlacional, además presento un diseño no experimental y corte transversal. El universo fue conformado por 375 pobladores que recurren a la oficina donde les puedan atender y realizar una revisión documentaria para desarrollar un proceso o servicio de asesoría en la Municipalidad Distrital de San Borja y la muestra fue censal. Se concluyó que hubo evidencia de un nexo de $r=0,550$ entre ambas variables: calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano. El análisis correspondiente para los mencionados efectos es: que, si hay una correlación efectiva, con nivel correlativo moderado. Debido mediante los resultados de $p=0,000$ se establece que hay una importante correlación, en vista que p es menor a $0,05$. Por este lado llegaron a la conclusión que la hipótesis nula se niega, por lo cual es admitida la hipótesis alternativa. Por consecuente, el resultado que se adquirió entre la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción fue $r=0,456$. El resultado avala un alcance correlativo moderado positivo entre ambas. De otro modo, los resultados de $p=0,000$ accedió establecer la existencia de un vínculo significativo, ya que p es menor a $0,05$; lo cual indicó que se descarta la hipótesis nula y se aprueba la alterna.

En el estudio se comprobó el nexo indicador entre las variables calidad de servicio y atención al cliente, donde indica que una apropiada prestación de servicio es clave fundamental para el éxito de la Municipalidad Distrital de San Borja.

Aranguren (2016) en su tesis titulada *Evaluación de la calidad de servicio percibido por los usuarios de la Municipalidad de Ate Vitarte. Lima- Perú, 2016*, para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo. El objetivo principal fue determinar la calidad del servicio percibido por los usuarios de la Municipalidad de Ate Vitarte. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo y fue de tipo básica, además, su nivel fue descriptivo y se aplicó como diseño, no

experimental con corte transversal. Como técnica para la recopilación de datos se efectuó una encuesta enfocada en el ideal de Servqual de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), del cual se realizó una adaptación al contexto de servicio municipal y permitió recoger información sobre cómo se encuentra la calidad del servicio municipal prestado. Se concluyó que en los resultados existió evidencia de una brecha negativa (ICA) en todas las dimensiones, lo que señaló que los clientes de los diversos servicios que la Municipalidad de Ate Vitarte presta estimaron que la atención ha mostrado un bajo nivel de calidad. Se observa además que las brechas pertenecientes a cada una de las dimensiones mencionadas fueron de resultado negativo, siendo las de mayor amplitud las que corresponden a las extensiones de componentes perceptibles y fiabilidad (-2.0) y la de menor nivel de críticas.

Finalmente, en la tesis de Aranguren, se efectuó una revisión de calidad de servicio por lo cual dichos datos empleados por la municipalidad en estudio, arrojaron un nivel elevado de reclamos de sus usuarios. Por ende, el estudio se basó en buscar alternativas de soluciones para cambiar la insatisfacción que siente el usuario del distrito de Ate Vitarte.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Calidad de servicio.

Vargas y Aldana (2014) mencionaron: “La calidad de servicio abarca el hecho de cumplir con las expectativas del consumidor. Asimismo, corresponde a la percepción de las características del bien con lo que se espera del mismo” (p.72).

En consecuencia, la calidad del servicio forma parte de un todo, en el que los fines y propósitos que se planteó la empresa pueden llegar a un fin común de éxito y de no serlo así, implementar nuevas estrategias que fomenten e impulsen dicho resultado.

Trujillo y Vera (2009) mencionaron que:

La calidad de servicios suele ser un constructo complicado de medir ya que existe múltiples tipos de servicios que no son homogéneos, es decir un producto se puede medir su calidad ya que todos mantienen la misma

secuencia sin embargo en un servicio es algo difícil porque son intangibles en todo caso se emplean nuevos formatos de medir por separar el tipo de servicio (p. 60).

Por lo tanto, las empresas que desean medir la calidad deberán basarse en varios aspectos que corresponden no solo a su funcionalidad sino también al personal que está brindando el servicio, tomando en cuenta aspectos que no son visibles para pasarlos a ser visibles y de esta forma enfocarlos al mejoramiento de la calidad en la organización.

Málaga (2008) acotó que “la calidad de servicio corresponde a un plan organizativo donde se desea mejorar la calidad de manera constante donde se incluye los procesos, el servicio entre otros factores” (p.3).

En consecuencia, la calidad del servicio forma parte de un todo, en el que la metas y objetivos que se ha trazado la empresa pueden llegar a un fin común de éxito y de no serlo así, implementar nuevas estrategias que fomenten e impulsen dicho resultado.

Teoría de la calidad basada en la administración de la organización.

Feigenbaum (1922) citado por Vargas y Aldana (2014) explicó que

Una calidad pertenece a una cultura corporativa, se podría afirmar que es la manera de cómo se debería administrar una compañía, por lo tanto, la calidad no se concentra únicamente en el desarrollo productivo, porque también se interesa en las actividades que realiza la empresa y de tal manera que se incorpora las bases del sistema de calidad, por lo tanto la empresa involucrando a una óptima calidad de servicio también estaría incorporando los aspectos administrativos, organizativos y esto toma como precedente en satisfacer al cliente.

Asimismo, para que una calidad pase a ser positiva, tiene que comenzar a proyectar el artículo y concluir exactamente en el momento que el cliente los tome, entonces se concluye que la calidad debe estar orientado hacia la excelencia en vez que este orientado a la falta (p. 23).

Toda administración busca que sus metas se encaminen y tengan de esa forma el logro que se busca, en cuanto a la calidad del servicio es totalmente importante valorizar las técnicas que se encuentran dentro de la administración como el control, para verificar que se esté realizando las tareas de forma eficaz y la planificación, para presentar estrategias con lineamientos específicos, entendiendo que dichas técnicas aplicadas de forma ideal pueden generar resultados positivo dentro de la organización. De igual forma las empresas buscan crear modelos servicios de excelencia que involucren al cliente y al personal y que a su vez logren una captación de nuevos clientes orientado comúnmente al mejoramiento de la misma.

Características de la calidad de servicios.

Tschohl (2011) describió que:

- Tiene que ser una estructura de servicio que abarque una forma amable que influya en el servicio al cliente mas no a la compañía. Asimismo, ofrece con forma sistemática y consistente productos de calidad alta, donde radica la honestidad, óptima comunicación y aplicando la regla de oro que es la amabilidad.
- Constituye por aquellas personas que la actitud sea forje de manera natural. Se le motiva al colaborador con prácticas y técnicas, en consecuencia, dándole un reconocimiento.
- Comprende una gerencia que está comprometida, por otro lado, una óptima calidad de servicio no se podrá ejecutar sin ningún compromiso se emita de manera permanente, genuino, por lo tanto el compromiso orienta a una favorable cultura en la empresa y ello repercute en los colaboradores.
- La eficacia de los servicios estimula la comunicación con los usuarios ya que la empresa conocerá lo que quieren ellos y ellos sabrán lo mismo (p.221).

Gestión de la calidad del servicio.

Vértice (2008) mencionó lo siguiente:

En los servicios, el esfuerzo generalmente se centra en los clientes que lo están usando así mismo en las técnicas que se emplean para su desarrollo. Las compañías pueden obtener grandes logros en su economía descomponiendo los pasos del servicio automatizado, normalizando sus distintas etapas, simplificándolas y centralizándolas en profesionales. Por ellos es necesario que, al momento de llevar a cabo esa descomposición en sus diferentes niveles, se mantenga reservado un modelo único de acuerdo a las utilidades normales y habituales, así como, una acción específica en cuanto a los pedidos exclusivos.

La gestión de la calidad del servicio se aconseja centrar en el vínculo: individuo que presta el servicio y técnica por medio de lo que ofrece, transformando esta en un factor esencial. Para producir efecto deben de estar acompañadas una de la otra; es decir, van de la mano (p.9).

Kotler y Armstrong (2013) añadieron que

La calidad del servicio tiene mayor grado de complicación para definirse y juzgarse que la calidad del producto. Por ejemplo, es más difícil llegar a un acuerdo sobre la calidad de un corte de cabello sobre la calidad de una secadora de cabello. Una de las cosas que expresa esta medida dentro de la calidad es la retención de los clientes; la capacidad de la compañía para mantener a sus consumidores va a depender de que tan constante les ofrece dicho valor. Es por ello, que las compañías más reconocidas marcan elevados tipos de calidad de servicio. Supervisan con precisión los desempeños, tanto el propio como el de su competencia, y no llegan a conformarse simplemente al dar un buen servicio; realiza un gran esfuerzo por proveer un servicio 100% exento de fallas. Sin embargo, aunque sea muy grande el esfuerzo, incluso las compañías reconocidas tendrán una entrega tardía ocasional, un producto dañado o un empleado enojado. En estos casos se pueden implementar estrategias de recuperación del servicio

donde se pueda transformar un cliente molesto por un cliente fiel, es decir, si se realiza una buena recuperación pueden generar más compras y mayor fidelidad que si las cosas hubiesen ido bien siempre (p.213).

Dificultades de gestionar la calidad del servicio.

Málaga (2008) explicó lo siguiente:

- En total, los servicios exponen una cifra más alta de peculiaridades que los bienes y, al mismo tiempo, son más perceptible.
- A mayores elementos dentro de las prestaciones de un servicio, mayores serán los riesgos de error y mayores los riesgos de insatisfacción de los clientes.
- La estabilidad del contacto con el usuario o cliente tiene una influencia directa en el riesgo de error. Cuanto más largo sea ese tiempo, más probabilidades habrá de insatisfacción.
- La planificación de los servicios demanda una articulación cuidadosa entre la producción y la demanda, y lograr esto puede ser muy difícil.
- Como la producción y el uso del servicio se dan en el mismo momento, su calidad no va a depender solo de quien lo está prestando, sino que el cliente tiene una influencia directa en la prestación del bien.
- En cuanto a negociar y supervisar la calidad del servicio, es de suma importancia apartar los componentes propios, que se pueden adquirir de aquellos que no están al alcance, en vista de que se puede sujetar la calidad de los primeros brindándoles el servicio-producto de la mejor forma posible.
- El último inconveniente en la administración de la calidad de los servicios es la dispersión geográfica (p.8).

Beneficios de la calidad de servicios.

Tschohl (2011) definió:

- Los clientes se tornan más fieles, lo que aumenta las participaciones dentro del mercado y las categorías de rentabilidad en correspondencia con las ventas.
- Se hacen ventas con mayor frecuencia acrecentando el valor de los pedidos.
- Volúmenes de compra más altas y nuevos clientes.
- Ahorros en las estimaciones de marketing, promoción y publicidad de ventas.
- Menor nivel de reclamos en el entorno de la recepción.
- Reconocimiento positivo de la compañía.
- Avance en las asociaciones entre colaboradores: los individuos dialogan entre ellos dado que comparten un estado de ánimo mejor, ofreciendo a la vez un trabajo que tiene como uno de los fines disfrutar la mayor parte de las veces.
- Menor rotación del personal (p.23).

Normas de calidad del servicio.

Según Vértice (2008) aportó:

Las normas de calidad para ser operantes deben:

- Pronunciar desde la perspectiva del cliente: para que se convierta en un verdadero indicativo del beneficio (utilidad) no solo de una manera de actividad, las reglas deben estar determinadas en cláusulas que generen óptimos efectos para el cliente.

- Ser ponderables: es decir cualidades como la atención, la recepción, o la amabilidad, podrían ser mediciones si se conoce, en primer punto, que una medición no posee siempre un enfoque cuantitativo. Las cosas medidas pueden permanecer o no.
- Servir a toda la organización: deber poder ser utilizadas por toda la organización.

Mientras más cerca se encuentre del trabajo de campo, debe ser tener más precisión la descomposición del trabajo en normas. Se refiere, pues, de avalar la mejor realización con la satisfacción por parte del cliente. Es por ello que cada empleado debe de saber y tener claro por qué su servicio contribuye de manera positiva al cliente (p.15).

Modelos conceptuales de la calidad del servicio.

Salvador (2008) acotó que existen dos modelos:

- Modelo de Gronroos: en calidad del servicio se puede diferenciar dos dimensiones. En primer lugar, la calidad que el usuario este percibiendo, en otras palabras, el producto del proceso. En segundo lugar, la denomina calidad funcional, que está orientada en determinar de qué manera se está entregando el servicio durante el proceso. La experiencia de los clientes durante su proceso de compra en las empresas resulta muy relevante para calificar la calidad, sin embargo, resulta ser solo una más de sus dimensiones. No obstante, cuando el usuario evalúa la calidad no solo presta atención a estos elementos, sino que también el cliente evalúa el servicio que recibió, en pocas palabras, la manera en que se le ofreció dicho servicio, lo mencionado se denomina calidad funcional.
- Modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry: la calidad del servicio es la oposición entre el servicio esperado y la visión del usuario sobre el nivel del servicio recibido. Esto quiere decir que los clientes compran dependiendo a las expectativas y según su criterio. (p.43).

-

Renovación y reforzamiento en la calidad de servicio.

Tschohl (2011) aporó:

Generalmente, los programas de servicio que prestan las empresas llegan a perder el fuerza inaugural pasado un año o año y medio de su instrumentación. Esto se refiere que cuando la primera fase se ha culminado y se han aplicado las fórmulas de menor complicación para la solución de problemas dejando por resolver los problemas de mayor dificultad, lo que generan malestar y bajan el grado de motivación que se tenía. Para enfrentar las problemáticas, las compañías líderes activas ejecutan, diferentes actividades orientadas a la recuperación y reforzamiento. Por consiguiente, la alta dirección debe encaminar los programas de servicio donde se le dedique la atención necesaria de la cual debe expresarse como una responsabilidad personal y activa, que lleve procedimientos frecuentes de adiestramiento estandarizada de acción que se fortalezcan regularmente (p.226).

El cliente y su percepción de la calidad del servicio.

Málaga (2008) definió:

La forma más eficaz de obtener beneficios es conceptualizar lo que el consumidor demanda y como este lo satisface, e intentar ser más significativos que sus competidores a la hora de ofrecer y crear valor a sus clientes objetivos.

Por consiguiente, la base de la estrategia de servicio es el cliente. El propósito debe instituir en conservar clientes actuales y conquistar a los potenciales, (esos que todavía no son clientes de la compañía pero que pueden serlo). Resulta relevante estar al tanto de sus necesidades y seguirlos de cerca. Todas las organizaciones que dejan de lado este fundamento están forzadas a empequeñecer en poco tiempo (p.3).

Efecto multiplicador de la calidad del servicio.

Tschohl (2011) refirió:

El servicio brindado al consumidor, empleándolo como base de una representación total de la calidad del servicio, tiene un resultado multiplicador: aumenta los beneficios instituidos por el marketing la publicidad y ventas. Dicho elemento se basa en el sentimiento efectivo y positivo que tiene el cliente hacia la compañía siendo creado por medio de un servicio personal y que se mantiene en la mente del consumidor el cual no solo les motiva, sino que hace que deseen recomendar a la organización.

A causa del efecto multiplicador de los servicios, ciertas organizaciones están realizando inversiones de acciones de mercadeo, al mismo tiempo que empiezan con proyectos para traer mejorías en la calidad de sus servicios. Esto lleva consigo una táctica muy eficaz: constantemente, los productos reformados anteceden a los resultados de los sacrificios de marketing. Cuando se estudia la importancia que poseen la calidad del servicio, se puede presentar que el servicio sirve para retener a los usuarios que la compañía ya posee, sin embargo, agrada y retiene a clientes nuevos y así mismo, crea un reconocimiento que provoca a los usuarios actuales y potenciales negociaciones futuras con la empresa (p.19).

Metodología Servqual en la calidad del servicio.

Cuatrecasas (2012) definió:

Existen seis magnitudes cuyas expectativas aumentan el nivel de percepción, las cuales son:

- Las colas se puedan realizar frente al mostrador, para recibir el servicio.
- La rapidez, y, por tanto, vivacidad en la prestación del servicio.
- La ejecución de dicha prestación de servicio sin fallas.
- La capacidad que tienen los trabajadores para informar al cliente.

- Empleados con disposición de ayudar.
- Funcionamiento correcto de los equipos (p.649).

La calidad del servicio es total o inexistente.

Málaga (2008) añadió:

En cuanto un usuario evalúa la calidad de un servicio, no analiza todos los elementos, sino que califica todos los aspectos en general. Lo que predomina, por lo tanto, es el impacto absoluto y no el triunfo con respecto a una acción concreta. Normalmente el cliente suele fijarse en el eslabón más débil de la cadena de calidad y por lo general, también, a popularizar los efectos que se encuentran a su paso a todo el servicio. Por ello, es muy necesario que en el manejo de calidad y servicio se consiga lograr mayor grado de uniformidad entre sus componentes. La promoción, bien sea tratada de un producto o de una prestación, se califica en general incluyendo todos sus elementos, de manera que si algo sale mal el resultado es el fracaso, es importante destacar que en el tema de servicios de calidad o es total o no existe (p. 4).

Los valores como base de la cultura de la calidad el servicio.

Vargas y Aldana (2014) definieron:

La orientación de la calidad se encuentra íntimamente ligado a los valores y virtudes de los clientes que integran la empresa, tanto por su enfoque particular como por el familiar, la organización privada o la entidad estatal. Se sabe que la conducta humana es la que forma y desarrolla una cultura organizacional y sus valores, que son determinantes y diferenciadores en las organizaciones. En el siglo XXI se piensa que es un tiempo donde se encontrarán los valores humanos y como ellos tienen una influencia significativa enfocada al mundo laboral. Se hallará respaldado en los elementos axiológicos universales o transcendentales que simpatizan con el progreso de los individuos en relación a calidad del humano y en su conducta, en tal caso, que cada individuo ejecute un efecto multiplicador y

con el modelo pueda demostrar vivencias y prácticas de valores y virtudes como también de su proyección del medio.

El inicio para la investigación de los valores se relaciona con la motivación, la acción que la sigue y la formación conceptual y de creencias. Esos componentes conservan una categoría propia y se pueden identificar como fundamentales dentro de las organizaciones para evaluar situaciones y trascender lo específico (p. 9).

Dimensiones.

Según Vargas y Aldana (2014):

Dimensión 1: Credibilidad

Comenta acerca de la seguridad que los usuarios depositan en la información producida. Se constituye con el pasar del tiempo, asimismo en su aplicación participan elementos subjetivos u objetivos dado que se encuentran concedidos en canales o fuentes de difusión. Esta se compone de dos aspectos principales: la confianza y el nivel de conocimiento, en otras palabras, crear confianza en usuarios es un juicio de valor bajo elementos de ideologías y éticas (p. 71).

Dimensión 2: Accesibilidad

Modo de obtener información. Manifiesta urgencia de información y accesos en la organización, permite que cualquier individuo pueda disponer de elementos en igualdad de condiciones que los demás. La eventualidad de que pueda ser permitido y usado por una gran cantidad de personas, indistintamente de las restricciones propias del cliente. En conclusión, es la particularidad que permite que los medios, los servicios, y los bienes sean empleados sin ningún inconveniente por todos los individuos, a fin de alcanzar objetivos (p. 71).

Dimensión 3: Puntualidad

Es la acción de estar a tiempo para realizar los deberes con los cuales nos hemos comprometido. La puntualidad es muy importante para forjar el carácter, el orden y la eficacia. Este valor llevar a desarrollar otras actividades, dar lo mejor de sí en el trabajo, respetar al otro y, lo más importante, generar confianza. Así, en las organizaciones se le estima como la ejecución de los objetivos de eficacia, de acuerdo el calendario establecido en la planeación, se relaciona con el sacrificio, esfuerzo y voluntad, cualidades indispensables para alcanzar muchos de los objetivos fijados en las organizaciones (p. 71).

Dimensión 4: Exhaustividad

Representa el grado en que los hechos y datos están disponibles con relación a lo que tiene que estar disponible para satisfacer las necesidades y prioridades de los sistemas en el sentido de la conectividad. Se puede decir que, mientras la relevancia se refiere a necesidades de usuarios específicos, la exhaustividad concierne una totalidad (p.72).

1.4 Formulación del problema

1.4.1. Problema general.

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018?

1.4.2. Problemas específicos.

Problema específico 1.

¿Cuál es el nivel de credibilidad en la subgerencia de obras privadas, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018?

Problema específico 2.

¿Cuál es el nivel de accesibilidad en la subgerencia de obras privadas, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018?

Problema específico 3.

¿Cuál es el nivel de puntualidad en la subgerencia de obras privadas, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018?

Problema específico 4.

¿Cuál es el nivel de exhaustividad en la subgerencia de obras privadas, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018

1.5. Justificación del estudio**1.5.1 Justificación teórica.**

La justificación teórica de la presente tesis, profundizará el conocimiento sobre la variable calidad de servicio, a través de indagaciones en libros, revistas, y otras fuentes fidedignas que generen un mayor conocimiento, además de apreciar la función de la variable frente a la problemática expuesta. Asimismo, la variable calidad de servicio se orienta en la teoría de la calidad basada en la administración. En la presente exploración, se pretende contribuir en la mejora de la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas y dar conocer datos que apoyen a futuros estudios.

Valderrama (2015), indicó que corresponde al interés del investigador por ahondar en los hallazgos teóricos sobre el problema expuesto. Desde allí, se pretenden avanzar en lo que se conoce o hallar explicaciones nuevas que cambien o refuercen el conocimiento previo (p.140).

1.5.2 Justificación práctica.

El actual proyecto posee como justificación práctica dado que se requiere aumentar los conocimientos de la variable en estudio. De igual manera, el aporte de la teoría para buscar solución a los inconvenientes presentes en la subgerencia de obras públicas de la Municipalidad de Comas.

Bernal (2010) precisó que consiste en aquel tipo de justificación en el estudio desarrollado interviene en la resolución de algún problema o aporta estrategias para

solucionarlo (p.106).

1.5.3 Justificación metodológica.

La investigación resulta útil a nivel metodológico dado que incluye la ejecución del instrumento (cuestionario) que posteriormente, serán aprobados según la cordura y sensatez de expertos y se instituirá su fiabilidad para que pueda ser empleado en otras investigaciones.

Según Valderrama (2015) refirió que corresponde al conjunto de métodos o instrumentos que proporcionan aportes a problemáticas similares a las del estudio en curso y la posterior utilización en futuras investigaciones (p.140).

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general.

Determinar el nivel de calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018.

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1.

Determinar el nivel de credibilidad en la subgerencia de obras privadas, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018.

Objetivo específico 2.

Determinar el nivel de accesibilidad en la subgerencia de obras privadas, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018.

Objetivo específico 3.

Determinar el nivel de puntualidad en la subgerencia de obras privadas, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018.

Objetivo específico 4.

Determinar el nivel de exhaustividad en la subgerencia de obras privadas, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018.

II. Método

2.1 Diseño de la investigación

2.1.1 Tipo de investigación.

Este estudio fue de tipo básica ya que las aportaciones de la variable calidad de servicio fueron fundamentalmente la búsqueda de teorías que la sustentaron y la recolección de información, más no ninguna aplicación de ella.

Valderrama (2015), la investigación básica:

Conocida como investigación pura, teórica o fundamental. Teniendo como fin la aportación de un grupo de conocimientos científicos sin tener la necesidad de reproducir resultados que lleven aplicaciones prácticas de forma inmediata. Así mismo, con el enfoque de ofrecer contribuciones científicas o teóricas, la información recogida tiene un basamento en hechos de reales dirigidos al hallazgo de leyes y principios (p. 164).

2.1.2 Nivel de investigación.

El nivel de la presente investigación fue descriptivo, puesto que se buscó las singularidades y las propiedades de la variable calidad de servicio, con el motivo de desarrollar y sustentar el trabajo a partir de la búsqueda de información.

Bernal (2010) comentó que “El empleo primordial de la investigación descriptiva es que tiene capacidades de selección de características esenciales del objeto que se estudia y su descripción minuciosa de las partes, categorías o clases de objeto” (p.113).

2.1.3 Enfoque de investigación.

En este sentido, la presente indagación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, dado que la variable fue medida y posteriormente analizada empleando métodos estadísticos y extraer las conclusiones pertinentes.

Hernández, Batista y Fernández (2014), “El enfoque cuantitativo con el fin de evidenciar la hipótesis utiliza la recolección de datos que tiene como base la medición numérica y el análisis de manera estadística, para que de esta forma logre

llegar al establecimiento de líneas o aspectos de comportamiento y así comprobar alguna de las teorías presentadas” (p.4).

2.1.4 Diseño de investigación.

El diseño a emplear fue no experimental, puesto que no ameritó manipulación de la variable por el investigador.

Valderrama (2014) “El diseño no experimental, es el que se aplica sin la manipulación de la (s) variable (s) independiente (s), siempre y cuando, que los hechos o sucesos ya hayan ocurrido anteriormente a la investigación” (p. 178).

2.1.5 Corte de investigación.

El estudio tuvo un corte transversal dado que el recojo de los resultados de la variable fue en un solo tiempo, para luego ser pasado a una estadística y dar las interpretaciones del caso.

Hernández, *et al.* (2014) mencionaron que: “El diseño de investigación transversal o transeccional trae consigo el recogimiento de la información en un tiempo único o bien, en un solo momento. Asume el propósito del análisis de las variables y su vinculación, así como las incidencias que se tienen en un determinado tiempo o momento conjuntamente (p. 154).

2.2 Variables y operacionalización

2.2.1 Calidad de servicio.

Vargas y Aldana (2014) mencionaron que “La calidad de servicio abarca el hecho de cumplir con las expectativas del consumidos. Asimismo, corresponde a la percepción de las características del bien con lo que se espera del mismo” (p.72).

2.2.2 Operacionalización de la variable

Tabla 1. Operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Credibilidad	▪ Confianza	1 - 6	Escala Ordinal	Bajo (6-13)
	▪ Nivel de conocimiento			Medio (14-21)
	▪ Ética			Alto (22-30)
Accesibilidad	▪ Rapidez de información	7 - 10	Likert 1= Nunca 2=Casi nunca	Bajo (4-9)
	▪ Acceso			Medio (10-15) Alto (16-20)
Puntualidad	▪ Tiempo	11 - 18	3=A veces 4=Casi Siempre 5=Siempre	Bajo (8-18)
	▪ Orden			Medio (19-29)
	▪ Planificación			Alto (30-40)
	▪ Esfuerzo			
Exhaustividad	▪ Disponibilidad	19 - 24		Bajo (6-13)
	▪ Satisfacción			Medio (14-21)
	▪ Prioridades			Alto (22-30)

2.3 Población, muestra

2.3.1 Población.

En el presente estudio la población estuvo conformada por 800 usuarios que asisten a la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas.

Valderrama (2015) “La población estadística comprende al grupo de medidas totalitarias de las variables dentro de la investigación, siendo estas unidades de medidas universales” (p.182).

2.3.2 Muestra.

La muestra se determinó mediante la fórmula estadística de población finita y en consecuencia el tamaño de la muestra fue de 260 usuarios, quienes asisten a la subgerencia de obras públicas en la Municipalidad de Comas.

$$\frac{NZ^2P(1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2p(1-p)}$$

n= tamaño de la muestra

N= tamaño poblacional (800)

Z= corresponde al nivel de confianza= 95% y se representa como z = 1.96

p= representa a la proporción de la población que es igual a 0.5

e= nivel de error estándar = 0,05

Se sustituyen los datos en la fórmula:

$$n = \frac{(800)(1.96)^2(0.5)(1-0.5)}{(800-1)(0.05)^2 + 1.96^2(0.5)(1-0.5)}$$

$$n = 260$$

Hernández et al. (2014) precisó que la muestra “Es un grupo que se encuentra dentro de la población, del cual el estudio escoge basándose en un conjunto de elementos precisos y particulares que permiten su inclusión” (p.150).

2.3.4 Muestreo.

El tipo de muestreo empleado fue probabilístico en consecuencia de las características de la investigación y en función de su accesibilidad.

Según Gomero cita a Rojas Soriano (citado por Valderrama, 2015, p.189) señaló:

En el muestreo probabilístico, las unidades de análisis u observación son personas, viviendas, entre otros. Que son elegidos de manera aleatoria, cada uno de ellos tiene la probabilidad de ser elegido y es posible conocer el error de muestreo, o sea, la diferencia entre el estimador y el parámetro. (p.189).

Es decir, se considera de este tipo, cuando todos los elementos de la población poseen una gran posibilidad de ser escogidos en la muestra. Si la selección

aleatoria se realiza de forma correcta, la muestra será representativa de todo el universo.

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.5.1 Técnica.

La técnica fue la encuesta y a partir de ella se obtuvieron los resultados con respecto a la variable en estudio.

Bernal (2010) expresó que “La indagación científica contiene diversidades de técnicas o instrumentos con la única meta de recolectar informaciones donde se encuentre en concordancia el método y la tipología de la investigación de la cual se viene desarrollando, para ello se utilizan una u otras técnicas” (p. 192).

2.5.2 Instrumento.

En la presente tesis, se empleó como instrumento 1 cuestionario para la variable calidad de servicio, que fue medido mediante la escala Likert y tuvo 24 ítems (preguntas), a continuación, fue medido bajo en las siguientes escalas y valores:

1. = Nunca
2. = Casi nunca
3. = A veces
4. = Casi siempre
5. = Siempre

Valderrama (2015) infirió que:

Los recursos que utiliza el investigador para la recolección y acumulación de información, se les define como los instrumentos. Dentro de los cuales se encuentran el formulario, escala de actitud o prueba de conocimiento, Likert, semántico y Guttman; de hecho, se puede incluir la lista de cuadernos de campo, inventarios, chequeos, ficha de datos, ya que estos forman parte de diferentes elementos que se pueden utilizar en la instrumentación (p.195).

2.5.3 Ficha técnica del instrumento.

El instrumento empleado fue el cuestionario, aplicado en la subgerencia de obras de la Municipalidad de Comas, durante el mes de noviembre del año 2018. Para así cumplir con el objetivo general de la investigación: determinar el nivel de calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018. Además, fue administrado de forma individual, con una duración de 10 minutos aproximadamente y margen de error de 5%. Para medir la variable objeto de estudio se consideraron 4 dimensiones, la dimensión 1 se compuso de los ítems 1-6, la dimensión 2 de los ítems 6-10, la dimensión 3 de los ítems 11-18 y la dimensión 4 de los ítems 19-24. Se empleó la escala ordinal tipo Likert de 5 niveles: 1= nunca; 2=casi nunca; 3=a veces; 4=casi siempre y 5=siempre

2.5.4 Validez.

La validez es la legitimidad en el que la herramienta/instrumento quedará cedida por los expertos, de manera que exhibieron su dictamen de forma independiente. El instrumento será validado por tres especialistas gestión pública.

Hernández *et al.* (2010) mencionaron que “En general la validez se enfoca en el grado en que los instrumentos establecen efectivamente la variable en estudio” (p. 200).

Tabla 2. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento calidad de servicio.

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Chantal Jara Aguirre	Existe suficiencia
2	Doctor	Luzmila Garro Aburto	Existe suficiencia
3	Doctor	Arturo Melgar Begazo	Existe suficiencia

2.5.6 Confiabilidad.

En la determinación de la confiabilidad de los instrumentos se efectuará el alfa de Cronbach, posteriormente se procederá al desarrollo de datos que se encuentra en el programa SPSS versión 24.

Valderrama (2015) indicó que “Para hallar el grado de confiabilidad del instrumento de medición en relevante efectuarlo a partir de la prueba de Alfa de Cronbach con la intención de instituir el grado de semejanza que poseen los ítems del dicho instrumento” (p.229).

Tabla 3 *Rangos de Alfa de Cronbach.*

Rango	Nivel de confiabilidad
[0.7 – 0.8]	Bueno
[0.8 – 0.9]	Muy Bueno
[0.9 – 1.0]	Excelente

A continuación, se mostrará los resultados del Alfa de Cronbach de la variable calidad de servicio mediante el programa estadística SPSS versión 24.

Tabla 4. *Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	24

Con respecto al análisis de fiabilidad mediante el SPSS, se efectuó a 60 usuarios que asisten a la subgerencia de obras privadas en la Municipalidad de Comas, por el cual los resultados evidencian el coeficiente Alfa de Cronbach con un valor de 0.803, lo que hace constatar que el instrumento empleado para la recopilación de datos es fiable para el presente trabajo de investigación.

2.6 Método de análisis de datos

En el método de análisis de datos se empleó la estadística descriptiva, de modo que, posterior a la recopilación de los datos obtenidos del cuestionario, estos se agruparon en una base de datos para analizarlos con el programa estadístico SPSS versión 24, finalmente los resultados de distribución de frecuencias fueron plasmados en tablas y el diagrama de barras en figuras, los hallazgos fueron interpretados y de allí surgieron las conclusiones expuestas en el capítulo correspondiente.

Como lo mencionó Valderrama (2015) “Se emplea luego de haber conseguido las cifras correspondientes a la investigación, en donde se realizan las indagaciones de esos mismos aspectos con el fin de encontrar la solución a la pregunta principal y de esta forma afirmar o no las teorías que se han venido estudiando” (p.229).

2.7 Aspectos éticos

Se emplearon los principios éticos durante el estudio, de modo que fue desarrollada empleando las normas APA concedidas por la Universidad César Vallejo, por lo que todas las citas empleadas se han respaldado con la fuente de cada uno, respetando la autoría. Asimismo, tomando en cuenta los distintos orígenes y la caracterización de las personas que apoyaron en el instrumento de medición (encuesta), se conserva con prudencia la información recopilada y las cifras e indagaciones de las encuestas no han sido manipuladas.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

3.1.1 Calidad de servicio

Tabla 5.

Distribución de frecuencia de la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21	8,1
Válido Medio	239	91,9
Total	260	100,0

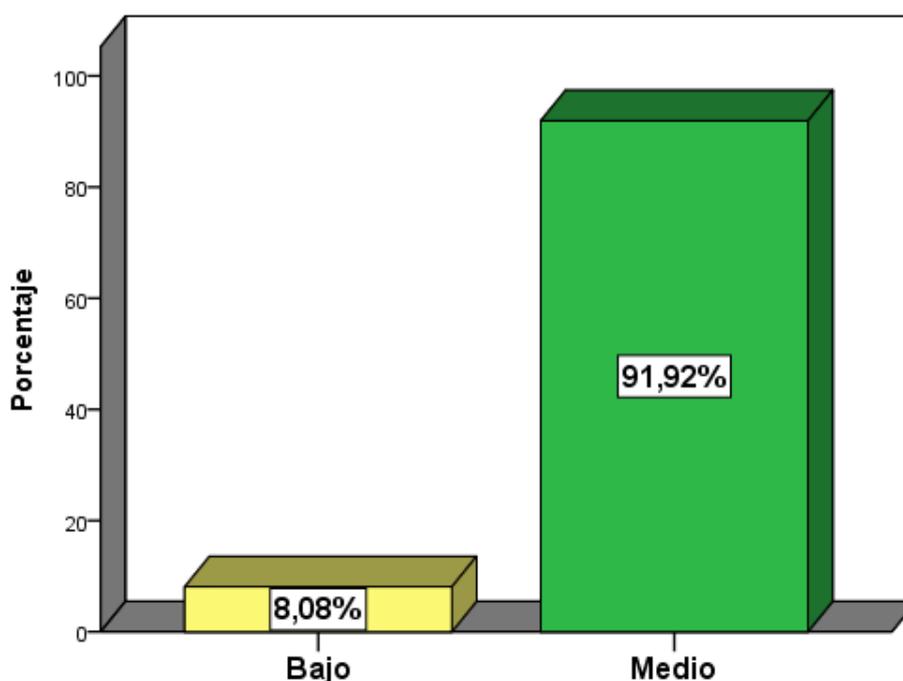


Figura 1. Nivel de la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas

Interpretación

De acuerdo a los resultados alcanzados, se puede observar que el 91,92% de los usuarios que asisten a la subgerencia de obras privadas en la Municipalidad de Comas consideraron que la calidad de servicio tiene un nivel medio y el 8,08% estimó un nivel inferior respecto a la variable mencionada.

3.1.2 Credibilidad

Tabla 6.

Distribución de frecuencia de la credibilidad en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	47	18,1
Medio	197	75,8
Alto	16	6,2
Total	260	100,0

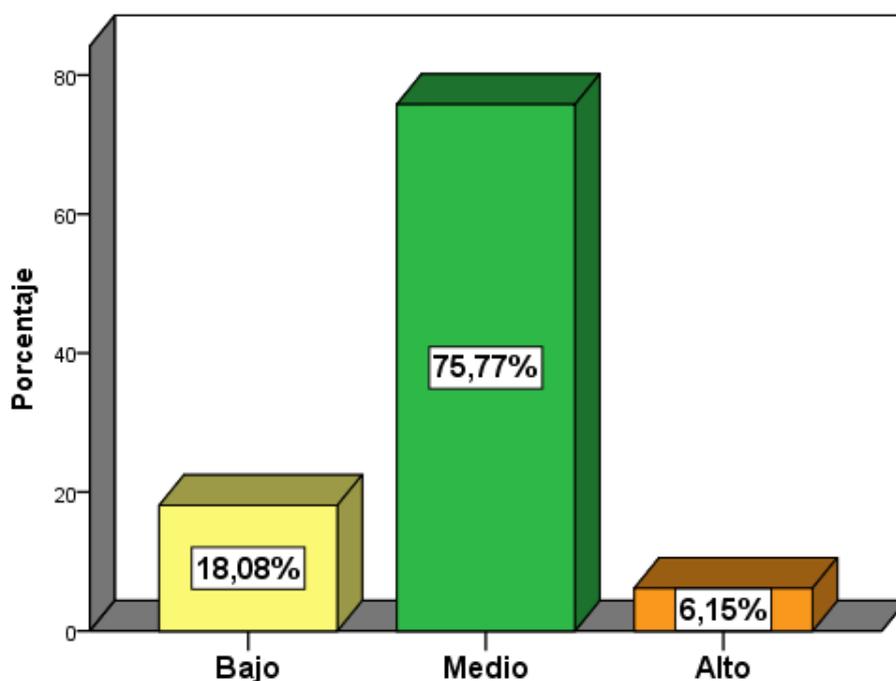


Figura 2. Nivel de la credibilidad en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas

Interpretación

Con respecto a los resultados alcanzados, se puede observar que el 75,77% de los usuarios que asisten a la subgerencia de obras privadas en la Municipalidad de Comas estimaron un nivel medio en relación a la dimensión credibilidad, mientras que el 18,08% consideró un nivel inferior y solo el 6,15% la valoró a un nivel alto.

3.1.3 Accesibilidad

Tabla 7.

Distribución de frecuencia de la accesibilidad en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	74	28,5
Medio	171	65,8
Alto	15	5,8
Total	260	100,0

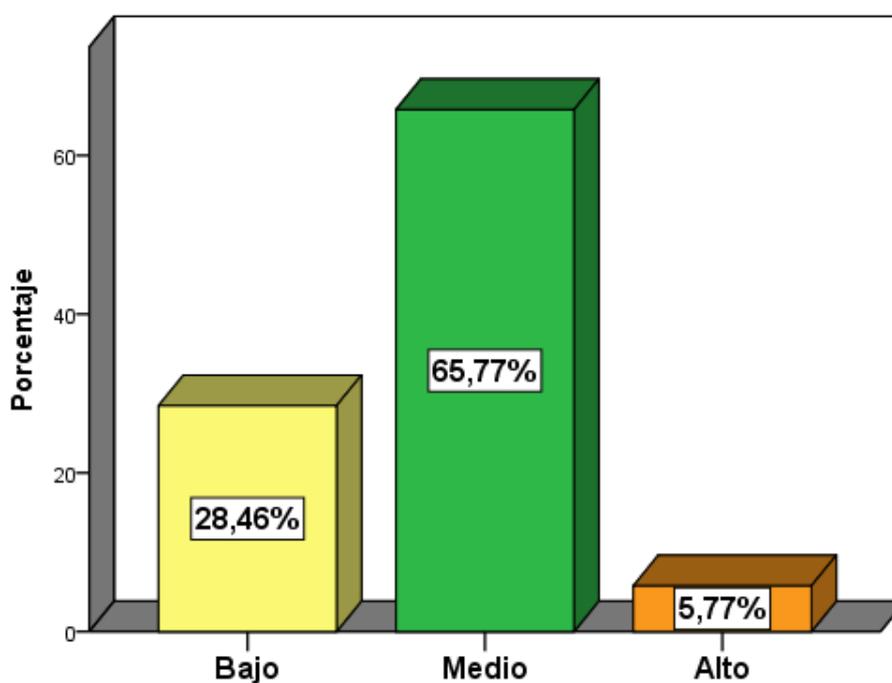


Figura 3. Nivel de la accesibilidad en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas

Interpretación

Del total de clientes encuestados, el 65,77% estimó un nivel medio acerca de la accesibilidad en la subgerencia de obras privadas en la Municipalidad de Comas, mientras que el 28,46% consideró un nivel bajo y solo el 5,77% la valoró en un nivel alto.

3.1.4 Puntualidad

Tabla 8.

Distribución de frecuencia de la puntualidad en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	56	21,5
Medio	203	78,1
Alto	1	,4
Total	260	100,0

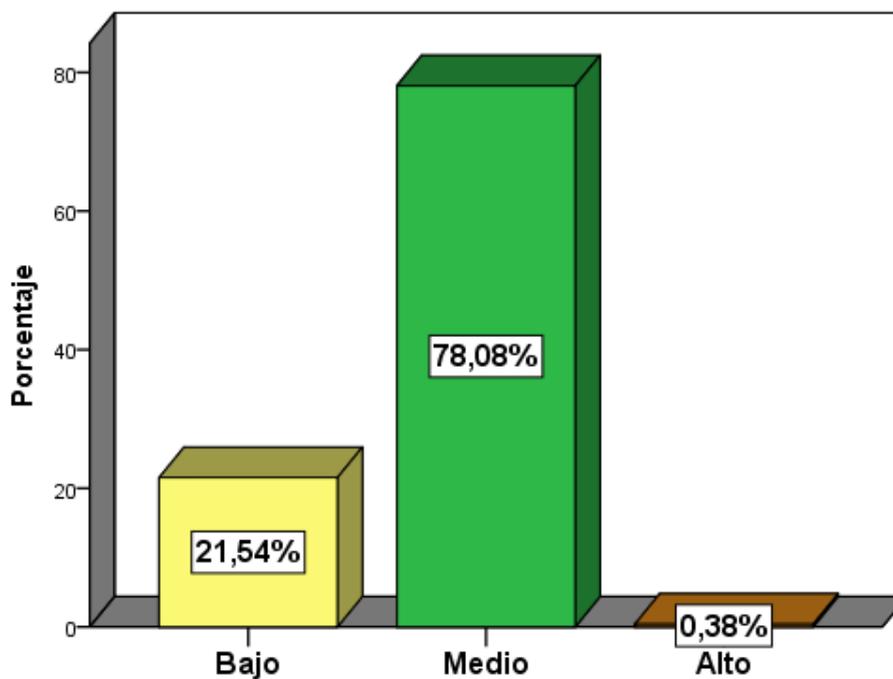


Figura 4. Nivel de la puntualidad en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas

Interpretación

De los 260 usuarios encuestados, el 78,08% consideró que la dimensión puntualidad posee un nivel medio, mientras que el 21,54% precisó que se encuentra un nivel bajo y solo 0,38% estimó que posee un nivel alto.

3.1.5 Exhaustividad

Tabla 9.

Distribución de frecuencia de la exhaustividad en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	55	21,2
Medio	186	71,5
Alto	19	7,3
Total	260	100,0

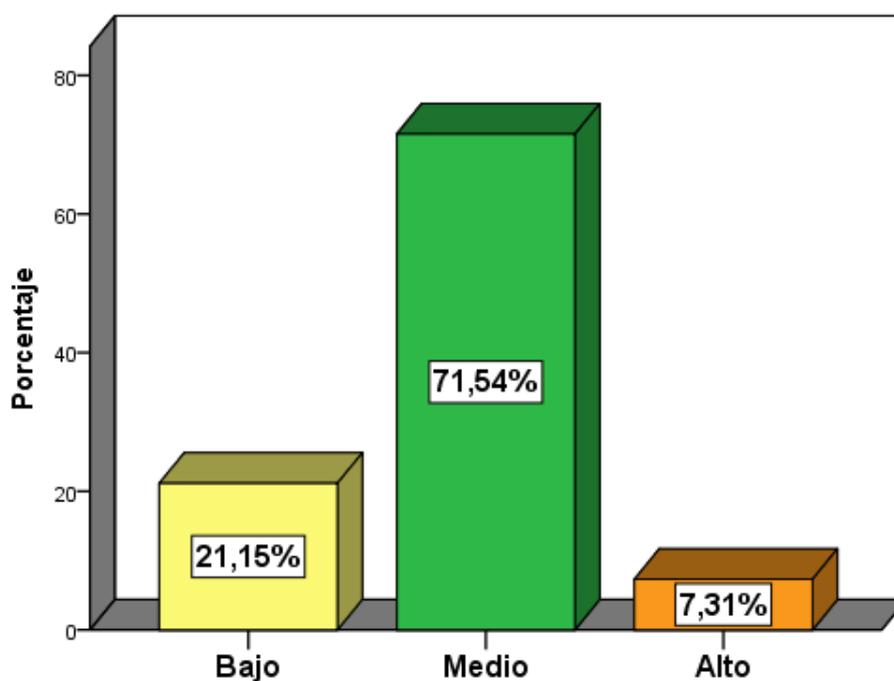


Figura 5. Nivel de la exhaustividad en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas

Interpretación

De los 260 clientes encuestados, el 71,54% consideró que la subgerencia de obras privadas en la Municipalidad de Comas posee un nivel medio respecto a la exhaustividad, mientras que el 21,15% consideró que posee un bajo nivel y solo el 7,31% estimó un alto nivel.

IV. Discusión

En la actual tesis se tuvo como objetivo establecer el nivel de calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018. Para ello se empleó el análisis estadístico descriptivo, donde se buscó reconocer el nivel que posee cada variable y dimensión en relación a las consideraciones de los usuarios encuestados en el estudio.

En correspondencia de lo planteado en el objetivo general, se obtuvo como resultado en el análisis descriptivo que el 91,92% de los usuarios que asisten a la subgerencia de obras privadas en la Municipalidad de Comas consideraron que la calidad de servicio posee un nivel medio y el 8,08% estimó un nivel inferior respecto a la variable mencionada.

Asimismo, para el objetivo general, el resultado coincide con, Álvarez (2018) en su trabajo de investigación titulado *Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017*, ya que como resultado obtuvo que el usuario externo percibe una calidad de servicio en un porcentaje de 56.8% representando un nivel regular o medio de satisfacción en relación al servicio prestado. Según la tesis mencionada, una de las dimensiones que conlleva a brindar una inadecuada calidad de servicio, es el de seguridad, donde el 73.4% señaló que presenta un nivel regular y solo un 11. 2% consideró aceptable. Por lo tanto, no hay aceptación del servicio brindado a los usuarios.

En cuanto al objetivo específico 1, que fue determinar el nivel de credibilidad en la subgerencia de obras privadas, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018; se obtuvo en el análisis descriptivo que 75,77% de los usuarios que asisten a la subgerencia de obras privadas en la Municipalidad de Comas estimaron un nivel medio respecto a la dimensión credibilidad, mientras que el 18,08% consideró un nivel bajo y solo el 6,15% la valoró a un nivel alto.

En este sentido, al contrastar con los hallazgos de Álvarez (2018) en su tesis titulada *Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017*, se observa que obtuvo como resultado que la gestión municipal y la atención al cliente tienen una influencia significativa en la calidad de servicio percibido en la Municipalidad de Santa Anita al 2017, donde el R2 de Nagelkerke evidencia que la eficacia predictiva en la variable dependiente es de

56,4%. Asimismo, la gestión municipal y la atención al cliente poseen influencia en la calidad de servicio en la dimensión fiabilidad percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017, donde el R² de Nagelkerke evidencia el nivel de eficacia de la variable dependiente es de 29,1%.

En lo concerniente al objetivo específico 2, que fue determinar el nivel de accesibilidad en la subgerencia de obras privadas, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018; se obtuvo en el análisis descriptivo que el 65,77% estimó un nivel medio acerca de la accesibilidad en la subgerencia de obras privadas en la Municipalidad de Comas, mientras que el 28,46% consideró un nivel bajo y solo el 5,77% la valoró en un nivel alto.

Para su contrastación, Estrada (2018) en su tesis titulada *Percepción de calidad del servicio de licencias de funcionamiento en usuarios, según género, de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018*, obtuvo como resultado que no presentan diferencias significativas ($p = 0.189$ es mayor que 0.05) en cómo se percibe la calidad del servicio según género. Además, para su hipótesis 1, finiquitó que no existen diferencias significativas ($p = 0.590$ excede a 0.05) en la percepción de calidad del servicio de fiabilidad según género. Es decir, que, en el estudio, recalcan que conocer la apreciación de calidad de servicio por parte de los clientes trae beneficios, dado que a partir de sus apreciaciones la institución puede buscar alternativas de solución a fin de lograr la satisfacción necesaria en los usuarios.

Respecto al objetivo específico 3, que fue determinar el nivel de puntualidad en la subgerencia de obras privadas, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018; se obtuvo en el análisis descriptivo que el 78,08% consideró que la dimensión puntualidad posee un nivel medio, mientras que el 21,54% precisó que se encuentra un nivel bajo y solo 0,38% estimó que posee un nivel alto.

Para contrastar los hallazgos se consideraron los resultados de Gonzáles (2017) en su tesis titulada *Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017*, donde tuvo como resultado que hay una relación de $r=0,550$ entre ambas variables: calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano. Sintetizando, en el estudio se comprobó la relación significativa

entre las variables calidad de servicio y atención al cliente, lo que indica que una apropiada prestación de servicio es clave fundamental para el éxito de la Municipalidad Distrital de San Borja y con ello además buscar la puntualidad que merecen los usuarios ante cualquier entrega o espera de algún documento o proceso.

En cuanto al objetivo específico 4, que fue determinar el nivel de exhaustividad en la subgerencia de obras privadas, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018; se obtuvo en el análisis descriptivo que el 71,54% consideró que la subgerencia de obras privadas en la Municipalidad de Comas posee un nivel medio respecto a la exhaustividad, mientras que el 21,15% consideró que posee un bajo nivel y solo el 7,31% estimó un alto nivel.

Para contrastar el objetivo específico 4, Aranguren (2016) mencionó en su trabajo de investigación titulada *Evaluación de la calidad de servicio percibido por los usuarios de la Municipalidad de Ate Vitarte. Lima- Perú, 2016*, que existió una brecha negativa (ICA) en todas las dimensiones, lo que señaló que los clientes de los diversos servicios que la Municipalidad de Ate Vitarte estimaron que la atención ha mostrado un bajo nivel de calidad. Se observó, además, que las brechas pertenecientes a cada una de las dimensiones mencionadas fueron de resultado negativo, siendo las de mayor amplitud las que corresponden a las extensiones de elementos perceptibles y fiabilidad (-2.0) y la de menor nivel de críticas.

V. Conclusiones

Primera

En relación al objetivo general, se concluye que los usuarios han percibido una calidad de servicio media en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas, 2018. Asimismo, uno de sus principales factores ha sido la gestión y asignación de actividades por parte de los funcionarios, es decir que, en las plataformas de atención, hay personal que realmente se encuentra moderadamente capacitado para brindar la adecuada atención a los usuarios y por ende ha existido una variedad de quejas en la institución en el presente año. Por otro lado, se evidenció que los encuestados consideraron como relevante para la calidad de servicio la dimensión puntualidad en primer lugar, destacando ésta como la más importante según su criterio. A continuación, consideraron a la credibilidad como la segunda más relevante, luego exhaustividad y accesibilidad, en ese orden de relevancia.

Segunda

En relación al objetivo específico 1, se concluye que los usuarios que asisten a la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas, perciben que la credibilidad de la información brindada en la institución posee un nivel medio, dado que el personal encargado de la atención, en varias ocasiones, ha brindado información equívoca que ha repercutido en la incomodidad del usuario ya que han tenido que ejecutar nuevamente el proceso de asistir a la Municipalidad para efectuar correctamente el documento requerido.

Tercera

En relación al objetivo específico 2, se concluye que la accesibilidad de información ha sido media, ya que no se ha cumplido con lo requerido por los usuarios en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas.

Cuarta

En relación al objetivo específico 3, se concluye que puntualidad en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas, ha sido de nivel medio. Dado que, en la institución se ha pautado citas para atención al usuario con respecto a la entrega de algún documento o proceso, y en su mayoría no se han cumplido con

las fechas u horarios pactados, por ende, se ha generado inconvenientes con los distintos usuarios durante el presente periodo.

Quinta

En relación al objetivo específico 4, se concluye que los usuarios han percibido una exhaustividad media, es decir que casi nunca se ha podido cumplir con algunos procesos de manera totalitaria, en vista de que el personal no cumple con las expectativas del usuario y los inconvenientes y/o problemas presentados, han originado que el usuario tenga que volver nuevamente a la subgerencia de obras privadas en la Municipalidad de Comas para culminar con su documentación.

VI. Recomendación

Primera

Se recomienda a la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas, reestructurar su gestión de personal de atención, es decir alinearse en capacitar y designar al personal correcto y capaz para la atención de los beneficiarios de manera oportuna y eficaz. Asimismo, implementar algún plan para el mejoramiento, ya que es importante que como entidad pública tener la responsabilidad y compromiso de atender todo tipo de duda y consulta que la comunidad tenga.

Segunda

Se recomienda emplear opciones tácticas que cumplan con las expectativas del usuario, es decir que le permitan tener credibilidad en todo el proceso que debe seguir el usuario cuando requiere de algún registro o expediente.

Tercera

Se recomienda la búsqueda de alternativas más innovadora y estratégicas, como por ejemplos trabajar más de forma virtualizada, ya que ello logrará la agilidad y sobre todo accesibilidad de los procesos documentarios que se lleven a cabo en la subgerencia de obras privadas.

Cuarta

Se recomienda a la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas, tomar acciones preventivas cuando no se pueda cumplir con el usuario, de manera que ellos no sientan incomodidad al momento de tener que regresar a la institución por falta de cumplimiento. Tomar en cuenta, además, que el usuario es el factor clave y como servicio publico es aún más relevante brindar la atención apropiada.

Quinta

Se recomienda emplear las TICs en la gestión municipal, la tecnología permite que las instituciones conozcan y detallen todo sobre lo que realmente el usuario requiere, de forma que la aplicación de sistemas e instrumentos tecnológicos no sean vistos como un gasto sino como una inversión para satisfacer las carencias y cumplir con las posibilidades que posee el usuario. Finalmente, la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas, debe realizar una evaluación

constante al personal en cuanto a su desempeño de servicio, a fin de tomar medidas correctivas a tiempo.

VII. Referencias

- Álvarez, L. (2018). *Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017*. (Tesis de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad). Perú, Universidad Cesar Vallejo.
- Aranguren, M. (2016). *Evaluación de la calidad de servicio percibido por los usuarios de la Municipalidad de Ate Vitarte. Lima- Perú, 2016*. (Tesis de Maestro en Gestión Pública). Perú, Universidad Cesar Vallejo.
- Armada, E. (2015). *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución*. (Tesis de Doctor). Universidad de Murcia. Recuperado de <https://bit.ly/2GVzoik>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ª ed.). Colombia: Pearson Educación. Recuperado de <https://bit.ly/2HIThip>
- Carro, R. y González, D. (2013). *Administración de la calidad total*. (1º. ed). Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la calidad total*. (1º ed.). España: Díaz de Santos.
- Enríquez, E. (2015). *Plan de intervención para el desarrollo del talento humano y mejoramiento de la calidad de prestación de los servicios de salud Baca Ortiz, Quito, junio 2014*. (Tesis de Maestro). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Quito. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/569/1/TUAMSHOS005-2015.pdf>
- Estrada, K. (2018). *Percepción de calidad del servicio de licencias de funcionamiento en usuarios, según género, de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018*. (Tesis de Maestra en Gestión Pública). Perú, Universidad César Vallejo.

- García, A. (2013). *Efectos de la calidad de servicio y de la satisfacción del cliente sobre la fidelidad a los servicios oficiales de postventa de automoción españoles*. (Tesis de Doctor). Universidad de Alcalá. Recuperado de <https://bit.ly/2F5WiSq>
- González, D. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017*. (Tesis de Maestro en Gestión Pública). Perú, Universidad César Vallejo.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6° ed.) México: McGraw. Hill/Interamericana Editores S.A.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos del Marketing*. (11° ed.) México: Pearson Educación. Recuperado de <https://bit.ly/2RfiJr7>
- Málaga, L. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad de servicio*. (1° ed). España: Vértice.
- Mego, O. (2013). *Propuesta de calidad total para mejorar el servicio en la Municipalidad de la provincia de Chiclayo, Perú*. *Revista Ciencia y Tecnológica*, 9 (3). 59 – 74. Recuperado de <http://www.revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/345/324>
- Ochoa, V. (2018). *Un 67% de clientes se aleja de un servicio por mala atención*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/67-clientes-aleja-servicio-mala-atencion-240918>
- Orozco, L. (2018). *Control interno y calidad de servicio en la Subgerencia de Administración del Área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016*. (Tesis de Maestro en Gestión Pública). Perú, Universidad César Vallejo.
- Peña, E. (2014). *Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza*.

Revista Cuaderno de Trabajo Social, 27 (1). Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/42386/43072>

Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. (Tesis de Doctor en Administración y Dirección de Empresas). Universidad Católica San Antonio. Recuperado de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/362931/TEAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salvador, C. (2008). *Calidad de Servicios: el camino hacia la fidelización del cliente*. (1° ed.). España: Universidad de Almería. Recuperado de <https://bit.ly/2RshKH7>

Trujillo, A. y Vera, J. (2009). *Comprensión de la calidad en el servicio como la integración de dos dimensiones: tangible e intangible*. Revista Colombiana de Marketing, 8 (13), 59 - 67. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10926778005>

Tonato, B. (2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso Centro de Atención Universal del IESS del distrito Metropolitano de Quito, 2014-2016*. (Tesis de Maestro en Gestión Pública). Instituto de Altos Estudios Nacionales. Recuperado de <http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/4385/1/TESIS-BLANCA%20TONATO.pdf>

Tschohl, J. (2011). *Servicio al cliente*. (8° ed). Estados Unidos: Service Quality Institute.

Valderrama M., S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (3° ed.). Lima: Editorial San Marcos.

Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*. (3° ed.). Colombia: EcoEdiciones.

Vértice (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio al cliente*. (1° ed.). España: Vértice.

Anexos

Anexo1: Artículo científico



**Calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la
Municipalidad de Comas, 2018**

Autor:

Br. Juan Alberto Amesquita Maquera

Escuela de Postgrado
Universidad César Vallejo

Resumen

La investigación titulada: Calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas, 2018, tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018. Metodológicamente, fue de tipo básica, de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental - corte transversal. La población estuvo conformada por 800 usuarios que asisten la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas, la muestra fue de 260 usuarios y el muestreo de tipo probabilístico. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario que fue debidamente validado mediante juicios de expertos y determinada su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach). De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que el 91,92% de los usuarios que asisten a la subgerencia de obras privadas en la Municipalidad de Comas consideraron que la calidad de servicio posee un y 8,08% estimó que posee un nivel bajo.

Palabras claves: Calidad de servicio, credibilidad, accesibilidad, puntualidad, exhaustividad.

Abstract

The present investigation entitled: Quality of service in the submanagement of private works of the Municipality of Comas, 2018, its general objective was to determine the level of service quality in the sub-management of private works, according to the perception of the users of the Municipality of Comas, 2018. Methodologically, it was of a basic type, descriptive level, quantitative approach and non-experimental design - cross section. The population was conformed by 800 users that attend the submanagement of private works of the Municipality of Comas, the sample was of 260 users and the sampling probabilistic type. The technique used was the survey and the instrument the questionnaire that was duly validated by expert judgments and determined its reliability through the reliability statistic (Cronbach's Alpha). According to the results obtained, it can be observed that 91.92% of the users who attend the sub-management of private works in the Municipality of Comas considered that the quality of service has one and 8.08% estimated that it has a level low.

Keywords: Quality of service, credibility, accessibility, punctuality, comprehensiveness.

Introducción

Hoy en día el reto más grande de toda institución o empresa es brindar un buen servicio o producto al usuario, a fin de que se cumpla con sus estándares de satisfacción. Muchas instituciones públicas, como los municipios, han obtenido un alto índice de reclamos por el servicio que brindan, es decir que, no emplean las estrategias de contacto con el público, por ende, son poco sensibles y el rechazo del usuario es permanente. Por consiguiente, emplear servicios de calidad en las instituciones les permitiría alinear objetivos y asegurar resultados esperados por los usuarios, a través de acciones, gestiones, transformaciones y operaciones.

De esta manera, en el enfoque internacional la calidad del servicio, actualmente es usado con recurrencia en las alocuciones políticas, técnicas y de la sociedad, de la misma forma en cada sistema de planificación, proyectos sociales y programas, para que así se satisfaga a las personas con el servicio que reciben

se entiende y esta sea entendido como una dimensión de control de calidad. En España, los centros municipales están manifestando gran cantidad de participación por parte los usuarios/as, donde se indica que «los profesionales están muy ocupados para responder con rapidez las peticiones». Esto, debido al volumen de demanda, que no permite una atención rápida a los usuarios (Peña, 2014). Por ello, la importancia de atender y solucionar los inconvenientes que perciben los usuarios, por parte del equipo de profesionales dentro de los municipios, lo cual permitiría, sin lugar a dudas, instituir una óptima adaptación en los servicios.

Las deficiencias de calidad de servicio dentro de los municipios provienen de distintos factores, sin embargo, son muy pocos los que buscan alternativas de cambios para su mejora. Los índices de mala calidad de servicio han crecido notablemente y el país no es ajeno a ello.

Así, en el Perú, se mencionó que todo el proceso de atención al cliente forma un punto fundamental para que el consumidor desee realizar la compra o el servicio nuevamente. De lo contrario, podría perder este posible cliente para siempre. Eso se puede desencadenar del informe final que como título lleva, “Relevancia de la Calidad de Servicio 2018”, elaborado por Global Research Marketing (GRM), por encargo de JL Consultores. Donde el resultado fue que el 67% de los individuos encuestados no volverían si viven una experiencia mala con respecto al servicio, mientras que un 60% son aquellos que suelen pedir el libro de reclamaciones (Ochoa, 2018).

La calidad debe llevar una orientación enfocada a satisfacer las necesidades del consumidor bien sea en el presente y futuro; es necesario aplicar mejorías en el servicio ya que mediante esto es posible aumentar el proceso productivo de la compañía y por consiguiente el nivel competente de la organización. De igual forma, expresó que no es sencillo realizar cambios en las municipalidades dado que tienen una rutina práctica, burocrática y estática, antilógicas a los fundamentos y estrategias de la gestión de la calidad, sin embargo, seguir con circunstancias insuficientes, el desasosiego social y requerimientos de los clientes en la municipalidad posteriormente será generalizado, lo cual repercutiría en el incumplimiento de mejoras de servicios locales. Asimismo, es viable optimizar los

servicios municipales, a través de tratamientos adecuados, en otras palabras, adaptar los procedimientos como normas de un sistema de calidad avaladas por la efectividad de la estrategia y las teorías empleadas, realizando estudios de los servicios dirigidos a mejorar los requerimientos de la población, considerando sus quejas, denuncias y reclamos, para que con ello se cumpla con sus expectativas de servicio municipal (Mego, 2013).

De este forma, en la subgerencia de obra privadas de la Municipalidad de Comas, se encontraron ineficiencias en la calidad de servicio en donde se notó que una de las causa más notorias es que los funcionarios sean designados a los trabajadores ya que se realiza a juicio de la máxima autoridad y de la gerencia de recursos humanos, sin tomar en cuenta el manual de organización y funciones (MOF), lo cual crea duplicidad de actividades, dado que son determinadas sin tener en cuenta el grado de especialización y complejidad que deben desempeñar los trabajadores del municipio.

Observando la realidad dentro de la institución en estudio, surge la presente investigación a fin de determinar el nivel de calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018.

Metodología

El estudio fue de tipo básico, ya que las aportaciones de la variable calidad de servicio fueron fundamentalmente la búsqueda de teorías que la sustentaron y la recolección de información, más no ninguna aplicación de ella. El nivel fue descriptivo, puesto que se buscó las singularidades y los atributos de la variable calidad de servicio, con el motivo de desarrollar y sustentar el trabajo a partir de la búsqueda de información. En este sentido, la presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, dado que la variable fue medida y posteriormente analizada empleando métodos estadísticos y extraer las conclusiones pertinentes. El diseño a emplear fue no experimental, puesto que no ameritó manipulación de la variable por el investigador y tuvo un corte transversal dado que la recopilación información de la variable fue en un solo tiempo. En el presente estudio la población estuvo constituida por 800 usuarios que asisten a la subgerencia de obras privadas

de la Municipalidad de Comas. La muestra se determinó mediante la fórmula estadística de población finita y en consecuencia el tamaño de la muestra fue de 260 usuarios, quienes asisten a la subgerencia de obras públicas en la Municipalidad de Comas. El tipo de muestreo empleado fue probabilístico debido a las características de la investigación y en función de su accesibilidad. La técnica fue la encuesta y se empleó como instrumento el cuestionario con escala Likert y tuvo 24 ítems. En el método de análisis de datos se empleó la estadística descriptiva, de modo que, posterior a la recopilación de los datos obtenidos del cuestionario, estos se agruparon en una base de datos para analizarlos con el programa estadístico SPSS versión 24. Finalmente, los resultados de distribución de frecuencias fueron plasmados en tablas y el diagrama de barras en figuras, los hallazgos fueron interpretados y de allí surgieron las conclusiones expuestas en el capítulo correspondiente.

Calidad de servicio.

Vargas y Aldana (2014) mencionaron que “La calidad de servicio abarca el hecho de cumplir con las expectativas del consumidos. Asimismo, corresponde a la percepción de las características del bien con lo que se espera del mismo” (p.72).

En este sentido, la calidad del servicio forma parte de un todo, en el que la metas y objetivos que se ha trazado la empresa pueden llegar a un fin común de éxito y de no serlo así, implementar nuevas estrategias que fomenten e impulsen dicho resultado.

Características de la calidad de servicios.

Tschohl (2011) describió que:

- Tiene que ser un sistema de servicio que abarque una actitud amistosa para influir en el servicio al cliente mas no a la empresa. Asimismo, ofrece de forma sistemática y consistente productos de calidad alta, donde radica la honestidad, óptima comunicación y aplicando la regla de oro que es la amabilidad.

- Constituye por aquellas personas que la actitud sea forje de manera natural. Se le motiva al colaborador con prácticas y técnicas, en consecuencia, dándole un reconocimiento.
- Comprende una gerencia que está comprometida, por otro lado, una óptima calidad de servicio no se podrá ejecutar sin ningún compromiso se emita de manera permanente, genuino, por lo tanto, el compromiso orienta a una favorable cultura en la empresa y ello repercute en los colaboradores.
- La calidad de los servicios estimula la comunicación con los clientes ya que la empresa conocerá lo que quieren ellos y ellos sabrán lo mismo (p.221).

Modelos conceptuales de la calidad del servicio.

Salvador (2008) acotó que existen dos modelos:

- Modelo de Gronroos: en la calidad del servicio se puede diferenciar dos dimensiones. En primer lugar, la calidad técnica que se centra en lo que el usuario este percibiendo, en otras palabras, el producto del proceso. En segundo lugar, la denomina calidad funcional, que se enfoca en cómo se está entregando el servicio durante el proceso. La experiencia de los clientes durante su proceso de compra en las empresas es, sin duda, relevante para calificar la calidad, sin embargo, es solo una de sus dimensiones. No obstante, cuando el usuario evalúa la calidad no solo presta atención a estos elementos, sino que también el cliente evalúa el servicio que recibió, en pocas palabras, la manera en que se ofreció dicho servicio, a lo mencionado se le denomina como calidad funcional.
- Modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry: la calidad del servicio es la diferencia entre el nivel del servicio esperado y la percepción del cliente sobre el nivel del servicio recibido. Esta delimitación se supone que los clientes comparan sus expectativas con sus percepciones para cada una de las categorías o criterios claves (p.43).

Dimensiones.

Vargas y Aldana (2014):

Dimensión 1: Credibilidad

Se refiere a la confianza que los usuarios sitúan en la información producida. Se construye con el tiempo, asimismo en su aplicación participan elementos subjetivos u objetivos dado que se encuentran concedidos en canales o fuentes de difusión. Esta se compone de dos aspectos principales: la confianza y el nivel de conocimiento, en otras palabras, crear confianza en usuarios es un juicio de valor bajo elementos de ideologías y éticas (p. 71).

Dimensión 2: Accesibilidad

Forma de llegar a la información. Refleja rapidez de información y accesos dentro de la organización, permite que cualquier individuo pueda disponer de elementos en igualdad de condiciones que los demás. La posibilidad de que pueda ser accedido y usado por el mayor número posible de personas, indiferentemente de las limitaciones propias del individuo o de las derivadas del contexto de uso. En conclusión, es la característica que permite que los entornos, los productos, y los servicios sean empleados sin ningún inconveniente por todos los individuos, a fin de alcanzar objetivos (p. 71).

Dimensión 3: Puntualidad

Es la disciplina de estar a tiempo para cumplir las obligaciones en las cuales nos hemos comprometido. El valor de la puntualidad es fundamental para la formación del carácter, el orden y la eficacia. Este valor llevar a desarrollar otras actividades, dar lo mejor de sí en el trabajo, respetar al otro y, lo más importante, generar confianza. Así, en las organizaciones se le estima como el cumplimiento de los objetivos de calidad, de acuerdo el calendario establecido en la planeación, se relaciona con el sacrificio, esfuerzo y voluntad, cualidades indispensables para alcanzar muchos de los objetivos fijados en las organizaciones (p. 71).

Dimensión 4: Exhaustividad

Representa el grado en que los hechos y datos están disponibles con relación a lo que tiene que estar disponible para satisfacer las necesidades y prioridades de los sistemas en el sentido de la conectividad. Se puede decir que, mientras la relevancia se refiere a necesidades de usuarios específicos, la exhaustividad concierne una totalidad (p.72).

Resultados

Tabla 1.

Distribución de frecuencia de la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21	8,1
Válido Medio	239	91,9
Total	260	100,0

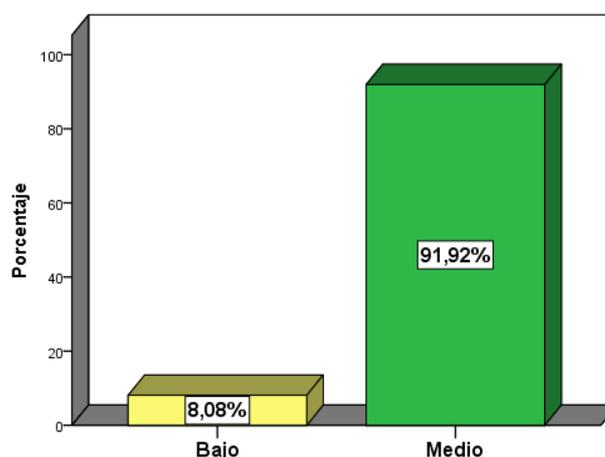


Figura 6. Nivel de la calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que el 91,92% de los usuarios que asisten a la subgerencia de obras privadas en la Municipalidad de Comas consideraron que la calidad de servicio posee un nivel medio y el 8,08% estimó un nivel bajo.

Discusión

En correspondencia de lo planteado en el objetivo general, se obtuvo como resultado en el análisis descriptivo que el 91,92% de los usuarios que asisten a la subgerencia de obras privadas en la Municipalidad de Comas consideraron que la calidad de servicio posee un nivel medio y el 8,08% estimó un nivel bajo respecto a la variable mencionada. Asimismo, para contrastar el resultado general, Tonato (2017) en su trabajo de investigación titulado *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso Centro de Atención Universal del IESS del distrito Metropolitano de Quito, 2014-2016*, obtuvo como resultado que el cliente externo percibe una calidad de servicio en un porcentaje de 54% representando bajo nivel de satisfacción en relación al servicio prestado. Según la tesis mencionada, una de las dimensiones que conlleva a brindar una inadecuada calidad de servicio público en Ecuador, es el talento humano, en donde no se ha efectuado una correcta formación para los colaboradores y por tal razón no hay aceptación del servicio brindado a los usuarios. Para Estrada (2018) en su tesis titulada *Percepción de calidad del servicio de licencias de funcionamiento en usuarios, según género, de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018*, obtuvo como resultado que no presentan diferencias significativas ($p = 0.189$ es mayor que 0.05) en cómo se percibe la calidad del servicio según género. Además, para su hipótesis 1, finiquitó que no existen diferencias significativas ($p = 0.590$ excede a 0.05) en la percepción de calidad del servicio de fiabilidad según género. Es decir, que, en el estudio, recalcan que conocer la apreciación de calidad de servicio por parte de los clientes trae beneficios, dado que a partir de sus apreciaciones la institución puede buscar alternativas de solución a fin de lograr la satisfacción necesaria en los usuarios.

Conclusiones

Se concluye que los usuarios han percibido una calidad de servicio media en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas, 2018. Asimismo, uno de sus principales factores ha sido la gestión y asignación de actividades por parte de los funcionarios, es decir que, en las plataformas de atención, hay personal que realmente se encuentra moderadamente capacitado para brindar la adecuada

atención a los usuarios y por ende ha existido una variedad de quejas en la institución.

Recomendaciones

Se recomienda a la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas, reestructurar su gestión de personal de atención, es decir alinearse en capacitar y designar al personal correcto y capaz para la atención de los usuarios de forma oportuna y eficiente. Asimismo, implementar un plan de mejoramiento, ya que es importante que como entidad pública tener la responsabilidad y compromiso de atender todo tipo de duda y consulta que la comunidad tenga.

Referencias

- Estrada, K. (2018). *Percepción de calidad del servicio de licencias de funcionamiento en usuarios, según género, de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018*. (Tesis de Maestra en Gestión Pública). Perú Universidad César Vallejo.
- Salvador, C. (2008). *Calidad de Servicios: el camino hacia la fidelización del cliente*. (1° ed.). España: Universidad de Almería. Recuperado de <https://bit.ly/2RshKH7>
- Tonato, B. (2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso Centro de Atención Universal del IESS del distrito Metropolitano de Quito, 2014-2016*. (Tesis de Maestro en Gestión Pública). Instituto de Altos Estudios Nacionales. Recuperado de <http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/4385/1/TESIS-BLANCA%20TONATO.pdf>
- Tschohl, J. (2011). *Servicio al cliente*. (8° ed.) Estados Unidos: Service Quality Institute.
- Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*. (3° ed.). Colombia: EcoEdiciones.

Anexo 2: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia

Título: Calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas, 2018

Problema	Objetivos	Variable e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>PE1: ¿Cuál es el nivel de credibilidad en la subgerencia de obras privadas, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018?</p> <p>PE2: ¿Cuál es el nivel de accesibilidad en la subgerencia de obras privadas, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018?</p> <p>PE3: ¿Cuál es el nivel de puntualidad en la subgerencia de obras privadas, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018?</p> <p>PE4: ¿Cuál es el nivel de exhaustividad en la subgerencia de obras privadas, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar el nivel de calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>OB1: Determinar el nivel de credibilidad en la subgerencia de obras privadas, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018.</p> <p>OB2: Determinar el nivel de accesibilidad en la subgerencia de obras privadas, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018.</p> <p>OB3: Determinar el nivel de puntualidad en la subgerencia de obras privadas, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018.</p> <p>OB4: Determinar el nivel de exhaustividad en la subgerencia de obras privadas, según la percepción de los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018.</p>	Variable 1: CALIDAD DE SERVICIO				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles
		<p>Credibilidad</p> <p>Accesibilidad</p> <p>Puntualidad</p> <p>Exhaustividad</p>	<p>Confianza Nivel de conocimiento Ética</p> <p>Rapidez de información Acceso</p> <p>Tiempo Orden Planificación Esfuerzo</p> <p>Disponibilidad Satisfacción Prioridades</p>	<p>1,2 3,4 5,6</p> <p>7,8 9,10</p> <p>11,12 13,14 15,16 17,18</p> <p>19,20 21,22 23,24</p>	<p>Likert</p> <p>Escala Ordinal</p> <p>Siempre = 5 Casi Siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1</p>	<p>1. Bajo 2. Medio 3. Alto</p>

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Descriptiva</p> <p>Diseño: No Experimental</p> <p>Corte: Transeccional o Transversal.</p>	<p>Población: 800 usuarios de la Municipalidad de Comas, 2018.</p> <p>Tipo de muestreo: no probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra: 260 usuarios</p>	<p>Variable 1: Calidad de servicio</p> <p>Autor: Juan Alberto Amesquita (2018)</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Luego de recolectar los datos mediante el instrumento, se analizarán los datos estadísticamente mediante el software estadístico SPSS v.24 para exponer los resultados en tablas de diagrama de frecuencias y figuras de diagrama de barras.</p>

Anexo 3: Instrumento

Estimado(a) Sr(a)

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada: Calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas, 2018.

Indicaciones: La encuesta es anónima y las respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser muy sincero. Marque con un aspa la alternativa que considere más conveniente

DATOS ESPECÍFICOS	
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A Veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

Variable: Calidad de servicio						
N°	Dimensión 1: Credibilidad	1	2	3	4	5
1	Considera usted que se le brinda confianza respecto a la información que se le proporciona.					
2	Considera usted que la seguridad de resolver alguna necesidad con eficacia es factor importante para que logre su confianza.					
3	Considera usted que el nivel de conocimiento, que tienen los colaboradores, genera eficiencia y buenos resultados en la empresa.					
4	Considera usted que el nivel de conocimiento de los trabajadores, es crítico para solventar las gestiones, dudas y dificultades.					
5	Considera usted que la empresa muestra ética ante sus clientes y actúa con profesionalismo.					
6	Considera usted que la empresa debe integrar valores y éticas para que tenga un mayor desarrollo.					

Dimensión 2: Accesibilidad		1	2	3	4	5
7	Considera usted que la empresa le brinda rapidez de información, cuando usted lo solicita.					
8	Considera usted que la rapidez de información es un factor esencial que los colaboradores de la empresa deben tener en cuenta.					
9	Considera usted que el acceso a la información es limitado.					
10	Considera usted que en la empresa existe la posibilidad que la información pueda ser accedido y usado por el mayor número posible de personas para su uso.					
Dimensión 3: Puntualidad		1	2	3	4	5
11	Considera usted que el tiempo de espera en la subgerencia de obras de obras privadas es prudente.					
12	Cree usted que organizan su tiempo los trabajadores de la subgerencia de obra privadas, de manera que no existan altos índices de inconvenientes o altercados.					
13	Considera usted que el orden establecido para la atención de usuario, es la más conveniente.					
14	Usted cree que la oficina de subgerencia de obras privadas, necesita mayor orden para mejorar la atención brindada.					
15	Considera usted que la empresa se planifica de forma adecuada para entregarle a tiempo lo requerido.					
16	Considera usted que la empresa planifica sus actividades para poder brindarle el servicio de la mejor manera.					
17	Cree usted que la subgerencia emplea el esfuerzo necesario para la satisfacción de sus usuarios.					
18	Considera usted que el esfuerzo y empeño de los trabajadores, se ve reflejado cuando le atienden o brindan los servicios.					
Dimensión 4: Exhaustividad						
19	Considera usted que la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas, posee disponibilidad inmediata ante los inconvenientes del usuario.					
20	Usted considera que es relevante que los trabajadores les brinden total disponibilidad a sus necesidades.					
21	Usted se encuentra satisfecho con el servicio brindado por la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas					

22	Según su percepción, los trabajadores de la subgerencia de obras privadas, se encuentran satisfechos con su puesto laboral, de tal forma que se refleja en la atención que brindan.					
23	Crees usted que el personal da la prioridad debida a las necesidades de los usuarios.					
24	Considera usted que la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas tiene como prioridad brindar calidad en su servicio.					

¡Gracias por su participación!

Anexo 4: Base de datos Spss

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	DIM1	P7	P8	P9	P10	DIM2	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	1	4	2	2	2	2	13	2	2	2	4	10	2	4	2	2	2	2
2	2	5	4	3	4	3	21	4	4	5	3	16	3	2	3	4	3	
3	2	4	5	4	2	2	19	2	3	2	4	11	4	4	3	4	3	
4	3	3	2	1	4	4	17	4	3	4	3	14	3	2	3	2	4	
5	4	3	4	2	1	1	15	1	3	2	3	9	1	1	2	2	3	
6	2	4	2	1	2	2	13	1	1	2	4	8	4	2	4	4	3	
7	4	4	1	3	4	4	20	4	5	5	3	17	3	4	3	2	4	
8	2	3	1	1	4	2	13	2	3	1	4	10	3	1	1	1	3	
9	1	2	4	5	4	4	20	4	4	5	5	18	4	2	3	2	4	
10	1	3	2	4	2	2	14	2	3	1	2	8	1	2	4	2	3	
11	1	3	1	3	2	4	14	1	3	2	1	7	4	1	2	2	3	
12	4	4	4	1	2	4	19	2	1	4	2	9	1	1	1	2	1	
13	4	2	2	4	4	2	18	4	4	2	1	11	3	3	3	3	5	
14	2	4	3	3	2	2	16	2	3	2	4	11	4	2	3	4	4	
15	2	3	2	5	4	4	20	4	3	4	3	14	4	5	4	2	4	
16	2	3	4	3	4	2	18	2	3	4	2	11	3	2	1	2	3	
17	4	3	2	3	4	4	20	4	3	4	3	14	3	4	3	4	4	
18	4	2	2	4	4	2	18	4	4	2	3	13	3	4	3	2	4	
19	4	3	4	3	3	4	21	4	4	4	3	15	3	2	3	4	3	
20	4	4	4	3	2	4	21	2	4	4	2	12	3	2	4	2	4	
21	2	3	2	5	4	4	20	1	3	2	1	7	1	1	1	2	4	
22	2	3	4	3	4	4	2	18	1	4	2	11	5	3	3	3	5	
23	4	3	2	3	4	4	20	2	3	1	2	8	4	5	3	3	4	
24	4	2	1	4	4	2	17	1	3	2	1	7	3	3	2	2	3	
25	4	3	4	3	3	4	21	2	3	2	4	11	4	1	3	4	3	
26	1	4	2	2	2	2	13	4	3	4	3	14	3	4	2	2	3	
27	2	5	4	3	4	3	21	2	3	2	4	11	1	2	4	3	4	
28	2	4	5	4	2	2	19	4	3	4	3	14	3	3	4	4	5	
29	3	3	2	1	4	4	17	2	3	4	2	11	2	4	2	2	2	
30	4	3	4	2	1	1	15	4	3	4	3	14	1	3	3	4	3	
31	1	3	1	3	1	1	10	3	2	2	3	10	2	1	3	4	3	
32	1	3	3	1	3	3	14	4	3	3	3	13	1	3	3	2	4	
33	1	2	4	5	4	4	20	2	3	2	2	9	3	4	2	2	3	
34	3	3	2	4	2	2	16	1	3	2	1	7	2	4	4	4	3	
35	2	3	2	5	4	4	20	2	2	2	4	10	1	3	1	2	4	

Visible: 34 de 34 variables

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda																	
20 : DIM2_Accesibilidad 2,00																	
	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	DIM3	P19	P20	P21	P22	P23	P24	DIM4	VAR
1	2	4	2	2	2	2	3	1	18	1	1	1	2	1	1	7	48
2	3	2	3	4	3	4	2	4	25	3	4	4	5	3	2	21	83
3	4	4	3	4	3	4	5	4	31	4	4	3	3	5	4	23	84
4	3	2	3	2	4	2	2	2	20	3	2	4	4	3	1	17	68
5	1	1	2	2	3	2	1	1	13	3	2	3	2	3	2	15	52
6	4	2	4	4	3	2	1	2	22	1	4	2	3	1	1	12	55
7	3	4	3	2	4	4	2	4	26	4	2	3	3	3	1	16	79
8	3	1	1	1	3	1	2	1	13	3	2	4	4	3	2	18	54
9	4	2	3	2	4	1	4	4	24	3	4	3	4	3	2	19	81
10	1	2	4	2	3	2	1	2	17	1	2	4	4	1	2	14	53
11	4	1	2	2	3	4	5	4	25	4	1	3	3	4	4	19	65
12	1	1	1	2	1	3	1	2	12	3	1	1	1	3	2	11	51
13	3	3	3	3	5	2	2	5	26	3	4	3	3	3	4	20	75
14	4	2	3	4	4	4	4	1	26	4	2	3	3	4	1	17	70
15	4	5	4	2	4	2	2	3	26	5	5	4	4	4	2	24	84
16	3	2	1	2	3	2	2	2	17	3	2	4	4	1	2	16	62
17	3	4	3	4	4	2	2	2	24	3	2	4	4	4	4	21	79
18	3	4	3	2	4	2	2	4	24	3	4	3	3	3	4	20	75
19	3	2	3	4	3	5	5	4	29	4	4	4	3	4	2	21	86
20	3	2	4	2	4	2	4	4	25	2	2	4	4	3	2	17	75
21	1	1	1	2	4	2	1	1	13	4	2	3	3	1	1	14	54
22	5	3	3	3	5	2	3	4	28	3	2	4	4	4	2	19	76
23	4	5	3	3	4	4	4	1	28	3	4	3	4	3	2	19	75
24	3	3	2	2	3	2	1	2	18	1	2	4	4	1	2	14	56
25	4	1	3	4	3	3	4	3	25	4	1	3	3	5	4	20	77
26	3	4	2	2	3	2	4	2	22	3	1	1	1	4	2	12	61
27	1	2	4	3	4	3	4	1	22	3	1	4	5	5	2	20	74
28	3	3	4	4	5	3	2	4	28	4	4	3	3	4	4	22	83
29	2	4	2	2	2	2	3	1	18	3	2	4	4	3	2	18	64
30	1	3	3	4	3	4	2	4	24	3	2	4	4	3	4	20	73
31	2	1	3	4	3	1	1	1	16	3	1	1	1	2	2	10	46
32	1	3	3	2	4	2	3	3	21	3	4	3	3	1	4	18	66
33	3	4	2	2	3	2	1	1	18	3	1	1	1	1	2	9	56
34	2	4	4	4	3	2	4	2	25	3	4	4	5	2	2	20	68
35	1	3	1	2	4	2	2	2	17	3	4	3	3	2	4	19	66

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode:ON

15 : P11																	4	Visible: 34 de 34 variables
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	DIM1	P7	P8	P9	P10	DIM2	P11	P12	P13	P14	P15	P16
226	1	2	4	5	4	4	20	2	2	3	4	11	2	2	3	4	4	3
227	1	3	2	4	2	2	14	1	1	3	2	7	4	2	4	4	4	3
228	1	4	2	2	2	2	13	4	2	2	2	10	3	4	2	2	3	
229	2	5	4	3	4	3	21	3	4	4	5	16	1	2	4	3	4	
230	1	3	2	4	2	2	14	4	2	3	2	11	3	2	3	4	3	
231	1	4	2	2	2	2	13	3	4	3	4	14	2	4	2	2	2	
232	2	5	4	3	4	3	21	3	5	3	2	13	3	4	2	2	3	
233	4	2	2	4	4	2	18	4	1	4	2	11	4	2	4	4	3	
234	3	3	2	1	4	4	17	2	2	3	1	8	3	2	3	4	3	
235	4	3	4	2	1	1	15	1	1	3	2	7	2	4	2	2	2	
236	4	2	2	4	4	2	18	1	1	3	2	7	3	2	3	4	3	
237	4	3	4	3	3	4	21	3	4	3	4	14	3	4	2	2	3	
238	1	3	2	4	2	2	14	4	2	3	2	11	3	2	3	4	3	
239	1	4	2	2	2	2	13	3	4	3	4	14	3	2	3	4	3	
240	2	5	4	3	4	3	21	2	2	3	4	11	2	4	2	2	2	
241	2	4	5	4	2	2	19	3	4	3	4	14	3	2	3	4	3	
242	3	3	2	1	4	4	17	3	4	4	2	13	3	4	2	2	3	
243	1	3	2	4	2	2	14	3	4	4	4	15	3	2	3	4	3	
244	1	4	2	2	2	2	13	2	2	3	4	11	4	2	4	4	3	
245	2	5	4	3	4	3	21	1	1	3	2	7	3	4	2	2	3	
246	4	4	4	3	4	4	23	4	1	4	2	11	1	2	4	3	4	
247	2	3	4	1	4	2	16	2	2	3	1	8	3	2	3	4	3	
248	2	3	4	1	4	2	16	1	1	3	2	7	2	4	2	2	2	
249	1	3	2	4	2	2	14	4	2	3	2	11	1	4	2	2	3	
250	1	4	2	2	2	2	13	3	4	3	4	14	2	4	2	2	3	
251	2	5	4	3	4	3	21	4	2	3	2	11	3	2	3	4	3	
252	4	4	4	3	4	4	23	3	4	3	4	14	3	2	3	1	1	
253	2	3	4	1	4	2	16	2	2	3	4	11	3	3	3	3	3	
254	1	4	2	2	2	2	13	3	4	3	4	14	3	4	2	2	3	
255	2	5	4	3	4	3	21	3	4	4	2	13	4	2	4	4	3	
256	1	2	4	2	2	2	13	3	4	4	4	15	3	2	3	4	3	
257	2	3	5	2	2	2	16	2	2	3	4	11	2	4	2	2	2	
258	4	4	4	3	4	4	23	1	1	3	2	7	3	2	3	4	3	
259	2	3	4	1	4	2	16	4	2	2	2	10	3	4	2	2	3	
260	1	4	2	2	2	2	13	3	4	4	5	16	3	2	3	4	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

243 : DIM1_Credibilidad 2,00														Visible: 34 de 34 variables				
	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	DIM3	P19	P20	P21	P22	P23	P24	DIM4	VAR	
226	11	2	2	3	4	3	4	2	4	24	4	1	3	3	4	4	19	74
227	7	4	2	4	4	3	2	4	2	25	3	1	1	3	2	11	57	
228	10	3	4	2	2	3	2	4	2	22	3	4	3	3	4	20	65	
229	16	1	2	4	3	4	3	1	21	3	1	1	1	3	2	11	69	
230	11	3	2	3	4	3	5	2	4	26	3	4	4	5	3	2	21	72
231	14	2	4	2	2	2	2	3	1	18	1	1	3	2	1	9	54	
232	13	3	4	2	2	3	2	4	2	22	3	4	4	5	3	2	21	77
233	11	4	2	4	4	3	2	4	2	25	4	4	3	3	5	4	23	77
234	8	3	2	3	4	3	5	2	4	26	3	2	4	4	3	1	17	68
235	7	2	4	2	2	2	2	3	1	18	3	2	3	4	3	2	17	57
236	7	3	2	3	4	3	4	2	4	25	3	4	2	3	1	1	14	64
237	14	3	4	2	2	3	2	4	2	22	4	2	3	3	3	1	16	73
238	11	3	2	3	4	3	4	2	4	25	3	2	4	4	3	2	18	68
239	14	3	2	3	4	3	5	2	4	26	3	4	3	4	3	2	19	72
240	11	2	4	2	2	2	2	3	1	18	1	2	4	4	1	2	14	64
241	14	3	2	3	4	3	4	2	4	25	4	1	3	3	4	4	19	77
242	13	3	4	2	2	3	2	4	2	22	3	1	1	1	3	2	11	63
243	15	3	2	3	4	3	4	2	4	25	1	2	4	4	1	2	14	68
244	11	4	2	4	4	3	2	4	2	25	4	1	3	3	4	4	19	68
245	7	3	4	2	2	3	2	4	2	22	3	1	1	1	3	2	11	61
246	11	1	2	4	3	4	3	3	1	21	3	4	3	3	3	4	20	75
247	8	3	2	3	4	3	5	2	4	26	3	1	1	1	3	2	11	61
248	7	2	4	2	2	2	2	3	1	18	3	4	4	5	3	2	21	62
249	11	1	4	2	2	3	2	4	1	19	1	1	1	2	1	1	7	51
250	14	2	4	2	2	3	2	4	2	21	3	4	4	5	3	2	21	69
251	11	3	2	3	4	3	4	2	4	25	4	4	3	3	5	4	23	80
252	14	3	2	3	1	1	1	2	1	14	3	2	4	4	3	1	17	68
253	11	3	3	3	3	3	2	2	1	20	3	2	3	4	3	2	17	64
254	14	3	4	2	2	3	2	4	2	22	3	4	2	3	1	1	14	63
255	13	4	2	4	4	3	2	4	2	25	4	2	3	3	3	1	16	75
256	15	3	2	3	4	3	5	2	4	26	3	2	4	4	3	2	18	72
257	11	2	4	2	2	2	2	3	1	18	1	2	4	4	1	2	14	59
258	7	3	2	3	4	3	4	2	4	25	4	1	3	3	4	4	19	74
259	10	3	4	2	2	3	2	4	2	22	3	1	1	1	3	2	11	59
260	16	3	2	3	4	3	4	2	4	25	3	4	3	3	4	20	74	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode:ON

Anexo 5: Base de datos Excel

The screenshot displays the Microsoft Excel interface with a data table. The ribbon at the top includes tabs for Archivo, Inicio, Insertar, Disposición de página, Fórmulas, Datos, Revisar, Vista, Ayuda, and ¿Qué desea hacer?. The Inicio tab is active, showing options for Fuente, Alineación, Número, Estilos, Celdas, and Edición. The formula bar shows the value '5'.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1	p1	p2	p3	p4	p5	p6	DIM1	p7	p8	p9	p10	DIM2	p11	p12	p13
2	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	4	19	5	4	5
3	4	3	4	3	4	4	22	4	4	4	3	15	3	5	3
4	5	4	5	4	5	5	28	5	3	1	4	13	4	4	3
5	4	3	5	3	4	4	23	4	3	4	3	14	3	4	3
6	4	3	4	4	4	4	23	1	3	1	3	8	1	4	3
7	5	4	5	4	5	1	24	5	4	1	4	14	4	5	4
8	4	4	4	3	4	4	23	4	3	4	3	14	1	4	3
9	5	3	1	3	4	5	21	5	3	2	4	14	3	5	4
10	4	5	4	3	4	4	24	4	4	4	3	15	3	1	3
11	4	3	5	4	5	5	26	5	3	5	5	18	4	5	4
12	1	3	5	3	5	1	18	5	3	2	3	13	4	4	1
13	4	4	4	3	5	4	24	5	3	4	2	14	3	5	4
14	4	2	5	4	4	5	24	4	4	5	3	16	3	4	3
15	5	4	1	3	5	5	23	5	3	5	4	17	4	4	3
16	5	3	5	4	4	4	25	4	3	1	3	11	4	5	4
17	3	1	3	4	4	2	17	3	4	3	1	11	4	1	1
18	3	4	4	1	4	4	20	3	4	3	3	13	1	4	3
19	4	5	4	1	1	5	20	4	5	4	5	18	4	5	3
20	4	4	3	4	4	4	23	3	4	3	3	13	1	1	4
21	3	4	3	4	5	1	20	3	4	4	3	14	5	5	3
22	5	4	3	4	4	4	24	4	4	3	4	15	4	5	3
23	1	1	4	1	1	1	9	3	1	1	2	7	1	1	3
24	3	1	3	1	4	1	13	3	1	3	4	11	1	1	4
25	4	4	3	1	4	1	17	3	4	2	3	12	1	5	3
26	2	1	4	4	1	4	16	4	1	3	1	9	3	4	3
27	5	3	5	4	1	5	23	5	3	5	4	17	4	5	4
28	5	3	5	3	5	4	25	5	3	5	5	18	4	4	3
29	4	4	4	1	5	4	22	5	3	4	4	16	3	5	4
30	5	3	5	4	4	5	26	4	4	5	4	17	3	4	3
31	4	3	5	3	5	5	25	5	3	4	4	16	3	4	3
32	3	4	5	4	4	4	24	4	3	5	5	17	4	5	4
33	3	4	1	3	1	1	13	1	4	4	1	10	3	4	4
34	4	5	5	4	4	5	27	4	4	5	3	16	3	5	3
35	3	4	5	3	5	5	25	5	3	4	4	16	4	4	5
36	4	4	5	4	4	4	25	4	2	4	2	14	4	4	2

	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
1	p13	p14	p15	p16	p17	p18	DIM3	p19	p20	p21	p22	p23	p24	DIM 4	VAR
2	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	4	4	28	115
3	3	4	3	4	1	4	27	3	4	4	3	5	5	24	88
4	3	4	3	3	4	4	29	4	4	5	5	5	5	28	98
5	3	1	4	5	1	5	26	3	1	2	4	1	4	15	78
6	3	5	3	5	4	1	26	3	5	4	4	2	1	19	76
7	4	4	3	5	4	5	34	3	4	1	1	5	5	19	91
8	3	5	4	4	5	4	30	4	5	4	5	4	4	26	93
9	4	5	3	5	5	5	35	3	5	2	4	3	3	20	90
10	3	5	4	4	4	4	28	3	4	3	5	3	3	21	88
11	4	1	3	5	5	5	32	4	5	5	5	3	5	27	103
12	1	4	3	4	1	4	25	1	4	4	5	4	4	22	78
13	4	5	4	5	5	5	36	1	5	4	4	3	5	22	96
14	3	5	3	2	4	4	28	3	4	3	3	3	4	20	88
15	3	4	4	4	4	4	31	3	4	3	3	1	4	18	89
16	4	5	4	5	1	5	33	4	5	4	4	4	4	25	94
17	1	1	4	4	1	1	17	4	1	2	4	1	1	13	58
18	3	4	3	2	4	3	24	5	4	4	5	4	4	26	83
19	3	4	4	3	5	4	32	5	1	1	5	5	5	22	92
20	4	4	3	3	1	3	20	1	1	4	4	4	1	15	71
21	3	5	5	4	1	4	32	5	1	5	5	1	4	21	87
22	3	5	3	4	4	2	30	4	3	4	4	5	5	25	94
23	3	4	2	3	1	4	19	1	4	1	1	4	4	15	50
24	4	1	1	3	4	3	18	1	3	2	4	1	1	12	54
25	3	1	4	4	4	3	25	4	4	1	4	1	1	15	69
26	3	4	3	4	1	4	26	1	4	2	1	1	4	13	64
27	4	5	5	1	5	1	30	5	1	5	3	5	4	23	93
28	3	4	3	4	4	4	30	4	4	4	3	4	3	22	95
29	4	5	4	5	5	5	36	3	5	1	4	1	4	18	92
30	3	5	3	4	1	4	27	3	4	4	4	4	3	22	92
31	3	4	4	4	4	4	30	3	4	5	3	1	4	20	91
32	4	5	4	5	5	1	33	4	5	4	3	4	3	23	97
33	4	4	3	4	4	4	30	3	4	4	1	1	3	16	69
34	3	4	3	4	5	5	32	3	4	5	4	5	4	25	100
35	5	4	3	4	4	4	32	4	4	3	4	4	4	23	96
36	2	5	4	1	5	5	21	2	5	2	2	2	4	19	88

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
31	4	3	5	3	5	5	25	5	3	4	4	16	3	4	3
32	3	4	5	4	4	4	24	4	3	5	5	17	4	5	4
33	3	4	1	3	1	1	13	1	4	4	1	10	3	4	4
34	4	5	5	4	4	5	27	4	4	5	3	16	3	5	3
35	3	4	5	3	5	5	25	5	3	4	4	16	4	4	5
36	4	4	5	4	4	4	25	4	3	4	3	14	4	4	3
37	5	3	5	3	5	5	26	5	4	5	4	18	4	4	5
38	5	3	4	3	4	4	23	4	4	4	3	15	3	4	4
39	5	3	5	4	5	5	27	5	3	5	4	17	4	3	5
40	4	4	5	3	2	4	22	4	3	4	3	14	3	3	4
41	5	5	4	4	4	4	26	4	3	1	3	11	3	1	4
42	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	3	15	4	3	5
43	4	5	4	5	5	5	28	3	5	5	4	17	5	4	4
44	1	4	3	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	3	1
45	5	5	4	4	4	4	26	3	4	5	3	15	5	4	4
46	4	4	4	5	5	5	27	4	5	4	3	16	4	3	5
47	1	1	3	4	4	4	17	3	2	4	3	12	4	3	4
48	1	4	3	4	1	1	14	3	4	1	4	12	5	4	5
49	5	5	3	4	4	4	25	4	4	3	4	15	4	4	4
50	4	4	4	5	5	5	27	3	5	3	3	14	5	4	4
51	5	5	4	4	3	5	26	4	5	3	4	16	5	3	5
52	4	4	3	5	4	4	24	5	4	4	2	15	5	3	4
53	5	5	3	5	3	5	26	5	5	3	4	17	5	4	5
54	4	4	4	5	4	4	25	4	4	3	3	14	5	3	2
55	2	4	4	5	3	5	23	5	5	4	3	17	4	4	1
56	4	3	4	4	4	5	24	5	4	5	4	18	5	4	5
57	5	4	5	5	3	5	27	5	5	3	4	17	5	4	4
58	5	3	2	4	4	4	22	4	4	3	4	15	3	5	4
59	5	5	4	4	3	5	26	5	5	4	4	18	3	4	4
60	1	4	1	1	3	4	14	4	4	4	1	13	4	1	1
61	5	5	5	3	4	5	27	5	5	3	5	18	3	2	4
62	4	4	4	3	3	2	20	4	4	3	4	15	4	4	4
63	3	5	5	4	4	5	26	5	4	3	5	17	4	5	5
64	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	5	17	5	5	3
65	4	5	3	4	5	3	24	5	5	5	5	20	5	5	5
66	5	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	15	5	4	4

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
72	4	4	3	4	3	5	23	4	4	4	3	15	5	5	3
73	1	1	4	4	3	4	17	4	1	5	4	14	4	4	3
74	4	4	4	5	4	5	26	5	4	4	3	16	5	5	4
75	5	5	3	5	3	2	23	4	5	5	5	19	4	5	4
76	4	4	3	4	4	4	23	4	2	4	4	14	4	3	4
77	4	4	3	5	4	5	25	5	4	4	5	18	5	4	5
78	4	4	4	5	5	5	27	3	5	5	4	17	5	3	4
79	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	20	3	3	5
80	4	3	4	4	1	4	20	3	1	4	1	9	4	1	4
81	4	3	3	4	3	5	22	4	4	5	4	17	4	1	5
82	4	4	3	2	2	5	20	3	3	4	4	14	5	4	4
83	1	5	4	4	4	4	22	1	3	3	5	12	5	3	5
84	5	4	4	3	5	5	26	5	3	5	3	16	5	4	4
85	4	4	5	4	2	4	23	4	3	4	4	15	5	3	5
86	5	3	5	3	4	4	24	4	3	5	4	16	5	4	4
87	4	3	4	3	4	4	22	4	4	5	5	18	5	3	5
88	4	3	5	4	3	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5
89	5	4	5	3	3	4	24	4	4	3	5	16	4	3	3
90	4	4	4	4	4	5	25	5	5	3	4	17	4	4	3
91	4	5	5	5	3	2	24	4	4	4	5	17	4	3	2
92	4	4	5	4	4	4	25	4	4	3	4	15	5	3	3
93	5	4	4	4	3	5	25	5	3	3	5	16	4	4	2
94	4	1	4	3	4	4	20	4	4	3	5	16	5	3	4
95	5	3	5	3	3	5	24	4	4	4	4	16	4	3	3
96	4	4	5	3	4	5	25	3	5	5	5	18	5	4	1
97	4	5	4	4	2	4	23	3	4	4	5	16	4	4	4
98	5	5	5	3	4	5	27	4	5	5	5	19	5	3	4
99	5	4	4	3	3	5	24	3	2	4	4	13	4	3	4
100	4	5	5	4	3	4	25	4	4	4	5	17	5	4	4
101	5	5	4	4	4	5	27	4	5	5	3	17	4	5	4
102	4	3	4	4	1	4	20	4	3	4	3	14	5	4	5
103	4	3	3	4	3	5	22	1	3	1	3	8	3	5	3
104	4	4	3	2	2	5	20	5	4	1	4	14	4	4	3
105	1	5	4	4	4	4	22	4	3	4	3	14	3	4	3
106	5	4	4	3	5	5	26	5	3	2	4	14	1	4	3
107	4	4	5	4	2	4	22	4	4	4	2	15	4	5	4

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
105	1	5	4	4	4	4	22	4	3	4	3	14	3	4	3
106	5	4	4	3	5	5	26	5	3	2	4	14	1	4	3
107	4	4	5	4	2	4	23	4	4	4	3	15	4	5	4
108	5	3	5	3	4	4	24	5	3	5	5	18	1	4	3
109	5	4	5	5	5	5	29	5	3	2	3	13	3	5	4
110	4	3	4	3	4	4	22	5	3	4	2	14	5	4	5
111	5	4	5	4	5	5	28	4	4	5	3	16	3	5	3
112	4	3	5	3	4	4	23	5	3	5	4	17	4	4	3
113	5	4	5	5	5	5	29	1	3	3	5	12	3	4	3
114	4	3	4	3	4	4	22	4	3	4	3	14	1	4	3
115	5	4	5	4	5	5	28	1	3	1	3	8	4	5	4
116	4	3	5	3	4	4	23	5	4	1	4	14	1	4	3
117	4	3	4	4	4	4	23	4	3	4	3	14	3	5	4
118	5	4	5	4	5	1	24	5	3	2	4	14	3	1	3
119	4	4	3	2	2	5	20	4	4	4	3	15	4	5	4
120	1	5	4	4	4	4	22	5	3	5	5	18	4	4	1
121	5	4	4	3	5	5	26	5	3	2	3	13	3	5	4
122	4	4	5	4	2	4	23	5	3	4	2	14	3	4	3
123	5	3	5	3	4	4	24	4	4	5	3	16	4	4	3
124	5	4	5	5	5	5	29	5	3	5	4	17	4	5	4
125	4	3	4	3	4	4	22	3	3	4	4	14	4	1	1
126	5	4	5	4	5	5	28	1	3	3	5	12	1	4	3
127	4	3	5	3	4	4	23	4	3	4	3	14	4	5	3
128	4	3	4	4	4	4	23	1	3	1	3	8	1	4	1
129	5	4	5	4	5	1	24	5	4	1	4	14	4	5	4
130	1	4	1	1	3	4	14	4	3	4	3	14	1	1	1
131	5	5	5	3	4	5	27	5	3	2	4	14	5	5	5
132	4	4	4	3	3	2	20	4	4	4	3	15	4	5	4
133	3	5	5	4	4	5	26	5	3	5	5	18	1	1	1
134	3	4	4	4	4	4	23	5	3	2	3	13	1	1	1
135	4	5	3	4	5	3	24	5	3	4	2	14	5	4	5
136	5	4	4	2	4	3	22	4	4	5	3	16	3	5	3
137	5	5	3	4	5	4	26	5	3	5	4	17	4	4	3
138	4	4	3	3	1	3	18	5	5	3	5	18	3	4	3
139	4	3	4	4	1	4	20	4	4	3	4	15	1	4	3
140	4	3	2	4	2	5	22	4	4	2	5	16	4	5	4

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
141	4	4	3	2	2	5	20	5	5	3	4	17	1	4	3
142	1	5	4	4	4	4	22	4	4	3	5	16	3	5	4
143	5	4	4	3	5	5	26	5	5	3	4	17	3	1	3
144	4	4	5	4	2	4	23	4	4	3	5	16	4	5	4
145	5	3	5	3	4	4	24	5	5	3	4	17	4	4	1
146	1	4	1	1	3	4	14	4	4	4	5	17	3	5	4
147	5	5	5	3	4	5	27	4	4	3	4	15	3	4	3
148	4	4	4	3	3	2	20	5	3	3	5	16	4	4	3
149	3	5	5	4	4	5	26	5	4	3	5	17	4	5	4
150	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	5	17	4	1	1
151	4	5	3	4	5	3	24	5	5	5	5	20	1	4	3
152	5	4	4	2	4	3	22	5	3	2	4	14	4	5	3
153	5	5	3	4	5	4	26	4	4	4	3	15	5	5	5
154	4	4	3	3	1	3	18	5	3	5	5	18	4	3	3
155	4	3	3	4	3	5	22	5	3	2	3	13	1	4	1
156	4	4	3	2	2	5	20	5	3	4	2	14	4	5	4
157	1	5	4	4	4	4	22	4	4	5	3	16	1	1	1
158	1	4	1	1	3	4	14	5	3	5	4	17	5	5	5
159	5	5	5	3	4	5	27	4	4	3	5	16	4	5	4
160	4	4	4	3	3	2	20	5	5	3	4	17	1	1	1
161	3	5	5	4	4	5	26	4	4	3	5	16	1	1	1
162	3	4	4	4	4	4	23	5	5	3	4	17	4	4	3
163	4	5	3	4	5	3	24	4	4	3	5	16	3	4	3
164	5	4	4	2	4	3	22	5	5	3	4	17	1	4	3
165	5	5	3	4	5	4	26	4	4	4	5	17	4	5	4
166	4	4	3	3	1	3	18	4	4	3	4	15	1	4	3
167	5	4	5	4	5	5	28	5	3	3	5	16	3	5	4
168	4	3	5	3	4	4	23	3	3	4	4	14	3	1	3
169	4	3	4	4	4	4	23	4	4	3	5	16	4	5	4
170	5	4	5	4	5	1	24	5	5	3	4	17	4	4	1
171	4	3	4	4	1	4	20	4	4	4	5	17	3	5	4
172	4	3	3	4	3	5	22	4	4	3	5	16	3	4	3
173	4	4	3	2	2	5	20	5	5	3	4	17	4	4	3
174	1	5	4	4	4	4	22	4	4	4	5	17	4	5	4
175	5	4	4	3	5	5	26	4	4	3	4	15	4	1	1
176	4	4	5	4	2	4	22	5	2	2	5	16	1	4	2

Anexo 6: Validación del Instrumento



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad del servicio

Dimensiones/Ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
Dimensión 1: Credibilidad								
1	Considera usted que se le brinda confianza respecto a la información que se le proporciona.	✓		✓		✓		
2	Considera usted que la seguridad de resolver alguna necesidad con eficacia es factor importante para que logre su confianza.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que el nivel de conocimiento, que tienen los colaboradores, genera eficiencia y buenos resultados en la empresa	✓		✓		✓		
4	Considera usted que el nivel de conocimiento de los trabajadores, es crítico para solventar las gestiones, dudas y dificultades.	✓		✓		✓		
5	Considera usted que la empresa muestra ética ante sus clientes y actúa con profesionalismo	✓		✓		✓		
6	Considera usted que la empresa debe integrar valores y éticas para que tenga un mayor desarrollo.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Accesibilidad								
7	Considera usted que la empresa le brinda rapidez de información, cuando usted lo solicita.	✓		✓		✓		
8	Considera usted que la rapidez de información es un factor esencial que los colaboradores de la empresa deben tener en cuenta.	✓		✓		✓		
9	Considera usted que el acceso a la información es limitado.	✓		✓		✓		
10	Considera usted que en la empresa existe la posibilidad que la información pueda ser accedido y usado por el mayor número posible de personas para su uso.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Puntualidad								
11	Considera usted que el tiempo de espera en la subgerencia de obras de obras privadas es prudente.	✓		✓		✓		
12	Cree usted que organizan su tiempo los trabajadores de la subgerencia de obra privadas, de manera que no existan altos índices de inconvenientes o altercados	✓		✓		✓		
13	Considera usted que el orden establecido para la atención de usuario, es la más conveniente.	✓		✓		✓		
14	Usted cree que la oficina de subgerencia de obras privadas, necesita mayor orden para mejorar la atención brindada.	✓		✓		✓		
15	Considera usted que la empresa se planifica de forma adecuada para entregarle a tiempo lo requerido.	✓		✓		✓		



ESCUELA DE POSTGRADO

16	Considera usted que la empresa planifica sus actividades para poder brindarle el servicio de la mejor manera.	✓		✓		✓	
17	Cree usted que la subgerencia emplea el esfuerzo necesario para la satisfacción de sus usuarios.	✓		✓		✓	
18	Considera usted que el esfuerzo y empeño de los trabajadores, se ve reflejado cuando le atienden o brindan los servicios.	✓		✓		✓	
Dimensión 4: Exhaustividad		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
19	Considera usted que la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas, posee disponibilidad inmediata ante los inconvenientes del usuario.	✓		✓		✓	
20	Usted considera que es relevante que los trabajadores les brinden total disponibilidad a sus necesidades.	✓		✓		✓	
21	Usted se encuentra satisfecho con el servicio brindado por la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas.	✓		✓		✓	
22	Según su percepción, los trabajadores de la subgerencia de obras privadas, se encuentran satisfechos con su puesto laboral, de tal forma que se refleja en la atención que brindan.	✓		✓		✓	
23	Creer usted que el personal da la prioridad debida a las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓	
24	Considera usted que la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas tiene como prioridad brindar calidad en su servicio.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE

DNI: 25451905

Especialidad del validador: GERCIÓN EDUCACIONAL

Lima, 01 de junio del 2018.

Dr. CHANTAL JARA A.



¹ **pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **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 a dimensión.


Firma del experto informante

Dr. Chantal Jara A.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad del servicio

Dimensiones/Ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Credibilidad								
1	Considera usted que se le brinda confianza respecto a la información que se le proporciona.	✓		✓		✓		
2	Considera usted que la seguridad de resolver alguna necesidad con eficacia es factor importante para que logre su confianza.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que el nivel de conocimiento, que tienen los colaboradores, genera eficiencia y buenos resultados en la empresa	✓		✓		✓		
4	Considera usted que el nivel de conocimiento de los trabajadores, es crítico para solventar las gestiones, dudas y dificultades.	✓		✓		✓		
5	Considera usted que la empresa muestra ética ante sus clientes y actúa con profesionalismo	✓		✓		✓		
6	Considera usted que la empresa debe integrar valores y éticas para que tenga un mayor desarrollo.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Accesibilidad		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
7	Considera usted que la empresa le brinda rapidez de información, cuando usted lo solicita.	✓		✓		✓		
8	Considera usted que la rapidez de información es un factor esencial que los colaboradores de la empresa deben tener en cuenta.	✓		✓		✓		
9	Considera usted que el acceso a la información es limitado.	✓		✓		✓		
10	Considera usted que en la empresa existe la posibilidad que la información pueda ser accedido y usado por el mayor número posible de personas para su uso.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Puntualidad		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
11	Considera usted que el tiempo de espera en la subgerencia de obras de obras privadas es prudente.	✓		✓		✓		
12	Cree usted que organizan su tiempo los trabajadores de la subgerencia de obra privadas, de manera que no existan altos índices de inconvenientes o altercados	✓		✓		✓		
13	Considera usted que el orden establecido para la atención de usuario, es la más conveniente.	✓		✓		✓		
14	Usted cree que la oficina de subgerencia de obras privadas, necesita mayor orden para mejorar la atención brindada.	✓		✓		✓		
15	Considera usted que la empresa se planifica de forma adecuada para entregarle a tiempo lo requerido.	✓		✓		✓		

16	Considera usted que la empresa planifica sus actividades para poder brindarle el servicio de la mejor manera.	✓		✓		✓	
17	Cree usted que la subgerencia emplea el esfuerzo necesario para la satisfacción de sus usuarios.	✓		✓		✓	
18	Considera usted que el esfuerzo y empeño de los trabajadores, se ve reflejado cuando le atienden o brindan los servicios.	✓		✓		✓	
Dimensión 4: Exhaustividad		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
19	Considera usted que la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas, posee disponibilidad inmediata ante los inconvenientes del usuario.	✓		✓		✓	
20	Usted considera que es relevante que los trabajadores les brinden total disponibilidad a sus necesidades.	✓		✓		✓	
21	Usted se encuentra satisfecho con el servicio brindado por la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas.	✓		✓		✓	
22	Según su percepción, los trabajadores de la subgerencia de obras privadas, se encuentran satisfechos con su puesto laboral, de tal forma que se refleja en la atención que brindan.	✓		✓		✓	
23	Creer usted que el personal da la prioridad debida a las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓	
24	Considera usted que la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas tiene como prioridad brindar calidad en su servicio.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. GARRO ABURTO LIZMILA

DNI: 09469000

Especialidad del validador: Docente - Asesor

Lima, 01 de junio del 2018.



¹ **pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **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 a dimensión.



Firma del experto informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad del servicio

Dimensiones/Ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
Dimensión 1: Credibilidad								
1	Considera usted que se le brinda confianza respecto a la información que se le proporciona.	✓		✓		✓		
2	Considera usted que la seguridad de resolver alguna necesidad con eficacia es factor importante para que logre su confianza.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que el nivel de conocimiento, que tienen los colaboradores, genera eficiencia y buenos resultados en la empresa	✓		✓		✓		
4	Considera usted que el nivel de conocimiento de los trabajadores, es crítico para solventar las gestiones, dudas y dificultades.	✓		✓		✓		
5	Considera usted que la empresa muestra ética ante sus clientes y actúa con profesionalismo	✓		✓		✓		
6	Considera usted que la empresa debe integrar valores y éticas para que tenga un mayor desarrollo.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Accesibilidad								
7	Considera usted que la empresa le brinda rapidez de información, cuando usted lo solicita.	✓		✓		✓		
8	Considera usted que la rapidez de información es un factor esencial que los colaboradores de la empresa deben tener en cuenta.	✓		✓		✓		
9	Considera usted que el acceso a la información es limitado.	✓		✓		✓		
10	Considera usted que en la empresa existe la posibilidad que la información pueda ser accedido y usado por el mayor número posible de personas para su uso.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Puntualidad								
11	Considera usted que el tiempo de espera en la subgerencia de obras de obras privadas es prudente.	✓		✓		✓		
12	Cree usted que organizan su tiempo los trabajadores de la subgerencia de obra privadas, de manera que no existan altos índices de inconvenientes o altercados	✓		✓		✓		
13	Considera usted que el orden establecido para la atención de usuario, es la más conveniente.	✓		✓		✓		
14	Usted cree que la oficina de subgerencia de obras privadas, necesita mayor orden para mejorar la atención brindada.	✓		✓		✓		
15	Considera usted que la empresa se planifica de forma adecuada para entregarle a tiempo lo requerido.	✓		✓		✓		

16	Considera usted que la empresa planifica sus actividades para poder brindarle el servicio de la mejor manera.	✓		✓		✓	
17	Cree usted que la subgerencia emplea el esfuerzo necesario para la satisfacción de sus usuarios.	✓		✓		✓	
18	Considera usted que el esfuerzo y empeño de los trabajadores, se ve reflejado cuando le atienden o brindan los servicios.	✓		✓		✓	
Dimensión 4: Exhaustividad		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
19	Considera usted que la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas, posee disponibilidad inmediata ante los inconvenientes del usuario.	✓		✓		✓	
20	Usted considera que es relevante que los trabajadores les brinden total disponibilidad a sus necesidades.	✓		✓		✓	
21	Usted se encuentra satisfecho con el servicio brindado por la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas.	✓		✓		✓	
22	Según su percepción, los trabajadores de la subgerencia de obras privadas, se encuentran satisfechos con su puesto laboral, de tal forma que se refleja en la atención que brindan.	✓		✓		✓	
23	Creo usted que el personal da la prioridad debida a las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓	
24	Considera usted que la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas tiene como prioridad brindar calidad en su servicio.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. MELGAR BEGAZO ARTURO E.

DNI: 29 308486

Especialidad del validador: Doctor en Educación, MBA

Lima, 01 de junio del 2018.



¹ **pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **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 a dimensión.



Firma del experto informante

p



Calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Dr. Juan Alberto Amescua Maquera

ASESORA:

Dr(a) Luzmila Lourdes Garro Aburto

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

Lima - Perú

2018

Resumen de coincidencias

21 %

Se están viendo fuentes similares

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- 1 Entregado a Universidad... 9 % >
- 2 repositorio.uccv.edu.pe 8 % >
- 3 tesis.uca.edu.pe <1 % >
- 4 Entregado a Universidad... <1 % >
- 5 repositorio.uca.edu.pe <1 % >
- 6 Entregado a Universidad... <1 % >
- 7 Entregado a Universidad... <1 % >
- 8 Entregado a Universidad... <1 % >
- 9 Entregado a Universidad... <1 % >
- 10 Entregado a Pontificia... <1 % >
- 11 revistas tecnologicas... <1 % >





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

AMESQUITA MAQUERA JUAN ALBERTO

D.N.I. : 00504117

Domicilio : URB. RETABLO - CONDOMINIO VISTO SOL Bloque "E20" Dpto. 405

Teléfono : Fijo : Móvil : 962291228

E-mail : amesquita75@yahoo.com.pe

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

AMESQUITA MAQUERA JUAN ALBERTO

Título de la tesis:

CALIDAD DE SERVICIO EN LA SUBGERENCIA DE OBRAS

PRIVADAS DE LA MUNICIPALIDAD DE COMAS, 2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

15/05/2019



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, Luzmila Lourdes Garro Aburto asesor del curso de Desarrollo de proyecto de investigación y revisor de la tesis del estudiante Br. Juan Alberto Amesquita Maquera titulada: **Calidad de Servicio en la Subgerencia de Obras Privadas de la Municipalidad de Comas 2018, Constató** que la misma tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa *turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 02 junio del 2019

Luzmila Lourdes Garro Aburto

DNI: 09469026



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

JUAN ALBERTO AMEDQUIZA MAGUERA

INFORME TÍTULADO:

CALIDAD DE SERVICIO EN LA SUBGERENCIA DE OBRAS PRIVADAS
DE LA MUNICIPALIDAD DE COMAS, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 27 FEBRERO 2017

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Firma manuscrita]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN