



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción de calidad del servicio de licencias de  
funcionamiento en usuarios, según género, de la  
Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018

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

**AUTORA:**

Br. Ketty Julissa Estrada Tafur

**ASESOR:**

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

**SECCIÓN:**

Ciencias Administrativas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**LIMA – PERÚ**

**2018**



### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **ESTRADA TAFUR, KETTY JULISSA**

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

*PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO EN USUARIOS, SEGÚN GÉNERO, DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA, 2018*

Fecha: 23 de agosto de 2018

Hora: 8:45 a.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dra. Lidia Neyra Huamani

Firma:

**SECRETARIO:** Dra. Milagritos Leonor Rodriguez Rojas

Firma:

**VOCAL:** Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por unanimidad* .....

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

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

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Normas APA* .....

**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:**

A Dios por guiar mi camino y protegerme de todo peligro, a mis padres por su amor infinito, tolerancia, apoyo incondicional y a mi novio por ser paciente, comprender y alentarme a cumplir mis metas.

**Agradecimiento:**

A mis profesores por sus enseñanzas y por el cariño que me brindaron mientras me enseñaron, en especial a mi asesor el Dr. Hugo Agüero por su motivación y apoyo en la realización de esta tesis.

### **Declaración de Autoría**

Yo, Ketty Julissa Estrada Tafur, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “Percepción de calidad del servicio de licencias de funcionamiento en usuarios, según género, de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018”, en 139 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de materia intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 21 de julio de 2018

La autora

## Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “Percepción de calidad del servicio de licencias de funcionamiento en usuarios, según género, de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018”, cuyo objetivo general 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, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y seis anexos: El capítulo uno: Introducción, contiene realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos. El segundo capítulo: Método, contiene el diseño, la variable y operacionalización, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presenta las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La autora

## Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xiii
Abstract	xiv
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Realidad problemática	16
1.2 Trabajos previos	19
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.4 Formulación del problema	35
1.5 Justificación del estudio	36
1.6 Hipótesis	37
1.7 Objetivos	38
<b>II. Método</b>	
2.1 Diseño	41
2.2 Variable y operacionalización	43
2.3 Población, muestra y muestreo	44
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	46
2.5 Métodos de análisis de datos	49
2.6 Aspectos éticos	50
<b>III. Resultados</b>	
3.1 Resultados descriptivos de la investigación	52

3.2 Contrastación de hipótesis	69
<b>IV. Discusión</b>	<b>77</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>81</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>83</b>
<b>VII. Referencias</b>	<b>85</b>
<b>Anexos</b>	
Anexo 1: Matriz de consistencia	90
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	93
Anexo 3: Certificados de validación de instrumentos	95
Anexo 4: Constancia emitida por la institución que autoriza la realización del estudio	104
Anexo 5: Base de datos	105
Anexo 6: Resultados de las pruebas	112



## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable percepción de calidad del servicio	46
Tabla 2: Ficha técnica del instrumento para medir la percepción de calidad del servicio	50
Tabla 3: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento percepción de calidad del servicio	51
Tabla 4: Niveles de confiabilidad	52
Tabla 5: Niveles de percepción de calidad del servicio según género femenino	55
Tabla 6: Niveles de percepción de calidad del servicio según género masculino	56
Tabla 7: Datos comparativos de percepción de calidad del servicio según género	57
Tabla 8: Niveles de percepción de calidad del servicio de elementos tangibles según género femenino	58
Tabla 9: Niveles de percepción de calidad del servicio de elementos tangibles según género masculino	59
Tabla 10: Datos comparativos de percepción de calidad del servicio de elementos tangibles según género	60
Tabla 11: Niveles de percepción de calidad del servicio de fiabilidad según género femenino	61
Tabla 12: Niveles de percepción de calidad del servicio de fiabilidad según género masculino	62
Tabla 13: Datos comparativos de percepción de calidad del servicio de fiabilidad según género	63
Tabla 14: Niveles de percepción de calidad del servicio de capacidad de respuesta según género femenino	64
Tabla 15: Niveles de percepción de calidad del servicio de capacidad de respuesta según género masculino	65
Tabla 16: Datos comparativos de percepción de calidad del servicio de capacidad de respuesta según género	66

Tabla 17: Niveles de percepción de calidad del servicio de seguridad según género femenino	67
Tabla 18: Niveles de percepción de calidad del servicio de seguridad según género masculino	68
Tabla 19: Datos comparativos de percepción de calidad del servicio de seguridad según género	69
Tabla 20: Niveles de percepción de calidad del servicio de empatía según género femenino	70
Tabla 21: Niveles de percepción de calidad del servicio de empatía según género masculino	71
Tabla 22: Datos comparativos de percepción de calidad del servicio de empatía según género	72
Tabla 23: Resultado de la prueba de hipótesis general	73
Tabla 24: Resultado de la prueba de hipótesis específica 1	74
Tabla 25: Resultado de la prueba de hipótesis específica 2	75
Tabla 26: Resultado de la prueba de hipótesis específica 3	76
Tabla 27: Resultado de la prueba de hipótesis específica 4	77
Tabla 28: Resultado de la prueba de hipótesis específica 5	78

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Niveles de percepción de calidad del servicio según género femenino	55
Figura 2: Niveles de percepción de calidad del servicio según género masculino	56
Figura 3: Datos comparativos de percepción de calidad del servicio según género	57
Figura 4: Niveles de percepción de calidad del servicio de elementos tangibles según género femenino	58
Figura 5: Niveles de percepción de calidad del servicio de elementos tangibles según género masculino	59
Figura 6: Datos comparativos de percepción de calidad del servicio de elementos tangibles según género	60
Figura 7: Niveles de percepción de calidad del servicio de fiabilidad según género femenino	61
Figura 8: Niveles de percepción de calidad del servicio de fiabilidad según género masculino	62
Figura 9: Datos comparativos de percepción de calidad del servicio de fiabilidad según género	63
Figura 10: Niveles de percepción de calidad del servicio de capacidad de respuesta según género femenino	64
Figura 11: Niveles de percepción de calidad del servicio de capacidad de respuesta según género masculino	65
Figura 12: Datos comparativos de percepción de calidad del servicio de capacidad de respuesta según género	66
Figura 13: Niveles de percepción de calidad del servicio de seguridad según género femenino	67
Figura 14: Niveles de percepción de calidad del servicio de seguridad según género masculino	68
Figura 15: Datos comparativos de percepción de calidad del servicio de seguridad según género	69
Figura 16: Niveles de percepción de calidad del servicio de empatía según género femenino	70

Figura 17: Niveles de percepción de calidad del servicio de empatía según género masculino 71

Figura 18: Datos comparativos de percepción de calidad del servicio de empatía según género 72

## Resumen

La presente investigación titulada: Percepción de calidad del servicio de licencias de funcionamiento en usuarios, según género, de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018, tuvo como objetivo general 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.

El método empleado fue analítico – deductivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo comparativo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada 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, la muestra por 176 usuarios (88 usuarios de género femenino y 88 usuarios de género masculino), el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y el instrumento de recolección de datos el cuestionario, que fue debidamente validado a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Se llegó a la siguiente conclusión general: (a) se han hallado evidencias suficientes para afirmar que no existen diferencias significativas ( $p = 0.189$  es mayor que 0.05) en la percepción de calidad del servicio según género.

*Palabras claves: percepción, calidad, servicio.*

## Abstract

The present investigation titled: Perception of quality of service of licenses of operation in users, according to sort, of the Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018, had like general objective to compare the level of perception of quality that the users have according to the type of license of operating service of the Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.

The method used was analytical - deductive, the type of research was basic, descriptive level comparative, quantitative approach; of non-experimental design: transversal. The population consisted of 322 users who attended the operation license in the Lima Metropolitan Municipality's attention center from January to 2018, the sample by 176 users (88 female users and 88 male users), the sampling was probabilistic. The technique used to collect information and the data collection instrument, of the questionnaire, which was approved through expert judgments and determined its reliability through the Cronbach's Alfa reliability statistical system.

The following general conclusion was reached: (a) enough evidence has been found to affirm that there are no significant differences ( $p = 0.189$  is greater than 0.05) in the perception of quality of service according to gender.

*Keywords: perception, quality, service.*

## **I. Introducción**

## 1.1 Realidad problemática

A nivel internacional, ante el incesante desarrollo de la ciencia y tecnología, sumado a los efectos de la globalización han ampliado el conocimiento de los clientes y usuarios que hasta hace pocos años atrás, no tenían bien definido el concepto de calidad y resumían este término a la durabilidad de los productos o a la forma gratificante con que eran recibidos y tratados al acudir en solicitud de un servicio o a la compra de un producto. Hoy el concepto de calidad está mejor definido en el cliente y/o usuario. La mayoría de ellos busca que los productos o servicios logren satisfacer plenamente sus necesidades, ya sean estas, de tipo económico, durabilidad, manejo, forma, color, etc. Es decir que, los clientes buscan productos o servicios que reúnan la mayor cantidad de atributos, relacionados a sus necesidades y con ello garantizar que lo recibido es de calidad.

Kotler (1997) (como se citó en Duque y Chaparro, 2012) expresó que la calidad de una prestación queda constituida por todas las condiciones que le conceden y que le brindan valor. La calidad de un producto puede ser medible; sin embargo, sucede todo lo contrario con la eficiencia brindada en los servicios a causa de los siguientes factores: inseparabilidad, intangibilidad, caducidad y heterogeneidad. (p.164)

Esta conceptualización que se ha desarrollado en cuanto a calidad motiva a que muchas empresas e instituciones en el mundo se sometan a un proceso de reingeniería, buscando mejoras en sus procesos y así poder brindar productos o servicios de calidad a sus clientes y usuarios. Uno de los países que ha revolucionado sus servicios en las instituciones gubernamentales es Chile. Aquí se ha implantado el modelo de gestión de excelencia.

Al respecto, la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo de Chile (2011) expresó:

La gestión de una Municipalidad en Chile tiene ciertas particularidades que la diferencian respecto a otros tipos de instituciones. Los líderes están comprometidos con los valores y los propósitos de la organización y tienen la capacidad de construir y mantener un sistema de gestión que incentive a las personas a lograr



un fin común y duradero. La participación personal, continua y activa de la dirección genera claridad y unidad con relación a los fines de la organización. (p.10)

Este modelo de gestión de excelencia a potencializado el liderazgo como elemento principal de la gestión, logrando cambios importantes en los propios trabajadores municipales y en los usuarios según género, que perciben un mejor nivel de calidad en el servicio que reciben. Sin embargo, la calidad que los usuarios perciben no tiene que ser universal, por lo que, es casi seguro que existen algunos usuarios de esta institución que aún no logran percibir la calidad de servicio que esperan.

A nivel nacional, en el Perú, no todos los gobiernos locales garantizan un servicio de calidad a sus usuarios, existen organizaciones que son consideradas de pésima calidad, principalmente en la gestión, que viene a ser la base del desarrollo institucional. Es cierto que, a largo plazo, los mejoramientos o impacto positivo no se observan en el periodo de gobernabilidad de un alcalde; sin embargo, no debemos olvidar que las municipalidades peruanas ejecutan actividades, orientadas a mejorar las situaciones de vida de la población, en las cuales están el servicio del ordenamiento del espacio físico y utilización del suelo, regulación del crecimiento urbano y el permiso de las licencias; el servicio de saneamiento, salubridad y salud, para normar y regular el servicio de limpieza pública, el aseo e higiene en las entidades públicas así como comerciales; vialidad, transporte y servicios de tránsito, la ordenanza del servicio de transporte interurbano y urbano, cultura, deporte, educación y recreación, colaborando en la esquematización de planificaciones o proyectos educativos acorde a la diversidad curricular; comercio y abastecimiento de servicios y productos, la recolección, repartición así como almacenar y comercializar bebidas y alimentos en las principales tiendas comerciales. En todo el proceso señalado se debe respaldar el logro de la calidad.

A nivel institucional, en la entidad edil de Lima, el otorgamiento de licencia de operación y funcionalidad, cuenta con un espacio específico encargado de llevar a cabo el análisis y control en la apertura de un negocio a corto, mediano o plazo definitivo, en donde la calidad de atención es una preocupación de los que tienen la responsabilidad de brindar el servicio en el centro de atención por las constantes

quejas de los usuarios por la demora en la tramitación, los costos altos que pagan los usuarios para obtener la autorización de funcionamiento, la evaluación rígida en cuanto a la zonificación, compatibilidad de usos y condiciones de Defensa Civil en seguridad para la mejora en las actividades económicas en un establecimiento.

El estudio de diagnóstico integral de la calidad del servicio y los niveles de satisfacción de los usuarios del servicio municipal publicado en la Municipalidad Metropolitana de Lima (2013) señaló que:

La gestión municipal tiene como variable principal a la calidad en el servicio, esta se puede identificar en la percepción que tiene el público usuario. Una excelente calidad de servicio se logrará mientras exista un acercamiento y buena comunicación entre el usuario y el municipio. La Municipalidad brinda servicios y un ciudadano que se encuentre satisfecho con los servicios que recibe colaborará con sus ideas, respetará las normas y cumplirá con sus impuestos, porque sabe que las normas se establecen pensando en todos al igual que los recursos son recolectados para el bien común y por el contrario un usuario insatisfecho, no cumplirá con sus obligaciones, ni respetará las normas, pues no entenderá el propósito de estas y no percibirá que los recursos están siendo bien aprovechados.

Esta problemática evidencia la necesidad de que el Estado debe gestionar una mejor atención al ciudadano con el fin de concretar niveles de eficacia y eficiencia cada vez más altos dentro del aparato estatal. Ello solo se logrará cuando se tomé verdaderamente en consideración la opinión del ciudadano; así como, el empleo correcto de los recursos públicos. Para ello, la Administración Pública se ha sometido a un proceso para el desarrollo de sus distintas dependencias, instancias con el fin de enriquecer o modernizar la gestión pública. Con lo anterior, se podrá construir un Estado democrático, funcional, así como descentralizado al servicio del ciudadano.

El Estado peruano, ha implementado un manual para la mejora de la atención de la ciudadanía en la entidad pública, que provee estándares para mejorar la calidad en cuanto a servicio que da la institución pública desde diseños

de procesos, asignación de recursos, definición de productos y resultados en función de la necesidad del ciudadano. Si se cuenta con estas herramientas, hace suponer que el nivel de calidad en el servicio al ciudadano, en la Municipalidad Metropolitana de Lima debe haber incrementado, sin embargo, un somero análisis de la realidad de esta institución nos permite descubrir que los problemas referentes a este servicio son cada vez mayores, y se observa: lentitud en la tramitación de expedientes y solicitudes, bajo nivel de productividad por parte del personal, escaso nivel de comunicación entre los trabajadores y los jefes de área, sobre carga laboral, incumplimiento de horario de trabajo, entre otros.

Toda esta problemática permitió que nos cuestionemos sobre: ¿Cuál es el nivel de percepción de calidad que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima? las respuestas que logramos alcanzar sirvieron de base para identificar los aspectos a mejorar y a fortalecer en esta entidad pública, con la finalidad de lograr la satisfacción del público usuario, favoreciendo la mejora y el progreso de nuestra ciudad capital.

## **1.2 Trabajos previos**

El estudio se apoyó en investigaciones y contribuciones anteriores de otros autores, efectuados desde una coyuntura internacional y nacional, como se relata a continuación y que se empleó para la discusión de los resultados adquiridos.

### **Trabajos previos internacionales.**

Márquez y Ortega (2017) publicaron el artículo denominado *Percepción social del servicio de agua potable en el Municipio de Xalapa, Veracruz, México*. El fin de la investigación fue establecer o determinar la percepción que tienen los usuarios acerca de la calidad. La investigación tuvo una tipología básica, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño experimental. La población fue compuesta por usuarios de servicio de agua potable de la ciudad de Veracruz, la muestra por usuarios del Municipio de Xalapa, el estudio se efectuó mediante un cuestionario con un diseño transversal, de carácter descriptivo, y la encuesta verbal fue la técnica seleccionada para esta investigación. Llegando a las conclusiones siguientes: (a) datos suficientes en el ámbito de la percepción de la ciudadanía

sobre los rubros del conocimiento y actitud que tienen los consumidores acerca de un servicio determinado, (b) se detectó la opinión mayoritaria de los usuarios y, con ello, realizar un diagnóstico de agua potable en cuanto a servicio y (c) se identificó la aceptación que le dan a esta entidad y además se logró tener la información requerida para proponer las recomendaciones en las áreas del servicio que los clientes identifican como vulnerables.

Armada, Martínez, Segarra y Diaz (2016) publicaron el artículo denominado *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes, Murcia, España*. Plantearon como finalidad establecer el grado de satisfacción del usuario respecto a la actividad y servicios deportivos municipales del Ayuntamiento de Cartagena. Emplearon el enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo comparativo. La población fue compuesta por la totalidad de usuarios, la muestra recogida en el año 1991 estuvo formada por 552 usuarios y para el año 2015 de 677 usuarios. El muestreo aplicado fue el probabilístico y el instrumento recurrido el cuestionario. Llegando a las siguientes conclusiones: (a) los valores percibidos de satisfacción por los usuarios de la instalación deportiva del Ayuntamiento de Cartagena son altas. Apreciándose algunas diferencias del usuario del año 1991 con respecto al año 2015 en la forma de percibir que es superior y (b) en las diferencias por género, las mujeres valoraron más alto los servicios de deporte estudiados, sobre todo las que tienen edad mayor a 65 años y en cuanto a variables edad y profesión presentan un índice elevado de satisfacción.

Barahona (2017), realizó su estudio de *Mejoramiento continuo de calidad de atención del servicio de ginecología – obstetricia del Hospital Sagrado Corazón de Jesús de la Ciudad de Quevedo* para optar el grado de Maestro, por la Universidad Regional Autónoma de Los Andes UNIANDES, Ambato, Ecuador, trazó como fin operativizar el plan estratégico de la atención en cuanto a calidad, para elevar la satisfacción del usuario del servicio de gineco-obstetricia del Hospital Sagrado Corazón de Jesús. La tesis fue de tipo básica, nivel explicativo como descriptivo. Además, este estudio mantuvo un enfoque paradigmático positivista y cuantitativo; de diseño no experimental y corte transversal. La población fue constituida por el personal de salud (35 usuarios internos) y las 3968 usuarias externas del servicio de gineco obstetricia del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, tuvo como muestra

a 235 pacientes y de tipo no probabilístico fue el muestreo. La encuesta y observación fueron las técnicas recurridas; así como el cuestionario el instrumento más propicio para la recolección de datos, debidamente validado porque fue modificado para el centro obstétrico del modelo SERVPERF. Llegó a las conclusiones: (a) la capacidad física del servicio es mucho menor para la gran demanda de usuarios en este servicio, (b) la sobre demanda de usuarios en este servicio se debe a que se recibe pacientes con auto referencia de cantones aledaños que corresponden a otras provincias y (c) para la solución de este problema se considera de suma importancia la operativización del plan estratégico organizacional.

### **Trabajos previos nacionales.**

Morales (2018) en su investigación de *Percepción sobre calidad de servicio que brindaron las empresas prestadoras de servicio de saneamiento - EPS, Junín 2017*, para optar el grado de Maestra en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo, Lima, Perú, trazó como fin que se determine la diferencia en la percepción sobre la calidad de servicio que brindaron las EPS Emsapa Yauli S.A. y Sierra Central S.A. Empleando una investigación con tipología básica, de nivel descriptivo comparativo, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental: transversal. La población constó por los usuarios titulares de conexiones de agua potable y alcantarillado, la muestra por un subgrupo de la población y fue de tipo probabilístico el muestreo. La técnica recurrida la encuesta y el cuestionario Serperf el instrumento para la recolección de datos, el que fue validado por un conjunto de especialistas (juicios de expertos) y su confiabilidad determinada a través del estadístico Alfa de Cronbach. Obteniendo las siguientes conclusiones: (a) existe una leve diferencia en la percepción de calidad de servicio en las empresas prestadoras de servicio de saneamiento EPS Emsapa Yauli S.A. y Sierra Central S.A. y (b) existe diferencia en las cinco dimensiones materia de investigación: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Alvarado (2015), realizó la tesis titulada *Percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad de la Perla, Callao 2015* para optar el grado de Maestro en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo Lima, Perú, el fin fue determinar el nivel de percepción de calidad de servicio que se brinda en dicha municipalidad. El

enfoque de la investigación fue cuantitativo, con tipología básica, nivel descriptivo, diseño no experimental: transversal, 800 personas fue la población, la muestra de 80 personas y de tipo probabilístico aleatorio simple el muestreo. La encuesta fue la técnica recurrida; así como el cuestionario el instrumento usado para la recolección de datos debidamente validado porque fue adaptado del modelo SERVQUAL. Llegó a las siguientes conclusiones: (a) el nivel de percepción de calidad de servicio en cuanto a tangibilidad indicó estar satisfecho el 94%, en nivel de confiabilidad estar satisfecho el 65%, en nivel de seguridad estar satisfecho el 65%, en nivel de empatía estar satisfecho el 65%, en nivel de responsabilidad estar satisfecho el 65% y (b) en cuanto a la percepción de la calidad de servicio brindado por la Municipalidad a los ciudadanos encuestados el 20% indicó estar insatisfecho y el 80% estar satisfecho.

Atocha (2017), en su investigación sobre *Percepción del usuario externo de la calidad de servicio de dos gerencias de la Municipalidad de Villa El Salvador 2017* para optar el grado de Maestra en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo, Perú, el fin de la tesis fue comparar el nivel de calidad de servicio percibido por el usuario externo de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en dicha Municipalidad en el año 2017. Empleó el tipo de investigación aplicada, nivel descriptivo comparativo, enfoque cuantitativo; con un diseño no experimental de corte transversal, el método que empleó fue el hipotético - deductivo. La población estuvo formada por 600 usuarios, 300 usuarios de la Gerencia de Desarrollo Económico Local (muestra de 117 usuarios) y 300 usuarios de la Gerencia de Rentas (muestra de 117 usuarios), que solicitaron el servicio en las gerencias y probabilístico aleatorio simple fue el muestreo. La encuesta fue la técnica y el instrumento para recolectar datos el cuestionario, el mismo que fue validado por un conjunto de especialistas (juicios de expertos). Además, es confiable ya que elaboraron un estudio piloto para aplicar el estadístico Alfa de Cronbach. Luego de ello, se concluyó: (a) que existe una diferencia significativa entre las dos gerencias en lo que respecta al nivel de calidad de servicio.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **Percepción.**

Hoffman y Bateson (2012) lo interpretaron como la aptitud de organizar la información que se percibe de todos los sentidos. A partir de esos datos se plantea un concepto que parte de la experiencia (p.271). En base a ello, las características que intervienen sobre la persona que percibe son:

Las situaciones prioritarias y deseos, a través de la motivación del individuo, que le permite percibir lo que le brinda agrado.

Las perspectivas, se suele percibir lo que se ansía, lo que más común resulta.

La forma de ser de cada individuo para desafiar el entorno que lo envuelve. Ciertos individuos receptionan más un aglomerado de características, resultándoles difícil acordarse por separado algunas particularidades del objeto; sin embargo, algunos advierten tales detalles.

La cultura en que creció, la educación recibida en su hogar para ver la vida.

Respecto a la formación académica, esta también guía la forma de sentir u observar la coyuntura o contexto. (Hoffman y Bateson, 2012, p.271)

Asimismo, para Blanco (2007):

Son las propiedades que incitan sobre el individuo que aprecia: necesidades, deseos, que tiene que ver con el estímulo del sujeto, que le permite identificar aquello que le brindaría bienestar. Las perspectivas: se percibe de lo que resulta conocido, de lo que se espera. La condición de cada sujeto para afrontar su entorno: algunos advierten un conglomerado de características, no logrando acordarse por separado ciertas particularidades del objeto; sin embargo, otras reparan con facilidad en tales detalles. (p.23)

Al respecto podríamos indicar que no todos percibimos por igual una información o un servicio para satisfacer nuestras necesidades y deseos, sino de forma diferente, indicando que algunos tienen la facilidad de percibir un servicio en conjunto y otros en características específicas.

## **Calidad.**

Cuatrecasas (2010) señaló el siguiente concepto de calidad:

Es el conjunto de particulares que tiene un servicio, así como la habilidad de satisfacer la demanda del usuario. Este servicio o producto debe cumplir con las especificaciones y funciones para lo cual fue planteado y ser ajustado a los emitidos por los clientes. (p.17)

La calidad según la definición del autor refiere a satisfacer necesidades de un consumidor por las características y propiedades de un servicio o producto que cumpla sus expectativas, gustos y preferencias ya sea por su presentación, conservación, diseño, durabilidad, etc.

## **Servicio.**

La conceptualización de servicio es diversa, por el hecho de que cada autor lo define de diferente forma y en concordancia con el mismo objeto de estudio. La que mejor se ajusta a la investigación fue el de Vargas y Aldana (2011):

[Servicio es] el trabajo ejecutado por un individuo a favor de otro. Conjunto de acciones o situaciones aisladas o una serie de sucesos, de localización y duración establecida, consumados por medios materiales y humanos, a disponibilidad de una clientela colectiva o individual, mediante métodos, procedimientos y actitudes que poseen un valor mercantil y, por ello, aportan favores o satisfacción como elemento de diferencia. (p.83)

Existen muchas definiciones sobre servicio, pero todas las definiciones tienen como fin brindar beneficio y satisfacer necesidades de los clientes ya sea por medios humanos o materiales.

## **Percepción de la calidad de servicio.**

Bravo (2011) señaló que la percepción, es vital en la calidad de servicio, debido a que esta muchas veces inclina la manera de reconocer las cualidades, necesidades o deseos de los clientes. Por esta razón, corresponde saber a cabalidad lo que es



la percepción para eludir errores, teniendo en consideración que la calidad de servicio es subjetiva (p.23).

En consecuencia, según lo indicado por el autor que la calidad de servicio es relativa en los clientes y que debemos conocer que es la percepción podríamos mencionar que es la facultad de ordenar datos e información mediante nuestros sentidos con el fin de reconocer las necesidades, cualidades o gustos de los consumidores para brindar un mejor servicio.

Fernández (2017) formuló el siguiente concepto:

La percepción de la calidad del servicio será considerada buena por el usuario solo si satisface su necesidad y cumple sus expectativas por el servicio que recibe que podría ser del área administrativa o jerárquica, formándose la idea de la percepción de calidad como excelente, mejor, bueno. (p.22)

### **Calidad de servicio.**

Saquera (2010) conceptualizó la calidad como una serie de parámetros y directivas que deben realizarse en un proceso (p.3).

Para Ruiz y Olalla (2011), el servicio es un vocablo con capacidad de diversas acepciones. Entendió por este término a una serie de beneficios, complementos de tipo cualitativo o cuantitativo que ayuda a la prestación principal, ya sea en servicio o utilidad (p.56).

Ante ello, asumimos que el servicio es la sensación buena o mala de actividades o productos que satisfacen al cliente o consumidor, pero no existe un concepto único sobre servicio, debido que al transcurrir el tiempo las exigencias de los clientes sobre buen servicio aumentan de acuerdo a su calidad de vida y su conceptualización sobre servicio también.

### **Principios de la calidad de servicio.**

Pérez (2006) mencionó que: “Las instituciones cuyo fin es brindar calidad deben poseer un conjunto de parámetros de calidad, independiente de la clase de producto o servicio que proporcionen. Estos principios son cuatro” (p.89).

### **Fortalecer los sistemas y procesos.**

Según Pérez (2006), una institución que posee métodos y procedimientos de trabajo interdependientes proporciona una respuesta mucho más rápida y eficaz a las solicitudes del mercado y de los clientes a los que apunta la organización. Actualmente, las empresas cuentan con la facultad de respuesta rápida ante la competencia, puesto que uno de sus fines es perfeccionar sus procesos, disponer de tecnología avanzada y contar con colaboradores competentes (p.89).

Toda organización actualmente cuenta con tecnología para estar a la vanguardia del mercado y cubrir las demandas existentes de los clientes con rapidez y eficacia debido a que posee sistemas y procesos óptimos y cuenta con personal calificado.

### **Motivar la participación del personal y el trabajo en equipo.**

Pérez (2006) indicó que todos los trabajadores pueden garantizar la óptima calidad del servicio. Aquellos que se encuentran en relación directa con los consumidores conocen sus prioridades, acopian sus opiniones y pueden efectuar propuestas de mejora en cuanto al desarrollo del servicio. Asimismo, si la institución labora a partir de la cultura de servicio, el trabajo en equipo es primordial para alcanzar que surjan innovaciones en relación con la oferta que se realiza a los clientes (p.92).

Todo trabajador que se encuentra en contacto directo con un cliente percibe sus necesidades. Por ello, puede garantizar el buen funcionamiento del servicio debido a que al reunir sugerencias y permitir propuestas de mejora del consumidor garantizará la buena calidad de un servicio. Asimismo, si la organización trabaja bajo la cultura de servicio, es fundamental el trabajo en equipo porque va a conseguir que la oferta que realiza la empresa o compañía a sus clientes sea innovadora.

### **Mejorar la coordinación y la comunicación.**

Pérez (2006) mencionó que el colaborador de los distintos niveles de administración, unidades e instalaciones puede desempeñarse en equipo para optimizar la calidad si comparte la información con cierta libertad y sistematiza sus acciones. Una apropiada política de comunicación por parte de la institución, donde

la información circule en todos los sectores, además exista la oportunidad de compartir experiencias y aprendizajes y se atienda a los comentarios de los trabajadores, es el componente idóneo para alcanzar este fin (p.95).

El personal debe coordinar sus actividades y compartir su información para lograr una política de comunicación con la organización, donde los conocimientos y aprendizajes lleguen a todos los niveles y las opiniones de los trabajadores sea escuchado con el fin de mejorar la calidad y se cumpla este principio (p.95).

### **Demostrar compromiso por parte del liderazgo.**

Pérez (2006) señaló lo siguiente:

(...) cuando el líder de una institución se compromete para facilitar servicio de buena calidad, los colaboradores lo admiten como norma esencial para su propia labor. Los líderes y directivos del organismo se vuelven guías, ellos son los que muestran con su práctica un trabajo de calidad e incentivan a los trabajadores a realizar lo mismo por la empresa. (p.97)

Cuando los líderes de una empresa con su trabajo demuestran ser un modelo que seguir en cuanto a prestar servicios de buena calidad, los empleados imitan el modelo del líder y hacen lo mismo por la empresa como un principio fundamental para su propio trabajo.

Toda empresa que ofrezca productos o servicios debe contar con principios establecidos de calidad que le servirán de guía para mejorar el servicio que brindan. El estudio de diagnóstico integral de la calidad del servicio y los niveles de satisfacción de los usuarios del servicio municipal publicado en la Municipalidad Metropolitana de Lima (2013) señaló:

La Municipalidad Metropolitana de Lima como parte de sus funciones, presta diversos procedimientos y servicios a través de sus centros de atención que son el punto de contacto directo y reflejo de la calidad de atención que brinda la institución al público usuario, encontrándose dichos centros como parte de competencia del ámbito de la Gerencia de Defensa del Ciudadano a través de la gestión de los reclamos,

sugerencias y orientaciones presentadas por el público usuario mediante el Sistema de Reclamos y Sugerencias (SIRESU) o por el Libro de Reclamaciones, por lo que resulta de vital importancia evaluar, y controlar los niveles de calidad de atención brindada en estos centros de atención a fin de implementar las mejoras necesarias. (p.21)

### **Servicio y satisfacción del cliente.**

El consumidor o cliente de un servicio va a expresar su grado de satisfacción a una organización solo si consume el producto, de esta manera la calidad del servicio que recibió de parte de la empresa es su estrategia que será diferente con respecto a las empresas de su competencia siendo difícil que puedan imitarla.

### **El modelo SERVQUAL.**

Fernández (2017) informó que este modelo se desarrolló a partir de la teoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) que trata sobre el modelo de la calidad de servicio (1985) y modernizado en 1991 con el modelo de desajustes de la calidad de servicio (p.26).

Ese modelo que es considerado una técnica de investigación desde que fue desarrollado en el año 1988 y que a través de los años se ha ido perfeccionando a través de su instrumento que es utilizado constantemente en las organizaciones debido a que les permite medir la calidad del servicio, identificar las expectativas y conocer como los clientes perciben el servicio.

Asimismo, Fernández (2017) aportó sobre SERVQUAL:

Se originó en un comienzo para intentar medir la desviación existente de las perspectivas del usuario al utilizar un servicio, regularmente del sector terciario y lo que aprecia recibir. Estas perspectivas están constituidas también por las necesidades particulares del cliente, por experiencias potenciales que le han llegado por medio de información externa (publicidad) y por lo que le han comentado. (p.26)

El modelo SERVQUAL fue creado para medir las expectativas del comprador al usar un servicio con frecuencia del sector terciario como por ejemplo un supermercado, para saber que percibe de lo que recibe. De los consumidores sus expectativas están formadas por sus experiencias del pasado, por sus necesidades personales, por lo que le llega de la publicidad o de lo que se entera porque le cuentan.

El mismo Fernández (2017) afirmó que el arquetipo es un procedimiento de valoración de los componentes esenciales para evaluar la calidad del servicio facilitado. El cuestionario SERVQUAL está asentado en el modelo tradicional de evaluación al cliente, el cual supone que todo cliente que recibe un servicio provoca unas perspectivas de este a través de diversos conductos y cuando está recepcionado existen factores, dimensiones, que facilitan una apreciación de los servicios prestados (p.26).

El cuestionario SERVQUAL es un modelo de método de evaluación clave para la medición de la calidad del servicio mediante factores y dimensiones que va generar expectativas en el cliente por el servicio y luego de haberlo recibido le va permitir tener percepción del servicio prestado.

Según Fernández (2017) El contraste de ambas situaciones es la satisfacción del consumidor y es el indicador que se consigue a través del procesamiento adecuado de los datos obtenidos al emplear este instrumento de valoración de la calidad de servicio (p.28). Al aplicar el cuestionario SERVQUAL y obtener la investigación adecuada de la medición de la calidad del servicio mediante las expectativas y las percepciones se busca la satisfacción del consumidor.

Fernández (2017) señaló que el modelo SERVQUAL se utiliza en el enfoque nórdico y en el norteamericano porque consideran a la calidad a partir de las apreciaciones de los clientes; así como, de las perspectivas y las sensaciones del consumidor (p.30). El modelo SERVQUAL es uno de los instrumentos más manejados para medir la calidad del servicio y se basa su escala empleada en percepciones y expectativas.

### **El modelo SERVPERF.**

Garay y Ballestas (2016) informaron que los autores Cronin y Taylor propusieron un modelo de medición de escala con mayor precisión a comparación de la anterior que solo se basaba en el desempeño. Para el modelo tomaron los ítems de SERVQUAL, pero la escala fue denominada modelo SERVPERF (p.31).

SERVPERF es un modelo de instrumento que fue desarrollado por Cronin y Taylor en el año 1992, el mismo que se basa en la percepción que realiza el consumidor del desempeño de la calidad de servicio y emplea en su cuestionario 22 oraciones o afirmaciones, en este modelo la calidad ya no es medida a través de las expectativas.

Asimismo, Duque (2005) indicó que:

Esta medición propone superar las limitaciones de emplear las expectativas de la calidad percibida, sin la necesidad de conceptualizar realmente el nivel o tipo de expectativa a emplear (perspectiva de predicción, normativa, de desempeño y experiencial). En conclusión, la medida es la misma, lo que realmente cambia es el enfoque de evaluación, así como los ítems del instrumento. (p.74)

En el modelo SERVPERF se pregunta una sola vez en el cuestionario por cada particularidad del servicio siendo esa su ventaja en comparación con el modelo SERVQUAL, debido a que requiere menos tiempo para su aplicación haciendo que sea más fácil su análisis e interpretación en cuanto a las percepciones que realiza el usuario en el desempeño de la calidad de servicio. Este modelo en particular se empleó en la investigación.

### **Dimensiones de la percepción de calidad del servicio.**

Tordera, Martínez y Caballer (1995, p.14) manifestaron, que los autores que más relevancia han tenido dentro de la investigación sobre la calidad de servicio han sido Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), ellos mediante estudios a las instituciones de servicio crearon un modelo para identificar aspectos que incurren en los procesos de calidad, a partir de ese estudio consideran 10 planos de calidad los cuales son los siguientes: fiabilidad, elementos tangibles, profesionalidad,

capacidad de respuesta, seguridad, cortesía, comunicación, accesibilidad, credibilidad y comprensión del cliente. Luego deciden construir un instrumento que mida la percepción de los usuarios en cuanto a calidad y deciden reducir las 10 dimensiones a cinco tomando en cuenta solo a los siguientes: fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad (que incluiría la profesionalidad, cortesía y credibilidad), y empatía (que incluiría a las dimensiones de accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente).

### ***Dimensión 1. Elementos tangibles.***

Para Sierra, Orta y Moreno (2016, p.168), los elementos tangibles significan las características físicas del que provee el producto, como pueden ser, los equipos, las instalaciones, el personal y otros factores con lo que el consumidor se encuentra en relación al pactar el servicio.

Por ello, se consideró como indicadores en la dimensión elementos tangibles en la matriz de operacionalización de la variable: Las instalaciones, calidad de equipos, apariencia del personal, limpieza y orden, porque en base a estos indicadores se formuló las preguntas del cuestionario que permitieron comparar el nivel de percepción de calidad del servicio según género.

### ***Dimensión 2. Fiabilidad.***

Sierra et al. (2016, p.168), la fiabilidad consiste en la cualidad de brindar el servicio de forma exacta. También implica la habilidad de la organización para la ejecución del servicio prometido de manera constante y adecuada.

Desde el punto de vista de Farfán (2007) (como se citó en Díaz, 2017), la fiabilidad es el sistema que consiste en elaborar un producto que no posea fallos y si existiera riesgos estos son mínimos. Además, dicho producto está dirigido esencialmente al área industrial y está presente desde el inicio hasta la culminación de la producción. En conclusión, se le denomina a un producto o servicio fiable cuando esta es de calidad, lo que incide a estar en los límites de especificación en toda su vida tecnológica. (p.11)

Asimismo, fueron considerados como indicadores en la dimensión fiabilidad en la matriz de operacionalización de la variable: Precisión, garantía, prevención, calidad del servicio recibido, eliminación de fallas en el servicio e interés por solucionar problemas del cliente, cuyos indicadores guiaron para formular las preguntas del cuestionario y comparar el nivel de percepción de calidad del servicio según género.

### ***Dimensión 3. Capacidad de respuesta.***

Sierra et al. (2016, p.168) indicó que: “Consiste en apoyar a los consumidores brindándoles un servicio ágil para satisfacer sus necesidades en forma eficiente y rápida”.

Rufín y Medina (2012), “es la disposición y voluntad para ayudar a los beneficiarios y proporcionar un servicio ágil” (p.103).

En este contexto, los indicadores de la dimensión capacidad de respuesta que sirvieron de guía para elaborar el cuestionario son: tiempo de respuesta, tiempo de entrega, puntualidad y oportunidad, que permitió 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.

### ***Dimensión 4. Seguridad.***

Bravo (2011, p.35) mencionó que la seguridad “se refiere al dominio de conocimiento que demuestra el empleado en cuanto al servicio que brinda al cliente generando en él confianza, credibilidad y seguridad que esté protegido en sus transacciones y actividades que hace uso en el servicio”.

Sierra et al. (2016) sustentaron que seguridad es la atención y conocimiento que poseen los colaboradores para inculcar confianza y credibilidad en los usuarios. También se le llama a la habilidad que acopia a otras capacidades como la cortesía, profesionalidad, credibilidad y seguridad (p.168).



En relación a lo indicado por los autores la dimensión seguridad agrupó a los siguientes indicadores: Credibilidad, profesionalismo, cortesía y trato justo, los cuales fueron tomados en cuenta en las preguntas formuladas en el cuestionario que permitió comparar el nivel de percepción de calidad del servicio según género.

### ***Dimensión 5. Empatía.***

Bravo (2011, p.35), la empatía “es ponerse en el lugar de otro. La empresa se pone en el lugar del consumidor. Las organizaciones deben ofrecer a sus clientes una atención personalizada, es decir una atención individual a cada uno”.

Sierra et al. (2016) señalaron: Que la empatía es la expresión o muestra de interés en la atención, de forma individual, que brindan las instituciones o empresas a sus clientes. En otros términos, es el agrupamiento de las dimensiones anteriores; comunicación, accesibilidad y comprensión del usuario (p.168).

Ahora bien, la dimensión empatía agrupó a los siguientes indicadores: Personalización del servicio, asertividad con el cliente, capacidad de comunicación y flexibilidad, para que en la aplicación del cuestionario se compare el nivel de percepción de calidad que tienen los usuarios según género del servicio de licencia de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima.

### **La simplificación administrativa.**

Muñoz (2011) señaló lo siguiente:

La Simplificación Administrativa como Política Nacional tiene como misión que las entidades públicas ofrezcan un servicio oportuno en cuanto a trámites administrativos a la población, para generar de esta manera un modelo de marco normativo de un servicio que sea moderno, simplificado, de calidad, con participación de la ciudadanía, mejoramiento progresivo y con beneficios en cuanto a costos. Para lograr que se cumplan los objetivos estratégicos de las entidades

públicas, las acciones que se realicen tendrán que ser evaluadas y revisadas constantemente (p.14).

Según el autor la Política Nacional de Simplificación Administrativa está orientada a que las instituciones del Estado den servicios y trámites administrativos eficientes y eficaces a través de estrategias que deberán ser analizadas y evaluadas para garantizar el ajuste institucional y así lograr que se cumplan los objetivos estratégicos de las entidades públicas.

Muñoz (2011) informó lo siguiente:

En el Perú, desde hace 20 años se está implementando reformas institucionales, así como normativas destinadas a que la tramitación sea más eficiente. En otros términos, se busca que los procesos administrativos y de prestación de servicios sean eficaces, así como enfocados a la ciudadanía debido a sus principios de gestión y simplicidad administrativa (p.39).

Desde hace 20 años en nuestro país los procesos de reforma normativa e institucional han ido mejorando en cuanto a trámites de procesos administrativos y de prestación de servicios porque ahora se busca la eficiencia y la eficacia en los servicios, también que sus costos sean accesibles, teniendo como fin primordial a la ciudadanía.

Muñoz (2011, p.40) expresó que:

La SGP es la encargada de disponer las respectivas coordinaciones y dirigir el cambio de la modernización de la gestión pública y la Presidencia del Consejo de Ministros tiene la facultad de dirigir a las instituciones públicas en cuanto a simplificación administrativa, la misma que se encuentra establecida en la Ley N° 27444.

### **Licencia de funcionamiento.**

Según la Municipalidad de Lima (2018), es la autorización que las municipalidades otorgan al titular del servicio con la finalidad de desarrollar los sectores económicos

tanto en el comercio, industria y servicios profesionales en un determinado establecimiento y con vigencia indeterminada, si cuenta más de un negocio deberá tener una licencia por cada uno de ellos. El plazo para otorgar una licencia de funcionamiento es de 15 días para negocios que requieren inspección previa.

Las licencias de funcionamientos se basan en la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento N° 28976, que establece el marco jurídico que se aplica en el procedimiento del otorgamiento de la licencia y se encuentran plasmados en el TUPA.

En la entidad edil de Lima quien se encarga de los diferentes procesos para adquirir las licencias de funcionamiento es el Departamento de Autorización Municipal de Funcionamiento.

La institución materia de estudio para que otorgue una licencia de funcionamiento evalúa dos puntos:

- Las zonificaciones y las compatibilidades de uso.
- La condición de seguridad en Defensa Civil.

La PCM aprobó un nuevo modelo TUPA elaborado por la Secretaría de Gestión Pública con el objetivo de simplificar procedimientos, con el fin de no exigir trámites no previstos en las normas buscando la simplificación administrativa en la tramitación de licencias de funcionamiento.

#### **1.4 Formulación del problema**

##### **Problema general.**

¿Cuál es 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?

##### **Problemas específicos.**

##### **Problema específico 1.**

¿Cuál es el nivel de percepción de calidad de elementos tangibles que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018?

**Problema específico 2.**

¿Cuál es el nivel de percepción de calidad de fiabilidad que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018?

**Problema específico 3.**

¿Cuál es el nivel de percepción de calidad de capacidad de respuesta que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018?

**Problema específico 4.**

¿Cuál es el nivel de percepción de calidad de seguridad que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018?

**Problema específico 5.**

¿Cuál es el nivel de percepción de calidad de empatía que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

### **Justificación teórica.**

Este estudio aportó con conocimiento científico sobre la calidad de servicio, describiendo los procesos importantes que se deben llevar a cabo dentro de las entidades gubernamentales, dando a conocer las recomendaciones que aporten en la solución de los diferentes problemas que existen en el centro de atención de la Municipalidad Metropolitana de Lima, ya que los resultados que se adquirieron en este estudio, están basados en el desarrollo temático que se detalló como parte de las definiciones y conceptos, que incrementaran el caudal de la ciencia, como

apoyo para generar nuevos conocimientos, y de esta manera poder interpretar y conocer mejor la percepción de calidad de servicio.

### **Justificación práctica.**

Este estudio desde el punto descriptivo comparativo detalló cada uno de los procesos que se cumplen en el centro de atención de la Municipalidad edil de Lima, considerando para ello la percepción del usuario según género en cuanto a los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; que fueron los elementos básicos que permitieron percibir la calidad en el servicio. Por lo que, el beneficio será para los trabajadores de esta entidad debido a que podrán conocer las fortalezas y principalmente las debilidades que no permiten que las necesidades sean satisfechas de los usuarios.

### **Justificación metodológica.**

En el estudio se puso en evidencia la vital importancia del instrumento que se diseñó y empleó con el objeto de llevar a cabo el análisis y medición de la variable percepción de calidad del servicio, así como la técnica y procedimientos que se utilizaron para la recaudación de datos, el proceso estadístico y la descripción de resultados en forma organizada y sistemática, los cuales podrán servir de base para estudios cada vez más especializados.

## **1.6 Hipótesis**

### **Hipótesis general.**

Existen diferencias significativas en 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.

### **Hipótesis específicas.**

#### **Hipótesis específica 1.**

Existen diferencias significativas en el nivel de percepción de calidad de elementos tangibles que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.

**Hipótesis específica 2.**

Existen diferencias significativas en el nivel de percepción de calidad de fiabilidad que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.

**Hipótesis específica 3.**

Existen diferencias significativas en el nivel de percepción de calidad de capacidad de respuesta que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.

**Hipótesis específica 4.**

Existen diferencias significativas en el nivel de percepción de calidad de seguridad que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.

**Hipótesis específica 5.**

Existen diferencias significativas en el nivel de percepción de calidad de empatía que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.

**1.7 Objetivos****Objetivo general.**

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.

**Objetivos específicos.****Objetivo específico 1.**

Comparar el nivel de percepción de calidad de elementos tangibles que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.

**Objetivo específico 2.**

Comparar el nivel de percepción de calidad de fiabilidad que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.

**Objetivo específico 3.**

Comparar el nivel de percepción de calidad de capacidad de respuesta que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.

**Objetivo específico 4.**

Comparar el nivel de percepción de calidad de seguridad que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.

**Objetivo específico 5.**

Comparar el nivel de percepción de calidad de empatía que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.

## II. Método



## 2.1 Diseño

### **Método.**

En este estudio los métodos que se emplearon fueron el analítico – deductivo. Debido a que el punto de partida fue el análisis que partió de lo general a lo particular para finalmente deducir las conclusiones.

Bernal (2010) Descomponer el objeto de estudio separando sus partes de un todo y estudiarlas individualmente en eso consiste el método analítico (p.60).

Bernal (2010) Partir de lo general a lo específico para deducir las conclusiones que se confrontaran con los hechos es el método deductivo (p.60).

### **Enfoque.**

Esta investigación correspondió al tipo cuantitativo, por cuanto se midió la variable, se analizó las mediciones con procedimientos estadísticos, para detallar las características de la variable y sus dimensiones para extraer las conclusiones.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) Indicaron que en base a la recolección de datos que permite formular hipótesis de medida numérica y estudio estadístico se prueban teorías y se establecen modelos de comportamiento (p.4).

### **Tipo.**

Hernández, Fernández y Baptista (2010) “El tipo de investigación viene a ser el propósito por el cual se piensa llevar a cabo la investigación. Puede realizarse o no un experimento” (p.112).

Este estudio fue de tipo básica, ya que tuvo la intención fundamental de desarrollar teorías para obtener nuevos conocimientos en la solución a la problemática descrita.

### **Nivel.**

El nivel de esta investigación correspondió al nivel descriptivo comparativo, debido a que se buscó recoger información importante para analizarla, describirla y luego compararla con los datos encontrados.

Según Sánchez y Reyes (2015) Establece que la comparación de datos encontrados se da mediante la información recogida de dos o más estudios de investigación de descriptiva simple respecto al mismo fenómeno de interés (p.118).

### **Diseño de investigación.**

Según (Hernández et al., 2010). Son aquellos esquemas que representan la estructura de un plan que no solo se refiere a las interrogantes de investigación, sino también al trabajo que se realizará con las variables de estudio y la forma en que deben ser manipuladas o medidas (p.120).

La investigación fue elaborada con una variable de estudio que fue medida, pero no manipulada con un diseño de investigación estructurado.

Campbell y Stanley (citado por Hernández et al., 2010) señalaron: Según lo que uno plantee para investigar se necesitará de la investigación no experimental la cual se divide en diseño transversal y longitudinal, ninguno es más relevante que el otro (p.58).

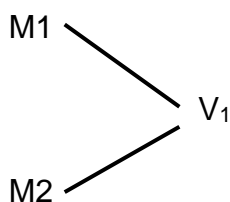
Esta investigación utilizó diseño no experimental porque se efectuó sin el manejo deliberado de la variable.

El diseño de esta investigación fue transversal descriptivo comparativo.

**Es transversal** porque se realizó observaciones y se recolectó datos sobre la variable percepción de calidad del servicio. La recolección se hizo en el momento y en un mismo tiempo.

**Es descriptivo comparativo** porque se recogió datos, se informó el comportamiento de la variable y sus dimensiones, para compararla y contrastar las hipótesis.

La representación gráfica de este diseño quedó descrita de la siguiente manera:



En donde:

M1 = 88 usuarios género femenino

M2 = 88 usuarios género masculino

V1 = Percepción de calidad del servicio

## **2.2. Variable y operacionalización**

### **Definición conceptual.**

Variable 1:

Bravo (2011, p.23) La percepción, es vital en la calidad de servicio, debido a que esta muchas veces inclina nuestra manera de reconocer las cualidades, necesidades o deseos de los clientes. Por esta razón, corresponde saber a cabalidad lo que es la percepción para eludir errores, teniendo en cuenta que la calidad de servicio es subjetiva.

Hoy en día es muy importante conocer la percepción que tienen los clientes de los servicios que reciben para que con la información la organización se plantee mejoras en cuanto a calidad de servicio buscando la satisfacción del consumidor o usuario.

### **Definición operacional.**

Variable 1:

La percepción de calidad del servicio es la facultad de ordenar datos e información mediante nuestros sentidos con el fin de reconocer las necesidades, cualidades o gustos de los consumidores para brindar un mejor servicio y se midió la variable con un cuestionario que constó de 22 ítems.

Tabla 1

*Matriz de operacionalización de la variable percepción de calidad del servicio*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índices	Niveles y rangos
Elementos tangibles	- Instalaciones - Calidad de equipos - Apariencia del personal - Limpieza y orden	1,2,3,4,		
Fiabilidad	-Precisión - Garantía - Prevención - Calidad del servicio recibido - Eliminación de fallas en el servicio - Interés por solucionar problemas del cliente	5,6,7, 8,9,10,	Escala de Likert	Bueno [80 – 110]
Capacidad de respuesta	- Tiempo de respuesta - Tiempo de entrega - Puntualidad - Oportunidad	11,12, 13,14,	Totalmente de acuerdo (5)	Regular
			De acuerdo (4) En parte (3) En desacuerdo (2)	[51 – 80]
Seguridad	- Credibilidad - Profesionalismo - Cortesía - Trato justo	15,16, 17,18,	Totalmente en desacuerdo (1)	Malo [22 – 51]
Empatía	- Personalización del servicio - Asertividad con el cliente - Capacidad de comunicación - Flexibilidad	19,20, 21,22		

*Nota:* Marco teórico

### 2.3 Población, muestra y muestreo

#### Población.


Para la investigación la población fue de 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.

El criterio de inclusión que se consideró para delimitar la población fue el siguiente: usuarios según género con asistencia regular al centro de atención de licencia de funcionamiento de enero a mayo de 2018.

Desde el punto de vista de Fracica (1988) citado por Bernal (2010), población es conjunto de unidades de muestreo, también se puede precisar que es el conjunto de elementos de la investigación (p.160).

### Muestra.

La muestra para el estudio estuvo formada por 176 usuarios que solicitaron una licencia de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, que se obtuvo empleando la siguiente tabla electrónica de la web:



Asesoría Económica & Marketing  
Copyright 2009

### Calculadora de Muestras

Margen de error:

Nivel de confianza:

Tamaño de Población:

**Margen: 5%**  
**Nivel de confianza: 95%**  
**Poblacion: 322**

**Tamaño de muestra: 176**

**Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales**

n= Tamaño de la muestra  
Z= Nivel de confianza deseado  
p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)  
q=Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)  
e= Nivel de error dispuesto a cometer  
N= Tamaño de la poblacion

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Según Bernal (2010) muestra es: La información que se obtiene de la parte seleccionada de la población y sobre el cual se efectúa la medición y observación de la variable para el desarrollo de la investigación (p.161).

### Muestreo.

En el estudio de investigación fue probabilístico - aleatorio simple el muestreo.

Arias (1999) indicó: “El muestreo probabilístico es la probabilidad de un elemento de integrar una muestra” (p.22).

Según Canales (2006) trata de un proceso de puro azar que se caracteriza por estar listado según el caso y la selección se efectúa de

manera aleatoria. Por otra parte, no es una estrategia muestral, pero es la base que sustenta el diseño de muestra (p.143).

El muestreo consistió en numerar del 1 al 322 a los usuarios según género que acudieron al centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima ubicado en el Cercado de Lima y se depositó en un ánfora en papelitos de color rosado para género femenino y de color celeste para género masculino numerados del 1 al 322. Para tener una muestra aleatoria simple de 176 usuarios según género tuvimos que sacar 88 papelitos de color rosado y 88 papelitos de color celeste numerados del ánfora que nos seleccionó al azar a los escogidos a quienes se aplicó nuestro instrumento.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad**

### **Técnicas de recolección de datos.**

Para el estudio se usó como técnica de recolección de datos la encuesta, con la finalidad de recoger información requerida sobre la percepción de calidad de servicio del usuario según género en el centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Arias (2012) “La técnica es la forma particular o el procedimiento de la obtención de información o datos” (p.67).

### **Instrumentos de recolección de datos.**

El cuestionario SERVPERF se utilizó como instrumento de recolección de datos, formulado por Cronin y Taylor (1992), que se compone de las mismas dimensiones de Servqual con la única diferencia que separa la parte que hace referencia a las expectativas y utiliza exclusivamente la percepción de calidad del servicio.

Arias (2012) “el cuestionario es la encuesta realizada en forma escrita de una serie de preguntas” (p.74).

El cuestionario constó de 22 ítems, dividido en cinco dimensiones: Elementos tangibles (4 ítems), fiabilidad (6 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems) y empatía (4 ítems).

En la calificación de enunciados se usó la Escala de Likert (del 1 al 5), que permitió medir el nivel de actitudes de las cinco dimensiones del cuestionario SERVPERF, siendo las puntuaciones como sigue:

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 En parte
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

Los niveles del cuestionario fueron tres: malo, regular y bueno.

Tabla 2

---

*Ficha técnica del instrumento para medir la percepción de calidad del servicio*

---

Nombre del instrumento:	SERVPERF
Autores:	Cronin y Taylor (1992)
Adaptado por:	Ketty Julissa Estrada Tafur
Lugar:	Municipalidad Metropolitana de Lima
Fecha de aplicación:	Junio de 2018
Objetivo:	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.
Administrado a:	Usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima.
Tiempo:	20 minutos
Margen de error:	5%
Observación:	Será aplicado en forma individual.

---

## Validez y confiabilidad del instrumento

### Validez.

Hernández et al. (2014) “Es el grado por el cual un instrumento en realidad mide la variable que debe medir” (p.200).

Para determinar la validez del cuestionario adaptado SERVPERF como instrumento de recolección de datos, se sometió a un proceso de validación y se requirió de la firma de tres expertos cumpliendo con las tres condiciones que son: pertinencia, relevancia y claridad, los expertos firmaron el certificado de validez e indicaron “Hay Suficiencia”, el resultado se muestra a continuación:

Tabla 3

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento percepción de calidad del servicio*

Nº	Grado Académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Hugo Lorengo Agüero Alva	Hay Suficiencia
2	Magíster	Cesar Amador Garay Ghilardi	Hay Suficiencia
3	Magíster	Cristian Gumercindo Medina Sotelo	Hay Suficiencia

### Confiabilidad del instrumento.

Hernández et al. (2014) La confiabilidad del instrumento de la medición se da cuando la aplicación repetida al mismo objeto u individuo da los mismos resultados (p. 200).

Por consiguiente, se realizó una prueba piloto en la Municipalidad de San Martín de Porres a una muestra de 22 usuarios con características similares a la investigación, para medir el nivel de confiabilidad del instrumento de medición de la variable percepción de calidad del servicio.

Para comprobar la confiabilidad del instrumento aplicado en el estudio teniendo en cuenta que las respuestas son politómicas, se usó Alfa de Cronbach,



que es considerado un coeficiente cuya utilidad es medir la fiabilidad de la escala de una medida.

Tabla 4

*Niveles de confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Tomado de: Ruiz (2002) (como se citó en Santos, 2017, p.7)

El resultado de la prueba piloto dio índice de confiabilidad de 0.906 y según tabla 4, corresponde a un nivel de muy alta magnitud.

## 2.5 Métodos de análisis de datos

### **Estadística descriptiva.**

En el estudio se extrajeron los datos de la muestra de la población empleando para los resultados tablas de frecuencia y gráfico de barras interpretados. Para el proceso se utilizó el programa SPSS 25 y Excel 2016.

### **Estadística inferencial / Prueba de hipótesis.**

La contrastación de cada una de las hipótesis se efectuó asumiendo los siguientes criterios:

#### **Formulación de las hipótesis estadísticas.**

Ho: Formulación de la hipótesis nula

H1: Formulación de la hipótesis de investigación

### **Nivel de significación.**

El nivel de significación teórica  $\alpha = 0.05$  que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

### **Regla de decisión.**

El nivel de significación "p" es menor que  $\alpha$ , rechazar  $H_0$

El nivel de significación "p" no es menor que  $\alpha$ , no rechazar  $H_0$

### **Prueba estadística.**

Para probar las hipótesis se aplicó la prueba estadística no paramétrica de U de Mann - Whitney utilizada en dos muestras independientes, para comparar el objetivo general y los objetivos específicos del estudio, aceptando o rechazando la hipótesis nula.

## **2.6 Aspectos éticos**

En este estudio los datos mostrados fueron recogidos y procesados en forma apropiada sin adulteraciones del instrumento aplicado.

El estudio contó con la autorización de la jefa del Departamento de Autorización Municipal de Funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Además, se mantendrá de los encuestados por respeto y consideración el anonimato y no habrá prejuizgamiento.

### **III. Resultados**

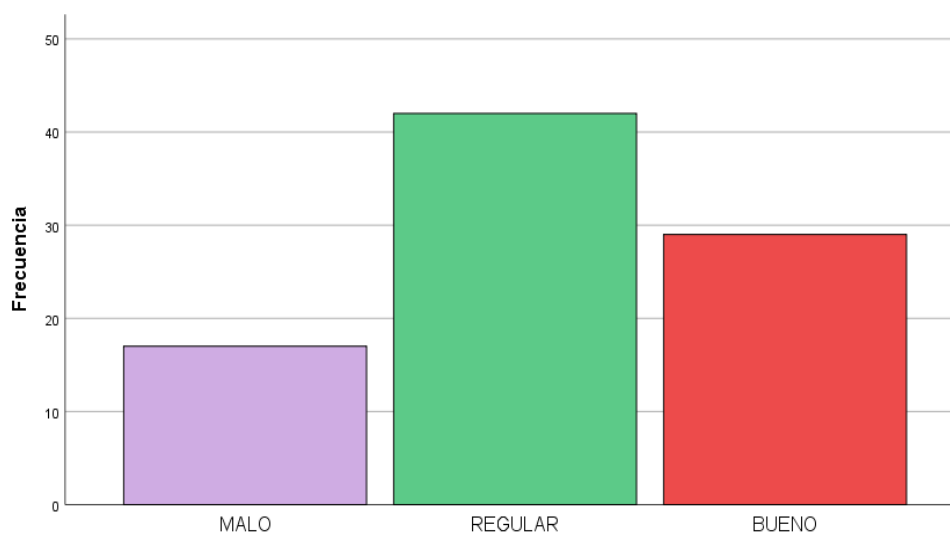
### 3.1 Resultados descriptivos de la investigación

De la variable percepción de calidad del servicio

Tabla 5

*Niveles de percepción de calidad del servicio según género femenino*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	17	19,3	19,3	19,3
	REGULAR	42	47,7	47,7	67,0
	BUENO	29	33,0	33,0	100,0
	Total	88	100,0	100,0	



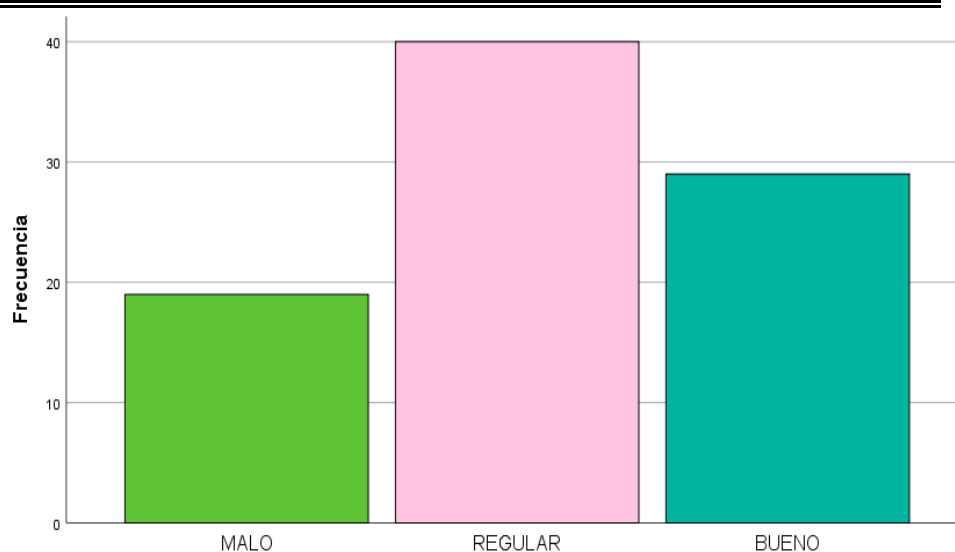
*Figura 1. Niveles de percepción de calidad del servicio según género femenino*

Interpretación: De la tabla 5 y figura 1 se visualiza que, 17 (19,3%) de usuarias del centro de atención de la MML percibieron que la calidad del servicio es malo, 42 (47,7%) percibieron como regular y 29 (33%) la percibieron como bueno.

Tabla 6

*Niveles de percepción de calidad del servicio según género masculino*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	19	21,6	21,6	21,6
	REGULAR	40	45,5	45,5	67,0
	BUENO	29	33,0	33,0	100,0
	Total	88	100,0	100,0	



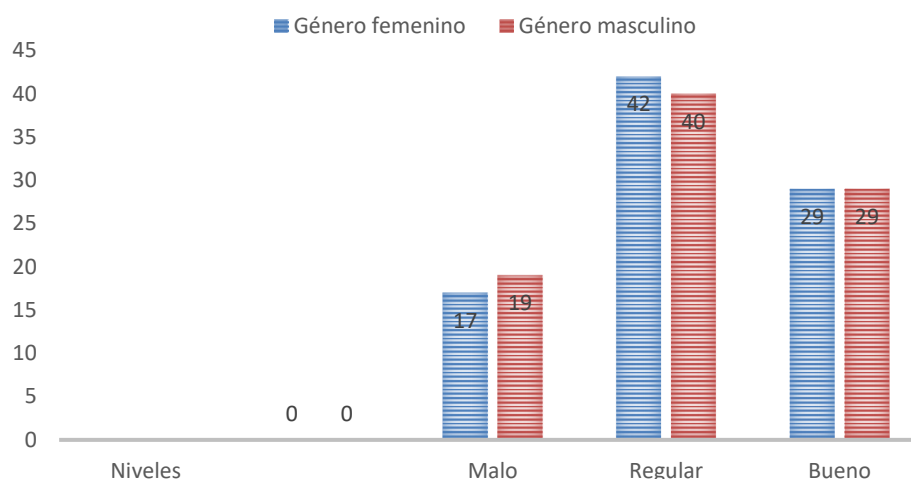
*Figura 2. Niveles de percepción de calidad del servicio según género masculino*

Interpretación: De la tabla 6 y figura 2 se visualiza que, 19 (21,6%) de usuarios del centro de atención de la MML percibieron que la calidad del servicio es malo, 40 (45,5%) percibieron como regular y 29 (33%) la percibieron como bueno.

Tabla 7

*Datos comparativos de percepción de calidad del servicio según género*

		Género femenino		Género masculino	
Niveles		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	17	19,3	19	21,6
	Regular	42	47,7	40	45,5
	Bueno	29	33,0	29	33,0
	Total	88	100,0	88	100,0



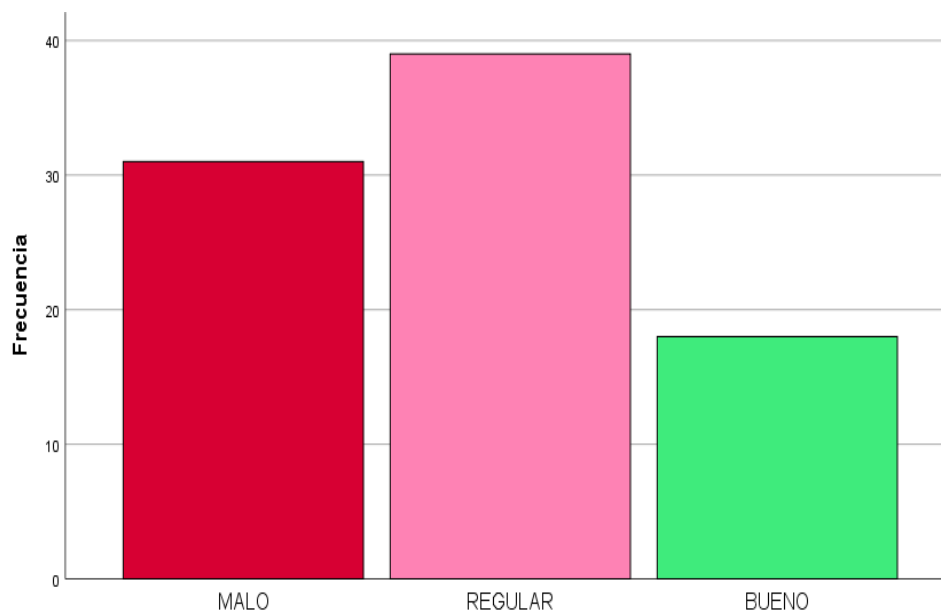
*Figura 3. Datos comparativos de percepción de calidad del servicio según género*

Interpretación: De la tabla 7 y figura 3 se visualiza que, de las 88 usuarias del centro de atención de la MML, 17 (19,3%) percibieron que la calidad del servicio es malo, 42 (47,7%) percibieron como regular y 29 (33%) la percibieron como bueno; por otro lado de los 88 usuarios, 19 (21,6%) percibieron que es malo, 40 (45,5%) percibieron como regular y 29 (33%) la percibieron como bueno.

Tabla 8

*Niveles de percepción de calidad del servicio de elementos tangibles según género femenino*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	31	35,2	35,2	35,2
	REGULAR	39	44,3	44,3	79,5
	BUENO	18	20,5	20,5	100,0
	Total	88	100,0	100,0	



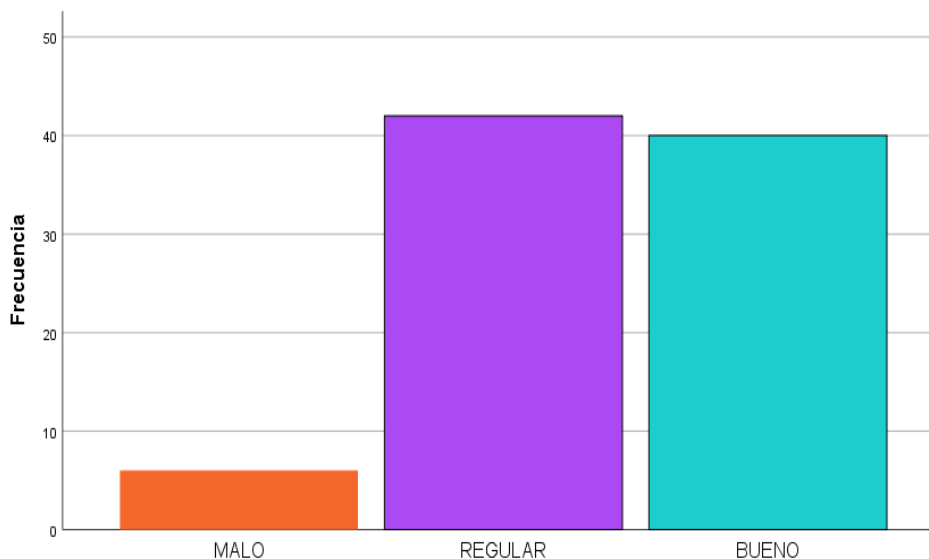
*Figura 4. Niveles de percepción de calidad del servicio de elementos tangibles según género femenino*

Interpretación: De la tabla 8 y figura 4 se visualiza que, 31 (35,2%) de usuarias del centro de atención de la MML percibieron que la calidad del servicio de elementos tangibles es malo, 39 (44,3%) percibieron como regular y 18 (20,5%) la percibieron como bueno.

Tabla 9

*Niveles de percepción de calidad del servicio de elementos tangibles según género masculino*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	6	6,8	6,8	6,8
	REGULAR	42	47,7	47,7	54,5
	BUENO	40	45,5	45,5	100,0
	Total	88	100,0	100,0	



*Figura 5.* Niveles de percepción de calidad del servicio de elementos tangibles según género masculino

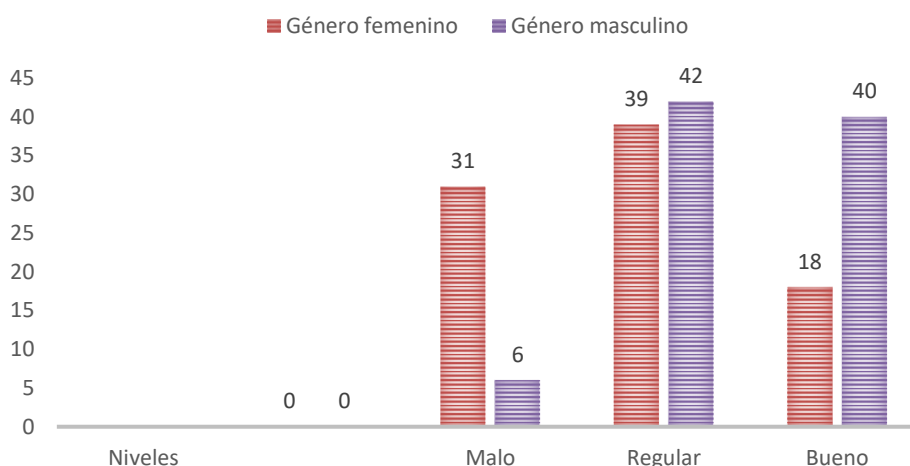
Interpretación: De la tabla 9 y figura 5 se visualiza que, 6 (6,8%) de usuarios del centro de atención de la MML percibieron que la calidad del servicio de elementos tangibles es malo, 42 (47,7%) percibieron como regular y 40 (45,5%) la percibieron como bueno.

Tabla 10

*Datos comparativos de percepción de calidad del servicio de elementos tangibles según género*

	Niveles	Género femenino		Género masculino	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	31	35,2	6	6,8
	Regular	39	44,3	42	47,7
	Bueno	18	20,5	40	45,5
	Total	88	100,0	88	100,0





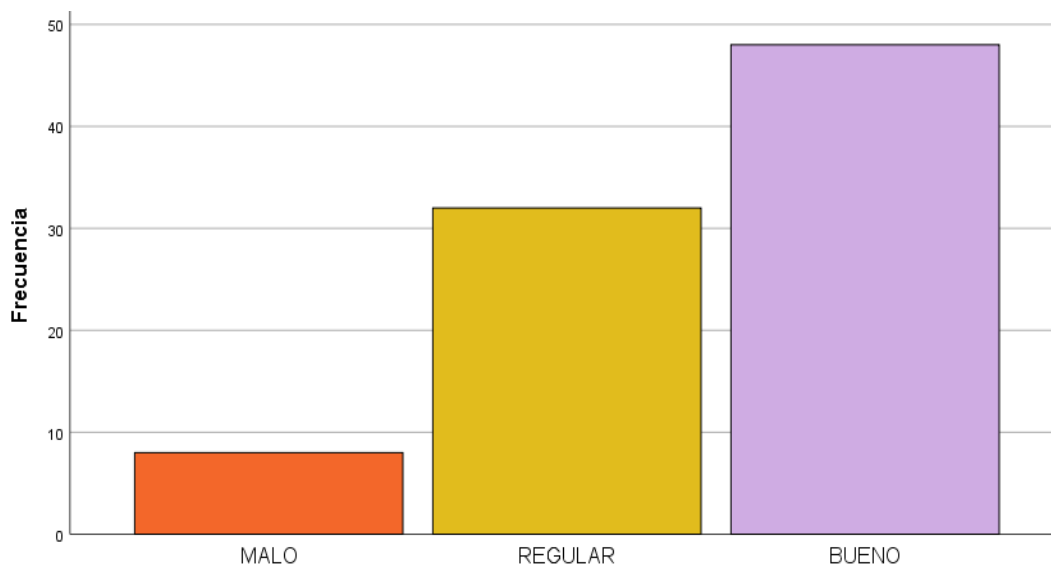
*Figura 6.* Datos comparativos de percepción de calidad del servicio de elementos tangibles según género

Interpretación: De la tabla 10 y figura 6 se visualiza que, de las 88 usuarias del centro de atención de la MML, 31 (35,2%) percibieron que la calidad del servicio de elementos tangibles es malo, 39 (44,3%) percibieron como regular y 18 (20,5%) la percibieron como bueno; por otro lado de los 88 usuarios, 6 (6,8%) percibieron que es malo, 42 (47,7%) percibieron como regular y 40 (45,5%) la percibieron como bueno.

Tabla 11

*Niveles de percepción de calidad del servicio de fiabilidad según género femenino*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	8	9,1	9,1	9,1
	REGULAR	32	36,4	36,4	45,5
	BUENO	48	54,5	54,5	100,0
	Total	88	100,0	100,0	



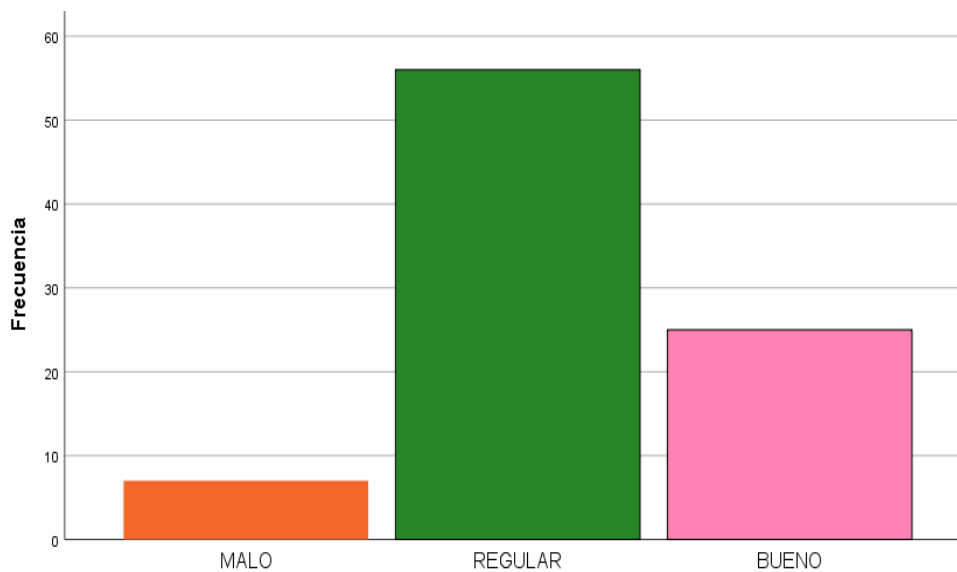
*Figura 7. Niveles de percepción de calidad del servicio de fiabilidad según género femenino*

Interpretación: De la tabla 11 y figura 7 se visualiza que, 8 (9,1%) de usuarias del centro de atención de la MML percibieron que la calidad del servicio de fiabilidad es malo, 32 (36,4%) percibieron como regular y 48 (54,5%) la percibieron como bueno.

Tabla 12

*Niveles de percepción de calidad del servicio de fiabilidad según género masculino*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	7	8,0	8,0	8,0
	REGULAR	56	63,6	63,6	71,6
	BUENO	25	28,4	28,4	100,0
	Total	88	100,0	100,0	



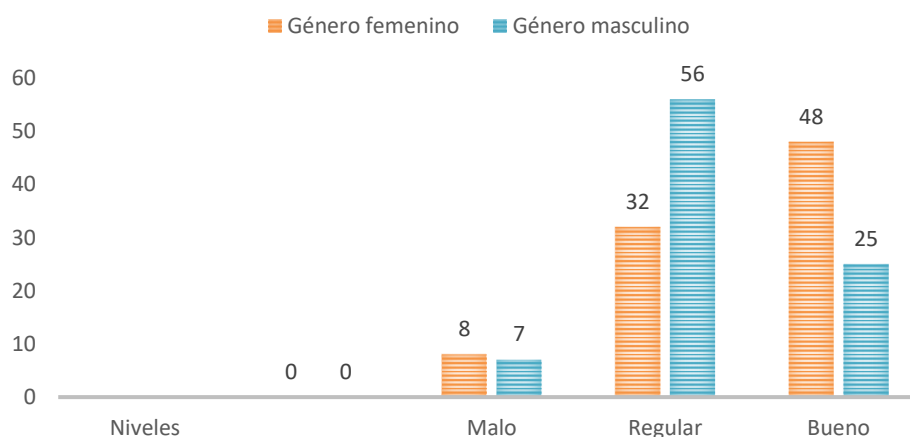
*Figura 8.* Niveles de percepción de calidad del servicio de fiabilidad según género masculino

Interpretación: De la tabla 12 y figura 8 se visualiza que, 7 (8%) de usuarios del centro de atención de la MML percibieron que la calidad del servicio de fiabilidad es malo, 56 (63,6%) percibieron como regular y 25 (28,4%) la percibieron como bueno.

Tabla 13

*Datos comparativos de percepción de calidad del servicio de fiabilidad según género*

	Niveles	Género femenino		Género masculino	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	8	9,1	7	8,0
	Regular	32	36,4	56	63,6
	Bueno	48	54,5	25	28,4
	Total	88	100,0	88	100,0



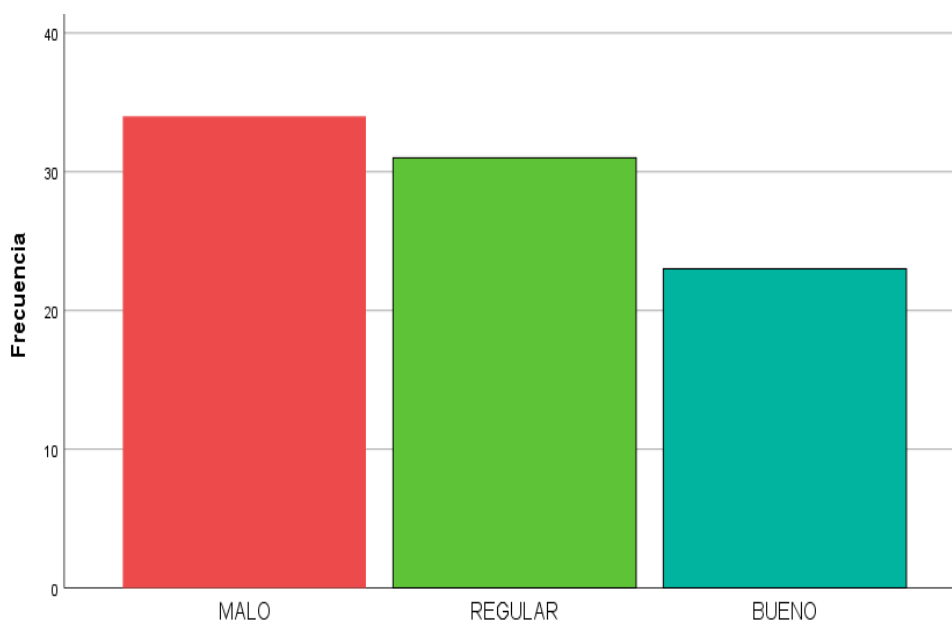
*Figura 9. Datos comparativos de percepción de calidad del servicio de fiabilidad según género*

Interpretación: De la tabla 13 y figura 9 se visualiza que, de las 88 usuarias del centro de atención de la MML, 8 (9,1%) percibieron que la calidad del servicio de fiabilidad es malo, 32 (36,4%) percibieron como regular y 48 (54,5%) la percibieron como bueno; por otro lado de los 88 usuarios, 7 (8%) percibieron que es malo, 56 (63,6%) percibieron como regular y 25 (28,4%) la percibieron como bueno.

Tabla 14

*Niveles de percepción de calidad del servicio de capacidad de respuesta según género femenino*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	34	38,6	38,6	38,6
	REGULAR	31	35,2	35,2	73,9
	BUENO	23	26,1	26,1	100,0
	Total	88	100,0	100,0	



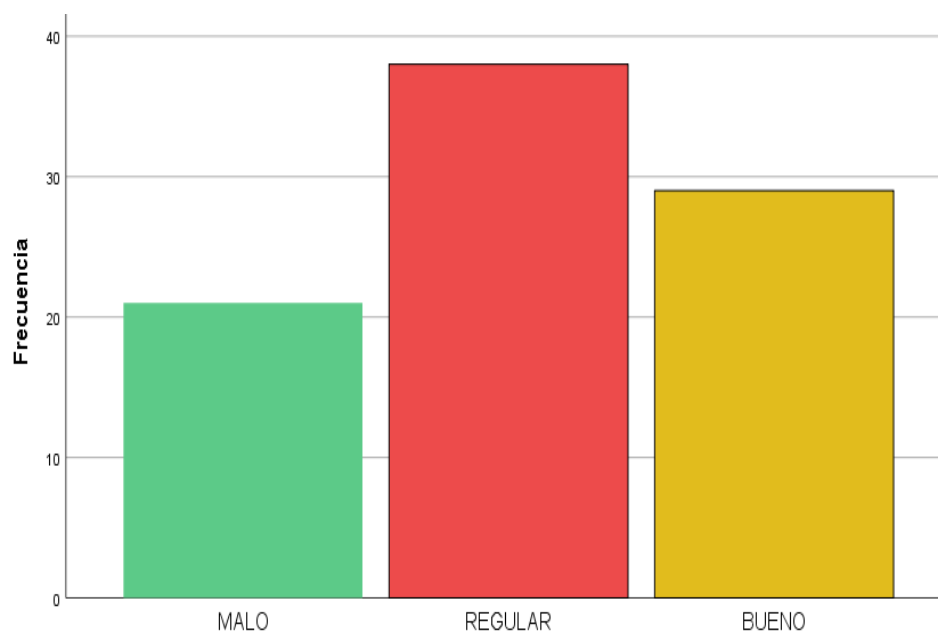
*Figura 10. Niveles de percepción de calidad del servicio de capacidad de respuesta según género femenino*

Interpretación: De la tabla 14 y figura 10 se visualiza que, 34 (38,6%) de usuarias del centro de atención de la MML percibieron que la calidad del servicio de capacidad de respuesta es malo, 31 (35,2%) percibieron como regular y 23 (26,1%) la percibieron como bueno.

Tabla 15

*Niveles de percepción de calidad del servicio de capacidad de respuesta según género masculino*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	21	23,9	23,9	23,9
	REGULAR	38	43,2	43,2	67,0
	BUENO	29	33,0	33,0	100,0
	Total	88	100,0	100,0	



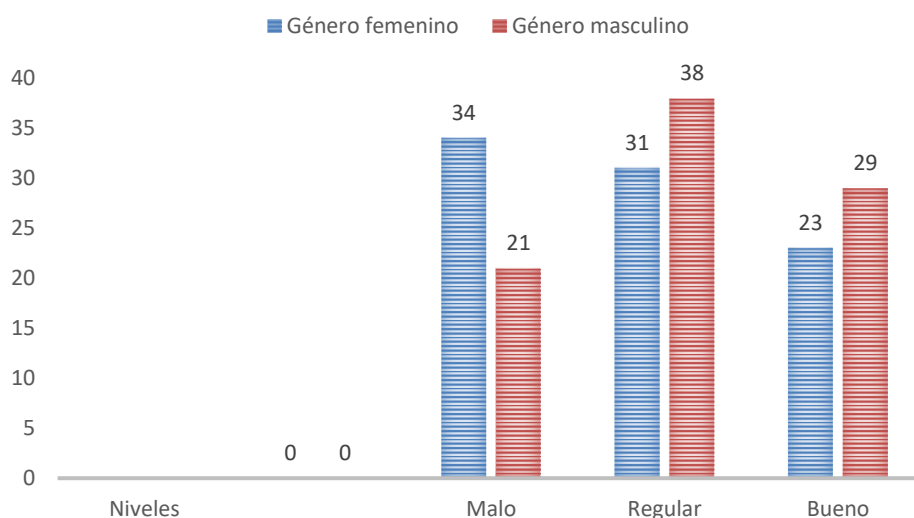
*Figura 11. Niveles de percepción de calidad del servicio de capacidad de respuesta según género masculino*

Interpretación: De la tabla 15 y figura 11 se visualiza que, 21 (23,9%) de usuarios del centro de atención de la MML percibieron que la calidad del servicio de capacidad de respuesta es malo, 38 (43,2%) percibieron como regular y 29 (33%) la percibieron como bueno.

Tabla 16

*Datos comparativos de percepción de calidad del servicio de capacidad de respuesta según género*

	Niveles	Género femenino		Género masculino	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	34	38,6	21	23,9
	Regular	31	35,2	38	43,2
	Bueno	23	26,1	29	33,0
	Total	88	100,0	88	100,0



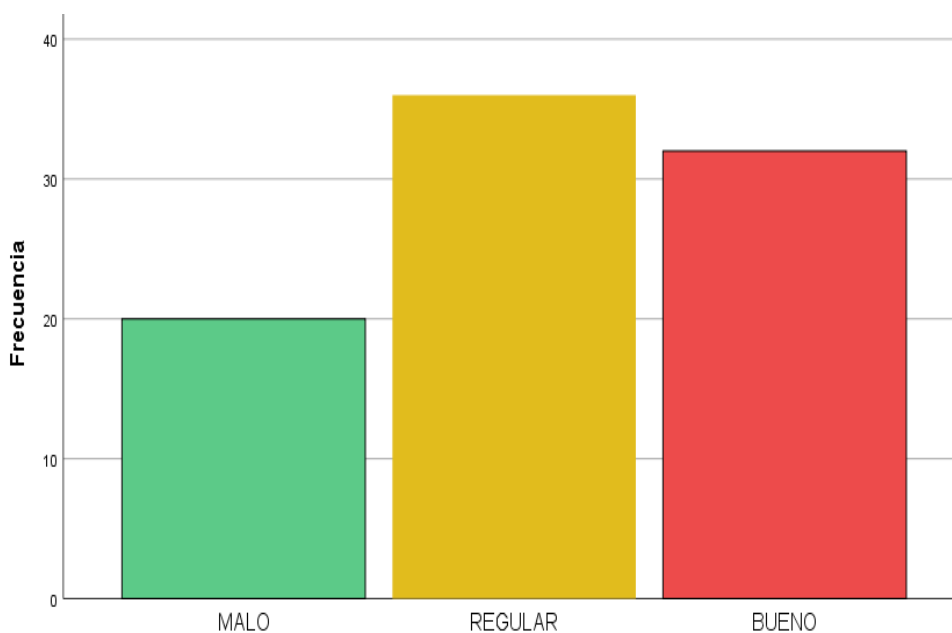
*Figura 12.* Datos comparativos de percepción de calidad del servicio de capacidad de respuesta según género

Interpretación: De la tabla 16 y figura 12 se visualiza que, de las 88 usuarias del centro de atención de la MML, 34 (38,6%) percibieron que la calidad del servicio de capacidad de respuesta es malo, 31 (35,2%) percibieron como regular y 23 (26,1%) la percibieron como bueno; por otro lado de los 88 usuarios, 21 (23,9%) percibieron que es malo, 38 (43,2%) percibieron como regular y 29 (33%) la percibieron como bueno.

Tabla 17

*Niveles de percepción de calidad del servicio de seguridad según género femenino*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	20	22,7	22,7	22,7
	REGULAR	36	40,9	40,9	63,6
	BUENO	32	36,4	36,4	100,0
	Total	88	100,0	100,0	



*Figura 13. Niveles de percepción de calidad del servicio de seguridad según género femenino*

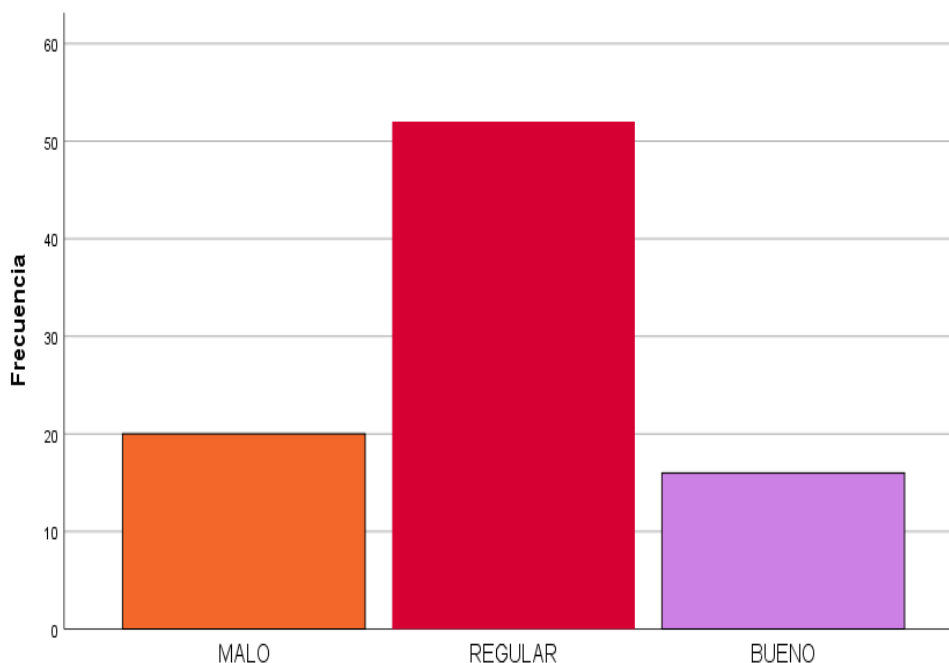
Interpretación: De la tabla 17 y figura 13 se visualiza que, 20 (22,7%) de usuarias del centro de atención de la MML percibieron que la calidad del servicio de seguridad es malo, 36 (40,9%) percibieron como regular y 32 (36,4%) la percibieron como bueno.

Tabla 18

*Niveles de percepción de calidad del servicio de seguridad según género masculino*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	20	22,7	22,7	22,7
	REGULAR	52	59,1	59,1	81,8
	BUENO	16	18,2	18,2	100,0
	Total	88	100,0	100,0	





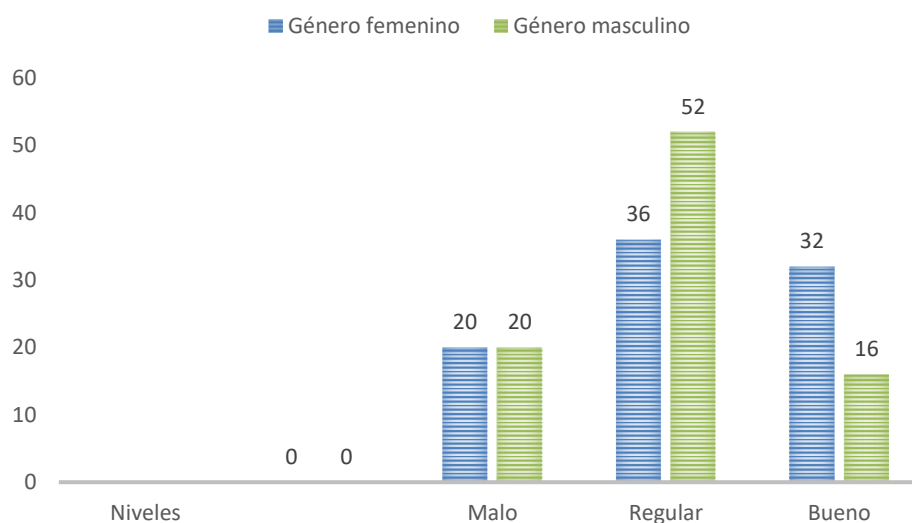
*Figura 14.* Niveles de percepción de calidad del servicio de seguridad según género masculino

Interpretación: De la tabla 18 y figura 14 se visualiza que, 20 (22,7%) de usuarios del centro de atención de la MML percibieron que la calidad del servicio de seguridad es malo, 52 (59,1%) percibieron como regular y 16 (18,2%) la percibieron como bueno.

Tabla 19

*Datos comparativos de percepción de calidad del servicio de seguridad según género*

	Niveles	Género femenino		Género masculino	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	20	22,7	20	22,7
	Regular	36	40,9	52	59,1
	Bueno	32	36,4	16	18,2
	Total	88	100,0	88	100,0



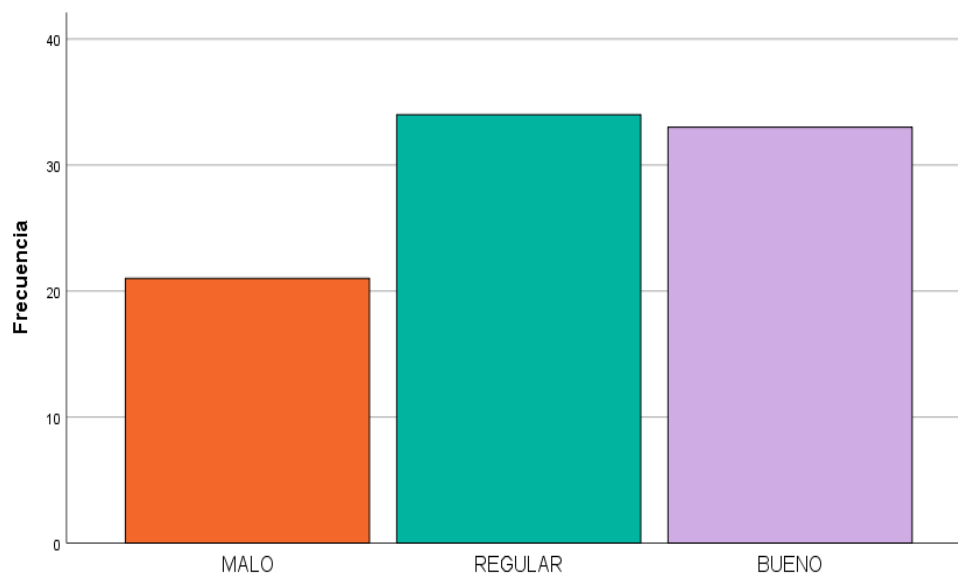
*Figura 15.* Datos comparativos de percepción de calidad del servicio de seguridad según género

Interpretación: De la tabla 19 y figura 15 se visualiza que, de las 88 usuarias del centro de atención de la MML, 20 (22,7%) percibieron que la calidad del servicio de seguridad es malo, 36 (40,9%) percibieron como regular y 32 (36,4%) la percibieron como bueno; por otro lado de los 88 usuarios, 20 (22,7%) percibieron que la calidad del servicio es malo, 52 (59,1%) percibieron como regular y 16 (18,2%) la percibieron como bueno.

Tabla 20

*Niveles de percepción de calidad del servicio de empatía según género femenino*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	21	23,9	23,9	23,9
	REGULAR	34	38,6	38,6	62,5
	BUENO	33	37,5	37,5	100,0
	Total	88	100,0	100,0	



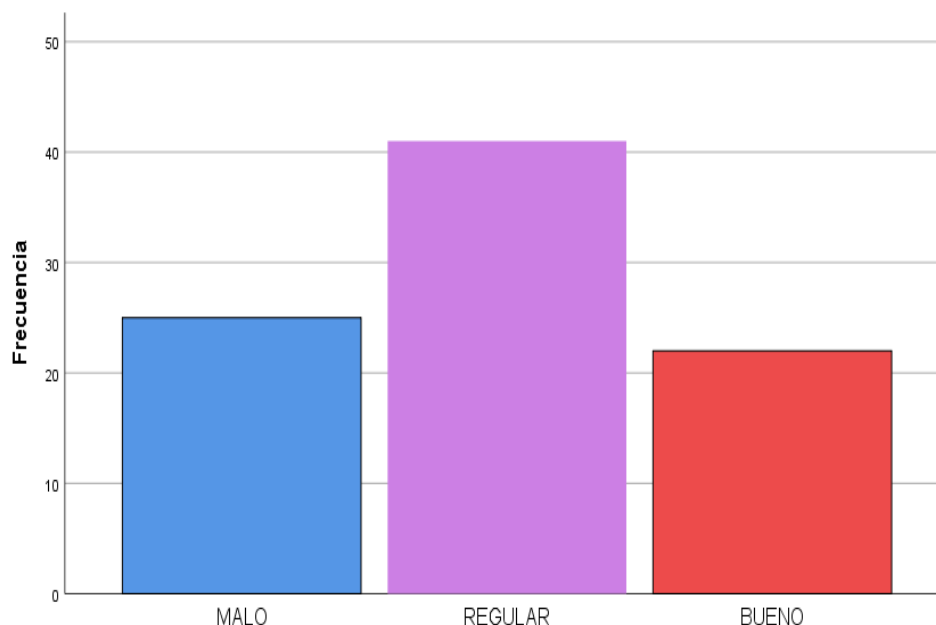
*Figura 16. Niveles de percepción de calidad del servicio de empatía según género femenino*

Interpretación: De la tabla 20 y figura 16 se visualiza que, 21 (23,9%) de usuarias del centro de atención de la MML percibieron que la calidad del servicio de empatía es malo, 34 (38,6%) percibieron como regular y 33 (37,5%) la percibieron como bueno.

Tabla 21

*Niveles de percepción de calidad del servicio de empatía según género masculino*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	25	28,4	28,4	28,4
	REGULAR	41	46,6	46,6	75,0
	BUENO	22	25,0	25,0	100,0
Total		88	100,0	100,0	



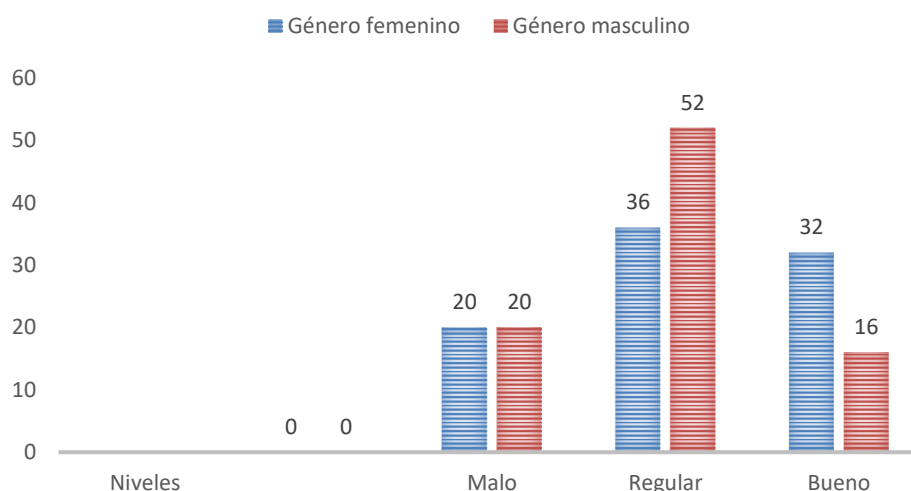
*Figura 17. Niveles de percepción de calidad del servicio de empatía según género masculino*

Interpretación: De la tabla 21 y figura 17 se visualiza que, 25 (28,4%) de usuarios del centro de atención de la MML percibieron que la calidad del servicio de empatía es malo, 41 (46,6%) percibieron como regular y 22 (25%) la percibieron como bueno.

Tabla 22

*Datos comparativos de percepción de calidad del servicio de empatía según género*

	Niveles	Género femenino		Género masculino	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	21	23,9	25	28,4
	Regular	34	38,6	41	46,6
	Bueno	33	37,5	22	25,0
	Total	88	100,0	88	100,0



*Figura 18.* Datos comparativos de percepción de calidad del servicio de empatía según género

Interpretación: De la tabla 22 y figura 18 se visualiza que, de las 88 usuarias del centro de atención de la MML, 21 (23,9%) percibieron que la calidad del servicio de empatía es malo, 34 (38,6%) percibieron como regular y 33 (37,5%) la percibieron como bueno; por otro lado de los 88 usuarios, 25 (28,4%) percibieron que la calidad del servicio es malo, 41 (46,6%) percibieron como regular y 22 (25%) la percibieron como bueno.

### 3.2 Contrastación de hipótesis

#### Contrastación de la hipótesis general.

Ho: No existen diferencias significativas en 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.

H1: Existen diferencias significativas en 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.

Tabla 23

*Resultado de la prueba de hipótesis general*

## Prueba de Mann-Whitney

Rangos				
	Genero	N	Rango promedio	Suma de rangos
Percepción de calidad de servicio	Femenino	88	83,45	7344,00
	Masculino	88	93,55	8232,00
	Total	176		

### Estadísticos de prueba<sup>a</sup>

	Percepción de calidad de servicio
U de Mann-Whitney	3428,000
W de Wilcoxon	7344,000
Z	-1,315
Sig. asintótica(bilateral)	,189

a. Variable de agrupación: Genero

### Decisión estadística:

Debido a que  $p = 0,189$  es mayor que 0,05, no se rechaza la  $H_0$ .

### Conclusión

Los valores que se obtuvieron en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que no existen diferencias significativas (0.189 es mayor que 0.05) en la percepción de calidad del servicio según género.

### Contrastación de la hipótesis específica 1.

$H_0$ : No existen diferencias significativas en el nivel de percepción de calidad de elementos tangibles que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.

H1: Existen diferencias significativas en el nivel de percepción de calidad de elementos tangibles que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.

Tabla 24

*Resultado de la prueba de hipótesis específica 1*

### Prueba de Mann-Whitney

Rangos				
	Genero	N	Rango promedio	Suma de rangos
Elementos tangibles	Femenino	88	84,08	7399,00
	Masculino	88	92,92	8177,00
	Total	176		

#### Estadísticos de prueba<sup>a</sup>

	Elementos tangibles
U de Mann-Whitney	3483,000
W de Wilcoxon	7399,000
Z	-1,162
Sig. asintótica(bilateral)	,245

a. Variable de agrupación: Genero

#### Decisión estadística:

Debido a que  $p = 0,245$  es mayor que  $0,05$ , no se rechaza la  $H_0$ .

#### Conclusión

Los valores que se obtuvieron en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que no existen diferencias significativas ( $0,245$  es mayor que  $0,05$ ) en la percepción de calidad del servicio de elementos tangibles según género.

#### Contrastación de la hipótesis específica 2.

$H_0$ : No existen diferencias significativas en el nivel de percepción de calidad de fiabilidad que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.

H1: Existen diferencias significativas en el nivel de percepción de calidad de fiabilidad que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.

Tabla 25

*Resultado de la prueba de hipótesis específica 2*

### **Prueba de Mann-Whitney**

<b>Rangos</b>				
	Genero	N	Rango promedio	Suma de rangos
Confiabilidad	Femenino	88	86,44	7607,00
	Masculino	88	90,56	7969,00
	Total	176		

#### **Estadísticos de prueba<sup>a</sup>**

	Confiabilidad
U de Mann-Whitney	3691,000
W de Wilcoxon	7607,000
Z	-,539
Sig. asintótica(bilateral)	,590

a. Variable de agrupación: Genero

#### **Decisión estadística:**

Debido a que  $p = 0,590$  es mayor que  $0,05$ , no se rechaza la  $H_0$ .

#### **Conclusión**

Los valores que se obtuvieron en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que no existen diferencias significativas ( $0.590$  es mayor que  $0.05$ ) en la percepción de calidad del servicio de fiabilidad según género.

#### **Contrastación de la hipótesis específica 3.**

$H_0$ : No existen diferencias significativas en el nivel de percepción de calidad de capacidad de respuesta que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.



H1: Existen diferencias significativas en el nivel de percepción de calidad de capacidad de respuesta que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.

Tabla 26

*Resultado de la prueba de hipótesis específica 3*

### **Prueba de Mann-Whitney**

<b>Rangos</b>				
	Genero	N	Rango promedio	Suma de rangos
Capacidad de respuesta	Femenino	88	83,40	7339,00
	Masculino	88	93,60	8237,00
	Total	176		

#### **Estadísticos de prueba<sup>a</sup>**

	Capacidad de respuesta
U de Mann-Whitney	3423,000
W de Wilcoxon	7339,000
Z	-1,337
Sig. asintótica(bilateral)	,181

a. Variable de agrupación: Genero

#### **Decisión estadística:**

Debido a que  $p = 0,181$  es mayor que  $0,05$ , no se rechaza la  $H_0$ .

#### **Conclusión**

Los valores que se obtuvieron en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que no existen diferencias significativas ( $0,181$  es mayor que  $0,05$ ) en la percepción de calidad del servicio de capacidad de respuesta según género.

#### **Contrastación de la hipótesis específica 4.**

$H_0$ : No existen diferencias significativas en el nivel de percepción de calidad de seguridad que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.

H1: Existen diferencias significativas en el nivel de percepción de calidad de seguridad que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.

Tabla 27

*Resultado de la prueba de hipótesis específica 4*

### **Prueba de Mann-Whitney**

<b>Rangos</b>				
	Genero	N	Rango promedio	Suma de rangos
Seguridad	Femenino	88	85,67	7539,00
	Masculino	88	91,33	8037,00
	Total	176		

#### **Estadísticos de prueba<sup>a</sup>**

	Seguridad
U de Mann-Whitney	3623,000
W de Wilcoxon	7539,000
Z	-,742
Sig. asintótica(bilateral)	,458

a. Variable de agrupación:  
Genero

#### **Decisión estadística:**

Debido a que  $p = 0,458$  es mayor que  $0,05$ , no se rechaza la  $H_0$ .

#### **Conclusión**

Los valores que se obtuvieron en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que no existen diferencias significativas ( $0.458$  es mayor que  $0.05$ ) en la percepción de calidad del servicio de seguridad según género.

#### **Contrastación de la hipótesis específica 5.**

$H_0$ : No existen diferencias significativas en el nivel de percepción de calidad de empatía que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.

H1: Existen diferencias significativas en el nivel de percepción de calidad de empatía que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.

Tabla 28

*Resultado de la prueba de hipótesis específica 5*

### **Prueba de Mann-Whitney**

<b>Rangos</b>				
	Genero	N	Rango promedio	Suma de rangos
Empatía	Femenino	88	85,45	7520,00
	Masculino	88	91,55	8056,00
	Total	176		

#### **Estadísticos de prueba<sup>a</sup>**

	Empatía
U de Mann-Whitney	3604,000
W de Wilcoxon	7520,000
Z	-,798
Sig. asintótica(bilateral)	,425

a. Variable de agrupación:  
Genero

#### **Decisión estadística:**

Debido a que  $p = 0,425$  es mayor que  $0,05$ , no se rechaza la  $H_0$ .

#### **Conclusión**

Los valores que se obtuvieron en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que no existen diferencias significativas ( $0.425$  es mayor que  $0.05$ ) en la percepción de calidad del servicio de empatía según género.

## **IV. Discusión**

#### IV. Discusión

La tesis Percepción de calidad del servicio de licencias de funcionamiento en usuarios, según género, de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018 tuvo como fin general comparar el nivel de percepción de calidad de servicio que tienen los usuarios según género y la hipótesis de la investigación fue la validación de la existencia de diferencia significativa del nivel de percepción de calidad del servicio según género, utilizando la investigación básica, con nivel descriptivo comparativo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental: transversal y se aplicó la prueba de hipótesis no paramétrica de U de Mann - Whitney.

Se halló en la búsqueda de antecedentes de tesis diferentes investigaciones que contenían la variable percepción de calidad del servicio, consiguiendo tres antecedentes con el nivel descriptivo comparativo.

En la hipótesis general en los resultados que se consiguió de la tesis en la prueba no paramétrica de U de Mann - Whitney, en el rango promedio (83,45 y 93,55) y en la suma de rangos (7344,00 y 8232,00) en el nivel de percepción de calidad del servicio según género, se obtuvo que  $p = 0.189$ , siendo la regla de decisión "p" es menor que 0.05 rechaza la hipótesis nula, podemos afirmar por los valores obtenidos de las dos muestras independientes que no existen diferencias significativas, coincidiendo con el artículo de Márquez y Ortega (2017) Percepción social del servicio de agua potable en el Municipio de Xalapa, Veracruz, México solo en la técnica usada que fue la encuesta al género femenino y masculino predominando en 62% el género femenino porque no fue la misma muestra para cada género como en nuestro caso. Pero en cuanto al análisis estadístico descriptivo para la prueba de significación usaron el coeficiente estadístico Chi Cuadrada de Pearson que es un programa de manejo estadístico de las ciencias sociales. Dando como resultado que la mayoría de encuestados indica que el servicio que recibe es de calidad.

En cuanto al objetivo general el 33% de usuarios de género femenino y masculino del centro de atención de licencias de funcionamiento de la MML, 2018 percibieron que la calidad del servicio es bueno. En cambio en la investigación de Armada, Martínez, Segarra y Diaz (2016) en su artículo Satisfacción del usuario

como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes, Murcia, España que planteó como fin establecer el grado de satisfacción del usuario respecto a la actividad y servicios deportivos municipales del Ayuntamiento de Cartagena los resultados que se obtuvieron confirman que en el año 1991 los usuarios estaban más satisfechos ( $t_{240} = 4.846$ ,  $p=.000$ ) con la percepción que los del año 2015; además, en cuanto a género las mujeres valoran más los servicios deportivos las que se encuentran entre la edad de 25 y 44 años y que cuentan con una ocupación laboral.

En los resultados de las tablas 24 a 28 los valores que se obtuvieron en las pruebas de hipótesis específicas dan evidencias suficientes para afirmar que no existen diferencias significativas entre la percepción de calidad del servicio de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía según género femenino y masculino. En cambio en la investigación de Barahona (2017), sobre Mejoramiento continuo de calidad de atención del servicio de ginecología – obstetricia del Hospital Sagrado Corazón de Jesús de la Ciudad de Quevedo, que tuvo nivel explicativo - descriptivo y que el cuestionario fue modificado para el centro obstétrico del modelo SERVPERF dio como resultado que la dimensión de seguridad es la menos valorada por el género femenino porque el 51% manifestó satisfacción baja y 28% insatisfacción leve y en cuanto a los elementos tangibles fueron los más valorados los del género femenino, el 14% indicó satisfacción amplia y 56% satisfacción moderada.

En cuanto a datos comparativos del tercer objetivo específico el 38,6% de usuarias y 23,9% de usuarios del centro de atención de licencias de funcionamiento de la MML, 2018 percibieron que la calidad del servicio de capacidad de respuesta es malo, mientras que Morales (2018) en su estudio Percepción de calidad de servicio que brindaron las empresas prestadoras de servicio de saneamiento – EPS Junín 2017, encontró que el 22% de los usuarios de la provincia de Tarma y 42% del distrito de la Oroya manifestaron que se encuentran insatisfechos con la calidad de servicio. Asimismo, en la conclusión de contrastaciones y comparaciones de hipótesis indicó que si existe diferencia en la percepción de calidad del servicio entre las dos EPS y en sus cinco dimensiones estudiadas que fueron: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

En el resultado de la tabla 23 los valores conseguidos en la prueba de hipótesis dan suficientes evidencias para afirmar que no existen diferencias significativas entre la percepción de calidad del servicio según género. En cambio, en la tesis de Alvarado (2015) cuyo título fue Percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad de la Perla, Callao 2015 cuyo fin fue determinar el nivel de percepción de calidad de servicio dio como resultado que está insatisfecho el 20% y satisfecho el 80% de los encuestados.

En cuanto a la hipótesis específica uno, en los resultados que se obtuvieron del estudio en la prueba no paramétrica de U de Mann - Whitney, en el rango promedio (84,08 y 92,92) y en la suma de rangos (7399,00 y 8177,00) en el nivel de percepción de calidad del servicio de elementos tangibles según género, se obtuvo que  $p = 0.245$ , siendo la regla de decisión "p" es menor que 0.05 rechaza la hipótesis nula, podemos afirmar por los valores obtenidos de las dos muestras independientes que no existen diferencias significativas. En cambio en la investigación de Atocha (2017), sobre Percepción del usuario externo de la calidad de servicio de dos gerencias de la Municipalidad de Villa El Salvador 2017, también manejando la prueba no paramétrica de U de Mann - Whitney el rango promedio (149,78) para la gerencia de rentas y (85,22) para la gerencia de desarrollo económico local, siendo la diferencia (64,56) se obtuvo que  $p = 0.00$ , siendo menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula, podemos afirmar que existe diferencia significativa.

## **V. Conclusiones**



## V. Conclusiones

**Primera:** Se han hallado evidencias suficientes para afirmar que no existen diferencias significativas ( $p = 0.189$  es mayor que  $0.05$ ) en la percepción de calidad del servicio según género.

**Segunda:** Se han hallado evidencias suficientes para afirmar que no existen diferencias significativas ( $p = 0.245$  es mayor que  $0.05$ ) en la percepción de calidad del servicio de elementos tangibles según género.

**Tercera:** Se han hallado evidencias suficientes para afirmar que no existen diferencias significativas ( $p = 0.590$  es mayor que  $0.05$ ) en la percepción de calidad del servicio de fiabilidad según género.

**Cuarta:** Se han hallado evidencias suficientes para afirmar que no existen diferencias significativas ( $p = 0.181$  es mayor que  $0.05$ ) en la percepción de calidad del servicio de capacidad de respuesta según género.

**Quinta:** Se han hallado evidencias suficientes para afirmar que no existen diferencias significativas ( $p = 0.458$  es mayor que  $0.05$ ) en la percepción de calidad del servicio de seguridad según género.

**Sexta:** Se han hallado evidencias suficientes para afirmar que no existen diferencias significativas ( $p = 0.425$  es mayor que  $0.05$ ) en la percepción de calidad del servicio de empatía según género.

## **VI. Recomendaciones**

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** Recomendar a la jefatura del Departamento de Autorización Municipal de Funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, que su equipo de trabajo tome las medidas necesarias para prevenir errores o dificultades en la expedición de las licencias de funcionamiento y evite la demora en la entrega.

**Segunda:** La responsable del centro de atención de licencias de funcionamiento, debería hacer talleres de retroalimentación a su personal para eliminar la deficiencia en el servicio que brinda, debido a que el usuario no se encuentra por completo satisfecho con el servicio que recibe.

**Tercera:** La Municipalidad Metropolitana de Lima debe hacer estudios de mercado sobre licencia de funcionamiento para identificar si el centro de atención brinda un servicio de calidad al usuario según género que satisface sus necesidades por completo.

**Cuarta:** Se recomienda al alcalde de Lima que implante el modelo de gestión de excelencia partiendo de un buen líder, que logre que el personal se comprometa en brindar un buen servicio al usuario para lograr cambios en los trabajadores del centro de atención de licencias de funcionamiento para optimizar la calidad del servicio.

**Quinta:** Deberían elaborar una ruta compartida de problemas que se presentan frecuentes en el centro de atención de licencias de funcionamiento que genera que el usuario esté desconforme con el servicio que recibe, donde se ingrese cada caso y el personal tenga acceso al procedimiento más adecuado para la solución.

**Sexta:** Recomendar a la jefatura del Departamento de Autorización Municipal de Funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima que, en cada atención recibida del usuario por parte del personal de la entidad, llene una pequeña encuesta en donde responda calificando la atención del trabajador.

## **VII. Referencias**

## VII. Referencias

- Alvarado, F. (2015). *Percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad La Perla, Callao 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Arias, F. (1999). *El proyecto de investigación. Guía para su elaboración* (3ª ed.). Caracas – Venezuela: Editorial Episteme, C.A. / Oriol Ediciones.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ª ed.). Caracas – Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Armada, E., Martínez, F., Segarra, E. y Díaz, A. (2016). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. *Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte*. Volumen 5, N° 1, Pp. 119 - 122. Recuperado de <http://revistas.um>.
- Asesoría Económica & Marketing Copyrigh (2009). Recuperado de <http://www.corporacionaem.com>
- Atocha, E. (2017) *Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerencias de la Municipalidad de Villa El Salvador 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Barahona, G. (2017). *Mejoramiento continuo de la calidad de atención del servicio de ginecología – obstetricia del Hospital Sagrado Corazón de Jesús de la Ciudad de Quevedo*. (Tesis de Maestría). Universidad Regional Autónoma de Los Andes “UNIANDES. Ambato, Ecuador.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ª ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Blanco, G. (2007). *Evaluación de la calidad del servicio*. Trabajo de Diploma en opción al Título de Licenciado en Economía. Departamento Docente de Economía: Centro Universitario de las Tunas. Cuba.
- Bravo, M. (2011). *Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de salud de Amaguaña*. Proyecto de

investigación previo a la obtención del título del diploma superior en Gerencia y calidad en servicio de salud, Universidad Católica de Loja. Quito, Ecuador.

Canales, M. (2006). *Metodologías de Investigación Social*. Santiago de Chile. LOM Ediciones.

Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad. Implantación, control y certificación*. Barcelona: Profit editorial.

Díaz, S. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa en el Hospital Regional Honorio Delgado 2017*. (Proyecto de Investigación). Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa, Perú.

Duque, E., y Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama, Bogotá, Colombia. *Revista Colombiana de opinión pública. Volumen 10, N° 16. Enero – Junio 2012* Pp. 159-192.

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición innovar. *Revista de Ciencias administrativas. Volumen 15, N° 25. Enero – Junio 2005* Pp. 64-80.

Fernández, E. (2017). *Percepción de la calidad de servicio de estudiantes del 4° y 5° año de secundaria de la institución educativa Esther Cáceres Salgado del Rímac 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

Garay, D., y Ballestas, A. (2016). *Evaluación de la calidad en el servicio ofrecido por los operadores de telefonía móvil en Cartagena desde la perspectiva del usuario a través del Servperf 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias, Colombia.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). México: Mc Graw Hill / Interamericana Editores, S.A. de C. V. Recuperado de <https://goo.gl/gh7EJ9>

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: Mc Graw Hill / Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Hoffman, K., y Bateson, J. (2012). *Marketing de servicios. Conceptos, estrategias y casos*. (4ª ed.). México: Cengage Learning Editores, S.A. de C. V.
- Marquez, O., y Ortega, M. (2017). Percepción social del servicio de agua potable en el Municipio de Xalapa, Veracruz, México. *Revista Mexicana de opinión pública. Volumen 23, Issue 134. July - December 2017* Pp. 41-59.
- Morales, M. (2018). *Percepción de la calidad de servicio en las empresas prestadoras de servicio de saneamiento - EPS, Junín 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Municipalidad Metropolitana de Lima (2013). *Diagnóstico integral de la calidad del servicio y los niveles de satisfacción de los usuarios del servicio municipal*.
- Municipalidad de Lima (2018). Recuperado de <http://www.munlima.gob.pe>
- Muñoz, W. (2011). Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del Estado. Serie de investigaciones 7. Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente, Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. España: Ideas propias editorial.
- Presidencia del Consejo de Ministros. *Secretaría de Gestión Pública*. Lima: Autor.
- Rufin, R., y Medina, C. (2012). *Marketing Público. Investigación, aplicaciones y estrategia*. Madrid: Esic Editorial.
- Ruiz, M., y Olalla, C. (2001). *Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos*. AECA, Madrid.
- Sánchez, H., y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (5ª ed.). Lima, Perú. Business Support Anneth. S.R.L.

- Santos, G. (2017). *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con Lupus, Puebla*. (Tesis de Licenciada). Benemerita Universidad Autónoma de Puebla, México.
- Saquera, J. (2010). *Calidad educativa y mejora continúa*. Madrid: ilustrados. Madrid.
- Sierra, L., Orta, M., y Moreno, F. (2016). Elaboración y validación de un instrumento de medida de la calidad del servicio de auditoría, Barcelona, España. *Revista de contabilidad*. Volumen 20, N° 2. Pp. 167-175.
- Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo de Chile (2011). Recuperado de <https://www.leychile.cl>
- Tordera, N. Martinez, V. y Caballer A. (1995). *Dimensiones de calidad de servicio en Hostelería*. Recuperado de <http://www.papersdeturisme.gva.es>
- Vargas, M., y Aldana, L. (2011). *Calidad y servicios. Conceptos y herramientas*. Colombia: Ecoe Ediciones.



## **Anexos**

**Matriz de consistencia**

Título: Percepción de calidad del servicio de licencias de funcionamiento en usuarios según género de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.

Autora: Br. Ketty Julissa Estrada Tafur

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e indicadores				
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es 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?</p> <p><b>Problema específico 1</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción de calidad de elementos tangibles que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>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.</p> <p><b>Objetivo específico 1</b></p> <p>Comparar el nivel de percepción de calidad de elementos tangibles que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existen diferencias significativas en 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.</p> <p><b>Hipótesis específica 1</b></p> <p>Existen diferencias significativas en el nivel de percepción de calidad de elementos tangibles que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.</p>	Variable 1: Percepción de calidad del servicio				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones</li> <li>- Calidad de Equipo</li> <li>- Apariencia del personal</li> <li>- Limpieza y orden</li> </ul>	1,2,3,4,	Escala de Likert  Totalmente de acuerdo (5)  De acuerdo (4)  En parte (3)	Bueno  [80 – 110]  Regular  [51 – 80]
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Precisión</li> <li>- Garantía</li> <li>- Prevención</li> <li>- Calidad del servicio recibido</li> <li>- Eliminación de fallas en el servicio</li> </ul>	5,6,7,8,9,10,	En desacuerdo (2)  Totalmente en desacuerdo (1)	Malo  [22 – 51]			

<p><b>Problema específico 2</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción de calidad de fiabilidad que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018?</p> <p><b>Problema específico 3</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción de calidad de capacidad de respuesta que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018?</p> <p><b>Problema específico 4</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción de calidad de seguridad que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018?</p>	<p><b>Objetivo específico 2</b></p> <p>Comparar el nivel de percepción de calidad de fiabilidad que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.</p>	<p><b>Hipótesis específica 2</b></p> <p>Existen diferencias significativas en el nivel de percepción de calidad de fiabilidad que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interés por solucionar problemas del cliente</li> </ul>				
	<p><b>Objetivo específico 3</b></p> <p>Comparar el nivel de percepción de calidad de capacidad de respuesta que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.</p>	<p><b>Hipótesis específica 3</b></p> <p>Existen diferencias significativas en el nivel de percepción de calidad de capacidad de respuesta que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.</p>	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de respuesta</li> <li>- Tiempo de entrega</li> <li>- Puntualidad</li> <li>- Oportunidad</li> </ul>	11,12,13,14,			
	<p><b>Objetivo específico 4</b></p> <p>Comparar el nivel de percepción de calidad de seguridad que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.</p>	<p><b>Hipótesis específica 4</b></p> <p>Existen diferencias significativas en el nivel de percepción de calidad de seguridad que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.</p>	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Credibilidad</li> <li>- Profesionalismo</li> <li>- Cortesía</li> <li>- Trato justo</li> </ul>	15,16,17,18,			
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personalización del servicio</li> <li>- Asertividad con el cliente</li> <li>- Capacidad de comunicación</li> <li>- Flexibilidad</li> </ul>	19,20,21,22			

<p><b>Problema específico 5</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción de calidad de empatía que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018?</p>	<p>Metropolitana de Lima, 2018.</p> <p><b>Objetivo específico 5</b></p> <p>Comparar el nivel de percepción de calidad de empatía que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.</p>	<p>Metropolitana de Lima, 2018.</p> <p><b>Hipótesis específica 5</b></p> <p>Existen diferencias significativas en el nivel de percepción de calidad de empatía que tienen los usuarios según género del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.</p>					
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Estadística a utilizar</b>
<p><b>Método:</b> Analítico deductivo</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo Comparativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental Transversal</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>322 usuarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima.</p> <p><b>Tamaño de la muestra:</b></p> <p>176 usuarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima.</p> <p><b>Muestreo:</b> Probabilístico</p>	<p>Variable 1: Percepción de la calidad del servicio</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: SERVPERF</p>	<p><b>Descriptiva:</b></p> <p>Se extrajeron los datos de la muestra de la población y los resultados se presentaron empleando tablas de frecuencia y gráfico de barras interpretados. Para el proceso se utilizó el programa SPSS 25 y Excel 2016.</p> <p><b>Inferencial:</b></p> <p>Para la prueba de hipótesis se aplicó de U de Mann-Whitney.</p>

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Estimado usuario:

Se le solicita su colaboración calificando entre 1 a 5 con un aspa (**X**), cada una de las preguntas y marcando una sola alternativa relacionada al servicio que usted recibe del centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Metropolitana de Lima. Las respuestas son totalmente anónimas.

Género:

Masculino

Femenino

5: Totalmente de acuerdo

4: De acuerdo

3: En parte

2: En desacuerdo

1: Totalmente en desacuerdo

N°	Variable: Percepción de Calidad del Servicio	ESCALA				
	Dimensión 1. Elementos tangibles	5	4	3	2	1
1	Se percibe que el centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad cuenta con instalaciones modernas.					
2	Se puede observar que el centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad cuenta con equipos de última generación para atender a los usuarios.					
3	Los colaboradores demuestran adecuada presentación personal.					
4	Los ambientes del centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad se muestran limpios y ordenados.					
	<b>Dimensión 2. Fiabilidad</b>					
5	Considera que el precio cobrado por otorgar una licencia de funcionamiento es justo.					
6	El servicio que recibe garantiza su satisfacción como usuario.					
7	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad toma las medidas necesarias para prevenir errores o dificultades en la expedición de sus licencias.					
8	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad brinda un servicio que satisface sus necesidades por completo.					

9	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad se preocupa por eliminar las fallas o deficiencia en el servicio que brinda.					
10	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad muestra un interés real por solucionar los problemas de sus usuarios.					
	<b>Dimensión 3. Capacidad de respuesta</b>					
11	La respuesta a la solicitud de los usuarios se hace de manera oportuna.					
12	Las licencias de funcionamiento se entregan en los plazos establecidos en las normas.					
13	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad se caracteriza por la puntualidad en sus horarios.					
14	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad otorga igualdad de oportunidades a todos sus usuarios.					
	<b>Dimensión 4. Seguridad</b>					
15	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad goza de credibilidad por parte de sus usuarios.					
16	Los colaboradores se caracterizan por su profesionalismo.					
17	Los colaboradores son corteses con los usuarios.					
18	Existe un trato justo de los colaboradores a los usuarios.					
	<b>Dimensión 5. Empatía</b>					
19	Los colaboradores brindan un servicio personalizado a los usuarios.					
20	Los colaboradores se ponen en la situación de los usuarios.					
21	Existe un alto nivel de comunicación entre los colaboradores y los usuarios.					
22	Los colaboradores cumplen las normas, pero también son comprensivos con las necesidades de sus usuarios.					

## Anexo 3: Certificados de validación de instrumentos

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor:

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y hacer de su conocimiento que, en mi condición de estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa de Maestría en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2017-I, aula 220B, le solicito tenga a bien validar los instrumentos que se adjuntan.

El título del proyecto de investigación es:

Percepción de calidad del servicio de licencias de funcionamiento en usuarios, según género, de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018.

Agradeciéndole por anticipado la atención a la presente, le expreso mis sentimientos de respeto y consideración.

Atentamente.

---

Ketty Julissa Estrada Tafur  
41062480

Adjuntos:

- Definición conceptual de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

**Variable:** Percepción de calidad del servicio

Bravo (2011) señaló que la percepción, es vital en la calidad de servicio, debido a que esta muchas veces inclina nuestra manera de reconocer las cualidades, necesidades o deseos de los clientes. Por esta razón, corresponde saber a cabalidad lo que es la percepción para eludir errores, teniendo en cuenta que la calidad de servicio es subjetiva (p. 23). En consecuencia, según lo indicado por el autor que la calidad de servicio es relativa en los clientes y que debemos conocer que es la percepción, podríamos mencionar que es la facultad de ordenar datos e información mediante nuestros sentidos con el fin de reconocer las necesidades, cualidades o gustos de los consumidores para brindar un mejor servicio.

**Dimensiones de la variable:**

### **Dimensión 1: Elementos tangibles**

Para Sierra, Orta y Moreno (2016, p.168), los elementos tangibles significan las características físicas del que provee el producto, como pueden ser los equipos, las instalaciones, el personal y otros factores con lo que el consumidor se encuentra en relación al contratar el servicio.

### **Dimensión 2: Fiabilidad**

Sierra et al. (2016, p.168), la fiabilidad consiste en la cualidad de brindar el servicio de forma exacta. También implica la habilidad de la organización para la ejecución del servicio prometido de manera constante y adecuada.

### **Dimensión 3: Capacidad de respuesta**

Sierra et al. (2016, p.168) “Consiste en apoyar a los consumidores brindándoles un servicio ágil para satisfacer sus necesidades en forma eficiente y rápida”.

### **Dimensión 4: Seguridad**

Sierra et al. (2016) es la atención y conocimiento que poseen los colaboradores para inculcar confianza y credibilidad en los usuarios. También se le llama a la habilidad que acompaña a otras capacidades como la cortesía, profesionalidad, credibilidad y seguridad (p. 168).

### **Dimensión 5: Empatía**

Sierra et al. (2016), la empatía es la expresión o muestra de interés en la atención, de forma individual, que brindan las instituciones o empresas a sus clientes. En otros términos, es el agrupamiento de las dimensiones anteriores; comunicación, accesibilidad y comprensión del usuario (p. 168).



## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índices	Niveles y rangos
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones</li> <li>- Calidad de equipos</li> <li>- Apariencia del personal</li> <li>- Limpieza y orden</li> </ul>	1,2,3,4,		
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Precisión</li> <li>- Garantía</li> <li>- Prevención</li> <li>- Calidad del servicio recibido</li> <li>- Eliminación de fallas en el servicio</li> <li>- Interés por solucionar problemas del cliente</li> </ul>	5,6,7,8,9,10,	<p>Escala de Likert</p> <p>Totalmente de acuerdo (5)</p> <p>De acuerdo (4)</p>	<p>Bueno</p> <p>[80 – 110]</p> <p>Regular</p>
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de respuesta</li> <li>- Tiempo de entrega</li> <li>- Puntualidad</li> <li>- Oportunidad</li> </ul>	11,12,13,14,	<p>En parte (3)</p> <p>En desacuerdo (2)</p>	<p>[51 – 80]</p>
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Credibilidad</li> <li>- Profesionalismo</li> <li>- Cortesía</li> <li>- Trato justo</li> </ul>	15,16,17,18,	<p>Totalmente en desacuerdo (1)</p>	<p>Malo</p> <p>[22 – 51]</p>
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personalización del servicio</li> <li>- Asertividad con el cliente</li> <li>- Capacidad de comunicación</li> <li>- Flexibilidad</li> </ul>	19,20,21,22		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO”**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	Se percibe que el centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad cuenta con instalaciones modernas.	✓		✓		✓		
2	Se puede observar que el centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad cuenta con equipos de última generación para atender a los usuarios.	✓		✓		✓		
3	Los colaboradores demuestran adecuada presentación personal.	✓		✓				
4	Los ambientes del centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad se muestran limpios y ordenados.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
5	Considera que el precio cobrado por otorgar una licencia de funcionamiento es justo.	✓		✓		✓		
6	El servicio que recibe garantiza su satisfacción como usuario.	✓		✓		✓		
7	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad toma las medidas necesarias para prevenir errores o dificultades en la expedición de sus licencias.	✓		✓		✓		
8	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad brinda un servicio que satisface sus necesidades por completo.	✓		✓		✓		
9	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad se preocupa por eliminar las fallas o deficiencia en el servicio que brinda.	✓		✓		✓		
10	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad muestra un interés real por solucionar los problemas de sus usuarios.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3</b>								
11	La respuesta a la solicitud de los usuarios se hace de manera oportuna.	✓		✓		✓		
12	Las licencias de funcionamiento se entregan en los plazos establecidos en las normas.	✓		✓		✓		
13	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad se caracteriza por la puntualidad en sus horarios.	✓		✓		✓		
14	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad otorga igualdad de oportunidades a todos sus usuarios.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4		Si	No	Si	No	Si	No
15	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad goza de credibilidad por parte de sus usuarios.	✓		✓		✓	
16	Los colaboradores se caracterizan por su profesionalismo.	✓		✓		✓	
17	Los colaboradores son corteses con los usuarios.	✓		✓		✓	
18	Existe un trato justo de los colaboradores a los usuarios.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5		Si	No	Si	No	Si	No
19	Los colaboradores brindan un servicio personalizado a los usuarios.	✓		✓		✓	
20	Los colaboradores se ponen en la situación de los usuarios.	✓		✓		✓	
21	Existe un alto nivel de comunicación entre los colaboradores y los usuarios.	✓		✓		✓	
22	Los colaboradores cumplen las normas, pero también son comprensivos con las necesidades de sus usuarios.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: LUGO WARENO AGUSTO ALVA    DNI: 43384358

Especialidad del validador: METODOLOGO / ASESOR

02 de Junio del 2018

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO"

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1</b>								
1	Se percibe que el centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad cuenta con instalaciones modernas.	✓		✓		✓		
2	Se puede observar que el centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad cuenta con equipos de última generación para atender a los usuarios.	✓		✓		✓		
3	Los colaboradores demuestran adecuada presentación personal.	✓		✓		✓		
4	Los ambientes del centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad se muestran limpios y ordenados.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2</b>								
5	Considera que el precio cobrado por otorgar una licencia de funcionamiento es justo.	✓		✓		✓		
6	El servicio que recibe garantiza su satisfacción como usuario.	✓		✓		✓		
7	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad toma las medidas necesarias para prevenir errores o dificultades en la expedición de sus licencias.	✓		✓		✓		
8	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad brinda un servicio que satisface sus necesidades por completo.	✓		✓		✓		
9	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad se preocupa por eliminar las fallas o deficiencia en el servicio que brinda.	✓		✓		✓		
10	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad muestra un interés real por solucionar los problemas de sus usuarios.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 3</b>								
11	La respuesta a la solicitud de los usuarios se hace de manera oportuna.	✓		✓		✓		
12	Las licencias de funcionamiento se entregan en los plazos establecidos en las normas.	✓		✓		✓		
13	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad se caracteriza por la puntualidad en sus horarios.	✓		✓		✓		
14	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad otorga igualdad de oportunidades a todos sus usuarios.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4		Si	No	Si	No	Si	No
15	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad goza de credibilidad por parte de sus usuarios.	✓		✓		✓	
16	Los colaboradores se caracterizan por su profesionalismo.	✓		✓		✓	
17	Los colaboradores son corteses con los usuarios.	✓		✓		✓	
18	Existe un trato justo de los colaboradores a los usuarios.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5		Si	No	Si	No	Si	No
19	Los colaboradores brindan un servicio personalizado a los usuarios.	✓		✓		✓	
20	Los colaboradores se ponen en la situación de los usuarios.	✓		✓		✓	
21	Existe un alto nivel de comunicación entre los colaboradores y los usuarios.	✓		✓		✓	
22	Los colaboradores cumplen las normas, pero también son comprensivos con las necesidades de sus usuarios.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ (Mg): Caray Philardi Cesar    DNI: 06408163

Especialidad del validador: Magister en Administración

2 de Junio del 2018

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO”**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSION 1</b>								
1	Se percibe que el centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad cuenta con instalaciones modernas.	✓		✓		✓		
2	Se puede observar que el centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad cuenta con equipos de última generación para atender a los usuarios.	✓		✓		✓		
3	Los colaboradores demuestran adecuada presentación personal.	✓		✓				
4	Los ambientes del centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad se muestran limpios y ordenados.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
5	Considera que el precio cobrado por otorgar una licencia de funcionamiento es justo.	✓		✓		✓		
6	El servicio que recibe garantiza su satisfacción como usuario.	✓		✓		✓		
7	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad toma las medidas necesarias para prevenir errores o dificultades en la expedición de sus licencias.	✓		✓		✓		
8	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad brinda un servicio que satisface sus necesidades por completo.	✓		✓		✓		
9	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad se preocupa por eliminar las fallas o deficiencia en el servicio que brinda.	✓		✓		✓		
10	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad muestra un interés real por solucionar los problemas de sus usuarios.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3</b>								
11	La respuesta a la solicitud de los usuarios se hace de manera oportuna.	✓		✓		✓		
12	Las licencias de funcionamiento se entregan en los plazos establecidos en las normas.	✓		✓		✓		
13	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad se caracteriza por la puntualidad en sus horarios.	✓		✓		✓		
14	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad otorga igualdad de oportunidades a todos sus usuarios.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4		Si	No	Si	No	Si	No
15	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad goza de credibilidad por parte de sus usuarios.	✓		✓		✓	
16	Los colaboradores se caracterizan por su profesionalismo.	✓		✓		✓	
17	Los colaboradores son corteses con los usuarios.	✓		✓		✓	
18	Existe un trato justo de los colaboradores a los usuarios.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5		Si	No	Si	No	Si	No
19	Los colaboradores brindan un servicio personalizado a los usuarios.	✓		✓		✓	
20	Los colaboradores se ponen en la situación de los usuarios.	✓		✓		✓	
21	Existe un alto nivel de comunicación entre los colaboradores y los usuarios.	✓		✓		✓	
22	Los colaboradores cumplen las normas, pero también son comprensivos con las necesidades de sus usuarios.	✓		✓		✓	

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.) CRISTIAN MEDINA SOTELLO DNI: 10659133.

Especialidad del validador: METODÓLOGO DOCENTE UCV.

Lima, 04 de JUNIO del 2018

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

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


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

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

  
Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Constancia emitida por la institución que autoriza la realización del estudio

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO  
SUBGERENCIA DE AUTORIZACIONES COMERCIALES  
DEPARTAMENTO DE AUTORIZACION MUNICIPAL DE FUNCIONAMIENTO

Lima 03 de mayo de 2018

**CARTA Nro. 367-2018-MML-GDE-SAC-DAMF**

**SRTA. KETTY JULISSA ESTRADA TAFUR**  
**CERCADO DE LIMA.-**


REF. : Documento Simple N° 130860-2018

Por el presente me dirijo a usted para saludarla cordialmente y en atención al documento de la referencia, a través del cual solicita autorización para realizar encuestas a los usuarios que acuden a la Plataforma de Atención de Licencias de Funcionamiento.

Sobre el particular, le comunico que podrá apersonarse a realizar las encuestas el día y la hora que usted elija, en el horario de atención de 8.00 a 4.00 p.m. de lunes a viernes en Pasaje Santa Rosa N° 172, Cercado de Lima.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO  
SUBGERENCIA DE AUTORIZACIONES COMERCIALES  
DEPARTAMENTO DE AUTORIZACION MUNICIPAL DE FUNCIONAMIENTO

SONIA JARAMILLO FERNANDEZ  
JEFE DE DEPARTAMENTO



## Anexo 5: Base de datos

PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO EN USUARIOS SEGÚN GÉNERO FEMENINO																													
		DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES					DIMENSIÓN FIABILIDAD						DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA					DIMENSIÓN SEGURIDAD					DIMENSIÓN EMPATÍA						
Encuestadas		P1	P2	P3	P4	DIM 1	P5	P6	P7	P8	P9	P10	DIM 2	P11	P12	P13	P14	DIM 3	P15	P16	P17	P18	DIM 4	P19	P20	P21	P22	DIM 5	TOTAL
1		4	3	4	3	14	4	4	3	3	1	2	17	3	3	4	4	14	4	5	4	4	17	3	3	3	4	13	75
2		3	2	2	3	10	2	2	2	3	2	1	12	1	2	2	1	6	3	1	3	3	10	3	1	3	3	10	48
3		2	2	3	4	11	4	4	4	4	2	1	19	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14	75
4		1	4	4	4	13	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	4	2	2	4	12	2	2	2	2	8	53
5		3	3	4	4	14	4	1	4	3	2	2	16	2	3	4	2	11	2	2	3	3	10	4	1	1	1	7	58
6		3	2	2	4	11	1	1	1	1	1	1	6	4	1	1	1	7	1	1	3	1	6	1	1	1	1	4	34
7		3	3	4	4	14	1	2	1	2	1	1	8	2	3	3	2	10	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	40
8		3	4	3	3	13	3	4	3	3	3	3	19	4	4	4	1	13	3	3	3	3	12	4	3	3	2	12	69
9		4	2	3	3	12	1	1	1	1	1	1	6	1	3	4	2	10	3	1	2	1	7	1	1	2	3	7	42
10		3	1	3	4	11	4	3	4	3	3	2	19	3	4	3	1	11	3	3	4	3	13	1	1	1	3	6	60
11		4	4	4	4	16	4	2	2	2	3	3	16	2	1	4	2	9	2	1	3	1	7	4	2	3	2	11	59
12		3	2	4	4	13	3	3	2	2	2	2	14	1	3	2	3	9	3	3	3	2	11	3	1	1	1	6	53
13		3	1	4	3	11	3	1	2	3	1	1	11	3	2	4	1	10	4	3	3	1	11	4	2	2	1	9	52
14		2	2	3	4	11	4	4	4	4	2	1	19	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14	75
15		3	2	2	3	10	2	2	2	3	2	1	12	1	2	2	1	6	3	1	3	3	10	3	1	3	3	10	48
16		4	2	3	3	12	1	1	1	1	1	1	6	1	3	4	2	10	3	1	2	1	7	1	1	2	3	7	42
17		3	4	3	3	13	3	4	3	3	3	3	19	4	4	4	1	13	3	3	3	3	12	4	3	3	2	12	69
18		3	3	4	4	14	1	2	1	2	1	1	8	2	3	3	2	10	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	40
19		3	2	2	4	11	1	1	1	1	1	1	6	4	1	1	1	7	1	1	3	1	6	1	1	1	1	4	34
20		3	3	4	4	14	4	1	4	3	2	2	16	2	3	4	2	11	2	2	3	3	10	4	1	1	1	7	58
21		1	4	4	4	13	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	4	2	2	4	12	2	2	2	2	8	53

22		4	2	4	4	14	3	3	3	1	1	1	12	3	3	3	1	10	3	2	3	3	11	3	1	1	1	6	53
23		4	4	4	4	16	2	3	3	3	3	4	18	3	2	3	2	10	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15	72
24		3	3	3	4	13	2	2	2	2	3	2	13	1	1	3	3	8	4	3	3	4	14	3	2	3	1	9	57
25		3	3	3	2	11	2	2	3	3	2	4	16	3	4	4	2	13	2	3	3	3	11	3	2	3	3	11	62
26		4	4	4	4	16	4	2	3	2	3	3	17	2	1	4	2	9	2	1	3	1	7	4	2	3	2	11	60
27		3	1	3	4	11	4	3	4	3	3	2	19	3	4	3	1	11	3	3	4	3	13	1	1	1	3	6	60
28		2	2	3	4	11	4	4	4	4	2	1	19	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14	75
29		3	2	2	3	10	2	2	2	3	2	1	12	1	2	2	1	6	3	1	3	3	10	3	1	3	3	10	48
30		4	2	3	3	12	1	1	1	1	1	1	6	1	3	4	2	10	3	1	2	1	7	1	1	2	3	7	42
31		3	4	3	3	13	3	4	3	3	3	3	19	4	4	4	1	13	3	3	3	3	12	4	3	3	2	12	69
32		3	3	4	4	14	4	1	4	3	2	2	16	2	3	4	2	11	2	2	3	3	10	4	1	1	1	7	58
33		4	3	4	3	14	4	4	3	3	1	2	17	3	3	4	4	14	4	5	4	4	17	3	3	3	4	13	75
34		1	1	3	4	9	3	1	2	1	3	2	12	2	1	2	2	7	4	2	3	3	12	3	1	1	1	6	46
35		3	3	4	3	13	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	11	3	3	4	3	13	3	2	2	3	10	61
36		3	3	4	3	13	3	3	2	3	3	3	17	2	3	3	2	10	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	61
37		4	4	4	3	15	2	3	2	3	3	3	16	3	4	4	3	14	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	71
38		4	4	3	4	15	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	72
39		3	3	4	4	14	3	2	3	3	3	3	17	2	3	4	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	68
40		2	2	3	3	10	3	3	2	3	3	2	16	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	53
41		3	3	4	4	14	3	3	2	3	3	3	17	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	74
42		4	3	4	3	14	2	3	2	2	3	2	14	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	52
43		3	2	3	3	11	3	2	2	2	3	3	15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	54
44		3	3	3	3	12	4	4	2	3	3	3	19	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	59
45		5	3	4	4	16	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	4	14	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	75

46	3	2	3	3	11	3	2	2	2	2	3	14	2	1	2	1	6	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	48
47	3	2	3	3	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	49
48	2	2	4	3	11	3	3	2	2	1	2	13	3	3	1	2	9	2	3	3	3	11	2	2	3	3	10	54
49	3	1	3	3	10	1	1	3	2	3	3	13	2	2	3	2	9	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	54
50	3	1	4	3	11	1	1	3	2	3	3	13	2	2	3	2	9	1	2	3	3	9	3	3	3	3	12	54
51	3	3	4	4	14	3	3	2	3	2	2	15	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	72
52	2	2	3	3	10	3	3	2	3	3	2	16	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	53
53	3	3	4	4	14	3	2	3	3	3	3	17	2	3	4	3	12	4	3	3	2	12	3	2	2	3	10	65
54	3	2	4	3	12	3	3	2	3	3	3	17	2	3	3	2	10	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	60
55	3	3	4	3	13	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	11	3	3	4	3	13	3	2	2	3	10	61
56	4	3	4	4	15	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	72
57	4	4	4	4	16	2	3	2	3	3	3	16	3	4	4	3	14	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	72
58	4	4	4	4	16	2	3	3	3	3	3	17	3	4	4	3	14	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	73
59	3	2	2	4	11	2	2	2	3	2	1	12	1	2	2	1	6	3	1	3	3	10	3	1	3	3	10	49
60	1	1	4	4	10	3	1	2	1	3	2	12	2	1	2	2	7	4	2	3	3	12	3	1	1	1	6	47
61	4	3	4	4	15	4	4	3	3	1	2	17	3	3	4	4	14	4	5	4	4	17	3	3	3	4	13	76
62	3	4	3	3	13	3	4	3	3	3	3	19	3	2	4	1	10	3	3	3	3	12	4	3	3	2	12	66
63	4	3	4	4	15	4	1	4	3	2	2	16	2	3	4	2	11	2	2	3	3	10	4	2	2	2	10	62
64	4	2	3	3	12	1	1	1	1	1	1	6	2	3	4	2	11	3	1	2	1	7	1	1	2	3	7	43
65	2	2	4	5	13	4	4	4	4	2	1	19	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14	77
66	3	2	3	4	12	4	3	4	3	3	2	19	3	4	3	1	11	3	3	4	3	13	1	1	1	3	6	61
67	4	4	4	4	16	3	2	2	2	3	3	15	2	1	4	2	9	2	1	3	1	7	4	2	3	2	11	58
68	3	2	3	2	10	2	2	3	3	2	4	16	3	4	4	2	13	2	3	3	3	11	3	2	3	3	11	61
69	2	3	3	4	12	2	2	2	2	3	2	13	1	1	3	3	8	4	3	3	4	14	3	2	3	1	9	56
70	4	4	4	4	16	2	3	2	3	3	4	17	3	2	3	2	10	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15	71
71	2	2	5	3	12	3	3	2	2	1	2	13	3	3	1	2	9	2	3	3	3	11	2	2	3	3	10	55
72	3	2	3	3	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	49
73	2	3	2	3	10	3	2	2	2	2	3	14	2	1	2	1	6	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	47

74	5	3	5	4	17	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	4	14	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	76
75	4	3	3	3	13	4	4	2	3	3	3	19	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	60
76	4	2	3	3	12	3	2	2	2	3	3	15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	55
77	4	3	4	4	15	2	3	2	2	3	2	14	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	53
78	3	2	3	3	11	3	2	2	2	3	3	15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	54
79	3	3	4	4	14	4	1	4	3	2	2	16	2	3	4	2	11	2	2	3	3	10	4	1	1	1	7	58
80	4	1	3	4	12	4	3	4	3	3	2	19	3	4	3	1	11	3	3	4	3	13	1	1	1	3	6	61
81	2	2	3	4	11	4	4	4	4	2	2	20	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14	76
82	2	2	3	4	11	4	4	4	4	2	1	19	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14	75
83	1	1	3	4	9	3	1	2	1	3	2	12	2	1	2	2	7	4	2	3	3	12	3	1	1	1	6	46
84	3	3	3	3	12	4	4	2	3	3	3	19	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	59
85	5	3	4	4	16	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	4	14	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	75
86	4	4	4	4	16	2	3	3	3	3	4	18	3	2	3	2	10	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15	72
87	3	2	2	3	10	2	2	2	3	2	1	12	1	2	2	1	6	3	1	3	3	10	3	1	3	3	10	48
88	4	4	4	3	15	2	3	2	3	3	3	16	3	4	4	3	14	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	71

PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO EN USUARIOS SEGÚN GÉNERO MASCULINO																													
		DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES					DIMENSIÓN FIABILIDAD						DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA					DIMENSIÓN SEGURIDAD				DIMENSIÓN EMPATÍA							
		P1	P2	P3	P4	DIM 1	P5	P6	P7	P8	P9	P10	DIM 2	P11	P12	P13	P14	DIM 3	P15	P16	P17	P18	DIM 4	P19	P20	P21	P22	DIM 5	TOTAL
Encuestados	1	2	2	1	1	6	3	1	2	3	3	1	13	1	2	3	1	7	1	2	3	3	9	2	3	3	1	9	44
	2	3	2	1	4	10	3	2	4	4	3	1	17	2	3	1	2	8	1	2	3	1	7	3	1	2	1	7	49
	3	2	1	1	3	7	3	3	2	3	2	1	14	1	1	1	1	4	2	3	1	3	9	2	1	2	1	6	40
	4	3	3	4	5	15	2	1	3	3	2	2	13	2	2	4	3	11	4	3	3	3	13	4	1	3	2	10	62
	5	3	2	2	4	11	1	1	1	1	1	1	6	4	1	1	1	7	1	1	3	1	6	1	1	1	1	4	34
	6	4	4	4	3	15	2	3	2	3	3	3	16	3	4	4	3	14	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	71
	8	3	3	3	2	11	2	2	3	3	2	4	16	3	4	4	2	13	2	3	3	3	11	3	2	3	3	11	62

9	4	2	3	3	12	1	1	1	1	1	1	6	1	3	4	2	10	3	1	2	1	7	1	1	2	3	7	42
10	3	4	3	3	13	3	4	3	3	3	3	19	4	4	4	1	13	3	3	3	3	12	4	3	3	2	12	69
11	1	1	3	4	9	3	1	2	1	3	2	12	2	1	2	2	7	4	2	3	3	12	3	1	1	1	6	46
12	3	3	4	5	15	2	1	3	3	2	2	13	2	2	4	3	11	4	3	3	3	13	4	1	3	2	10	62
13	4	3	4	3	14	2	3	2	2	3	2	14	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	52
14	3	2	4	5	14	3	3	1	3	3	3	16	3	3	4	2	12	4	2	3	2	11	4	1	1	1	7	60
15	4	4	4	4	16	2	3	3	3	3	4	18	3	2	3	2	10	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15	72
16	3	2	4	4	13	1	3	3	3	3	2	15	2	2	4	1	9	3	1	3	1	8	3	2	2	2	9	54
17	3	3	3	3	12	4	4	2	3	3	3	19	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	59
18	3	2	4	4	13	4	2	2	3	3	3	17	3	3	4	2	12	3	3	2	3	11	4	2	3	1	10	63
19	3	2	4	5	14	1	3	3	2	1	3	13	3	2	4	4	13	3	2	2	3	10	4	2	3	3	12	62
20	3	3	4	4	14	4	1	4	3	2	2	16	2	3	4	2	11	2	2	3	3	10	4	1	1	1	7	58
21	4	2	5	4	15	3	3	2	3	2	2	15	2	2	4	3	11	4	2	3	2	11	3	3	2	2	10	62
22	4	2	4	4	14	3	3	3	1	1	1	12	3	3	3	1	10	3	2	3	3	11	3	1	1	1	6	53
23	4	4	4	4	16	2	3	3	3	3	4	18	3	2	3	2	10	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15	72
24	3	4	4	5	16	4	3	2	2	3	1	15	3	2	4	3	12	4	3	2	2	11	4	2	2	2	10	64
25	2	3	5	4	14	2	1	3	3	3	3	15	3	2	4	3	12	3	4	3	2	12	4	2	1	2	9	62
26	2	1	4	5	12	3	2	1	3	2	2	13	3	3	4	4	14	3	4	2	3	12	5	2	3	2	12	63
27	3	1	3	4	11	4	3	4	3	3	2	19	3	4	3	1	11	3	3	4	3	13	1	1	1	3	6	60
28	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	62
29	3	2	2	3	10	2	2	2	3	2	1	12	1	2	2	1	6	3	1	3	3	10	3	1	3	3	10	48
30	2	2	4	4	12	4	3	2	3	3	2	17	4	3	4	2	13	4	4	3	2	13	3	2	3	4	12	67
31	2	2	4	4	12	4	4	1	2	2	3	16	3	3	4	3	13	5	4	4	2	15	2	3	3	2	10	66
32	3	3	4	4	14	4	1	4	3	2	2	16	2	3	4	2	11	2	2	3	3	10	4	1	1	1	7	58
33	4	3	4	3	14	4	4	3	3	1	2	17	3	3	4	4	14	4	5	4	4	17	3	3	3	4	13	75
34	2	2	4	4	12	4	4	2	1	2	4	17	3	4	5	4	16	3	4	5	2	14	4	2	2	3	11	70
35	3	3	4	3	13	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	11	3	3	4	3	13	3	2	2	3	10	61

36	3	3	4	3	13	3	3	2	3	3	3	17	2	3	3	2	10	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	61
37	3	2	4	4	13	4	3	2	4	1	4	18	4	4	5	3	16	2	4	3	3	12	5	4	4	4	17	76
38	4	4	3	4	15	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	72
39	3	2	4	4	13	5	4	4	3	3	3	22	4	4	4	2	14	3	3	4	4	14	3	2	3	4	12	75
40	4	2	4	5	15	4	4	4	3	4	4	23	4	3	4	2	13	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	80
41	3	3	4	4	14	3	3	2	3	3	3	17	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	74
42	3	2	4	5	14	4	4	4	3	4	4	23	4	3	5	3	15	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	85
43	3	2	3	3	11	3	2	2	2	3	3	15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	54
44	4	2	4	5	15	4	4	3	3	4	3	21	4	3	5	4	16	5	4	5	5	19	4	4	4	3	15	86
45	5	3	4	4	16	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	4	14	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	75
46	1	2	3	3	9	2	3	2	3	2	2	14	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	2	1	7	45
47	3	2	3	3	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	49
48	3	3	2	3	11	2	3	2	2	3	2	14	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	3	1	3	3	10	56
49	3	1	3	3	10	1	1	3	2	3	3	13	2	2	3	2	9	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	54
50	3	3	4	4	14	1	2	1	2	1	1	8	2	3	3	2	10	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	40
51	3	3	4	4	14	3	3	2	3	2	2	15	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	72
52	1	2	1	3	7	1	2	1	2	2	1	9	1	2	1	2	6	2	1	1	1	5	2	2	2	1	7	34
53	3	3	4	4	14	3	2	3	3	3	3	17	2	3	4	3	12	4	3	3	2	12	3	2	2	3	10	65
54	4	3	4	5	16	2	3	3	3	4	4	19	4	2	2	3	11	3	3	5	4	15	4	3	3	3	13	74
55	3	3	4	3	13	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	11	3	3	4	3	13	3	2	2	3	10	61
56	4	3	4	4	15	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	72
57	4	4	4	4	16	2	3	2	3	3	3	16	3	4	4	3	14	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	72
58	4	4	4	4	16	2	3	3	3	3	3	17	3	4	4	3	14	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	73
59	3	2	2	4	11	2	2	2	3	2	1	12	1	2	2	1	6	3	1	3	3	10	3	1	3	3	10	49
60	1	1	4	4	10	3	1	2	1	3	2	12	2	1	2	2	7	4	2	3	3	12	3	1	1	1	6	47
61	4	3	4	4	15	4	4	3	3	1	2	17	3	3	4	4	14	4	5	4	4	17	3	3	3	4	13	76
62	3	4	3	3	13	3	4	3	3	3	3	19	3	2	4	1	10	3	3	3	3	12	4	3	3	2	12	66
63	4	3	4	4	15	4	1	4	3	2	2	16	2	3	4	2	11	2	2	3	3	10	4	2	2	2	10	62

64	4	2	3	3	12	1	1	1	1	1	1	6	2	3	4	2	11	3	1	2	1	7	1	1	2	3	7	43
65	2	2	4	5	13	4	4	4	4	2	1	19	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14	77
66	3	2	3	4	12	4	3	4	3	3	2	19	3	4	3	1	11	3	3	4	3	13	1	1	1	3	6	61
67	4	4	4	4	16	3	2	2	2	3	3	15	2	1	4	2	9	2	1	3	1	7	4	2	3	2	11	58
68	3	2	3	2	10	2	2	3	3	2	4	16	3	4	4	2	13	2	3	3	3	11	3	2	3	3	11	61
69	2	3	3	4	12	2	2	2	2	3	2	13	1	1	3	3	8	4	3	3	4	14	3	2	3	1	9	56
70	4	4	4	4	16	2	3	2	3	3	4	17	3	2	3	2	10	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15	71
71	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	80
72	3	3	2	3	11	1	2	1	2	2	2	10	2	3	2	2	9	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	42
73	5	3	3	4	15	2	3	3	3	3	3	17	4	4	3	3	14	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	73
74	5	3	5	4	17	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	4	14	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	76
75	3	3	2	3	11	2	2	2	2	2	2	12	3	3	2	2	10	1	1	2	2	6	3	3	3	3	12	51
76	4	2	3	3	12	3	2	2	2	3	3	15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	55
77	4	3	4	4	15	2	3	2	2	3	2	14	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	53
78	3	3	4	4	14	3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	3	14	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	73
79	3	3	4	4	14	4	1	4	3	2	2	16	2	3	4	2	11	2	2	3	3	10	4	1	1	1	7	58
80	3	3	3	4	13	2	3	3	3	3	4	18	2	2	2	3	9	3	2	2	2	9	3	3	3	3	12	61
81	2	2	3	4	11	4	4	4	4	2	2	20	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14	76
82	4	4	4	4	16	3	3	2	3	3	3	17	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	3	2	2	2	9	68
83	1	1	3	4	9	3	1	2	1	3	2	12	2	1	2	2	7	4	2	3	3	12	3	1	1	1	6	46
84	3	3	4	3	13	1	3	4	4	3	4	19	2	2	2	3	9	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	71
85	5	3	4	4	16	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	4	14	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	75
86	1	4	4	4	13	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	4	2	2	4	12	2	2	2	2	8	53
87	3	2	2	3	10	2	2	2	3	2	1	12	1	2	2	1	6	3	1	3	3	10	3	1	3	3	10	48
88	3	2	2	4	11	1	1	1	1	1	1	6	4	1	1	1	7	1	1	3	1	6	1	1	1	1	4	34

## Anexo 6: Resultados de las pruebas

**DATOS PARA LA PRUEBA DE CONFIABILIDAD**

Encuestados	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	4	3	4	3	4	4	3	3	1	2	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4
2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1	3	1	3	3	3	1	3	3
3	2	2	3	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4
4	1	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2
5	3	3	4	4	4	1	4	3	2	2	2	3	4	2	2	2	3	3	4	1	1	1
6	3	2	2	4	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
7	3	3	4	4	1	2	1	2	1	1	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
8	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	1	3	3	3	3	4	3	3	2
9	4	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	4	2	3	1	2	1	1	1	2	3
10	3	1	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	1	3	3	4	3	1	1	1	3



11	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	2	1	4	2	2	1	3	1	4	2	3	2
12	3	2	4	4	3	3	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	1	1	1
13	3	1	4	3	3	1	2	3	1	1	3	2	4	1	4	3	3	1	4	2	2	1
14	2	2	3	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4
15	3	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1	3	1	3	3	3	1	3	3
16	4	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	4	2	3	1	2	1	1	1	2	3
17	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	1	3	3	3	3	4	3	3	2
18	3	3	4	4	1	2	1	2	1	1	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
19	3	2	2	4	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
20	3	3	4	4	4	1	4	3	2	2	2	3	4	2	2	2	3	3	4	1	1	1
21	1	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2
22	4	2	4	4	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	3	2	3	3	3	1	1	1

## PRINT DE LA PRUEBA DE CONFIABILIDAD

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado  
Log  
Análisis de fiabilidad  
Titulo  
Notas  
Conjunto de datos  
Escala: TODAS LAS VARIABLES  
Titulo  
Resumen de  
Estadísticos

RELIABILITY  
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.

→ **Análisis de fiabilidad**

[Conjunto\_de\_datos0]

**Escala: TODAS LAS VARIABLES**

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	22	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	22	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	22

## PRINT DE LAS PRUEBAS DE RESULTADOS DESCRIPTIVOS

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics Processor interface. The main window shows the 'Frecuencias' (Frequencies) output. The left sidebar contains a tree view of the project structure, including 'Resultado', 'Registro', 'Frecuencias', 'Título', 'Notas', 'Estadísticos', 'Percepción género', 'Gráfico de barras', and 'Registro'.

**→ Frecuencias**

**Estadísticos**

		Percepción género femenino (Agrupada)	Percepción género masculino (Agrupada)
N	Válido	88	88
	Perdidos	0	0

**Tabla de frecuencia**

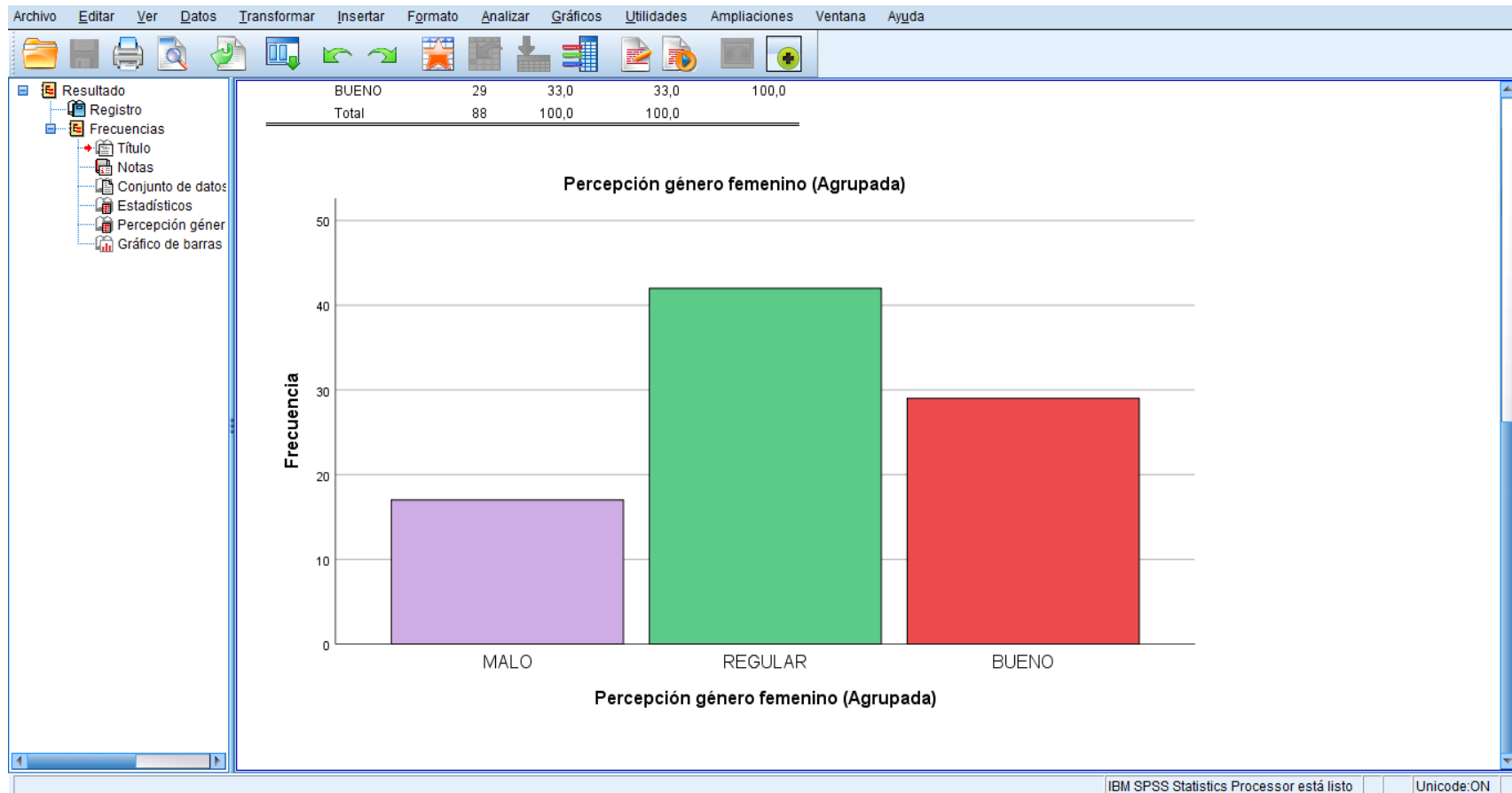
**Percepción género femenino (Agrupada)**

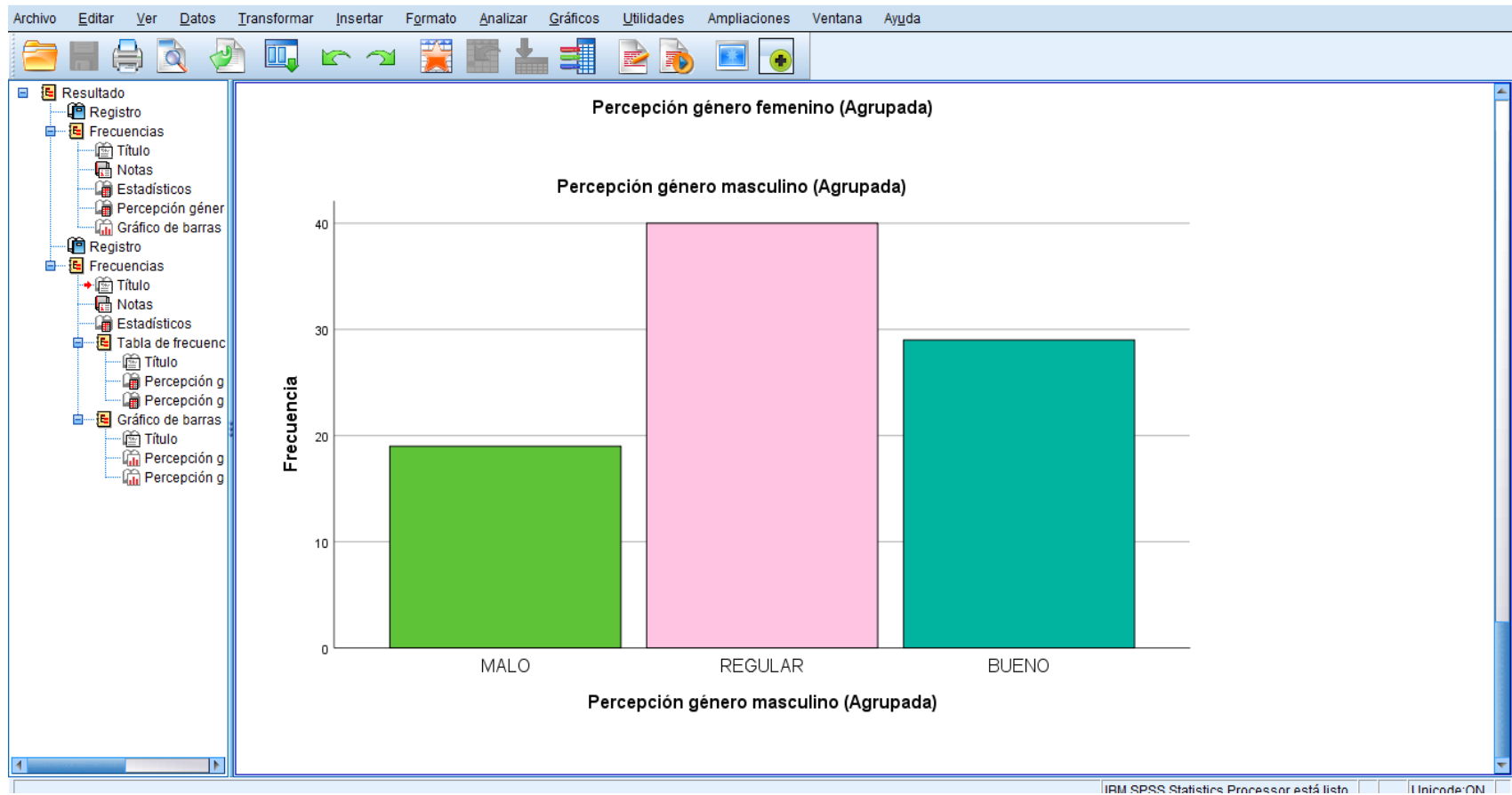
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	17	19,3	19,3	19,3
	REGULAR	42	47,7	47,7	67,0
	BUENO	29	33,0	33,0	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

**Percepción género masculino (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	19	21,6	21,6	21,6
	REGULAR	40	45,5	45,5	67,0
	BUENO	29	33,0	33,0	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo    Unicode:ON





Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado  
 Registro  
 Frecuencias  
 Título  
 Notas  
 Estadísticos  
 Tabla de frecuenc  
 Título  
 Percepción g  
 Percepción g  
 Elementos ta  
 Gráfico de barras  
 Título  
 Percepción g  
 Percepción g  
 Elementos ta

### Tabla de frecuencia

#### Percepción género femenino (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	17	19,3	19,3	19,3
	REGULAR	42	47,7	47,7	67,0
	BUENO	29	33,0	33,0	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

#### Percepción género masculino (Agrupada)

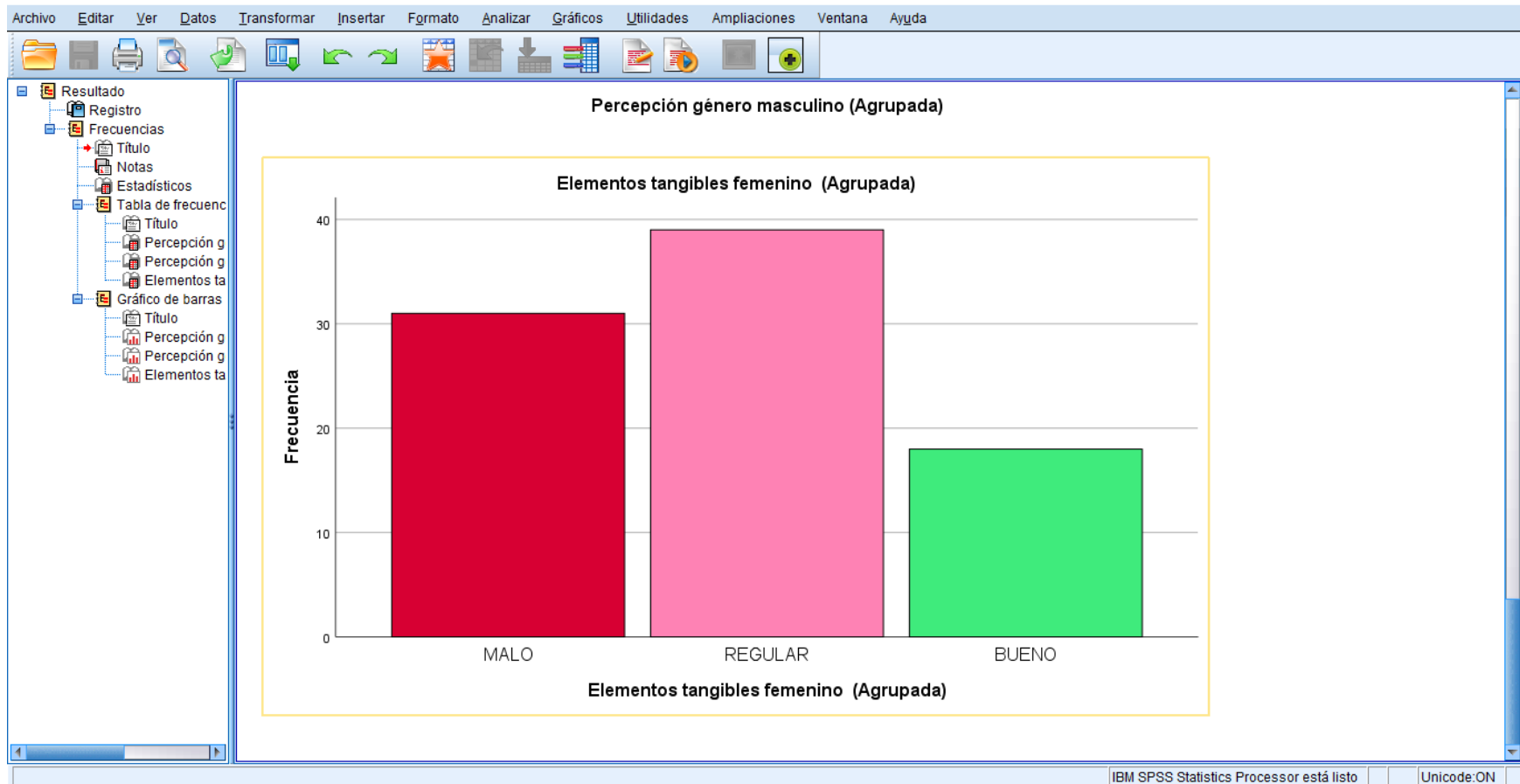
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	19	21,6	21,6	21,6
	REGULAR	40	45,5	45,5	67,0
	BUENO	29	33,0	33,0	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

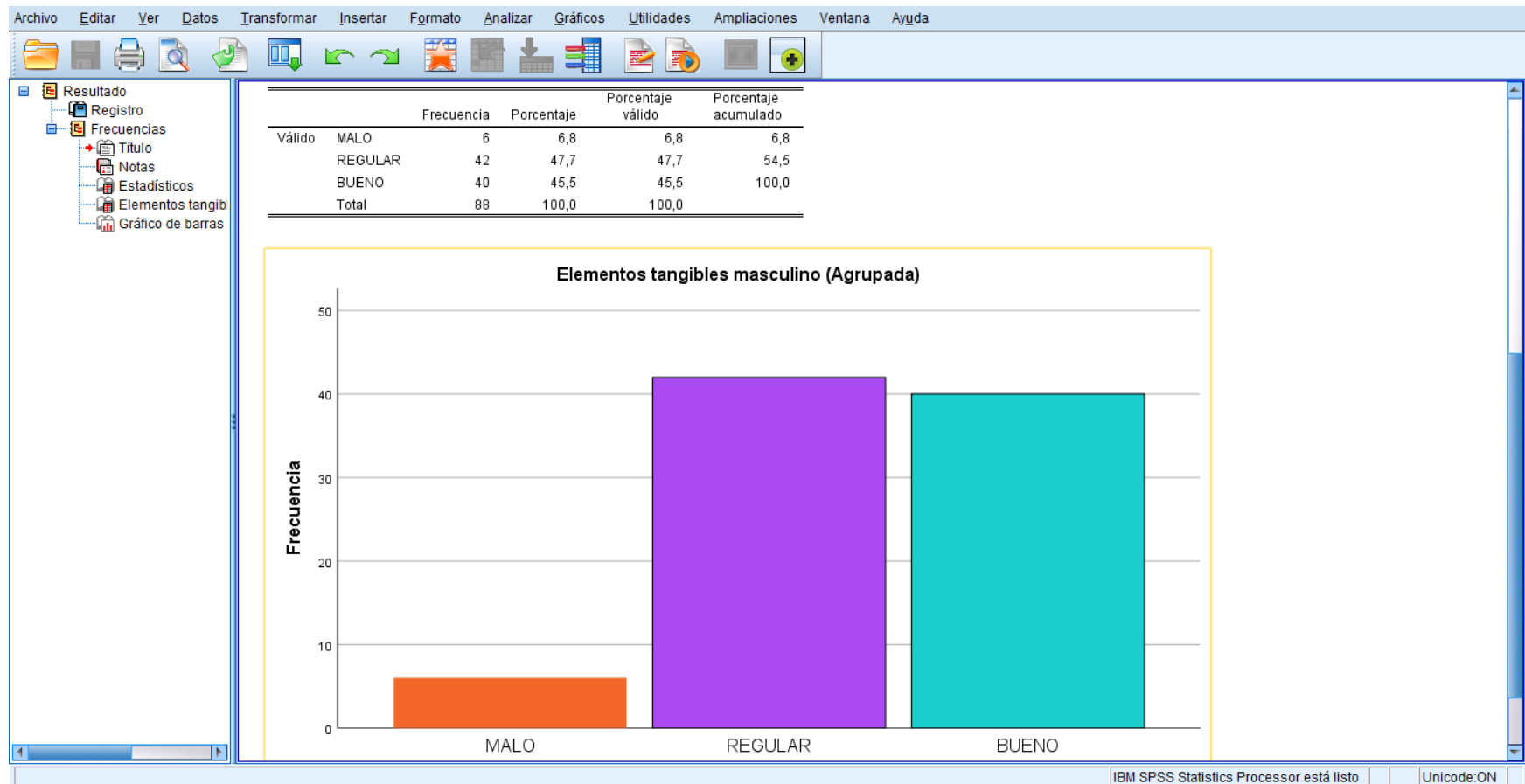
#### Elementos tangibles femenino (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	31	35,2	35,2	35,2
	REGULAR	39	44,3	44,3	79,5
	BUENO	18	20,5	20,5	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

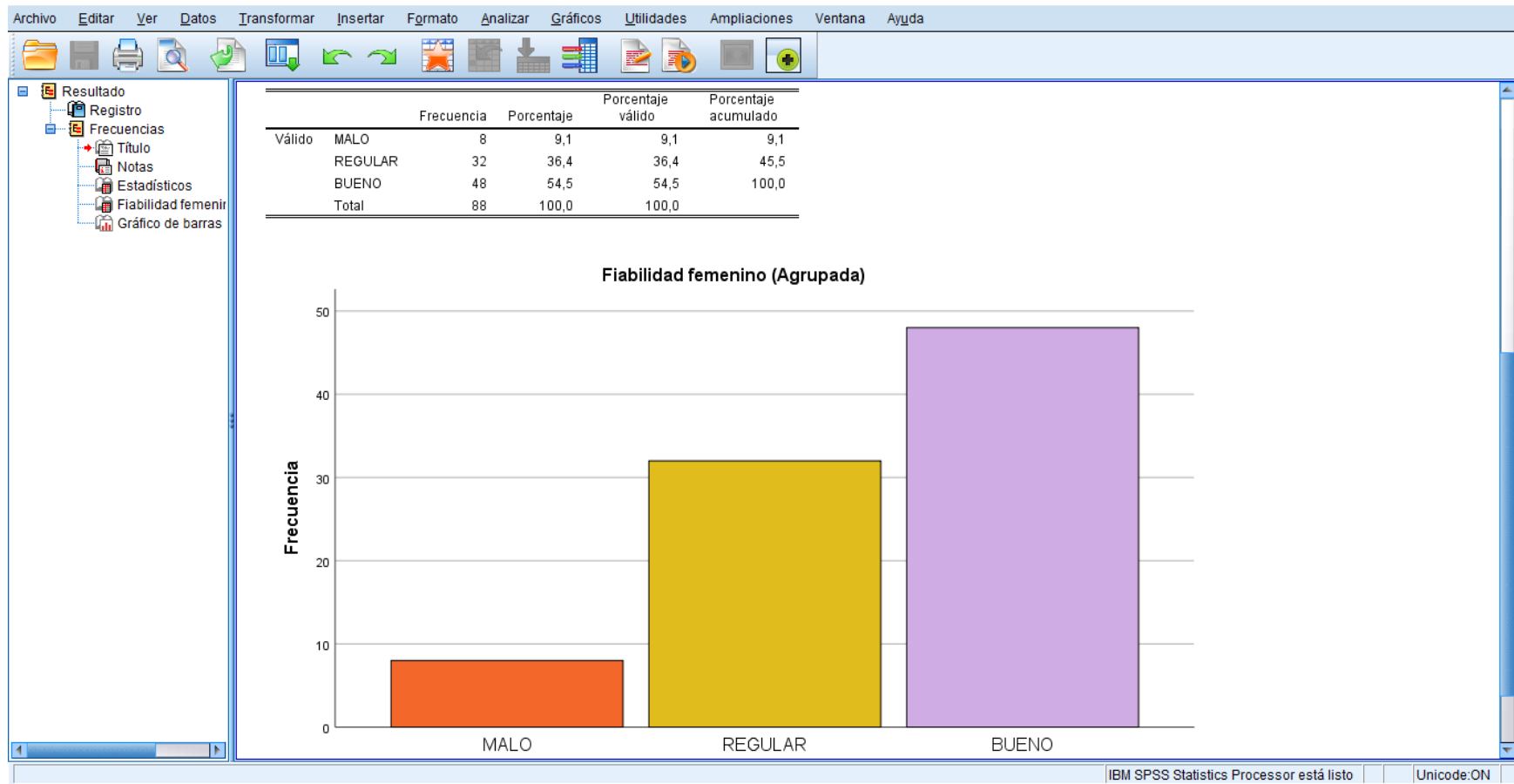
### Gráfico de barras

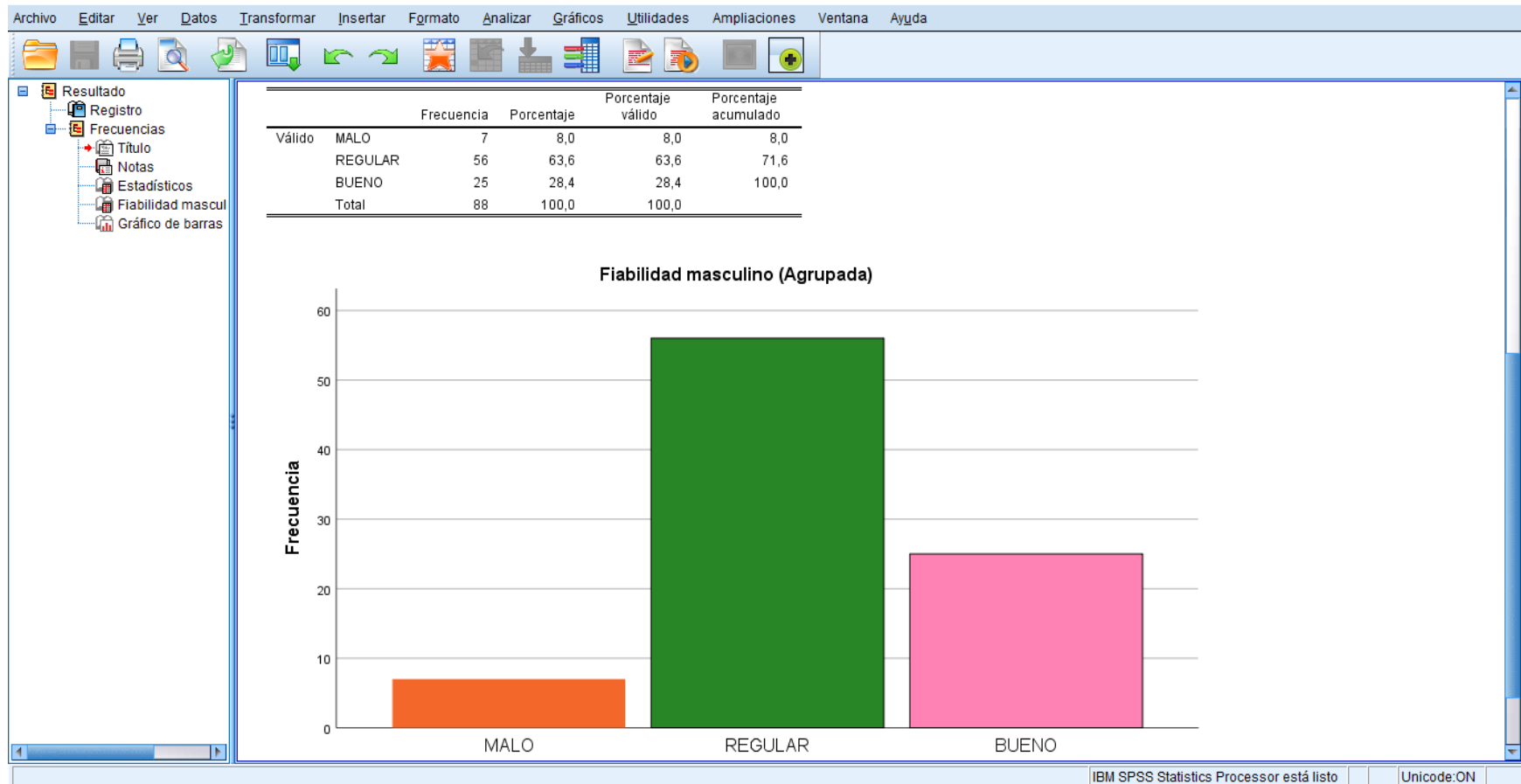
IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

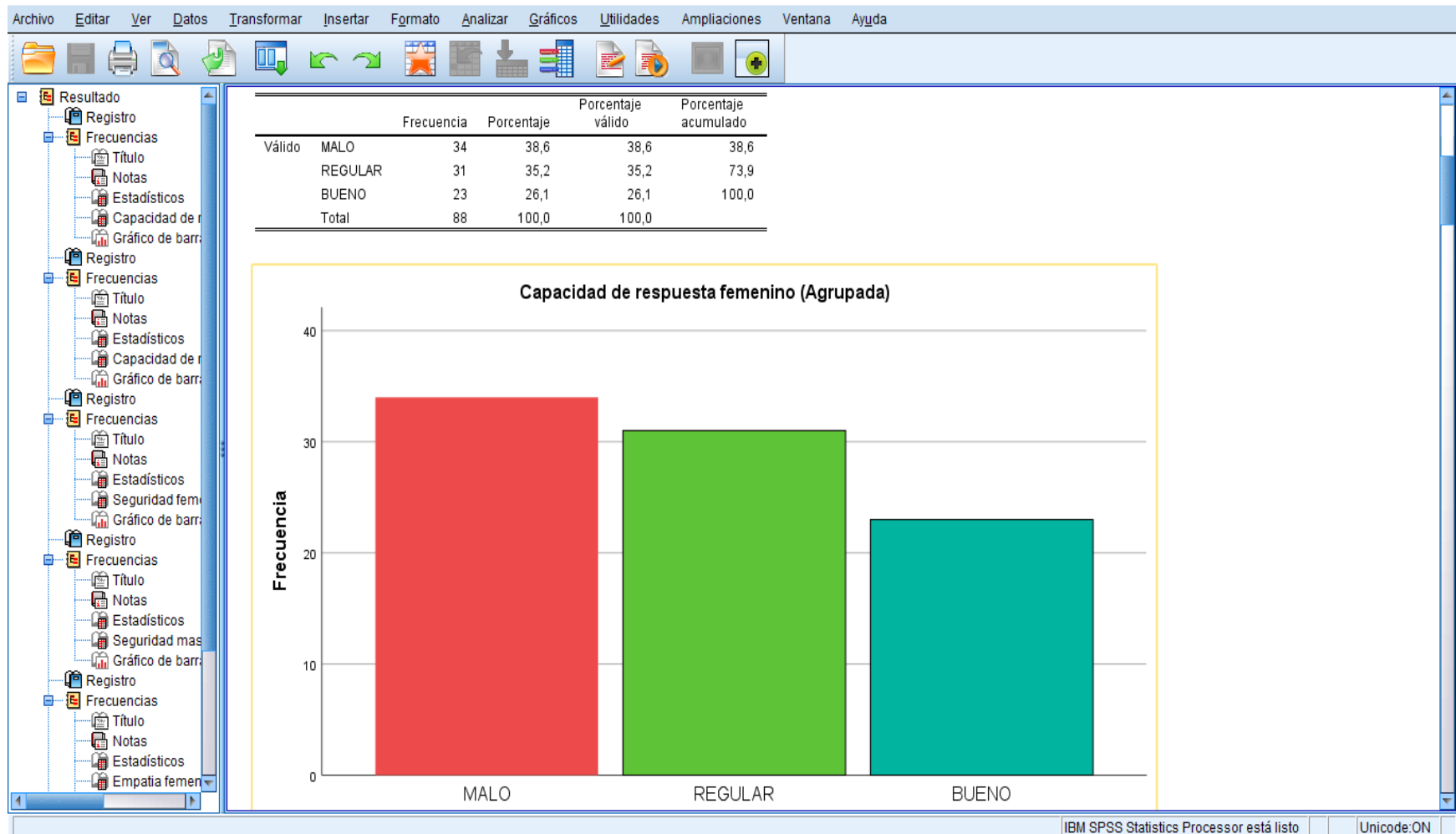


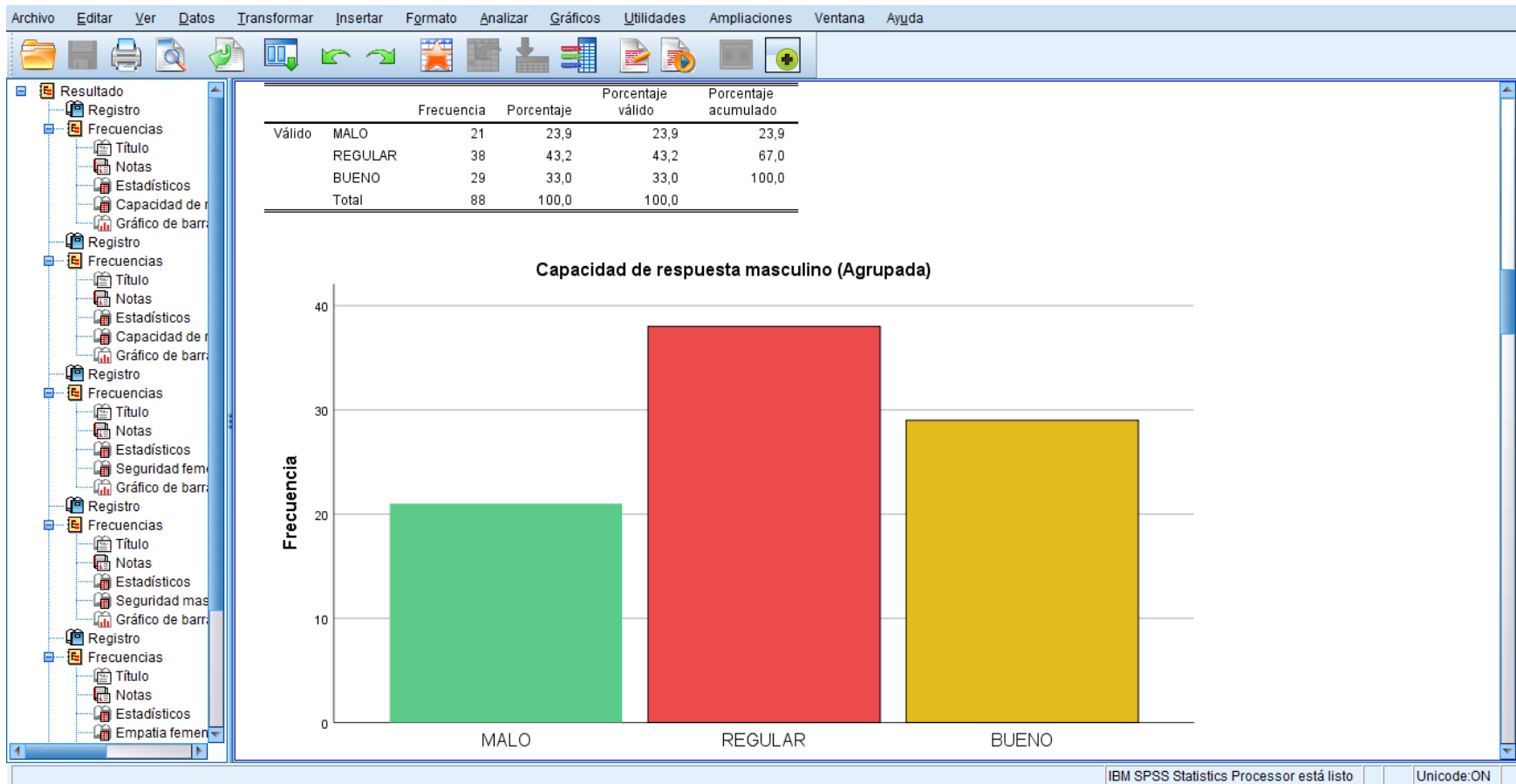


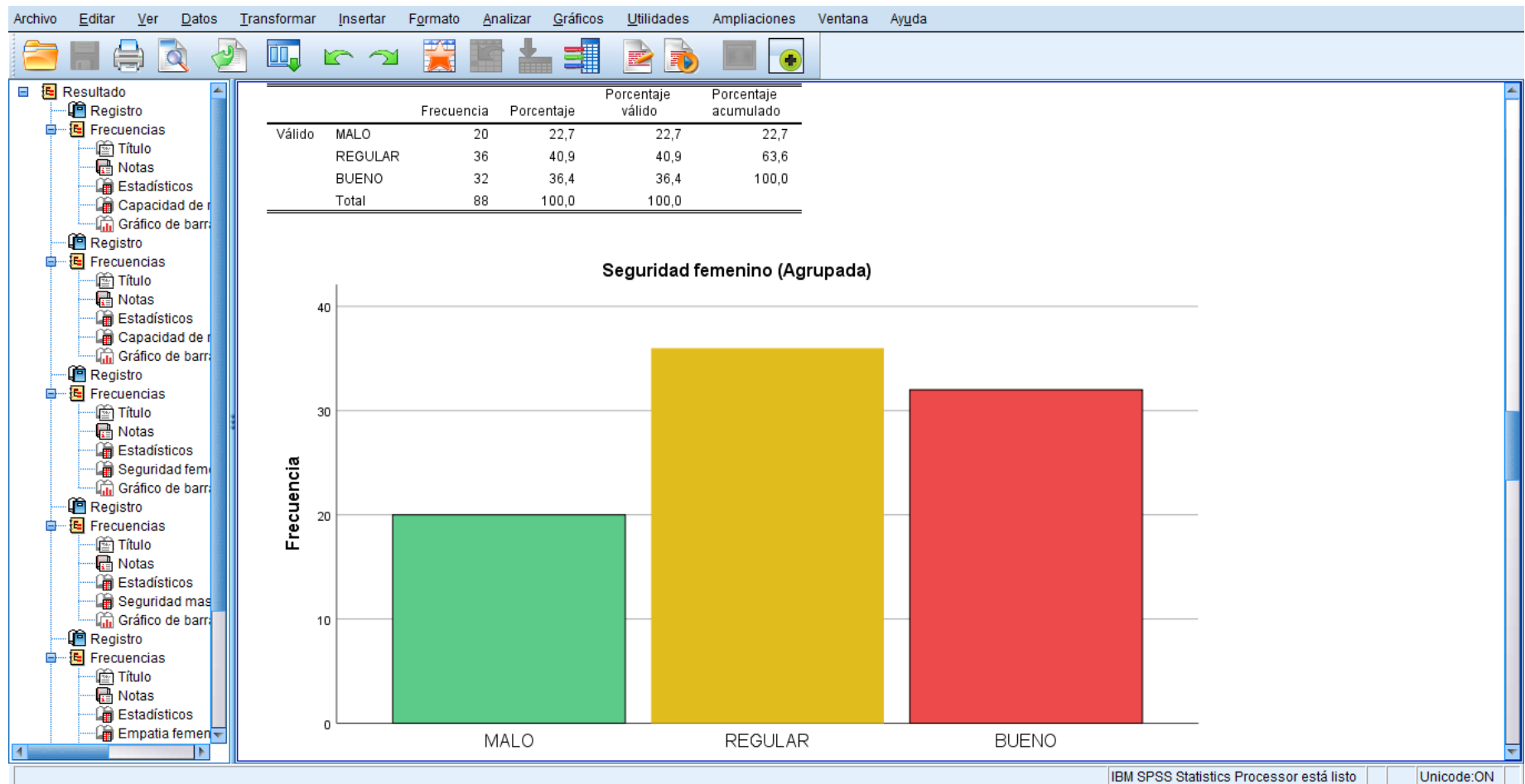


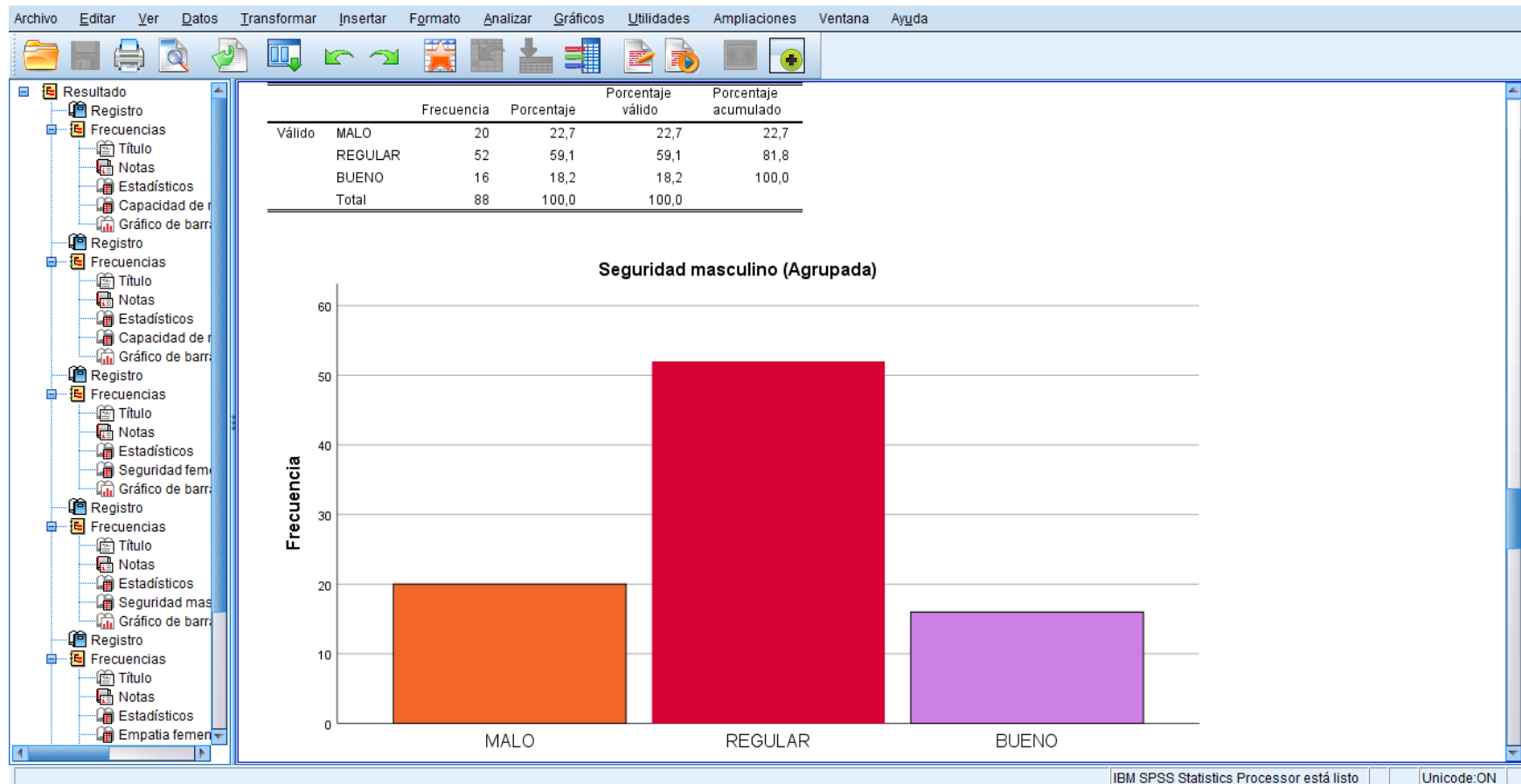


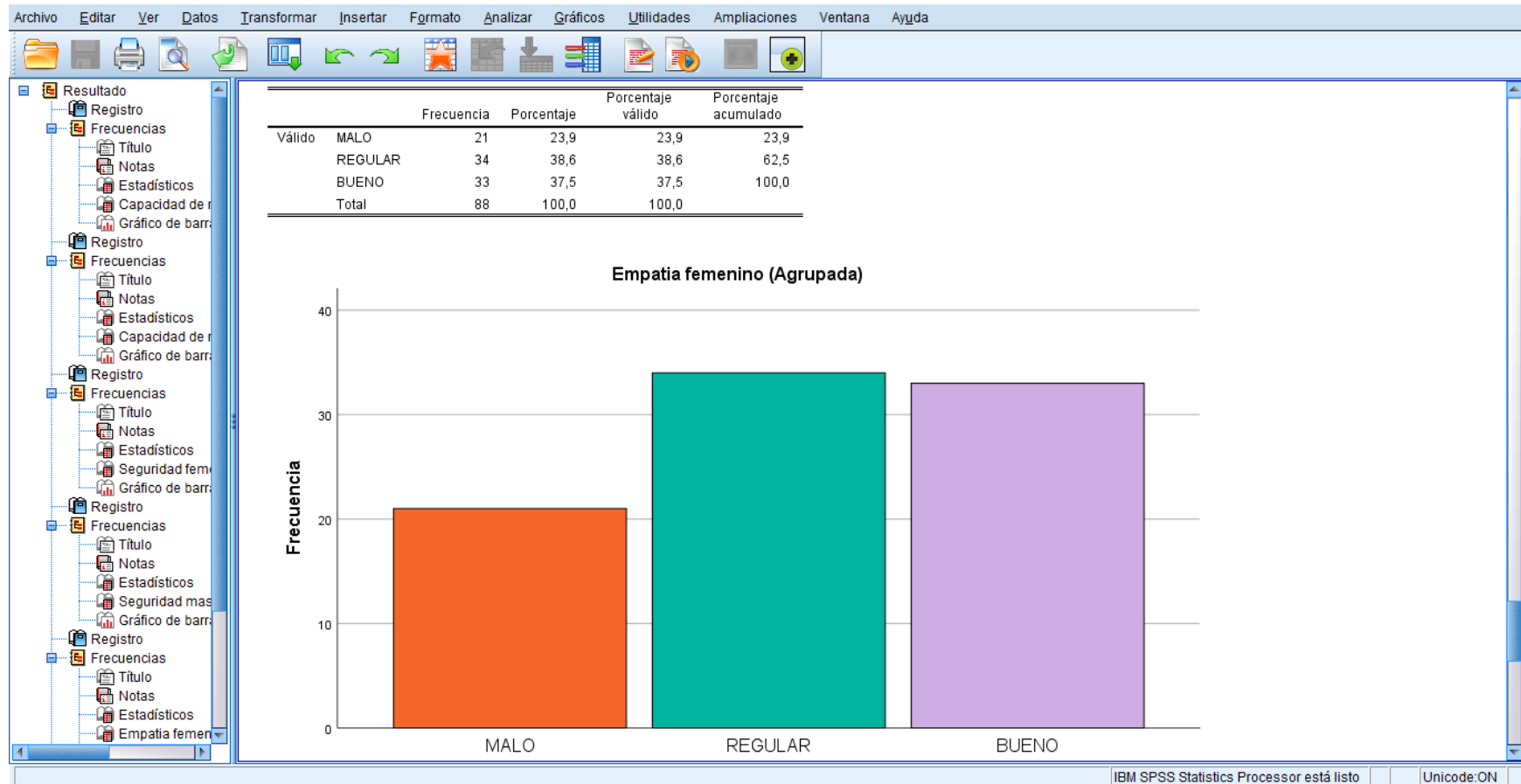


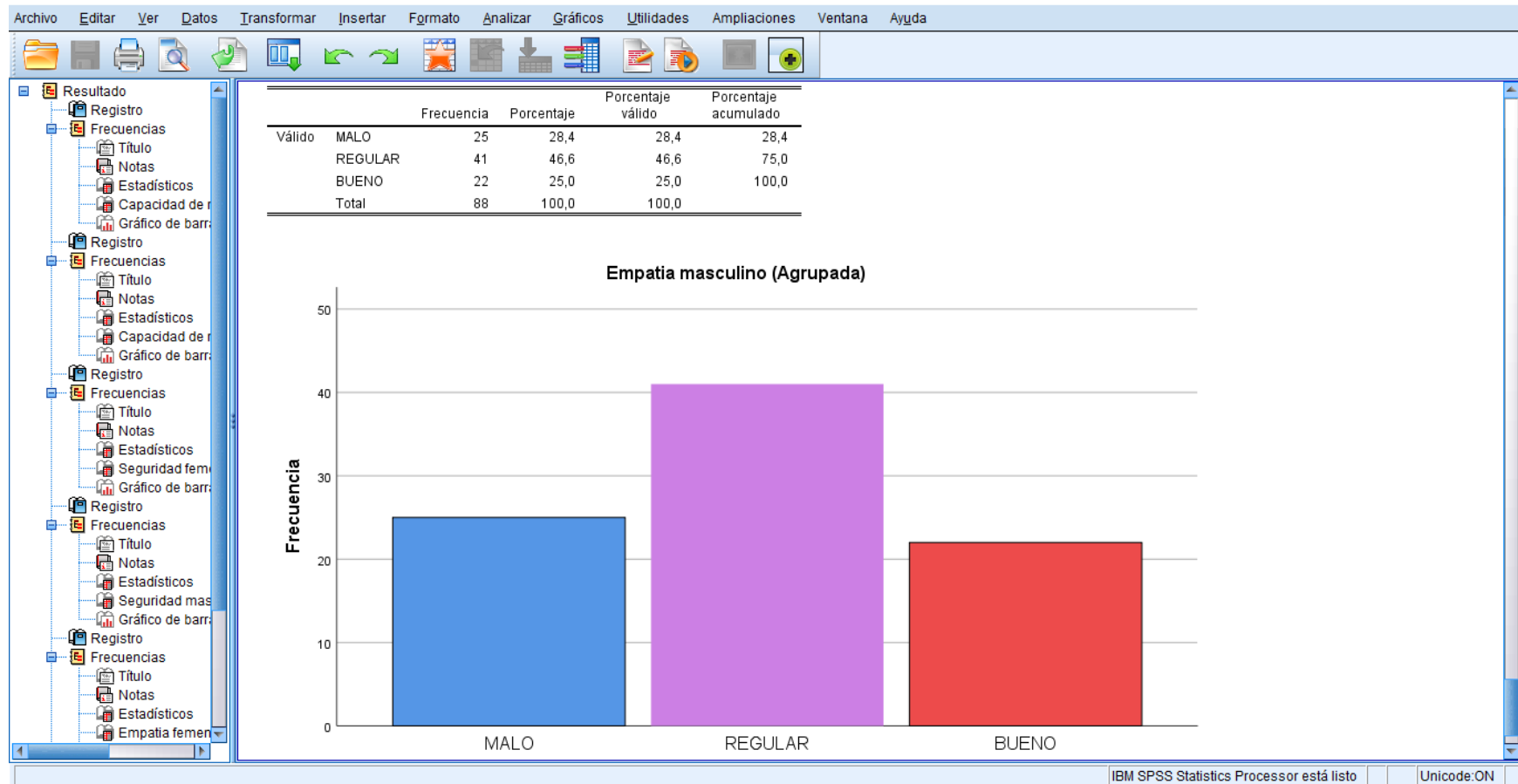














	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	PERCEPCI...	Numérico	8	0	Percepción gén...	Ninguno	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
2	PERCEPCI...	Numérico	5	0	Percepción gén...	{1, MALO}...	Ninguno	15	Derecha	Ordinal	Entrada
3	PERCEPCI...	Numérico	8	0	Percepción gén...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	PERCEPCI...	Numérico	5	0	Percepción gén...	{1, MALO}...	Ninguno	15	Derecha	Ordinal	Entrada
5	TANGIBLESF	Numérico	8	0	Elementos tang...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	TANGIBLE...	Numérico	5	0	Elementos tang...	{1, MALO}...	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
7	TANGIBLESM	Numérico	8	0	Elementos tang...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	TANGIBLE...	Numérico	5	0	Elementos tang...	{1, MALO}...	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
9	FIABILIDADF	Numérico	8	0	Fiabilidad feme...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	FIABILIDAD...	Numérico	5	0	Fiabilidad feme...	{1, MALO}...	Ninguno	14	Derecha	Ordinal	Entrada
11	FIABILIDADM	Numérico	8	0	Fiabilidad masc...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	FIABILIDAD...	Numérico	5	0	Fiabilidad masc...	{1, MALO}...	Ninguno	14	Derecha	Ordinal	Entrada
13	CAPACIDADF	Numérico	8	0	Capacidad de r...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	CAPACIDA...	Numérico	5	0	Capacidad de r...	{1, MALO}...	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
15	CAPACIDA...	Numérico	8	0	Capacidad de r...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	CAPACIDA...	Numérico	5	0	Capacidad de r...	{1, MALO}...	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
17	SEGURIDA...	Numérico	8	0	Seguridad feme...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	SEGURIDA...	Numérico	5	0	Seguridad feme...	{1, MALO}...	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
19	SEGURIDA...	Numérico	8	0	Seguridad mas...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	SEGURIDA...	Numérico	5	0	Seguridad mas...	{1, MALO}...	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
21	EMPATIAF	Numérico	8	0	Empatia femeni...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	EMPATIAFA	Numérico	5	0	Empatia femeni...	{1, MALO}...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
23	EMPATIAM	Numérico	8	0	Empatia mascu...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	EMPATIAMA	Numérico	5	0	Empatia mascu...	{1, MALO}...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado  
 Registro  
 Pruebas NPar  
 Título  
 Notas  
 Conjunto de datos  
 Prueba de Mann-Whitney  
 Título  
 Rangos  
 Estadísticos

NP&Auml;R TESTS  
 /M-W= VARIABLE BY GENERO(1 2)  
 /MISSING ANALYSIS.

→ **Pruebas NPar**

[ConjuntoDatos0]

**Prueba de Mann-Whitney**

**Rangos**

	Genero	N	Rango promedio	Suma de rangos
Percepci3n de calidad de servicio	Femenino	88	83,45	7344,00
	Masculino	88	93,55	8232,00
	Total	176		

**Estadísticos de prueba<sup>a</sup>**

	Percepci3n de calidad de servicio
U de Mann-Whitney	3428,000
W de Wilcoxon	7344,000
Z	-1,315
Sig. asint3tica(bilateral)	,189

a. Variable de agrupaci3n: Genero

IBM SPSS Statistics Processor est3 listo Unicode:ON

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado  
 Registro  
 Pruebas NPar  
 Título  
 Notas  
 Prueba de Mann-Whitney  
 Título  
 Rangos  
 Estadísticos

→ **Pruebas NPar**

**Prueba de Mann-Whitney**

NPART TESTS  
 /M-W= D1 BY GENERO(1 2)  
 /MISSING ANALYSIS.

**Rangos**

	Genero	N	Rango promedio	Suma de rangos
Elementos tangibles	Femenino	88	84,08	7399,00
	Masculino	88	92,92	8177,00
Total		176		

**Estadísticos de prueba<sup>a</sup>**

	Elementos tangibles
U de Mann-Whitney	3483,000
W de Wilcoxon	7399,000
Z	-1,162
Sig. asintótica(bilateral)	,245

a. Variable de agrupación: Genero

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado  
 Registro  
 Pruebas NPar  
 Título  
 Notas  
 Prueba de Mann-Whitney  
 Título  
 Rangos  
 Estadísticos

NPART TESTS  
 /M-W= D2 BY GENERO(1 2)  
 /MISSING ANALYSIS.

→ Pruebas NPar

**Prueba de Mann-Whitney**

**Rangos**

	Genero	N	Rango promedio	Suma de rangos
Confiabilidad	Femenino	88	86,44	7607,00
	Masculino	88	90,56	7969,00
	Total	176		

**Estadísticos de prueba<sup>a</sup>**

	Confiabilidad
U de Mann-Whitney	3691,000
W de Wilcoxon	7607,000
Z	-,539
Sig. asintótica(bilateral)	,590

a. Variable de agrupación: Genero

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado  
 Registro  
 Pruebas NPar  
 Título  
 Notas  
 Prueba de Mann-Whitney  
 Título  
 Rangos  
 Estadísticos

NPARTESTS  
 /M-W= D3 BY GENERO(1 2)  
 /MISSING ANALYSIS.

→ Pruebas NPar

**Prueba de Mann-Whitney**

**Rangos**

	Genero	N	Rango promedio	Suma de rangos
Capacidad de respuesta	Femenino	88	83,40	7339,00
	Masculino	88	93,60	8237,00
	Total	176		

**Estadísticos de prueba<sup>a</sup>**

Capacidad de respuesta	
U de Mann-Whitney	3423,000
W de Wilcoxon	7339,000
Z	-1,337
Sig. asintótica(bilateral)	,181

a. Variable de agrupación: Genero

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado  
 Registro  
 Pruebas NPar  
 Título  
 Notas  
 Prueba de Mann-Whitney  
 Título  
 Rangos  
 Estadísticos

NPARTESTS  
 /M-W= D4 BY GENERO(1 2)  
 /MISSING ANALYSIS.

→ Pruebas NPar

**Prueba de Mann-Whitney**

Rangos				
	Genero	N	Rango promedio	Suma de rangos
Seguridad	Femenino	88	85,67	7539,00
	Masculino	88	91,33	8037,00
	Total	176		

**Estadísticos de prueba<sup>a</sup>**

Seguridad	
U de Mann-Whitney	3623,000
W de Wilcoxon	7539,000
Z	-,742
Sig. asintótica(bilateral)	,458

a. Variable de agrupación:  
Genero

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado  
 Registro  
 Pruebas NPar  
 Título  
 Notas  
 Prueba de Mann-Whitney  
 Título  
 Rangos  
 Estadísticos

MPAR TESTS  
 /M-W= D5 BY GENERO(1 2)  
 /MISSING ANALYSIS.

→ Pruebas NPar

**Prueba de Mann-Whitney**

**Rangos**

	Genero	N	Rango promedio	Suma de rangos
Empatía	Femenino	88	85,45	7520,00
	Masculino	88	91,55	8056,00
	Total	176		

**Estadísticos de prueba<sup>a</sup>**

	Empatía
U de Mann-Whitney	3604,000
W de Wilcoxon	7520,000
Z	-,798
Sig. asintótica(bilateral)	,425

a. Variable de agrupación:  
Genero

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

### **Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, **Hugo Lorenzo Agüero Alva**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, asesor de la tesis titulada "**Percepción de calidad del servicio de licencias de funcionamiento en usuarios, según género, de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018**", de la estudiante **Ketty Julissa Estrada Tafur**; constaté que la investigación tiene un índice de similitud de 24% 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, 03 de agosto de 2018



Hugo Lorenzo Agüero Alva  
DNI: 43384358







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)

..... *Castro Tafur Kitty Juliana* .....  
 D.N.I. : ..... *41062480* .....  
 Domicilio : ..... *Los Tardinos de Santa Rosa 07.6.47.03 (S.A.C.)* .....  
 Teléfono : ..... *Fijo : 574.01.89 Móvil 9521.07.110* .....  
 E-mail : ..... *kitty.7765@boltonil.com* .....

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....  
 Escuela : .....  
 Carrera : .....  
 Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : ..... *Maestría* .....  
 Mención : ..... *Educación Pública* .....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

..... *Castro Tafur Kitty Juliana* .....

Título de la tesis:

..... *Percepción de calidad del servicio de limpieza de funcionamiento en escuelas, según género, de la Municipalidad Metropolitanista de Lima, 2013* .....

Año de publicación : ..... *2013* .....

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : ..... *Kitty Tafur* .....

Fecha : ..... *18/09/13* .....



# 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:

Ketty Julissa Estrada Tapar

INFORME TITULADO:

Percepción de calidad del servicio de licencias de funcionamiento  
en uso, según género, de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2013

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestría en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 23/08/2013

NOTA O MENCIÓN: Aprobada por unanimidad



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

DR. HUGO L. AGUIA ALVA

15/9/2013