



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El servicio de atención al usuario externo en las Agencias
Municipales del distrito de San Martín de Porres, 2018.**

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

AUTOR

Br. Ricardo Rafael Rubio Castelli

ASESOR:

Dr. Alejandro Menacho Rivera

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LIMA PERÚ

2019



DICTAMEN DE LA 2DA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): RUBIO CASTELLI, RICARDO RAFAEL

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

EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO EN LAS AGENCIAS MUNICIPALES DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES, 2018

Fecha: 13 de febrero de 2019


Hora: 2:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Luis Nuñez Lira

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Angel Salvatierra Melgar

Firma: 

VOCAL: Dra. Estrella Esquiagola Aranda

Firma: 

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

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

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

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Corrección APO TODA LA FECHA

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 mi madre Liliana Castelli Castillo, y a mi
compañera de vida Carla María Correa
Ruiz.

Agradecimiento

A la vida está llena de detalles maravillosos, a mi madre, porque me guio en todo el camino y me apoyo incansablemente, a mi hija Raffaella por ser mi motivación. A mis profesores de la casa de estudios por conllevar sus aprendizajes. Agradezco al dueño de la UCV como lugar en que podemos desarrollarnos profesionalmente y que democratizó la educación y dio la oportunidad a miles de profesionales en seguir creciendo en el camino del conocimiento.

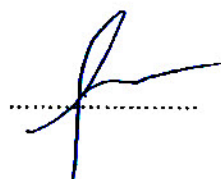
Declaratoria de autenticidad

Yo, Ricardo Rafael Rubio Castelli estudiante del Programa Académico maestría en Gestión Pública y gobernabilidad de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 41144999, con la tesis titulada "El servicio de atención al usuario externo en las Agencias Municipales del distrito de San Martín de Porres, 2018". Presentado para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad dicho estudio es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- 1) Se ha 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.
- 2) No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- 3) Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- 4) Soy conocedor de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- 5) De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 19 de enero del 2019.



Ricardo Rafael Rubio Castelli

DNI: 41144999

Presentación

Respetando las exigencias formales de la Universidad Cesar Vallejo, presento a la escuela de Posgrado el trabajo de investigación titulada: “El servicio de atención al usuario externo en las Agencias Municipales del distrito de San Martín de Porres, 2018”, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad.

La estructura del trabajo de investigación está de acuerdo al esquema sugerido por la universidad, el cual consta de ocho capítulos. En el primer capítulo, se ha considerado la introducción, la realidad problemática, trabajos previos (antecedentes nacionales e internacionales), teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio y objetivos de la investigación. En el segundo capítulo contiene la metodología, el enfoque, el tipo y el diseño de investigación. Así mismo la variable, operacionalización de la variable, la población y muestra. También la técnica e instrumento de recolección de datos, validez, la confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

En el tercer capítulo se presentan los resultados descriptivos de la variable y la prueba de hipótesis. En el cuarto capítulo se considera la discusión de los resultados. En el quinto capítulo se encuentran las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el capítulo séptimo las referencias y finalmente en el capítulo ocho se sitúan los anexos respectivos.

Índice

	Pág.
Páginas preliminares	
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	17
1.2.1 Trabajos previos internacionales	17
1.2.2 Trabajos previos nacionales	19
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1 Teorías de la variable	21
1.4 Formulación del Problema	33
1.4.1 Problema general	33
1.4.2 Problemas específicos	33
1.5 Justificación del estudio	34
1.5.1 Justificación teórica	34
1.5.2 Justificación práctica	34
1.5.3 Justificación metodológica	34
1.6 Objetivos	35
1.6.1 Objetivo general	35
1.6.2 Objetivo específicos	35
1.7 Hipótesis	35

1.7.1 Hipótesis general	35
1.7.2. Hipótesis específicos	36
II. Método	
2.1 Diseño de investigación	38
2.2 Variables, operacionalización	39
2.2.1 Variable conceptual	39
2.2.2 Variable operacionalización	39
2.3 Población y muestra	41
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	42
2.5 Método de Análisis de datos	44
2.6 Aspectos éticos	44
III. Resultados	
3.1. Resultados descriptivos	46
3.2. Prueba de hipótesis	57
IV. Discusión	65
V. Conclusiones	69
VI. Recomendaciones	72
VII. Referencias	75
Anexos	78
Anexo 1. Artículo científico	
Anexo 2. Matriz de consistencia	
Anexo 3. Instrumento de medición de las variables	
Anexo 4. Validez del instrumento	
Anexo 5. Base de datos	
Anexo 6. Autorización	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión logística	40
Tabla 2	Distribución de la muestra por agencias	41
Tabla 3	Juicios de expertos: validación de contenido	43
Tabla 4	Resultado de la confiabilidad del instrumento	44
Tabla 5	Distribución de frecuencias del servicio de atención de la municipalidad de San Martín de Porres	46
Tabla 6	Distribución de frecuencia del servicio de atención de la agencia Naranjal	47
Tabla 7	Distribución de frecuencia del servicio de atención de la agencia Canta Callao	48
Tabla 8	Distribución de frecuencia del servicio de atención de la agencia Chuquitanta	49
Tabla 9	Distribución de frecuencia del servicio de atención de la agencia Infantas	50
Tabla 10	Distribución de frecuencias del nivel de respuesta de las sedes de las agencias de la municipalidad San Martín de Porres, 2018	51
Tabla 11	Distribución de frecuencias del servicio de atención de las sedes de las agencias de la municipalidad San Martín de Porres, 2018	52
Tabla 12	Distribución de frecuencias del nivel de fiabilidad de las sedes de las agencias de la municipalidad San Martín de Porres, 2018	53
Tabla 13	Distribución de frecuencias del nivel de empatía de las sedes de las agencias de la municipalidad San Martín de Porres, 2018	54
Tabla 14	Distribución de frecuencias del nivel de seguridad de las sedes de las agencias de la municipalidad San Martín de Porres, 2018	55
Tabla 15	Distribución de frecuencias del nivel de tangibilidad de las sedes de las agencias de la municipalidad San Martín de Porres, 2018	56
Tabla 16	Comparación del servicio de atención al usuario externo entre en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres por la prueba de Kruskal Wallis	57

Tabla 17	Comparación del nivel de respuesta al usuario externo entre en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres por la prueba de Kruskal Wallis	58
Tabla 18	Comparación del nivel de fiabilidad al usuario externo entre en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres por la prueba de Kruskal Wallis	59
Tabla 19	Comparación del nivel empatía al usuario externo entre en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres por la prueba de Kruskal Wallis	60
Tabla 20	Comparación del nivel de seguridad al usuario externo entre en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres por la prueba de Kruskal Wallis	61
Tabla 21	Comparación del nivel de elementos tangibles al usuario externo entre en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres por la prueba de Kruskal Wallis	62

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Niveles del servicio de atención de la municipalidad de San Martín de Porres, 2018.	46
Figura 2 Niveles del servicio de atención de la agencia Naranjal de la de la municipalidad de San Martín de Porres 2018.	47
Figura 3 Niveles del servicio de atención de la agencia Canta Callao de la de la municipalidad de San Martín de Porres 2018	48
Figura 4 Niveles del servicio de atención de la agencia Chuquitanta de la de la municipalidad de San Martín de Porres 2018	49
Figura 5 Niveles del servicio de atención de la agencia Infantas de la de la municipalidad de San Martín de Porres 2018	50
Figura 6 Distribución porcentual del nivel del servicio del servicio de Atención de la municipalidad de San Martín de Porres 2018	51
Figura 7 Distribución porcentual del nivel de respuesta de las sedes de la municipalidad de San Martín de Porres 2018	52
Figura 8 Distribución porcentual del servicio de la fiabilidad de las sedes de la municipalidad de San Martín de Porres 2018	53
Figura 9 Distribución porcentual del nivel de empatía de las sedes de la municipalidad de San Martín de Porres 2018	54
Figura 10 Distribución porcentual del nivel de seguridad de las sedes de la municipalidad de San Martín de Porres 2018	55
Figura 11 Distribución porcentual de elementos tangibles de las sedes de la municipalidad de San Martín de Porres 2018	56

Resumen

La investigación presentó como propósito de determinar las diferencias significativas del nivel de servicio de atención al usuario en las agencias municipales de la Municipalidad de San Martín de Porres.

Dicho estudio empleó el procedimiento hipotético deductivo, con un diseño no experimental, de corte transversal y de tipo básico y de nivel descriptivo comparativo. La población estuvo constituida por los usuarios de las agencias de las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres las cuales lo conforman la agencia Naranjal, agencia Canta Callao, agencia Chuquitanta y la agencia Infantas, se utilizó una muestra de tipo no probabilística y el muestreo fue no probabilístico por conveniencia o intencional constituido por 50 participantes cada uno haciendo un total de 200 participantes informantes. Para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido, mediante la técnica del juicio de expertos quienes certificaron la validación y aplicación de los instrumentos como aplicable; se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento fue el cuestionario, con preguntas tipo Escala de Likert. Para la confiabilidad de los instrumentos se usó el estadístico que emite el grado de confiabilidad el Alpha de Cronbach por ser un instrumento con respuestas politómicas cuya herramienta permitió la recogida de datos.

El estudio llegó a la conclusión que no existen diferencias significativas en el servicio de atención al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres. Ello se corroboró con el análisis del estadístico no paramétrico de Kruskal Wallis con la prueba de asociación de Chi-cuadrado de 6,626 con el valor de significación estadística p_valor igual a 0.085 frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tienen $p_valor > \alpha$, ello implicó rechazar la hipótesis de la investigación y aceptar la hipótesis nula.

Palabras claves: Servicio de atención, usuario externo, agencia municipal, distrito.

Abstract

The research presented as a purpose to determine the significant differences in the level of customer service in the municipal agencies of the district of San Martín de Porres.

This study used the hypothetical deductive method, of non-experimental design, of cross-section and of basic type and of comparative descriptive level. The population was constituted by the users of the agencies of the municipal agencies of the district of San Martín de Porres which comprise the Naranjal agency, Canta del Callao agency, Chuquitanta agency and the Infantas agency, a sample of non-probabilistic type was used and sampling was non-probabilistic for convenience or intentional, consisting of 50 participants each making a total of 200 informant participants. To construct, validate and demonstrate the reliability of the instruments, content validity has been considered, using the expert judgment technique who certified the validation and application of the instruments as applicable; the survey technique was used and its instrument was the questionnaire, with Likert scale questions. For the reliability of the instruments, the statistic that emits the reliability degree Cronbach's Alpha was used because it is an instrument with polytomic answers whose tool allowed the collection of data.

The study concluded according to the statistical results that it was concluded that there are no significant differences in the external user service in the municipal agencies of the district of San Martín de Porres.2018. This was corroborated with the analysis of the Kruskal Wallis nonparametric statistic with the Chi-square association test of 6.626 with the value of statistical significance p_value equal to 0.085 against the level of significance $\alpha = 0.05$; the comparison has $p_value > \alpha$, this implied rejecting the hypothesis of the investigation and accepting the null hypothesis.

Keywords: Service, external user, municipal agency, district.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

El contar con una combinación para certificar la calidad eficaz de los servicios que se les presta cuando se visualiza que los clientes logran tener una satisfacción y confianza de la organización, lo que trae consigo extremar las expectativas que poseen los consumidores respecto a los trabajadores, gerentes o la institución que presta el servicio. En ese sentido como resultado es primordial que se logre establecer con regularidad diagnóstica la problemática y las necesidades que los clientes esperan que se solucione y donde radica su nivel de prosperidad que los clientes esperan y que los que hacen gestión como la misma organización le suministre. En términos generales se debe conocer cuáles son las perspectivas e insuficiencias de los beneficiarios y cuál es el bienestar que la organización pueda implementarse para mejorar su servicio, En consecuencia, ofrecer una asistencia de calidad es sinónimo de satisfacer o aventajar las posibilidades de confianza y aceptación de lo que se tiene como usuarios respecto a la institución a los gerentes y los demás trabajadores.

Hoy en día las instituciones tanto públicas como privadas realizan diversas acciones estratégicas que directa e indirectamente están en comparación con las acciones que realizan otras organizaciones que es la mejora de su calidad de servicio y es lo que le han tomado mayor tiempo y mucha importancia ya que les ha permitido mejorar sobre todo innovar continuamente los servicios que brinda elevando de esta forma la confianza y satisfacción del consumidor. (Reyes, 2014, p.12)

En nuestro país, los gobiernos locales, conformado por las Municipalidades, son aquellas que tienen la facultad para liderar una gestión de desarrollo integral del ámbito donde está ubicado su espacio geográfico ya sea distrital o provincial, poseyendo de conocimiento que el desarrollo integral sostenible es un proceso eficaz de que un determinado lugar posea una propiedad con una buena existencia de vida, donde los ciudadanos en especial los que viven en extrema pobreza y exclusión tenga la mayor atención con urgencia siempre y cuando ello no perjudique en adelante a las futuras generaciones poblaciones. En consecuencia, las municipalidades son instituciones encargados de dar los servicios públicos que

permita a sus pobladores ya sea de manera particular o colectiva recibir la atención en algunas necesidades que tengan carácter de interés público.

En el distrito de San Martín de Porres, es la jurisdicción ubicada en la capital de la república del Perú, el cual pertenece como Distrito a la ciudad de Lima, sede de la capital de la república del Perú. Se ubica al norte de la ciudad de Lima. En el diagnóstico que tiene la municipalidad mediante el plan de desarrollo concertado al 2021 (2012), menciona que el distrito a partir de la década de los 90, inicia un proceso de consolidación del distrito, pero de una manera diferenciada y con una diferenciación extrema en lo referente a las urbanizaciones. es así que se tiene zonas muy marcadas y diferenciadas: los asentamientos cercanos al cercado de lima, que fueron los primeros asentamientos humanos creados en el distrito, son los que se pueden considerar como consolidados, ya cuentan con infraestructura y servicios básicos, pero también muestran un alto grado de masificación, tugurización y hacinamiento. Las zonas que se encuentran por la Av. Universitaria, Tomas Valle, Canta Callao, Naranjal los alisos, Tantamayo y Carlos Izaguirre, se consideran como zonas en proceso de consolidación, porque la mayoría de ellas cuenta con infraestructura moderna y los servicios básicos.

El distrito de San Martín de Porres ha pasado en su historia por diversos recortes territoriales y su situación geográfica ha obligado a descentralizar sus servicios que para ello han creado cuatro agencias bien establecidas que son: la agencia naranjal, la agencia de infantas, la agencia de canta callao-santa rosa, y último creado es la agencia de Chuquitanta, los mencionados son órganos desconcentrados del distrito que tiene por propósito promover el bienestar y progreso socioeconómico, promoviendo la intervención general, inspeccionando la apropiada asistencia de los servicios gubernamentales y locales, así como la distribución de los servicios administrativos oficiales locales que brinda la municipalidad de San Martín.

Sin embargo, pese a la estrategia establecida, los pobladores no se sienten satisfechos en las diferentes jurisdicciones y las quejas comunes que no los toman en cuenta de manera rápida en la participación ciudadana para obras públicas en su comunidad, sobre los malos tratos que tienen cuando acuden a las oficinas

descentralizadas, la falta de reparación de pistas y veredas, la falta de seguridad ciudadana, conflictos entre vecinos entre otros.

En ese sentido cabe destacar que las jurisdicciones no dan un servicio eficiente a los pobladores; y es por ello que ha motivado hacer un estudio sobre la percepción de los pobladores en referencia al nivel de calidad de servicio que realizan, el municipio y los que dirigen las agencias municipales y conocer la diferencia de calidad de servicio que tienen cada uno de ellos.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Trabajos previos internacionales

Armada (2016) presentó un estudio en un Artículo científico: *Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución*. Siendo su objetivo primordial destacar el progreso de gusto observada por los consumidores de medios dedicados a la actividad deportiva de la municipalidad considerando los minutos de los tiempos años 1991 y 2015. Estudio con diseño longitudinal, usó el método descriptivo comparativo. Para la muestra uso la estadística para variables proporcionales y poblaciones finitas para el año 1991 conformada por 552 usuarios y para el 2015 conformada por 677 usuarios. Para la recogida de datos usó el cuestionario dividido en 6 subescalas. El estudio llegó a las conclusiones donde el resultado general de la satisfacción del usuario percibidas por ellos mismos de las subestructuras atléticas del ayuntamiento de Cartagena es alta, donde existe diferencias bajas con respecto a los beneficiarios del año 1991, que su percepción es más alta a los del año 2015. Asimismo, se manifiesta que los ciudadanos del año 2015 han percibido una mejor aceptación en la limpieza en las guardarropías y en los espacios donde se ejecuta las acciones, también es significativa en la mejora de la asistencia del líquido potable, las infraestructuras municipales y servicios de atención. Finalmente, el estudio concluye afirmando que en 1991 y 2015 de todas variables estudiadas los encuestado afirmaron que están satisfechos con la preparación y capacidad para enseñar y la preparación profesional, en el mantenimiento de las estaciones, de limpieza y material de sala.

Rojas (2015), presentó su investigación cuyo título es: *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad de lo Prado*. Tesis de grado maestría en gestión y políticas públicas. El estudio presentó como objeto principal de estudio establecer un modelo sistemático de comprobación y posicionamiento de adquisición de disposiciones a través de la caracterización de los componentes corporativos que intervienen en el discernimiento de la complacencia de los beneficiarios del municipio de lo Prado. Un estudio de nivel aplicado, uso una población de 340 encuestados, se utilizó el procedimiento PLS del método de resolución de ecuaciones organizados donde determinó que es el elemento sistemático y el factor persona los que incurren en su mayoría en la satisfacción de los beneficiarios, poniendo al descuido a la calidad e imagen. El uso del patrón estadístico trascendió, fue admitido y confiable para la establecer la muestra. Dicha muestra no fue probabilística, las derivaciones demostraron tener tendencia en relación a la opinan de los habitantes de la municipalidad de Lo Prado, lo que posibilitará el apoyo al mandato respecto a focalizar con mayor precisión los patrimonios para un superior esmero y escucha. Considerando por ejemplo que los municipios corresponden perfilar y efectuar estrategias en la gestión local concerniente al perfeccionamiento de las acciones de servicios, así como a la misión de reembolsar a los beneficiarios de los ayuntamientos. De ese modo la Municipalidad de Prado toma la decisión en su etapa de organización estratégica el de satisfacer a los vecindarios de acuerdo a la calidad de los servicios, ser más eficiente y eficaz la atención. Asimismo, implementar planes y programas de desarrollo local impulsado la innovación la competitividad; la instauración de redes y el fortalecimiento de las identidades territoriales. Con la mencionada misión, se discurre que la subsecretaría no está desempeñando cabalmente con aquella responsabilidad al no considerar una línea clara para el incremento de la gestión de los municipios. A partir de ello la satisfacción de los usuarios implicará ser un activo y elementalísimo para municipalidades de situaciones semejantes a las del ámbito de Lo Prado (Siempre y cuando el proceso consista en medirla, conocerla y gestionarla).

Rocca (2016), presentó su investigación titulado: *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*. Tesis de grado de maestría en dirección de empresas. Tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. Es una investigación de nivel exploratoria y de naturaleza cuantitativa donde se analiza y se determina el nivel de satisfacción de los ciudadanos de la ciudad de Berisso, con respecto al servicio público brindado por el departamento de obras particulares. Para la adquisición e información uso la encuesta cuyo cuestionario fue la escala SERQUAL que ha sido diseñado para medir la satisfacción del usuario de cualquier clase de servicio. Las conclusiones arribadas fueron: En relación a la satisfacción total de los beneficiarios de la coordinación de Obras Específicas de la Municipalidad de Berisso se halla entre “Satisfecho” y “Algo Insatisfecho”, puesto que el resultado de la contestación general conseguido logró la totalidad de -0,0873; con relación a los elementos tangibles los encuestados eligieron como la menos importante de todas el nivel de satisfacción fue entre satisfecho y algo satisfecho, con respecto a la confiabilidad de los servicios, y los niveles de los usuarios se ubica entre satisfecho y algo satisfecho, respecto a la seguridad se obtuvo un nivel de satisfecho y algo más que satisfecho, con respecto a empatía se posicionó en un nivel satisfecho y algo satisfecho. Finalmente, el autor llegó a la conclusión que las dimensiones que están en el nivel satisfecho y algo satisfecho, los funcionarios deberán de preocuparse e indicar a trabajar para dar un servicio de mayor calidad.

1.2.2. Antecedentes Nacionales

Atocha (2017) presentó su tesis denominado: *Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicios de dos gerencias de la municipalidad de Villa el Salvador 2017*. Tesis de grado de maestría en gestión pública. El estudio señala como objeto general el de confrontar el nivel de calidad del servicio percibida por el usuario externo de la gerencia de desarrollo económico local y la gerencia de rentas en la municipalidad de Villa el Salvador. Un estudio aplicado, de nivel descriptivo comparativo, con un diseño no experimental y transversal, cuyo método fue el

hipotético deductivo, uso una muestra de 234 usuarios externos que hacen uso del servicio en las gerencias ya mencionadas de la municipalidad de Villa el salvador, para recolectar información usó instrumentos que miden la calidad de servicio. Finalmente el estudio llegó a la conclusión que se encontró evidencia estadísticas de los resultados de ambos modelos de la gerencia de rentas y perfeccionamiento económico que si existen diferencias significativas de nivel de la calidad de atención entre las dos gerencias según la percepción del usuario externo; así mismo de acuerdo a la percepción del usuario externo se concluyó que coexiste una diferencia significativa en la calidad de servicio en la dimensión elemento tangible entre las dos gerencias. Que existe una diferencia significativa entre el nivel de calidad de servicio en la dimensión, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad percibida por el usuario externo entre lados gerencias y empatía, en las dos gerencias de la municipalidad de Villa el Salvador.

Alvarado (2015) presentó su estudio titulado: *Percepción de la calidad de servicios en la Municipalidad la Perla Callao 2015*. Tesis de maestría en gestión pública. El objeto de la investigación fue establecer el nivel de discernimiento de la calidad de servicio en la municipalidad de La Perla, Callao 2015. Es una investigación de nivel descriptiva, tipo básica, con el método descriptivo simple, su población de estudio lo constituyeron 800 individuos con una muestra no probabilística de 80 informantes, para la adquisición de información se usó el interrogatorio del SERVQUAL. Las conclusiones a que llegó según la percepción de la calidad de servicios con respecto a la tangibilidad el 94% exteriorizó quedar satisfecho, de la confiabilidad el 65% también manifestó estar satisfecho, de la seguridad, empatía y responsabilidad el 65% de los encuestados indicaron estar satisfechos. Ante ello se concluyó que las percepciones de los ciudadanos encuestados manifestaron estar insatisfechos, en cuanto a la calidad de servicio y el 80% de manifestó estar satisfechos del servicio que ofrece por la Municipalidad de la Perla.

Farfán (2015) Presenta su tesis denominado: *Nivel de calidad en los servicios del Museo Nacional la Cultura Peruana*. Tesis de maestría en gestión

pública. El estudio tiene en líneas como objetivo principal comprobar el nivel de calidad del servicio de un museo público nacional de la cultura peruana utilizando el modelo SERQUAL. Es un estudio de nivel teórico, básico descriptivo, con un plan de estudio no empírico transeccional. Tuvo como metrópoli de estudio a 370 visitantes del Museo Nacional de la Cultura Peruana se halló el número de representantes a través de una prueba estadístico probabilístico aleatorio. Para la recogida de datos hizo uso de la técnica de la encuesta con un instrumento del cuestionario conformado por 22 interrogantes con las dimensiones del SERVQUAL para medición de la satisfacción esperada. En general tras el análisis estadístico se obtuvo que entre todas las dimensiones coexiste un nivel moderado explicitado en un 54,1% que tenían la esperanza de absorber una calidad regular en comparación al 99,5% de los usuarios que realmente percibieron una calidad regular del servicio recibido. Con respecto a las dimensiones, los resultados obtenidos mencionan que se ha percibido en la dimensión tangibilidad como regular el estado de conservación de las instalaciones y colección del museo, Asimismo el nivel de conocimiento es regular y referido al trato y conocimiento que ofrece el personal del museo; Con respecto a la dimensión capacidad de respuesta se percibió como regular ello englobó los horarios y precios, así como la accesibilidad; en la dimensión fiabilidad donde se concluye que es regular, referido a la utilidad de la visita al museo; con relación a la empatía se finiquita que el nivel es habitual y está enmarcada a la disponibilidad y satisfacción en general del servicio.

.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Teoría relacionada de la variable Servicio de atención

Servicios de atención

Bitner y Hubbert (1994), Citado en Buendía (2016) afirma que el servicio de atención, está relacionado con la calidad del servicio que se distingue a través de una evaluación, el cual propone constatar en una discusión, y que guarde relación entre ambas opiniones, esto quiere decir, que será necesario constatar si la calidad de prestación es un precedente o un subsecuente de la complacencia. Así mismo, las investigaciones materiales también son embrollados porque los consumidores

presentan dificultad para distinguir entre servicio y calidad y también para diferenciar y/o distinguir entre calidad y satisfacción.

En ese sentido de acuerdo a Parasuraman, Zeithlam y Barry (1988), definen cinco tipos de factores o extensiones que determinan la calidad de los servicios, y están relacionados con el servicio de atención entre ellos se tiene: nivel de respuesta, confiabilidad, empatía, seguridad y tangibles de los factores que intervienen en los servicios de atención.

Por otro lado, la calidad y servicio constituyen dos variables inseparables y tienen relación directa que establecen las instituciones públicas o privadas con los mercados y consumidores, en cualquiera de las cuestiones se le circunscribe intrínsecamente de los productos genéricos y los que diferencian de otros productos a las que suscriben los individuos. (Fernández 2015, p.16)

Con respecto a la calidad Martínez y Ramírez (2005) La calidad se establece como un patrón de servicio y un estilo de dirección establecido en las líderes organizaciones, así como un modo de ser y de vivir. Los autores además manifiestan entonces que la calidad no significa tener una cantidad de peculiaridades que perduren, ser fijas es una cualidad perfectible. La terminología tiene su comienzo en la etimología latina Qualitas que pretende expresar la representación de ser con respecto a sus parecidos (p.57)

Sin embargo, Blanco, Aibar y Aibar (2007, p.34) en referencia a la calidad, conceptualizan que al ser de modo abstracta, no es posible ubicar una axioma que la englobe, pero reconocen que pueden asociarse en tres formas: la calidad de conformidad que es analizada desde una óptica interna institucional y abarca el cumplimiento de especificaciones del diseño; la calidad de diseño, que es analizada desde una perspectiva externa para evaluar la satisfacción del cliente; y la calidad del servicio descrito por el cliente donde se busca conocer el servicio esperado en función al servicio recibido.

En ese sentido calidad tener en cuenta los requerimientos necesarios y futuros que hacen que los usuarios se sientan satisfechos y que este tenga la plena

seguridad que está pagando por un buen producto, con una atención muy adecuada; solo así un beneficio puede ser bosquejado y elaborado para dar complacencia a un coste que el comprador costeará; la eficacia puede estar definida simplemente en términos del agente". (Deming, 1989, s.p).

Según Gonzales (2000) citado por Tasayco (2016) manifestó:

Que, considerando la etimología del concepto del término de calidad, éste tiene dos considerados primordiales: entendiéndose como cualidad, se hace mención como vinculada de particularidades o pertenencias pertenecientes a algo o cualquiera; Asimismo en segundo lugar hace mención a la calidad como al superior o exquisitez, como grado que formula la bondad de una cosa. (p.47).

En ese sentido el autor, señala que la calidad tiene conjunto de atributos, figuras, singularidades de un elemento que es superior que ha alcanzado la excelencia, asimismo se entiende la calidad es algo alcanzable, pero con planes y estrategias eficaces.

Por otro lado, la definición de servicio está referido a las prestaciones cuyos objetivos primordiales son "las insuficiencias de los clientes y donde se sitúan los siguientes las figuras básicas: intangibilidad, así como la indivisibilidad, y heterogeneidad, no susceptibles de ser inventariados y no es permisible distanciar el instante de su elaboración con respecto a su consumo". (Ruiz y Olaya, 2001, citado en Blanco, Aibar y Aibar 2007, p.37).

Asimismo, López (2005) explicó:

En su significado completo la palabra calidad constituye a la idea de corrección, o de perfección en el transcurso de las acciones como en los efectos o prestaciones que una estructura provee, y ello evoca circunstancias tales como un lugar apropiado de trabajo, perspectiva apreciable en la organización, buen trabajo organizativo y alta deferencia tanto a nivel externo como adentro de la institución (p.43).

Asimismo, los autores Vargas y Aldana (2006, 59), ha referido que el servicio “Son diversas acciones que ejecutan los individuos, con mucho compromiso y entrega para con los demás que permitan satisfacer expectativas, necesidades y deseos de quien lo requiera” (p.59). En ese sentido el servicio se conceptualiza como un conjunto de actividades que ejecutan los individuos de una institución privado o público, con compromiso, perseverancia, para la reconstrucción de conocimientos que conlleven a compensar las perspectivas e insuficiencias de los usuarios. (p.23)

Huete (1994) establece que la percepción de la calidad de un servicio, hace “referencia al conjunto de actuaciones de una empresa que permiten satisfacer a un cliente y que le disponen a volver a comprar al mismo proveedor” (p. 78), es decir, los protagonistas de la evaluación son los mismos clientes, solo ellos son jueces de la calidad, todo lo demás es irrelevante. Las percepciones de la calidad del servicio se derivan de lo bien que un proveedor satisface las expectativas de sus clientes. (Zeithaml, Parasuraman, y Berry, 1993, p. 16)

Bitner y Hubbert (1994), El servicio de atención, está relacionado con la calidad del servicio percibido a través de un proceso evaluativo, el cual propone constatar en una discusión, y que guarde relación entre ambas opiniones, esto quiere decir, que será necesario constatar si la calidad de servicio es un precedente o un subsecuente de la satisfacción. Así mismo, las investigaciones materiales también son embrollados porque los consumidores presentan dificultad para distinguir entre servicio y calidad y también para diferenciar y/o distinguir entre calidad y satisfacción.

El servicio de atención, según el tipo de servicio, podemos mencionar que ésta se define a través de la eficiencia de su gestión, profesionalismo, dedicación y relaciones interpersonales de su personal, además debe prevalecer la elegancia y confort de sus instalaciones con percepciones de un nuevo enfoque en la asistencia enfocada en la integración por procesos justificados a través de protocolos de atención y no enfocada en una atención delineada por la especialización individualizada de tal forma que ambos elementos jueguen un papel predominante integrando los distintos niveles del sistema, con la exigencia y responsabilidad de

cada parte en el proceso y dirigido a trabajar en aquellos factores determinantes para brindar un servicio de calidad eficiente.

La calidad de servicio

Uno de los modelos que mide la calidad de servicio denominado SERVQUAL fue introducido como resultado de una falta y necesidad de ser informados respecto a una disposición de asistencia a los diferentes problemas que suscitan y que son atendidas de acuerdo a las necesidades y perspectivas de los que brindan el servicio, asimismo las atenciones que se manifiestan de acuerdo a los servicios brindados frente a los productos alcanzados y de los que se quiere alcanzar.

Hacia el año 1995, la Corporación universitaria de la ciudad Texas eligió a ciertas personas como Parasuraman, Zeithal y Berry dedicados a investigar una cuestión en relación a la medición de la calidad de servicio y orientarse a dar respuesta a las interrogantes siguientes de los empresarios: ¿Cómo se define la calidad de servicio? ¿Por qué decimos que se da un mal servicio? y ¿Qué podemos hacer para optimarlo? Y en las conclusiones del estudio realizado, nacieron nuevos conceptos que hasta la actualidad se hacen uso y son reconocidos como variables muy importantes para hacer una medición de la calidad de los servicios los cuales se mencionan: a) Calidad de servicio, consiste en pasar las posibilidades del mercado. b) Es un conglomerado atributos que contienen el servicio. c) Es la oposición entre las perspectivas y apreciaciones, las perspectivas son las promesas que alcanza y dan las empresas cuando hacen a los clientes y las apreciaciones son los comportamientos que tienen los clientes que captan los servicios a través de los tiempos de la veracidad (Rosillo, p.40).

Por otro lado, se tiene a Cottle (1991), quien sostuvo que:

La combinación para tener la seguridad de dar una excelente calidad de servicio es cuando uno satisface las expectativas que tienen los usuarios respecto al gestor o la institución. En efecto es primordial que se consiga instituir con puntualidad cual es el inconveniente o insuficiencia que el cliente espera que se resuelva y cuál es el nivel de bienestar que el cliente está esperanzado y lo que el gerente u organización le suministre. (p.27).

En ese sentido se debe saber qué posibilidades y escaseces tienen los usuarios y cuál es el bienestar que espera y resuelva la institución; en consecuencia, manifestar un servicio de calidad es compensar o excederse de las posibilidades que asumen los consumidores respecto a la empresa o administrador.

Al mismo tiempo Galviz (2011) hace referencia que: “La calidad de servicio es suministrar al cliente una asistencia que equipara o exceda perseverantemente las expectativas e intereses en cada momento cuando se le atiende al cliente o proveedor” (p.44). Se concibe que dar calidad satisfactoriamente o en todo caso ir más allá de los objetivos trazados por la organización, ello según las expectativas que tiene el cliente las necesidades de mercado y del usuario exceder las expectativas o necesidades del usuario en cualquier tiempo o momento: Es entonces donde se visualiza la necesidad de tener una idea de mejorar el servicio cuyo responsabilidad inicial lo tiene el gestor y todo el personal de la organización evitando desde entonces los fracasos, las crisis y sobre todo las insatisfacciones del cliente, como muestra: las colas que hacen los clientes, las vueltas de los productos, cuando se maltrata a los clientes, es en aquel momento en que la calidad del servicio nos da una imagen con la información, estos son los momentos de la verdad.

Los autores Miranda, Chamorro y Rubio (2007) manifestaron que:

Los beneficiarios no sólo aprecian las consecuencias favorables que albergan, ponen en consideración además el transcurso de la admisión de la asistencia. En ese sentido, cuando se pone en evaluación la disposición de un servicio, los criterios únicos reales y relevantes son los que ponen de manifiesto los usuarios. Por lo tanto, la calidad de servicio se encamina a emparejar las expectativas que tienen los clientes tiene con respecto al servicio. (p.241).

Se hace mención que existe una concordancia entre los autores citados precedentemente, y es que la calidad de servicio nos conlleva a hacer comparaciones de las necesidades y a partir de ello implementar estrategias que

sobrepasen los límites y atenciones que el cliente posee y busca. Asimismo, se pone claro que los clientes no solo evalúan los resultados finales del servicio si no también el proceso de cómo está siendo atendido.

La calidad de servicio: Dimensiones

Para realizar la medición respectiva de la variable se ha tomado los componentes que asume Cottle (1991) citado en Galvis (2011) quienes aplicaron los enfoques para la medición de la calidad servicio planteadas por Parasuraman, Zeithami y Berry (1988), quienes establecieron cinco aspectos o componentes las cuales se tomaron como dimensiones para el estudio los cuales son: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad.

La fiabilidad

Con respecto a la dimensión de fiabilidad se ha tomado diversos autores los cuales coinciden con sus conceptos entre ellos tenemos a:

Según Cottle (1991) citado en Galvis (2011) “es la destreza que se tiene para proporcionar un servicio propuesto de modo confiado o confiable, inequívoca y concienzuda. La confiabilidad se circunscribe en la puntualidad en todas sus dimensiones lo que permite al cliente distinguir sus horizontes de alineación y sapiencias competitivos” (p.36). En otras palabras, se detalla que el cliente juzga a quien le ofrece la asistencia o servicio, así como a la organización y valoran según los niveles perceptivos de confiabilidad. Cabe precisar entonces que la fiabilidad constituye el manifestar el servicio de una manera correcta en los momentos del proceso como al final de la asistencia.

En ese contexto también se tiene a Galviz (2011) quien hace referencia que la fiabilidad “es poner en práctica un servicio muy confiable y de forma cuidadosa. Ello envuelve el tener un desempeño del ofrecimiento de un servicio eficiente y eficaz con cierta asistencia sin injusticias”. (p.47), se menciona entonces que la fiabilidad involucra poner en práctica una experiencia justa para efectuar la prestación propuesto con puntualidad y fidelidad.

La fiabilidad recoge los aspectos en relación a ejecutar un servicio pretendiente de forma convincente, tranquila, sistemática y sin faltas, en las municipalidades o gobiernos locales los servicios están centrados en cumplir las expectativas de los usuarios, hacer los trámites correspondientes de sus peticiones, obtener respuestas eficaces en un menor tiempo a fin de que sus necesidades y expectativas queden satisfechas.

Finalmente se cita a Buendía (2017), para este autor la fiabilidad está definido como la habilidad de conceder el servicio propuesto de representación positiva y obligatorio. Todas las empresas deben cumplir sus fines hacia cual dirigen sus objetivos es decir la consecución de la misión para lo cual fue creada, por ejemplo, que servicio están brindando, solución de quejas y reclamos, competencia, precios. Los usuarios siempre se orientarán y preferirán aquellas empresas que cumplen sus fines y objetivos, especialmente en aquellos resultados obtenidos como buenos servicios, atributos con la que cuentan para realizar los servicios. Por lo tanto, una empresa que no está orientada a brindar un servicio confiable y seguro crearan en sus clientes o usuarios una falta de confianza de una forma notoria y directa. (p.28)

La seguridad

Con relación a la dimensión seguridad se pone de manifiesto a los autores quienes tienen referencia a la dimensión seguridad con los siguientes criterios.

Para Cottle (1991)

“Es la impresión que obtienen los consumidores de que sus inconvenientes quedan en sensibles asistencias. Se circunscribe en el discernimiento y la cualidad de vigilancia que programe el trabajador, así como la capacidad que asume para generar confianza. Lo que también involucra poseer la ingenuidad, que, a su vez, encierra la entereza, confianza y modestia”. (p.37)

Desde la perspectiva de los trabajadores, esta dimensión tiene que ver con la seguridad de ellos, de tal modo que logren trabajar en buena infraestructura de condiciones favorables que no perturben su integridad física e intelectual. Esta dimensión indica que la institución debe de cumplir y practicar los estándares

evaluación de seguridad física que debe de brindar no solo a los trabajadores sino también a los clientes, por lo tanto, la seguridad y salud donde se labora es fundamental para las personas conciben seguridad y desarrollen sus funciones de una manera eficiente y eficaz (Buendía, 2017, p.32)

Continuando con el desarrollo conceptual de la dimensión referida Galviz (2011) manifestó que la seguridad

“Son aquellas sapiencias, cuidado y destrezas que manifiestan los empleados donde inculquen creencia y familiaridad. Es la caballerosidad incorporada a la ilustración, la labor que realiza. Es la derivación de establecer el compromiso, el individuo adecuado, justo y con las fortificaciones personales ineludibles”. (p.47)

El texto hace referencia que la persona debe que pone de manifiesto su servicio debe contar con variables como las habilidades de cortesía que fusionados a sus habilidades demuestran dichos empleados a los usuarios para inspirar ingenuidad y cordialidad, y en el campo del municipio se demostraría la competencia, los conocimientos, que tienen los trabajadores y regidores o gerentes de áreas para sembrar seguridad, confianza en las personas que hacen uso del servicio municipal.

Dimensión capacidad de respuesta

Cottle (1991) citado en Galviz (2011) sostuvo que:

Es la cualidad que se requiere para poder apoyar a los usuarios y proporcionarle una prestación inmediata, así como dar obediencia a tiempo de las responsabilidades obtenidos, la factibilidad de la institución que atiende al usuario, es decir, los sucesos de incorporarse y estar en contacto con la propia y perspectiva con que se es servido (p.39)

Para Galviz (2011) anuncia que es la práctica continua y permanente de apoyar y servir a los clientes dándoles el mejor servicio segura y sobre todo a corto tiempo.

El autor manifiesta respecto a las actitudes que deben de los servidores, que siempre estén disponibles para atender con prontitud y desempeñar un buen papel profesional de acuerdo a lo ofrecido, es decir servir al usuario cuando requiera e ayuda manteniendo una comunicación asertiva tanto con los clientes como con la organización propiamente dicha en el tiempo propicio, y con los servidores de la municipalidad deben de estar siempre con la actitud dispuesto a brindar un servicio eficiente.

Dimensión empatía

El autor Cottle (1991) hacer referencia que la empatía:

Expresa tener la disposición para brindar a los clientes los perfilados aspectos de atención individualizada. Y ello conlleva más lejos que una simple acción cortés, pese a que ser cortés es fundamental para la existencia de una empatía, también se ha convertido como algo fundamental para la seguridad. Además, ello constituye todo una responsabilidad e importancia con el cliente, teniendo conocimiento amplio de sus peculiaridades y escaseces originales y de sus exigencias específicas. El autor también hace referencia que cortesía envuelve además la atención, el respeto, la deferencia para con las propiedades y el tiempo de los clientes, así como la creación de un ambiente de devoción en el contacto personal. (p.42)

Asimismo, Galviz (2011, pp.47-48) ha definido a la empatía como “La atención individualizada que brindan las organizaciones a todos sus usuarios. Constituye la forma de alcanzar las insuficiencias exactas del usuario y así alcanzar y encontrar las respuestas apropiadas”. Además, incluye la comunicación eficaz y sobre todo la compenetración de los clientes:

Con respecto a la comunicación, consiste en mantener a los usuarios concedores de los cambios y sucesos, y debe hacer utilizando un enunciado claro que sea entendible. Es también prestarle la debida atención al cliente. La buena comprensión del usuario reside en emplear diversas estrategias que ayuden a conocer a los clientes con sus respectivas necesidades.

La empatía es la forma como impartir a los clientes una debida atención tipificada, significa entender cuáles son las peculiaridades y escaseces personales de los clientes, conocer lo que el cliente solicita o requiere con respecto al servicio que requiere solicitar, también es importante brindar al cliente una información clara en el momento preciso, así como escuchar y comprender sus requerimientos,

Se define como la atención individualizada cuidadosa que la empresa proporciona a sus clientes. Lo primordial es tener presente que esta dimensión se brinde un servicio personalizado y encauzado a las preferencias y gustos del usuario o cliente, que se sienta especial y único, que la empresa oriente sus fines hacia brindar servicios de calidad con vocación de servicio, tratando a los clientes de una forma en que los colaboradores quisieran también que los atiendan y que a su vez sientan que la organización comprenda sus necesidades. Para los usuarios o clientes es muy importante sentirse importante y se comprenda que quieren satisfacer una necesidad de servicio que les brinda la empresa, por el contrario, si el cliente se siente insatisfecho en la atención no regresara jamás y será vocero hacia las demás personas de nuestro prestigio e imagen institucional. También a diferencia de las instituciones pequeñas éstas estarán con mayor ventaja con las grandes empresas porque conocen mucho mejor a sus clientes y estos a su vez son fieles a ellas, por lo tanto, sus relaciones la demostraran a través de sus gustos y preferencias.

Dimensión tangibilidad

Constituyen aquellos elementos perceptibles que comprenden las infraestructuras, los dispositivos y materia prima, así como la exposición del personal trabajador, de los cuales forman parte visible del mercado y del servicio a prestar.

Zeithaml et al (2009) citado por Buendía (2017) manifiesta que la tangibilidad se define como:

El aspecto o apariencia de las infraestructuras físicas, los equipos, la presentación de los servidores y los bastos de comunicación. Dichos

elementos suministran áreas e infraestructuras físicas o figuras del servicio y en lo particular los nuevos consumidores tendrán en cuenta para realizar una evaluación indirecta de la calidad con respecto a esta dimensión. Los tangibles es aquella infraestructura implementada por las empresas para presentar el servicio que brinda, estas empresas, son en particular aquellas que brindan servicios y son visitadas por los clientes quienes visitarán y utilizarán las áreas del establecimiento, entre ellas están los restaurantes, hospitales, hoteles, etc. (p.29)

Para Cottle (1991) hace referencia que “la tangibilidad se determina por la presentación de evidencias mecánicas, los elementos o instrumentales que median en la prestación de servicios al cliente y esta dimensión incluye: material de apoyo, así como la apariencia del personal, los equipos, las instalaciones” (pp.36-43).

Además, Galviz (2011) ha considerado que “los elementos tangibles constituyen la parte visible de la prestación del servicio, es decir se refiere al aspecto de las instalaciones mecánicas, componentes, la presentación del personal y los materiales respectivamente” (p.46).

Todos estos compendios indicados deben estar presentes a la hora de prestar servicios, puesto que permiten que el compromiso que desarrollan con el compromiso brindar un servicio eficiente y de calidad que es lo más importante que una organización ofrece al usuario; además de ello el comportamiento del personal el fundamental, así como el trato amable, que será valorado por un tiempo más extenso, está demostrado que un usuario descontento narrará su mala experiencia a diversos individuos, incluso más si el problema le ha sido muy desagradable; por lo contrario un usuario con una experiencia satisfecho, referirá su experiencia a otras personas de menor número. Por lo expuesto, no se debe consentir que exista una experiencia equivocada que pueda producir efectos negativos.

En consecuencia, la calidad de servicio es un contiguo de elementos fiabilidad, seguridad, responsabilidad, empatía y tangibles, que observan los usuarios de las entidades públicas o privadas, y ello va en correspondencia con la

satisfacción que consiguen de todas sus perspectivas. En consecuencia, las investigaciones, con las experiencias y las necesidades han relacionado ambas variables, asimismo la necesidad de incluir textualmente el desarrollo con diversos enfoques las que intervienen en el estudio.

Calidad en el servicio público

La teoría señala que para evaluar la calidad del servicio público presenta además otras consideraciones: la variabilidad de los servicios, los de competencia pública y privada que permiten comparación (como el caso de la salud y educación que también concurre el sector privado mientras que la justicia, servicios básicos, etc., corresponden exclusivamente del sector público); los que se llevan al domicilio (servicios básicos), las finalidades o misiones de los servicios públicos que difieren del privado al obtener un beneficio social en vez de la rentabilidad.

Si se adecuara dentro del desempeño de la gestión pública, la calidad se definiría como la capacidad de la institución para “responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus usuarios...cuyas extensiones de la calidad son los factores de: oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega de los servicios, comodidad y cortesía en la atención” (Armijo, 2011, p. 69).

1.4. Formulación del problema

¿Existen diferencias en el servicio de atención en las agencias municipales de San Martín de Porres?

Problemas específicos:

Problema específico 1

¿Existen diferencias en el nivel de respuesta en las agencias municipales de San Martín de Porres, 2018?

Problema específico 2

¿Existen diferencias en el nivel de fiabilidad en las agencias municipales de San Martín de Porres, 2018?

Problema específico 3

¿Existen diferencias en el nivel de empatía en las agencias municipales de San Martín de Porres, 2018?

Problema específico 4

¿Existen diferencias en el nivel de seguridad en las agencias municipales de San Martín de Porres, 2018?

Problema específico 5

¿Existen diferencias en el nivel de tangibles en las agencias municipales de San Martín de Porres, 2018?

1.5. Justificación del estudio**Justificación práctica**

Se justifica el estudio de manera práctica puesto que los resultados servirán como información útil tomar decisiones respecto a la problemática como por ejemplo para hacer comparaciones del nivel de la calidad de servicio entre todas las agencias municipales del distrito de San Martín y ayudarán a perfeccionar sus atenciones, mejorar infraestructura y sobre todo la buena atención para mejorar la calidad.

Justificación teórica

Se justifica teóricamente ya que la investigación presenta diversas teorías y enfoques de la variable de estudio puesto que brindará al lector teorías que profundicen sus conocimientos y elevar la cultura de la sociedad respecto al buen servicio.

Justificación metodológica

La elaboración de la presente investigación y la contrastación de sus resultados serán confiables por su carácter científico, permitiendo el interés y el abordaje de otros investigadores para seguir contrayendo conocimiento, puesto que el presente estudio hizo uso del método científico

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar las diferencias del nivel de servicio de atención en las agencias municipales de San Martín de Porres, 2018.

1.6.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar las diferencias del nivel de respuesta en las agencias municipales de San Martín de Porres, 2018.

Objetivo específico 2

Determinar las diferencias del nivel de fiabilidad en las agencias municipales de San Martín de Porres, 2018.

Objetivo específico 3

Determinar las diferencias del nivel de empatía en las agencias municipales de San Martín de Porres, 2018.

Objetivo específico 4

Determinar las diferencias del nivel de seguridad en las agencias municipales de San Martín de Porres, 2018.

Objetivo específico 5

Determinar las diferencias del nivel de tangibles en las agencias municipales de San Martín de Porres, 2018.

1.7 Hipótesis

1.7.1 Hipótesis general

Existen diferencias significativas del nivel del servicio de atención al usuario externo en las agencias municipales de San Martín de Porres, 2018.

1.7.2 Hipótesis específicos:

Hipótesis específico 1

Existen diferencias significativas del nivel de respuesta al usuario en las agencias municipales de San Martín de Porres, 2018.

Hipótesis específico 2

Existen diferencias significativas del nivel de fiabilidad al usuario en las agencias municipales de San Martín de Porres, 2018.

Hipótesis específico 3

Existen diferencias significativas del nivel de empatía al usuario en las agencias municipales de San Martín de Porres, 2018.

Hipótesis específico 4

Existen diferencias significativas del nivel de seguridad al usuario en las agencias municipales de San Martín de Porres, 2018.

Hipótesis específico 5

Existen diferencias significativas del nivel de los elementos tangibles en las agencias municipales de San Martín de Porres, 2018.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

La investigación tiene un diseño no experimental, ya que en el estudio no se manipuló variable alguna así mismo no se buscó ninguna transformación de la realidad. Al respecto Hernández, Fernández y Batista (2014. p.34) señalan que en este tipo de diseño de investigación lo que pretende el investigador es estudiar a la variable tal como se manifiesta en la realidad sin intervención directa del investigador; es decir se basa el estudio en variables que ya se manifestaron.

Asimismo, el estudio tiene un diseño no experimental puesto que el recojo de información se realizó en un solo momento determinado, es decir la aplicación del instrumento para cada unidad de análisis ha sido elaborado o desarrollada en una sola oportunidad.

De acuerdo al marco metodológico del estudio, el nivel del estudio es descriptiva comparativa puesto que está dirigida a realizar una comparación del comportamiento de la variable de acuerdo a contextos o comportamientos; en este caso el estudio se compara con el comportamiento de la calidad de servicio de cada una de las sedes, de la municipalidad de San Martín de Porres.

Respecto a ello Quezada (2015), refiere que este tipo de estudio “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el contexto establecido. Asimismo, los estudios descriptivos trabajan sobre realidades de hechos y su característica fundamental es la de presentarnos una realidad que amerita tener una interpretación correcta” (p.26).

Por otro lado, la investigación es de tipo básica, puesto que el estudio constituye Ortiz, (2008), define investigación básica como “También recibe el nombre de investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico”. (p.2)

Asimismo, el estudio es transversal o transeccional puesto que la recolección de información se realizará en un momento determinado, en un tiempo único. (Hernández, Fernández y Batista, 2006, p.154). A continuación, se presenta el esquema que corresponde al estudio descriptivo

M1	01	
M2.....	02	
M3.....	03	$O_1 = O_2 = O_3 = O_4$
M4.....	04	

Donde:

M1, M2, M3, M4: Muestras donde se va a recoger información

O1 = O2 = O3 = O4 Observaciones de las muestras

(=) Comparación entre cada uno de las muestras

2.2. Variables, operacionalización

Servicio de atención

Definición conceptual

Bitner y Hubbert (1994), Citado en Buendía (2016, p.20) afirma que el servicio de atención, está relacionado con la calidad del servicio que se distingue a través de una evaluación, y que de acuerdo a Parasuraman, Zeithlam y Barry (1988), definen cinco tipos de factores o elementos que establecen la calidad de los servicios, están relacionados con el servicio de atención entre ellos se tiene: nivel de respuesta, confiabilidad, empatía, seguridad y tangibles de los factores que intervienen en los servicios de atención.

Operacionalidad del servicio de atención

La variable servicio de atención se ha operacionalizado con las siguientes dimensiones nivel de respuesta, confiabilidad, empatía, seguridad y tangibles relacionándolo con la satisfacción laboral; y en el cual el instrumento utilizado es el cuestionario tipo Likert con 30 ítems totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni en acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 1

Matriz de operacionalización del servicio de Atención

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
Nivel de respuesta	Servicio es fácil de obtener	1		
	Capacidad de respuesta	2		
	Respuesta oportuna	3		
	Fuerza del servicio	4		
Confiabilidad	Eficiencia del servicio	5-6	Escala Likert	
	Condiciones del servicio preciso	7-8	adaptada: 1. Totalmente en desacuerdo	Bueno (112-150)
	Eficiencia de la información	9-10	2. En desacuerdo	
	Utilización del uso de medios de comunicación	11-12	3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo	Regular (71-111)
Empatía	Calidad en los procesos	13-14-15		
	Calidad en los resultados	16-17-18	4. De acuerdo	Malo (30-70)
Seguridad	Capacidad personal	19-20-21	5. Totalmente de acuerdo	
	Respeto del personal	22-23		
	Atención del personal	24		
Tangibles	Infraestructura	25-26		
	Accesibilidad	27-28-29-30		

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Al respecto la población según Corbeta (2010) conceptualiza a la población como todo incorporado o conjunto de sujetos, objetos u cuerpos con características equivalentes” (p.17). Para la investigación se tuvo en cuenta una población con número desconocido que fueron ciudadanos o personas que hicieron uso de los servicios de las agencias de las municipalidades del Municipio de San Martín.

2.3.2 Muestra

En referencia a la muestra lo autores, Hernández, Fernández, y Baptista (2010) han definido: “constituye, una parte representativa de la población. Es decir, es un subconjunto de elementos que corresponden a ese vinculado definido en sus particularidades al que llamamos población” (p.150).

Para el estudio se hizo uso de la muestra no probabilística, que dio la posibilidad de elegir a los encuestados de acuerdo a sus posibilidades. A continuación, se presenta la tabla respectiva: La muestra estuvo representado por 200 usuarios de los cuales, se distribuyó entre 50 informantes por cada sede correspondiente.

Tabla 2

Distribución de la muestra por Agencias de la Municipalidad de San Martín

Agencias	Muestra (Porcentaje)
Chuquitanta	50
Canta Callao	50
Infantas	50
Naranjal	50
Total	200

Muestreo: el muestreo es no probalística por conveniencia, donde el autor eligió de manera directa a sus informantes. En este caso se tuvo el apoyo a las personas que acudían a cada una de las agencias para ser atendidas.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

Para la presente exploración se empleó la técnica de la encuesta, el cual estuvo dirigido a las personas usuarios externas de las Agencias de la Municipalidad de San Martín.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

Para la recolección de información se hizo uso de un cuestionario. Al respecto Rodríguez (2005) manifestó que: “Para elaborar un cuestionario se demanda un discernimiento que antecedente al fenómeno que se pretende investigar. Una vez que se conoce la realidad a investigar, es el momento para realizar ítems o preguntas según la naturaleza del estudio” (p.99).

El cuestionario de la investigación estuvo conformado por 30 interrogantes o preguntas correspondientes a cada uno de sus dimensiones de la variable. Para la recolección de datos se aplicó el cuestionario a la muestra determinada. A continuación, se presenta la ficha técnica del instrumento

Ficha técnica del cuestionario

Título:	Cuestionario para medir calidad de servicio
Autor:	Adaptado por Paola Buendía Silva (2017).
Procedencia:	Lima - Perú-2015
Objetivo:	Medir la calidad de servicio según la percepción de los usuarios externos.
Administración:	Por informante
Duración:	20 minutos
Significación:	El objeto del cuestionario está dado para determinar el nivel del servicio de atención.
Estructura:	La escala tiene 30 preguntas, con 05 posibilidades de respuesta de tipo Likert.

No de Dimensiones e ítems:	5 dimensiones
Niveles de Intervalo	Bueno (112-150) Regular (71-111) Malo (30-70)

Nivel de coeficiente

De confiabilidad: Alfa de Cronbach =

Validez : Por juicio de expertos, certificación: Aplicable.

2.4.3 Validez y confiabilidad del cuestionario

De la validación del instrumento

Se llevó a cabo bajo el juicio de expertos administrando su calificación cualitativa de acuerdo a aspectos definidos que corresponde a la claridad, pertinencia y suficiencia que debe de tener el instrumento y que certifica cada experto. Es decir, la validación que se realiza es la validación de contenido.

Tabla 3

Juicio de expertos: validación de contenido

Instrumento	Aplicabilidad	Expertos
Cuestionario para medir el servicio de atención	Es aplicable	Experto 1
	Es Aplicable	Experto 2
	Es Aplicable	Experto 3

De la confiabilidad

Para la realización de la confiabilidad se hizo uso del estadístico del Alfa de Cronbach, dicha fórmula se dio uso a razón de que el instrumento a usar tiene respuestas politómicas.

Al respecto Hernández, Fernández, y Baptista (2010) hizo referencia que “La confiabilidad de un instrumento de medición representa el grado de fiabilidad que presenta un instrumento y ello se demuestra cuando se aplica repetidas a un grupo diferente de individuo los resultados son parecidos o semejantes” (p.200)

Tabla 4

Resultado de la confiabilidad del instrumento que mide la variable desempeño laboral de los colaboradores la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018.

Estadísticas de fiabilidad	
	N°
Alfa de Cronbach	de elementos
,822	30

2.5. Método de análisis de datos

Para la investigación el enfoque que presenta es el cuantitativo esto debido a que se hizo uso de la estadística para hallar los resultados tanto descriptivos e inferenciales. Para el análisis descriptivo se halló las frecuencias y porcentajes por niveles con tablas y figuras, para el análisis inferencial se hizo uso Prueba de Kruskal Wallis con el programa SPSS versión 22 y según los resultados se realizó la contrastación de la prueba de hipótesis.

2.6. Consideraciones éticas

En toda la redacción de la tesis se ha respetado los parámetros éticos de redacción, así como el uso de las referencias bibliográficas. Además, se tuvo en cuenta el reglamento de redacción de tesis de la universidad respectivamente.

III Resultados

3.1 Resultados descriptivos

Tabla 5

Distribución de frecuencias de la variable servicio de atención al usuario de la municipalidad del distrito de San Martín de Porres, 2018.

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	5	10,0
	Regular	18	36,0
	Buena	27	54,0
	Total	50	100,0

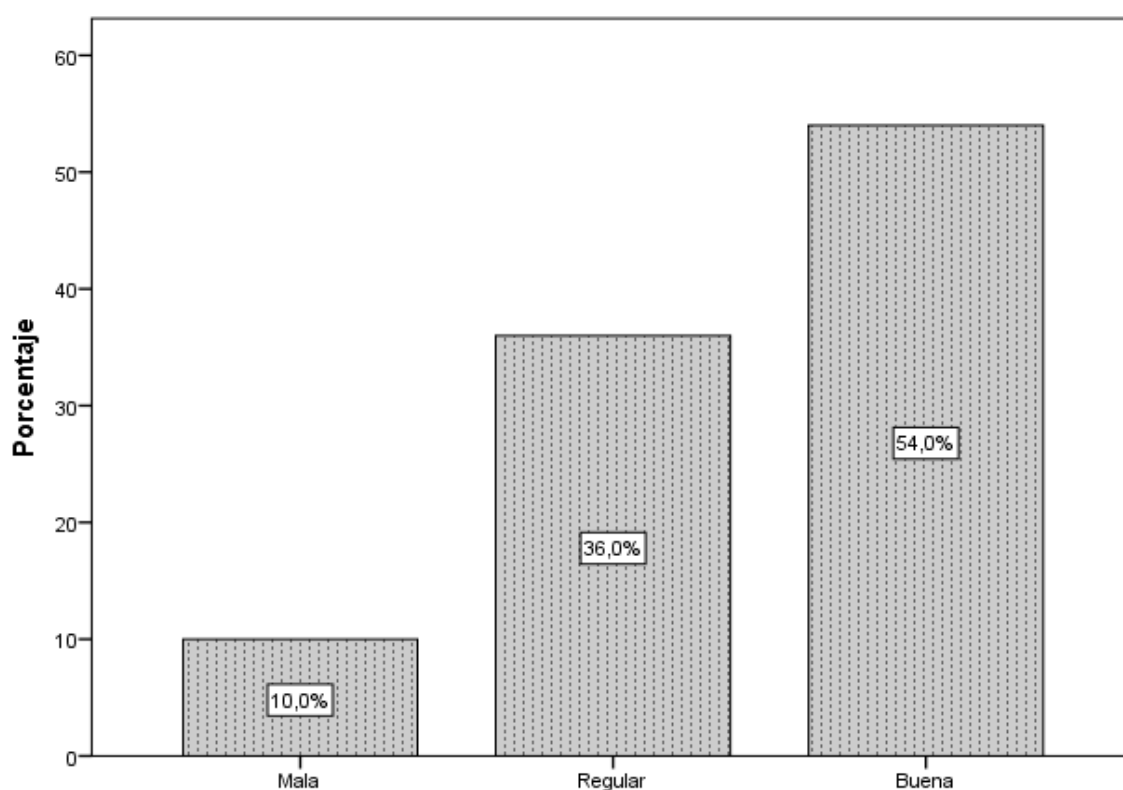


Figura 1. Niveles del servicio de atención de la municipalidad San Martín de Porres, 2018.

De la tabla y figura se visualiza que el 54% de los encuestados afirman que el nivel del servicio de atención es buena, el 36% afirman que el nivel del servicio es regular y el 10% manifiestan que el nivel de servicio en las agencias están en el nivel mala

Tabla 6

Distribución de frecuencias de la variable servicio de atención al usuario de la agencia Naranjal de la municipalidad del distrito de San Martín de Porres, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	2	4,0
	Regular	8	16,0
	Buena	40	80,0
	Total	50	100,0

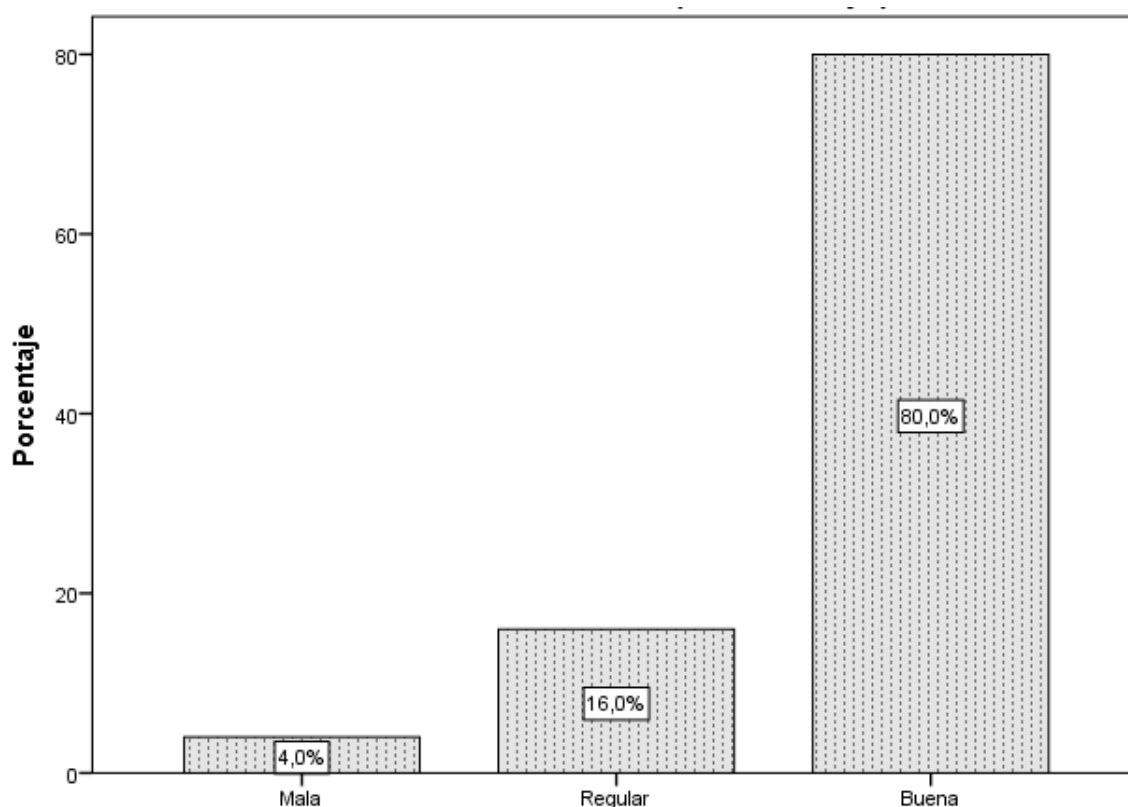


Figura 2. Niveles del servicio de atención de la agencia Naranjal de la municipalidad San Martín de Porres, 2018.

De la tabla y figura se visualizan los resultados del nivel de servicio de atención de la agencia Naranjal de la municipalidad de San Martín de Porres, donde el 80% de los encuestados afirman que el nivel del servicio de atención es buena, el 16% afirman que el nivel del servicio es regular y el 4% manifiestan que el nivel de servicio en la agencia Naranjal están en el nivel mala.

Tabla 7

Distribución de frecuencias de la variable servicio de atención al usuario de la agencia Canta Callao de la municipalidad del distrito de San Martín de Porres, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	2	4,0
	Regular	8	16,0
	Buena	40	80,0
	Total	50	100,0

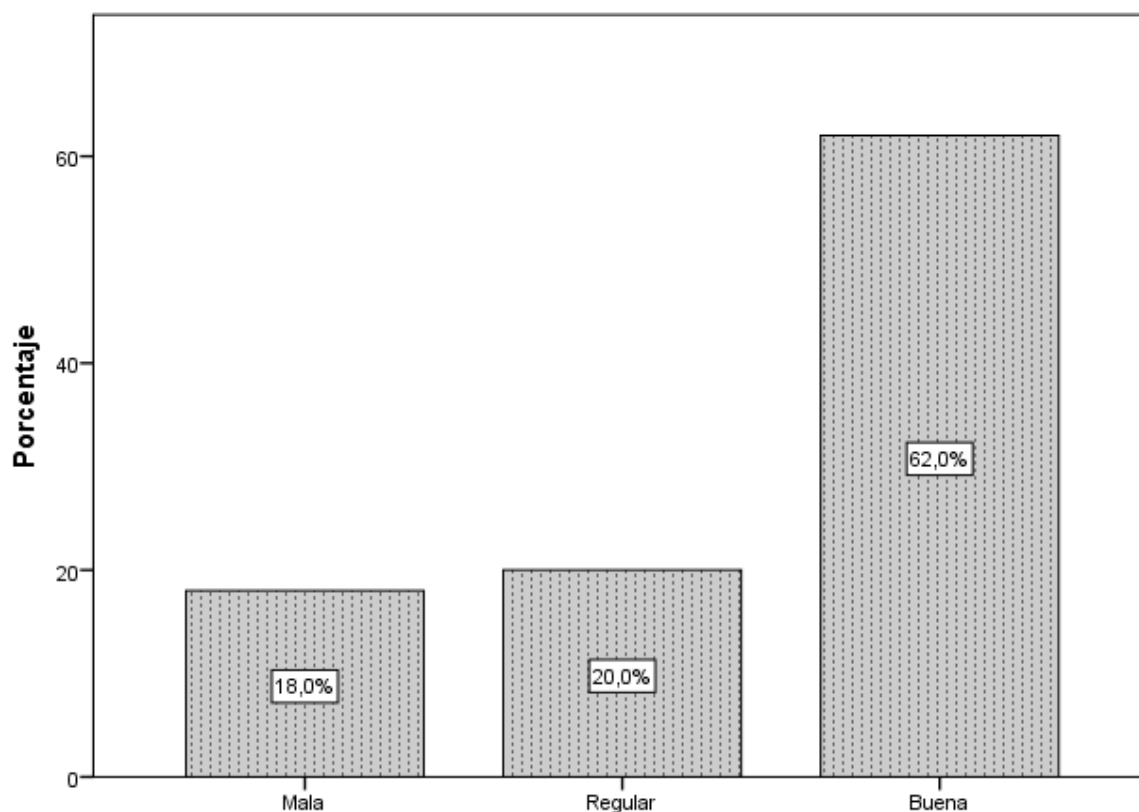


Figura 3. Niveles del servicio de atención de la agencia Canta Callao de la municipalidad San Martín de Porres, 2018.

De la tabla y figura se visualizan los resultados del nivel de servicio de atención de la agencia Canta Callao de la municipalidad de San Martín de Porres, donde el 62% de los encuestados afirman que el nivel del servicio de atención es buena, el 20% afirman que el nivel del servicio es regular y el 18% manifiestan que el nivel de servicio en la agencia Canta Callao están en el nivel mala.

Tabla 8

Distribución de frecuencias de la variable servicio de atención al usuario de la agencia Chuquitanta de la municipalidad del distrito de San Martín de Porres, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	9	18,0
	Regular	23	46,0
	Buena	18	36,0
	Total	50	100,0

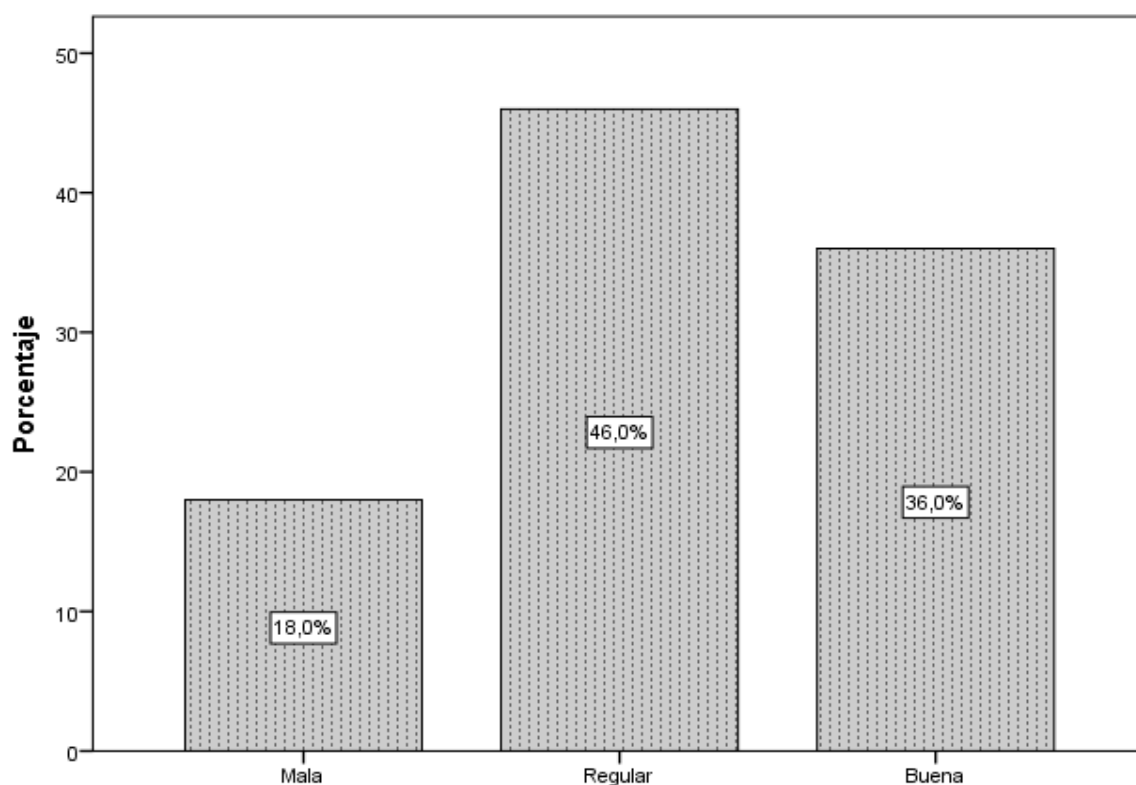


Figura 4. Niveles del servicio de atención de la agencia Chuquitanta de la municipalidad San Martín de Porres, 2018.

De la tabla y figura se visualizan los resultados del nivel de servicio de atención de la agencia Chuquitanta de la municipalidad de San Martín de Porres, donde el 36% de los encuestados afirman que el nivel del servicio de atención es buena, el 46% afirman que el nivel del servicio es regular y el 18% manifiestan que el nivel de servicio en las agencias Chuquitanta están en el nivel mala.

Tabla 9

Distribución de frecuencias de la variable servicio de atención al usuario de la agencia Infantas de la municipalidad del distrito de San Martín de Porres, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	2	4,0
	Regular	23	46,0
	Buena	25	50,0
	Total	50	100,0

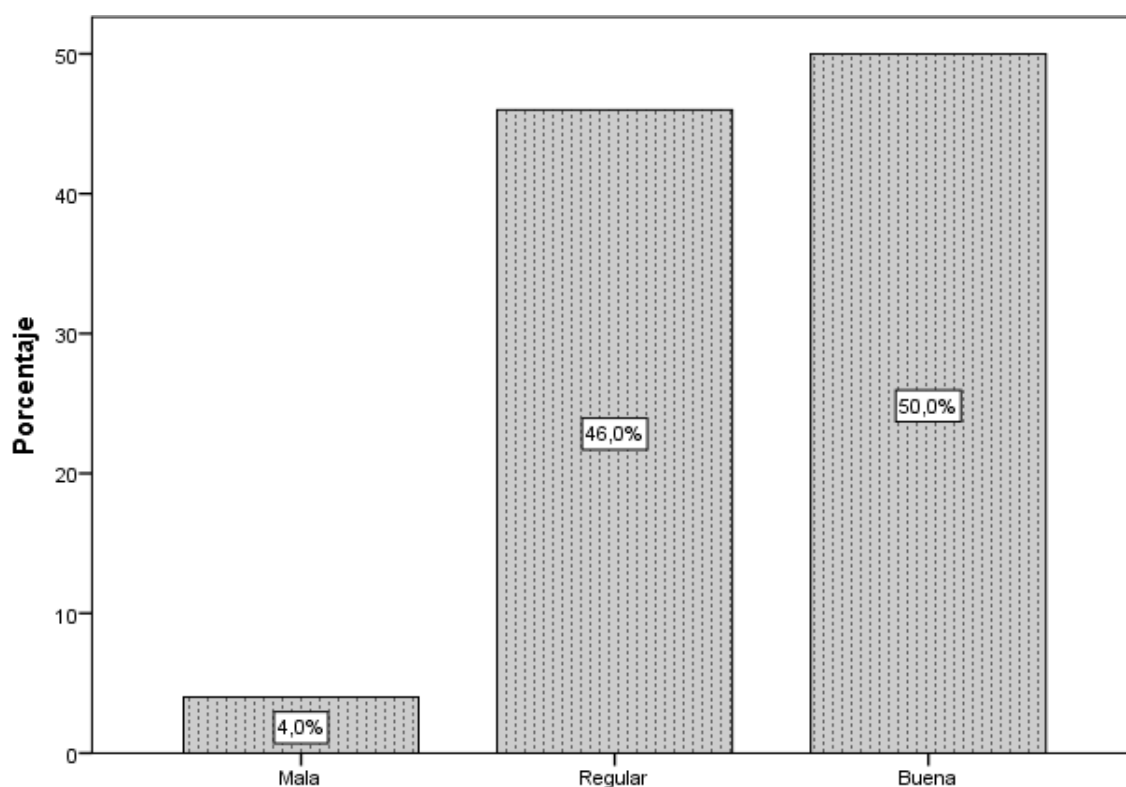


Figura 5. Niveles del servicio de atención de la agencia Infantas de la municipalidad San Martín de Porres, 2018.

De la tabla y figura se visualizan los resultados del nivel de servicio de atención de la agencia Infantas de la municipalidad de San Martín de Porres, donde el 50% de los encuestados afirman que el nivel del servicio de atención es buena, el 46% afirman que el nivel del servicio es regular y el 4% manifiestan que el nivel de servicio en la agencia Infantas están en el nivel mala.

Tabla 10

Distribución de frecuencias del servicio de atención de las sedes de las agencias de la municipalidad San Martín de Porres, 2018.

			Servicio de atención			
			Mala	Regular	Buena	Total
Agencias de la municipalidad	Agencia Naranjal	Recuento	2	8	40	50
		% del total	1,0%	4,0%	20,0%	25,0%
	Agencia Canta Callao	Recuento	8	12	30	50
		% del total	4,0%	6,0%	15,0%	25,0%
	Agencia Chuquitanta	Recuento	0	15	35	50
		% del total	0,0%	7,5%	17,5%	25,0%
Agencia Infantas	Recuento	2	17	31	50	
	% del total	1,0%	8,5%	15,5%	25,0%	
Total	Recuento	12	52	136	200	
	% del total	6,0%	26,0%	68,0%	100,0%	

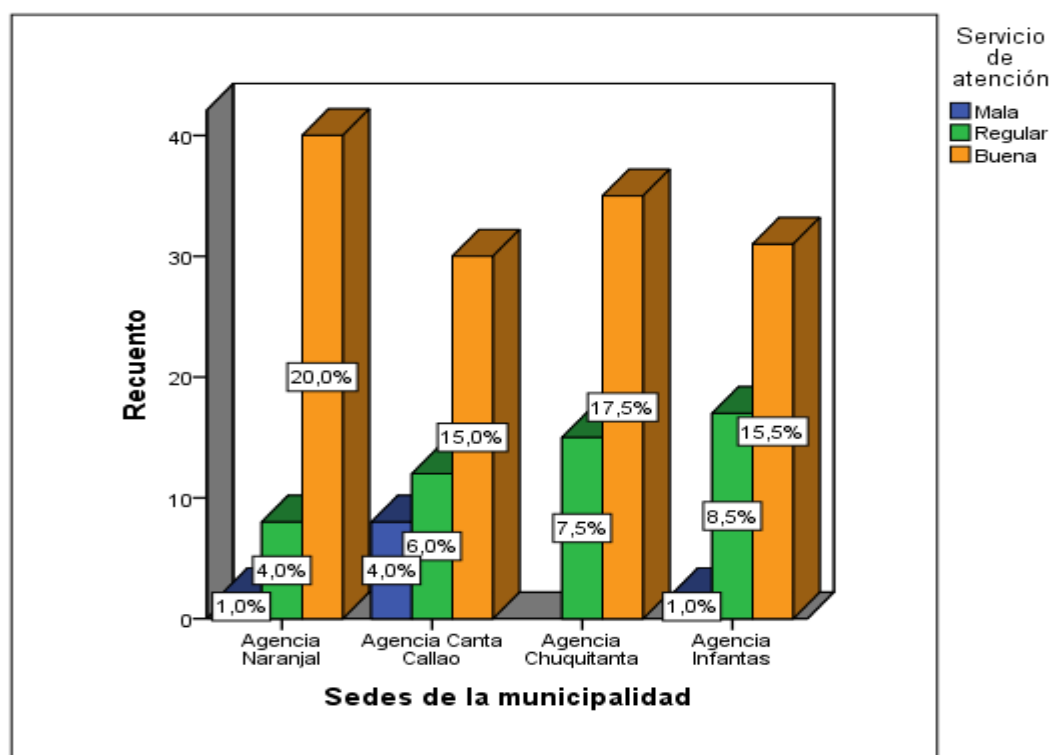


Figura 6. Distribución porcentual del servicio de atención de las sedes de las agencias de la municipalidad de San Martín de Porres.

De la tabla figura se visualiza que el 20% de los encuestados de la agencia Naranjal sostienen que el nivel del servicio de atención es buena, el 15% de la agencia de la agencia Canta Callao afirman que el nivel de servicios es buena, el 17,5% de la agencia Chuquitanta afirman que el nivel del servicio de atención es buena y finalmente el 15% de los encuestados de la agencia infantas afirman que el nivel de servició de atención es buena.

Tabla 11

Distribución de frecuencias del nivel de respuesta de las sedes de las agencias de la municipalidad San Martín de Porres, 2018.

			D1: Nivel de respuesta			
			Mala	Regular	Buena	Total
Agencia de la municipalidad	Agencia Naranjal	Recuento	5	5	40	50
		% del total	2,5%	2,5%	20,0%	25,0%
	Agencia Canta Callao	Recuento	8	21	21	50
		% del total	4,0%	10,5%	10,5%	25,0%
	Agencia Chuquitanta	Recuento	1	9	40	50
		% del total	0,5%	4,5%	20,0%	25,0%
Agencia Infantas	Recuento	3	22	25	50	
	% del total	1,5%	11,0%	12,5%	25,0%	
Total	Recuento	17	57	126	200	
	% del total	8,5%	28,5%	63,0%	100,0%	

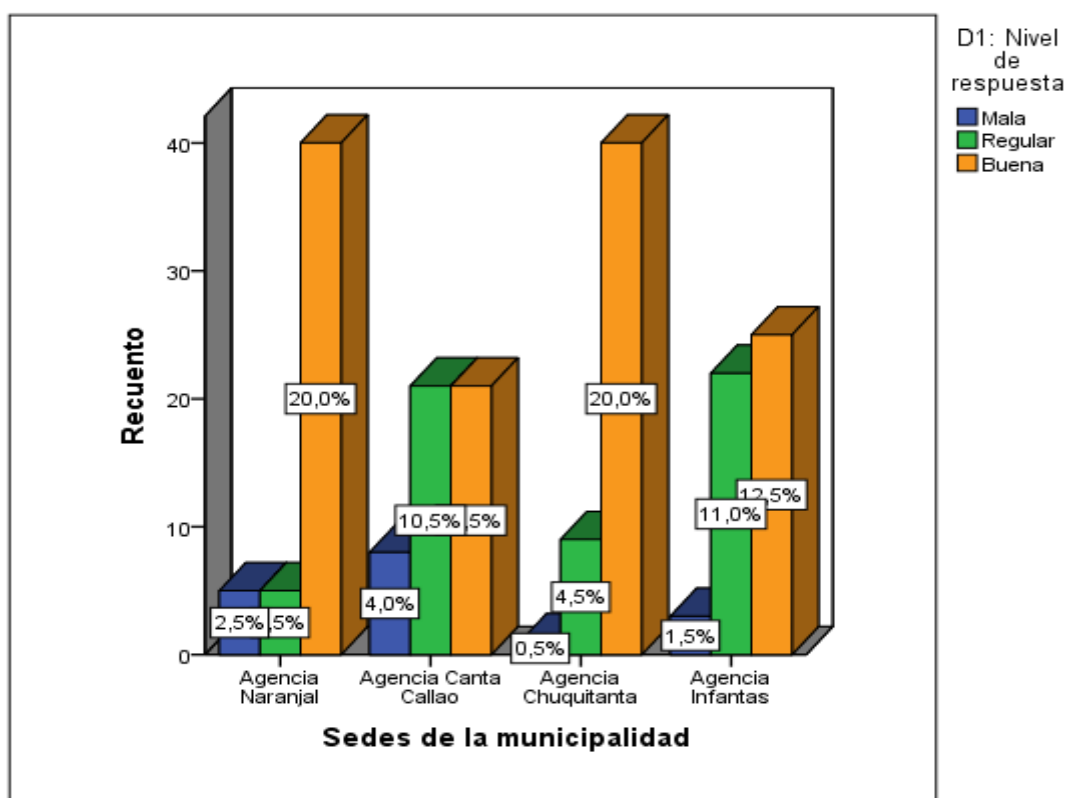


Figura 7. Distribución porcentual del nivel de respuesta de las sedes de las agencias la municipalidad de San Martín de Porres 2018

De la tabla figura se visualiza que el 20% de los encuestados de la agencia Naranjal sostienen que el nivel de respuesta es buena, el 10,5% de los encuestados de la agencia de la agencia Canta Callao afirman que el nivel de respuesta es buena, el 20% de la agencia Chuquitanta afirman que el nivel del respuesta es buena y finalmente el 12,5% de los encuestados de la agencia infantas afirman que el nivel de respuesta es buena.

Tabla 12

Distribución de frecuencias del nivel de fiabilidad de las sedes de las agencias de la municipalidad San Martín de Porres, 2018.

			D2: Fiabilidad			
			Mala	Regular	Buena	Total
Agencia de la municipalidad	Agencia Naranjal	Recuento	1	7	42	50
		% del total	0,5%	3,5%	21,0%	25,0%
	Agencia Canta Callao	Recuento	7	14	29	50
		% del total	3,5%	7,0%	14,5%	25,0%
	Agencia Chuquitanta	Recuento	0	17	33	50
		% del total	0,0%	8,5%	16,5%	25,0%
	Agencia Infantas	Recuento	2	20	28	50
		% del total	1,0%	10,0%	14,0%	25,0%
Total		Recuento	10	58	132	200
		% del total	5,0%	29,0%	66,0%	100,0%

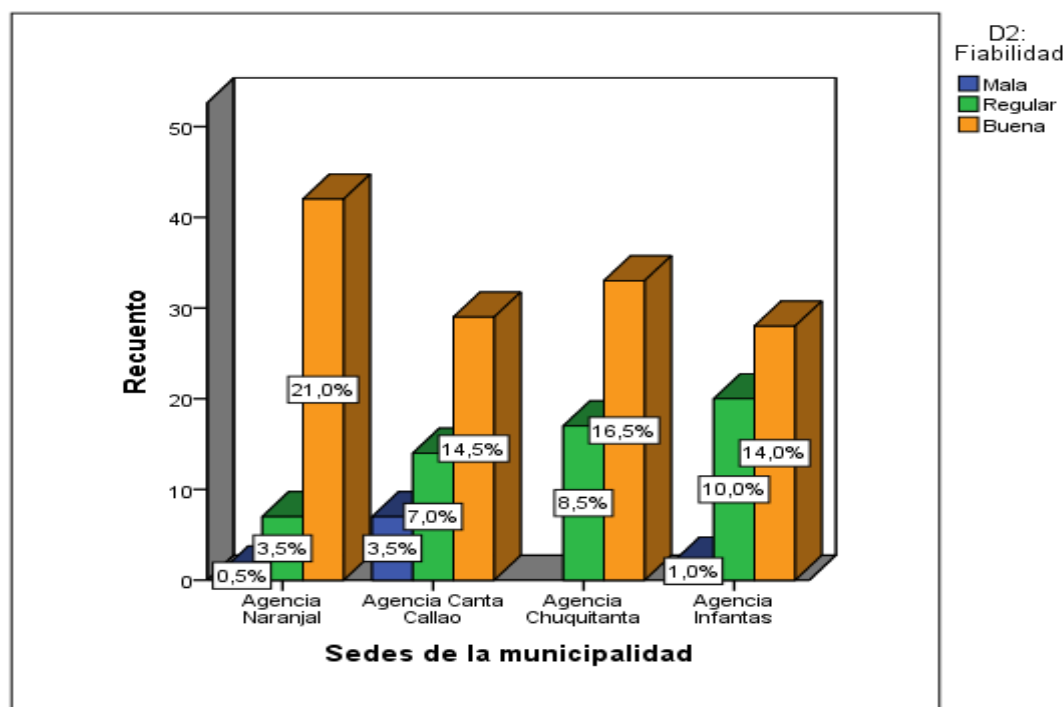


Figura 8. Distribución porcentual del nivel de fiabilidad de las sedes de las agencias de municipalidad de San Martín de Porres 2018.

De la tabla figura se visualiza que el 21,10% de los encuestados de la agencia Naranjal sostienen que el nivel de fiabilidad es buena, el 14,5% de los encuestados de la agencia de la agencia Canta Callao afirman que el nivel de fiabilidad es buena, el 16,5% de la agencia Chuquitanta afirman que el nivel de fiabilidad es buena y finalmente el 14,0% de los encuestados de la agencia infantas afirman que el nivel de fiabilidad es buena.

Tabla 13

Distribución de frecuencias del nivel de empatía de las sedes de las agencias de la municipalidad San Martín de Porres, 2018.

		D3: Empatía				
			Mala	Regular	Buena	Total
Agencia de la municipalidad	Agencia Naranjal	Recuento	2	9	39	50
		% del total	1,0%	4,5%	19,5%	25,0%
	Agencia Canta Callao	Recuento	6	13	31	50
		% del total	3,0%	6,5%	15,5%	25,0%
	Agencia Chuquitanta	Recuento	0	19	31	50
		% del total	0,0%	9,5%	15,5%	25,0%
Total	Agencia Infantas	Recuento	1	17	32	50
		% del total	0,5%	8,5%	16,0%	25,0%
		Recuento	9	58	133	200
	% del total	4,5%	29,0%	66,5%	100,0%	

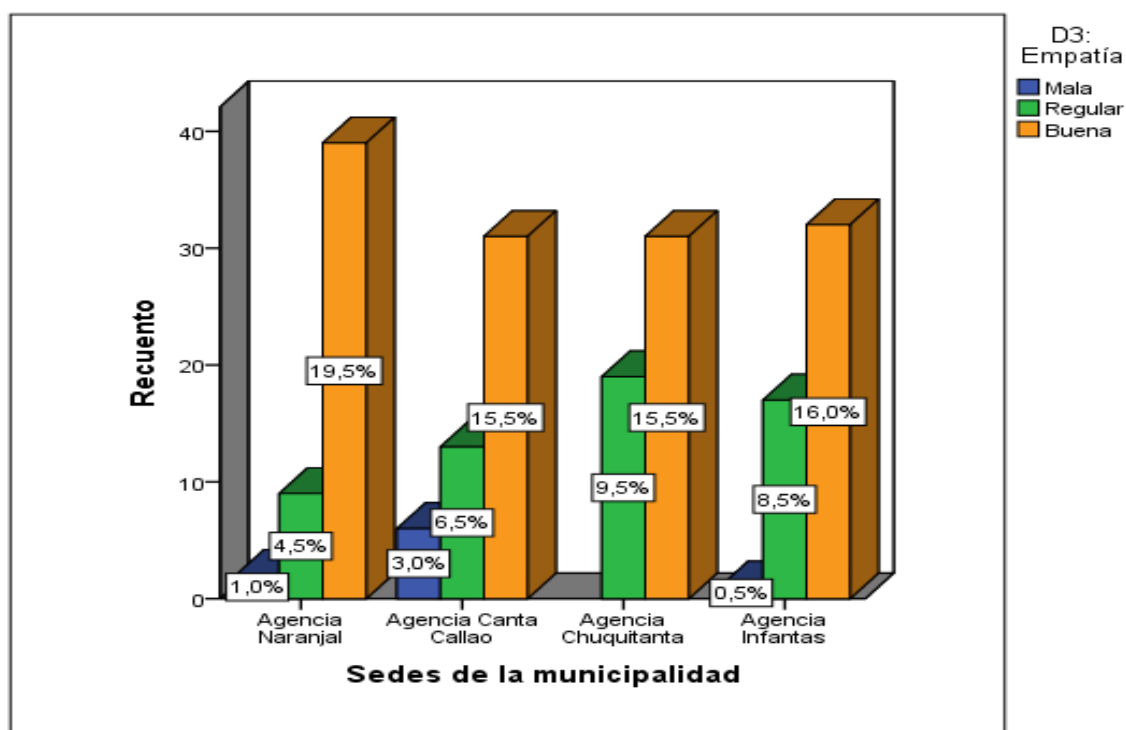


Figura 9. Distribución porcentual del nivel de la empatía de las sedes de las agencias

De la tabla figura se visualiza que el 19,5% de los encuestados de la agencia Naranjal sostienen que el nivel de empatía es buena, el 15,5% de los encuestados de la agencia de la agencia Canta Callao afirman que el nivel de empatía es buena, el 15,5% de la agencia Chuquitanta afirman que el nivel de empatía es buena y finalmente el 16,0% de los encuestados de la agencia infantas afirman que el nivel de empatía es buena.

Tabla 14

Distribución de frecuencias del nivel de seguridad de las sedes de las agencias de la municipalidad San Martín de Porres, 2018.

			D4: Seguridad			
			Mala	Regular	Buena	Total
Agencia de la municipalidad	Agencia Naranjal	Recuento	3	8	39	50
		% del total	1,5%	4,0%	19,5%	25,0%
	Agencia Canta Callao	Recuento	7	8	35	50
		% del total	3,5%	4,0%	17,5%	25,0%
	Agencia Chuquitanta	Recuento	0	21	29	50
		% del total	0,0%	10,5%	14,5%	25,0%
Agencia Infantas	Recuento	1	10	39	50	
	% del total	0,5%	5,0%	19,5%	25,0%	
Total	Recuento	11	47	142	200	
	% del total	5,5%	23,5%	71,0%	100,0%	

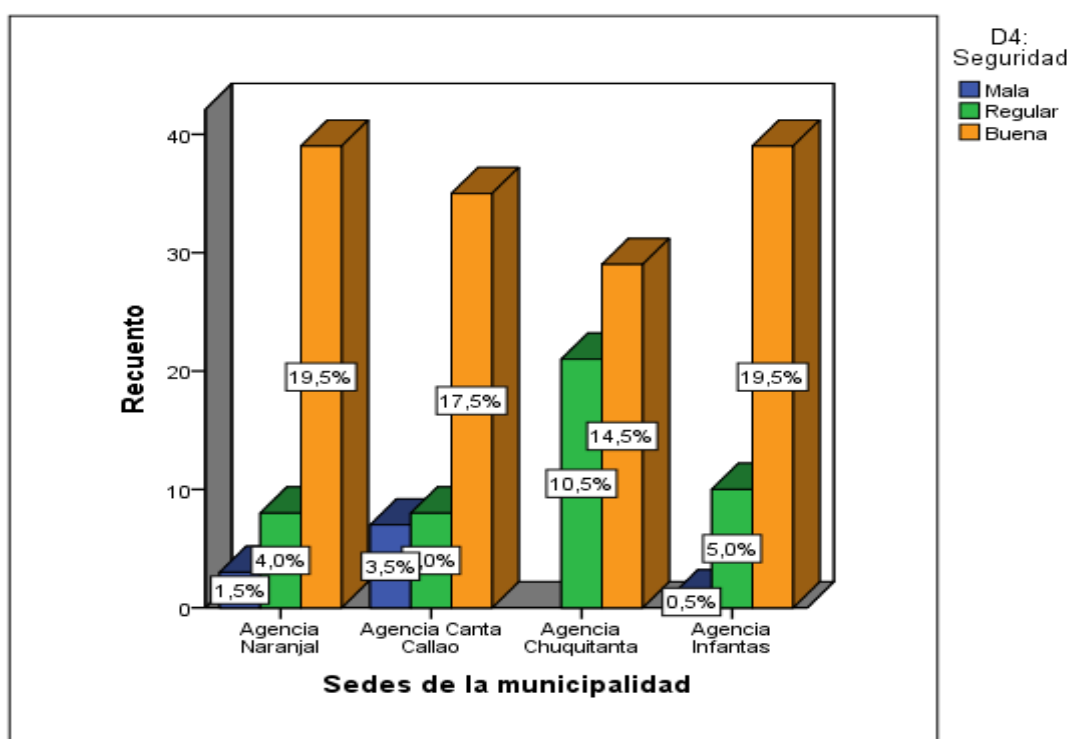


Figura 10. Distribución porcentual del nivel de seguridad de las sedes de las agencias

De la tabla figura se visualiza que el 19,5% de los encuestados de la agencia Naranjal sostienen que el nivel de seguridad es buena, el 17,5% de los encuestados de la agencia de la agencia Canta Callao afirman que el nivel de seguridad es buena, el 14,5% de la agencia Chuquitanta afirman que el nivel de seguridad es buena y finalmente el 19,5% de los encuestados de la agencia infantas afirman que el nivel de seguridad es buena.

Tabla 15

Distribución de frecuencias del nivel de los elementos tangibles de las sedes de las agencias de la municipalidad San Martín de Porres, 2018.

			D5: Elementos tangibles			
			Mala	Regular	Buena	Total
Agencia la municipalidad	Agencia Naranjal	Recuento	4	16	30	50
		% del total	2,0%	8,0%	15,0%	25,0%
	Agencia Canta Callao	Recuento	10	7	33	50
		% del total	5,0%	3,5%	16,5%	25,0%
	Agencia Chuquitanta	Recuento	4	16	30	50
		% del total	2,0%	8,0%	15,0%	25,0%
Agencia Infantas	Recuento	5	16	29	50	
	% del total	2,5%	8,0%	14,5%	25,0%	
Total	Recuento	23	55	122	200	
	% del total	11,5%	27,5%	61,0%	100,0%	

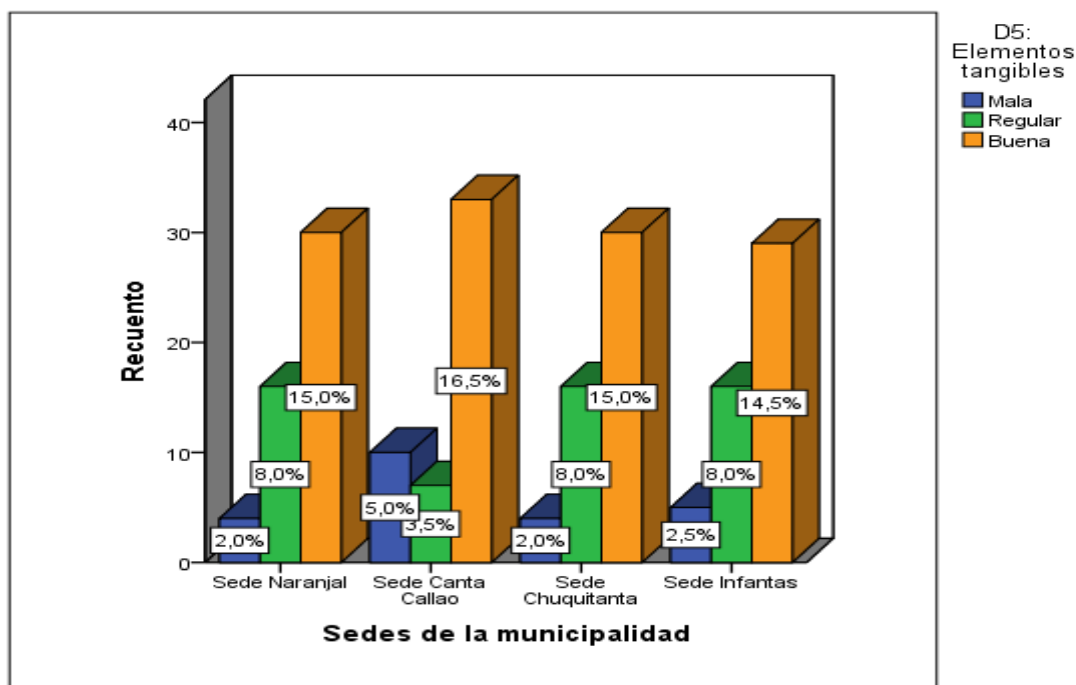


Figura 11. Distribución porcentual del nivel de elementos tangibles de las sedes de las agencias

De la tabla figura se visualiza que el 15,0% de los encuestados de la agencia Naranjal sostienen que el nivel de elementos tangibles es buena, el 16,5% de los encuestados de la agencia de la agencia Canta Callao afirman que los elementos tangibles son buena, el 15% de la agencia Chuquitanta afirman que el nivel de elementos tangibles es buena y finalmente el 14,5% de los encuestados de la agencia infantas afirman que el nivel de elementos tangibles es buena.

3.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existen diferencias significativas del nivel del servicio de atención al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres.

Ho: $m_{e1} = m_{e2}$

Ha: Existen diferencias significativas del nivel del servicio de atención al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres.

Ha: alguna muestra es diferente $m_{ei} \neq m_{ej}$

Tabla 16

Comparación del servicio de atención al usuario externo entre en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres por la prueba de Kruskal Wallis

Rangos			
	Sedes de la municipalidad	N	Rango promedio
Calidad de servicio	Sede Naranjal	50	112,42
	Sede Canta callao	50	89,78
	Sede Chuquitanta	50	104,30
	Sede Infantas	50	95,50
	Total	200	

Estadísticos de prueba^{a,b}	
	Servicio al usuario
Chi-cuadrado	6,626
gl	3
Sig. asintótica	,085

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Sedes de la municipalidad

En la tabla se muestran los resultados comparativos del servicio de atención al usuario externo de las agencias de la Municipalidad de San Martín de Porres, los cuales se tiene a la agencia Naranjal, agencia Canta Callao, agencia Chuquitanta, agencia infantas para la comparación en muestras independientes donde se procedió por el análisis del estadístico del no paramétrico de Kruskal Wallis con la prueba de asociación de Chi-cuadrado con valor de 6,626 con 3 grados de libertad, para la prueba de hipótesis se tiene al valor de significación estadística p_valor igual a 0.085 frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tienen $p_valor > \alpha$ implica rechazar la hipótesis de la investigación donde se afirma que no

existen diferencias significativas del nivel de servicio de atención al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres.

Hipótesis específica

Hipótesis específica 1

Ho: No existen diferencias significativas del nivel de respuesta de atención al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres.

Ho: $m_{e1} = m_{e2}$

Ha: Existen diferencias significativas del nivel de respuesta de atención al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres.

Ha: alguna muestra es diferente $m_{ei} \neq m_{ej}$

Tabla 17

Comparación del nivel de respuesta al usuario externo entre en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres por la prueba de Kruskal Wallis

Rangos			
	Sedes de la municipalidad	N	Rango promedio
D1: Nivel de respuesta	Sede Naranjal	50	115,50
	Sede Canta Callao	50	78,51
	Sede Chuquitanta	50	118,46
	Sede Infantas	50	89,53
	Total	200	

Estadísticos de prueba^{a,b}	
	D1: Nivel de respuesta
Chi-cuadrado	23,665
gl	3
Sig. asintótica	,000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Sedes de la municipalidad

En la tabla se muestran los resultados comparativos del nivel de respuesta al usuario externo de las agencias de la Municipalidad de San Martín de Porres, los cuales se tiene a la agencia Naranjal, agencia Canta Callao, agencia Chuquitanta, agencia infantas para la comparación en muestras independientes donde se procedió por el análisis del estadístico del no paramétrico de Kruskal Wallis con la prueba de asociación de Chi-cuadrado con valor de 23,665 con 3 grados de

libertad, para la prueba de hipótesis se tiene al valor de significación estadística p_valor igual a 0.009 frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tienen $p_valor < \alpha$ implica rechazar la hipótesis nula donde se afirma que si existen diferencias significativas del nivel de respuesta al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres.

Hipótesis específica 2

Ho: No existen diferencias significativas del nivel de fiabilidad al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres.

Ho: $m_{e1} = m_{e2}$

Ha: Existen diferencias significativas del nivel de fiabilidad al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres.

Ha: alguna muestra es diferente $m_{ei} \neq m_{ej}$

Tabla 18

Comparación del nivel de fiabilidad al usuario externo entre en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres por la prueba de Kruskal Wallis

Rangos			
	Sedes de la municipalidad	N	Rango promedio
D2: Fiabilidad	Sede Naranjal	50	118,62
	Sede Canta Callao	50	89,84
	Sede Chuquitanta	50	102,20
	Sede Infantas	50	91,34
	Total	200	

Estadísticos de prueba ^{a,b}	
	D2: Fiabilidad
Chi-cuadrado	11,471
gl	3
Sig. asintótica	,009

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Sedes de la municipalidad

En la tabla se muestran los resultados comparativos del nivel de fiabilidad al usuario externo de las agencias de la Municipalidad de san Martín de Porres, los cuales se tiene a la agencia Naranjal, agencia Canta del Callao, agencia Chuquitanta, agencia infantas para la comparación en muestras independientes donde se procedió por el análisis del estadístico del no paramétrico de Kruskal Wallis con la

prueba de asociación de Chi-cuadrado con valor de 11,471 con 3 grados de libertad, para la prueba de hipótesis se tiene al valor de significación estadística p_valor igual a 0.009 frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tienen $p_valor < \alpha$ implica rechazar la hipótesis nula donde se afirma que existen diferencias significativas de fiabilidad al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres.

Hipótesis específica 3

Ho: No existen diferencias significativas del nivel de empatía al usuario externo en las agencias municipales de San Martín de Porres.

Ho: $m_{e1} = m_{e2}$

Ha: Existen diferencias significativas del nivel de empatía al usuario externo en las agencias municipales de San Martín de Porres.

Ha: alguna muestra es diferente $m_{ei} \neq m_{ej}$

Tabla 19

Comparación del nivel de empatía al usuario externo entre en las agencias municipales de San Martín de Porres por la prueba de Kruskal Wallis

Rangos			
	Sedes de la municipalidad	N	Rango promedio
D3: Empatía	Sede Naranjal	50	111,65
	Sede Canta Callao	50	93,69
	Sede Chuquitanta	50	97,71
	Sede Infantas	50	98,95
	Total	200	

Estadísticos de prueba^{a,b}	
	D3: Empatía
Chi-cuadrado	3,962
gl	3
Sig. asintótica	,266

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Sedes de la municipalidad

En la tabla se muestran los resultados comparativos del nivel de empatía al usuario externo de las agencias de la Municipalidad de san Martín de Porres, los cuales se tiene a la agencia Naranjal, agencia Canta Callao, agencia Chuquitanta, agencia

infantas para la comparación en muestras independientes donde se procedió por el análisis del estadístico del no paramétrico de Kruskal Wallis con la prueba de asociación de Chi-cuadrado con valor de 3,962 con 3 grados de libertad, para la prueba de hipótesis se tiene al valor de significación estadística p_valor igual a 0.266 frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tienen $p_valor > \alpha$ implica rechazar la hipótesis del investigador donde se afirma que no existen diferencias significativas de la empatía al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres.

Hipótesis específica 4

Ho: No existen diferencias significativas del nivel de seguridad al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres.

Ho: $m_{e1} = m_{e2}$

Ha: Existen diferencias significativas del nivel de seguridad al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres.

Ha: alguna muestra es diferente $m_{ei} \neq m_{ej}$

Tabla 20

Comparación del nivel de seguridad al usuario externo entre en las agencias municipales de San Martín de Porres por la prueba de Kruskal Wallis

Rangos			
	Sedes de la municipalidad	N	Rango promedio
D4: Seguridad	Sede Naranjal	50	106,97
	Sede Canta Callao	50	97,09
	Sede Chuquitanta	50	89,81
	Sede Infantas	50	108,13
	Total	200	

Estadísticos de prueba^{a,b}	
	D4: Seguridad
Chi-cuadrado	5,363
gl	3
Sig. asintótica	,147

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Sedes de la municipalidad

En la tabla se muestran los resultados comparativos del nivel de seguridad al usuario externo de las agencias de la Municipalidad de San Martín de Porres, los cuales se tiene a la agencia Naranjal, agencia Canta del Callao, agencia Chuquitanta, agencia infantas para la comparación en muestras independientes donde se procedió por el análisis del estadístico del no paramétrico de Kruskal Wallis con la prueba de asociación de Chi-cuadrado con valor de 5,363 con 3 grados de libertad, para la prueba de hipótesis se tiene al valor de significación estadística p_valor igual a 0.147 frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tienen $p_valor > \alpha$ implica rechazar la hipótesis del investigador donde se afirma que no existen diferencias significativas de la seguridad al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres.

Hipótesis específica 5

Ho: No existen diferencias significativas de elementos tangibles al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres.

Ho: $m_{e1} = m_{e2}$

Ha: Existen diferencias significativas de elementos tangibles al usuario externo en las agencias municipales de San Martín de Porres.

Ha: alguna muestra es diferente $m_{ei} \neq m_{ej}$

Tabla 21

Comparación del nivel de elementos tangible al usuario externo entre en las agencias municipales de San Martín de Porres por la prueba de Kruskal Wallis

Rangos			
	Agencia de la municipalidad	N	Rango promedio
D5: Elementos tangibles	Agencia Naranjal	50	100,98
	Agencia Canta Callao	50	101,61
	Agencia Chuquitanta	50	100,98
	Agencia Infantas	50	98,43
	Total	200	

Estadísticos de prueba^{a,b}	
	D5: Elementos tangibles
Chi-cuadrado	,119
gl	3
Sig. asintótica	,989

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Sedes de la municipalidad

En la tabla se muestran los resultados comparativos del nivel de elementos tangibles de atención al usuario externo de las agencias de la Municipalidad de San Martín de Porres, los cuales se tiene a la agencia Naranjal, agencia Canta Callao, agencia Chuquitanta, agencia infantas para la comparación en muestras independientes se procedió por el análisis del estadístico de no paramétrico de Kruskal Wallis con la prueba de asociación de Chi-cuadrado con valor de 0,119 con 3 grados de libertad, para la prueba de hipótesis se tiene al valor de significación estadística p_valor igual a 0.989 frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tienen $p_valor > \alpha$ implica rechazar la hipótesis del investigador donde se afirma que no existen diferencias significativas de elementos tangibles al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres.

IV. Discusión

Con respecto a los resultados en que muestran los resultados comparativos del servicio de atención al usuario externo de las agencias de la Municipalidad de San Martín de Porres, los cuales se tiene a la agencia Naranjal, agencia Canta Callao, agencia Chuquitanta, agencia infantas para la comparación en muestras independientes donde se procedió por el análisis del estadístico del no paramétrico de Kruskal Wallis con la prueba de asociación de Chi-cuadrado con valor de 6,626 con 3 grados de libertad, cuya prueba de hipótesis se tuvo el valor de significación estadística p_valor igual a 0.085 frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; lo que obligó a rechazar la hipótesis de la investigación afirmando que no existen diferencias significativas del nivel de servicio de atención al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres. Ello hace entender que las agencias tienen el mismo nivel de servicio de atención, es decir un nivel de atención bueno en su mayor porcentaje; dicha calificación es imprescindible para la satisfacción de los usuarios, estos resultados se asemejan con los resultados de Armada (2015), quien presentó su estudio denominado Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución. Tuvo como objetivo valorar la evolución de la satisfacción percibida por los usuarios de las instalaciones deportivas de la municipalidad analizando los momentos temporales 1991 y 2015. Este autor en sus conclusiones afirmó que satisfacción del usuario percibidas por los mismos de las instalaciones deportivas del ayuntamiento de Cartagena es alta donde existe pequeñas diferencias a favor de los usuarios en el año 1991, que su percepción es superior a los del año 2015. Asimismo, afirma el estudio en las conclusiones de las variables estudiadas en 1991 y 2015, los usuarios están satisfechos con la preparación y capacidad para enseñar y la preparación profesional, en el mantenimiento de las estaciones, limpieza y material de sala.

Con respecto a las consecuencias específicos donde están los resultados comparativos del nivel de respuesta al usuario externo de las agencias de la Municipalidad de San Martín de Porres, los cuales se tiene a la agencia Naranjal, agencia Canta Callao, agencia Chuquitanta, agencia Infantas; para la comparación en muestras independientes que implicó afirmar que existen diferencias

significativas del nivel de respuesta al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres. Ello se da de acuerdo a la capacidad que tienen los trabajadores de cada agencia, y es importante dar una respuesta asertiva y en menor tiempo posible para la satisfacción de los usuarios. Este resultado se relaciona con los resultados de Rocca (2016), quien en sus conclusiones establece que existe un nivel de satisfacción total de los usuarios del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso se encuentra entre “Satisfecho” y “Algo Insatisfecho”, debido a que el saldo de respuesta total obtenido alcanzó el valor de -0,0873, en ese sentido el autor llegó a la conclusión que las dimensiones que están en el nivel satisfecho y algo satisfecho los funcionarios deberán de preocuparse e indicar a trabajar para dar un servicio de mayor calidad.

Por otro lado, según los resultados comparativos del nivel de fiabilidad al usuario externo de las agencias de la Municipalidad de San Martín de Porres, los cuales se compararon en las agencias de Naranjal, Canta Callao, agencia Chuquitanta, agencia Infantas se afirma que si existen diferencias significativas en la fiabilidad al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres. Este resultado es comparado con los resultados de Palacios (2017) quien en su estudio llegó a la conclusión que se encontró evidencia estadísticas de las consecuencias de las dos muestras de la gerencia de rentas y desarrollo económico que si existen diferencias significativas de nivel de la calidad de atención entre las dos gerencias según la percepción del usuario externo; así mismo de acuerdo a la percepción del usuario externo se concluyó que coexiste una diferencia significativa en la calidad de servicio en la dimensión elemento tangible entre las dos gerencias. Que existe una diferencia significativa entre el nivel de calidad de servicio en la dimensión, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad percibida por el usuario externo entre lados gerencias y empatía en las dos gerencias de la municipalidad de Villa el Salvador.

En referencia a los resultados comparativos del nivel de empatía al usuario externo de las agencias de la Municipalidad de San Martín de Porres, los cuales se tiene a la agencia Naranjal, agencia Canta Callao, agencia Chuquitanta, agencia

infantas para la comparación en muestras independientes donde se procedió por el análisis del estadístico del no paramétrico de Kruskal Wallis con la prueba de asociación de Chi-cuadrado con valor de 3,962 con 3 grados de libertad, donde se afirmó que no existen diferencias significativas de la empatía al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres. Resultados que se comparó con los resultados de Alvarado (2015) quien en su investigación cuyo título fue: Percepción de la calidad de servicios en la Municipalidad la Perla Callao 2015. En dicho resultado mencionó que según la percepción del usuario el nivel empatía y responsabilidad tiene un porcentaje de 65% de aceptación, ello determinó que los ciudadanos demostraron estar insatisfechos en cuanto a la calidad del servicio que ofrece la municipalidad de la Perla.

Los resultados comparativos del nivel de seguridad al usuario externo de las agencias de la Municipalidad de San Martín de Porres, los cuales se tuvo a la agencia Naranjal, agencia Canta Callao, agencia Chuquitanta, agencia infantas para la comparación en muestras independientes donde se procedió al análisis estadístico cuyo resultado e implicó a rechazar la hipótesis del investigador donde se afirmó que no existen diferencias significativas de la seguridad al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres. Dichos resultados se tiene comparación con las deducciones de Alvarado (2015), usando el instrumento del cuestionario del SERVQUAL manifestó en sus conclusiones ante la percepción de los ciudadanos que la seguridad se manifiesta satisfactoriamente seguridad que brinda la municipalidad de la Perla.

Finalmente con respecto a los resultados donde se muestran los resultados comparativos del nivel de elementos tangibles de atención al usuario externo de las agencias de la Municipalidad de san Martín de Porres, los cuales se tiene a la agencia Naranjal, agencia Canta Callao, agencia Chuquitanta, agencia infantas para la comparación en muestras independientes se procedió por el análisis del estadístico de no paramétrico de Kruskal Wallis con la prueba de asociación de Chi-cuadrado con valor de 0,119 con 3 grados de libertad, para la prueba de hipótesis se tiene al valor de significación estadística p_valor igual a 0.989 frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tienen $p_valor > \alpha$ implica rechazar la

hipótesis del investigador donde se afirma que no existen diferencias significativas de elementos tangibles al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres. Con los resultados de Rosillo (2015) en su estudio Nivel de calidad en los servicios del Museo Nacional la Cultura Peruana. Rosillo (2015) en su estudio Nivel de calidad en los servicios del Museo Nacional la Cultura Peruana utilizando el modelo SERQUAL; en sus resultados afirmó los resultados obtenidos mencionan que se ha percibido en la dimensión tangibilidad como regular el estado de conservación de las instalaciones y colección del museo, Asimismo el nivel de conocimiento es regular y referido al trato y conocimiento que ofrece el personal del museo; con respecto a la dimensión capacidad de respuesta se percibió como regular ello englobó los horarios y precios, así como la accesibilidad; en la dimensión fiabilidad donde se concluye que es regular referido a la utilidad de la visita al museo; con relación a la empatía se concluye que el nivel es regular y está enmarcada a la disponibilidad y satisfacción en general del servicio.

V. Conclusiones

Primera: Se llega a la conclusión que no existen diferencias significativas en el servicio de atención al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres. Ello se corroboró con el análisis del estadístico no paramétrico de Kruskal Wallis con la prueba de asociación de Chi-cuadrado de 6,626 con el valor de significación estadística p_valor igual a 0.085 frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tienen $p_valor > \alpha$, ello implicó rechazar la hipótesis de la investigación.

Segunda: Se llega a la conclusión que si existen diferencias significativas en el nivel de respuesta al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres las cuales se tienen a la agencia Naranjal, agencia Canta Callao, agencia Chuquitanta y agencia Infantas. Ello se corroboró con el análisis del estadístico no paramétrico de Kruskal Wallis con la prueba de asociación de Chi-cuadrado igual a 23,665 con el valor de significación estadística p_valor igual a 0.000 frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tienen $p_valor < \alpha$, ello implicó aceptar la hipótesis de la investigación o alterna.

Tercera: Se llega a la conclusión que, si existen diferencias significativas en el nivel de fiabilidad al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres las cuales se tienen a la agencia Naranjal, agencia Canta del Callao, agencia Chuquitanta y agencia Infantas. Ello se corroboró con el análisis del estadístico no paramétrico de Kruskal Wallis con la prueba de asociación de Chi-cuadrado igual a 11,471 con el valor de significación estadística p_valor igual a 0.009 frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tienen $p_valor < \alpha$, ello implicó aceptar la hipótesis de la investigación o alterna

Cuarta: Se llega a la conclusión que no existen diferencias significativas en el nivel de empatía al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres las cuales se tienen a la agencia Naranjal, agencia Canta del Callao, agencia Chuquitanta y agencia Infantas. Ello se corroboró con el análisis del estadístico no paramétrico de Kruskal Wallis con la prueba

de asociación de Chi-cuadrado igual a 3,692 con el valor de significación estadística p_valor igual a 0.266 frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tienen $p_valor > \alpha$, ello implicó aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis de la investigación o alterna.

Quinta: Se llega a la conclusión que no existen diferencias significativas en el nivel de seguridad al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres las cuales se tienen a la agencia Naranjal, agencia Canta del Callao, agencia Chuquitanta y agencia Infantas. Ello se corroboró con el análisis del estadístico no paramétrico de Kruskal Wallis con la prueba de asociación de Chi-cuadrado igual a 5,363 con el valor de significación estadística p_valor igual a 0.147 frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tienen $p_valor > \alpha$, ello implicó aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis de la investigación o alterna.

Sexta: Se llega a la conclusión que no existen diferencias significativas en el nivel de elementos tangibles al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres las cuales se tienen a la agencia Naranjal, agencia Canta del Callao, agencia Chuquitanta y agencia Infantas. Ello se corroboró con el análisis del estadístico no paramétrico de Kruskal Wallis con la prueba de asociación de Chi-cuadrado igual a 0, con el valor de significación estadística p_valor igual a 0.989 frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tienen $p_valor > \alpha$, ello implicó aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis de la investigación o alterna.

VI. Recomendaciones

Primera: Al alcalde y a sus regidores como a sus gerentes hacer una planificación articulada con todas sus agencias de atención para la mejora del servicio de atención al usuario externo. El realizar un trabajo adecuado que permitan desarrollar las políticas eficaces de manera unánime que admita el desarrollo de una gestión fuerte que aterriza en el logro de los objetivos con respecto al de servicio de atención al usuario.

Segunda: A los gerentes y trabajadores realizar entre todas las agencias un cronograma de trámite documentario articulado entre todas las agencias puesto que no existe una uniformidad de ello y permite la obtención de críticas e incomodidades a los usuarios en la obtención de respuestas al usuario.

Tercera: Al alcalde, gerentes y trabajadores realizar un estudio previo con un diagnóstico para conocer las diferentes situaciones negativas que han tenido a bien hacer perder la confianza de los usuarios de la institución, a partir de ello realizar planes con acciones estratégicas que conlleven a mejorar la familiaridad de los usuarios, y puedan seguir identificados con la municipalidad.

Cuarta: A los gerentes realizar capacitaciones con respecto al trato y mejora de la empatía a todos los trabajadores para efectivizar el trato y mejorar servicio al cliente, considerando que ellos son la razón más importante de la institución.

Quinta: A la alcaldía y regidores de la municipalidad tener en cuenta que la seguridad es muy importante para que los clientes se sientan seguro tanto a nivel de infraestructura como a nivel de seguridad personal, tener y mantener las precauciones necesarias de tal manera que el usuario sienta que está preferido y que es preocupación de la institución cuidar la integridad de los consumidores.

Sexta: Al alcalde y los regidores considerar un presupuesto adecuado para tener una institución en cada de las agencias con infraestructura adecuada para

brindar un servicio, que los servicios de limpieza realicen su trabajo eficiente conservando los servicios higiénicos y toda la infraestructura limpios y que lleve una percepción positiva de los usuarios

VII. Referencias

- Alvarado, F. (2015) *Percepción de la calidad de servicios en la Municipalidad la Perla Callao 2015. Determinar el nivel de percepción de la calidad de servicio en la municipalidad de La Perla, Callao 2015*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Callao, Lima, Perú.
- Armada, E., Martínez F., Segarra E. y Díaz, A. (2016) *Satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución*. Recuperado de: file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/254121-Texto%20del%20art%C3%ADculo-882481-1-10-20160321.pdf.
- Atocha, E. (2017) *Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicios de dos gerencias de la municipalidad de Villa el Salvador 2017*. Tesis de maestría en gestión pública. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Bitner, M. y Hubbert, D. (1994). *Marketing de Servicios* (Quinta ed.). México D.F.: Mc Graw-Hill.
- Blanco, M. Aibar, C. y Aibar, B. (2007) *Gestión de la calidad total en el sector público. Tesis de maestría. Universidad Santiago de Compostela. España*. Recuperado de: file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/Dialnet-LaGestionDeLaCalidadTotalEnElSectorPublicoLocal-1455521.pdf.
- Buendia, P. (2017) *El servicio de atención y la satisfacción laboral en la Municipalidad distrital de Los Olivos*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Lima Perú.
- Corbeta, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Cottle, D. (1991) *El servicio centrado en el cliente*. Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Farfán (2015) *Nivel de calidad en los servicios del Museo Nacional la Cultura Peruana*. Tesis de maestría en gestión pública. Lima Perú.
- Galviz, I. G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Fondo editorial biblioteca Universidad Rafael Urdaneta Maracaibo Venezuela.
- Hernández, R. Fernández, C y Baptista (2010) *Metodología de la investigación. México: Macgraw-Hill*.
- Huete, P. (1994). *Gestión de empresas de servicios*. Barcelona: EADA.

- López, N. (2014). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la Empresa López y Cia EIRL Piura*. Tesis de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de Piura. Perú.
- Miranda, F, Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Delta Publicaciones Universitaria 1ª edición. Madrid.
- Ortiz B. (2010) *Importancia de la incorporación a la investigación científica*. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=641Efd9jLzMC &pg=PT5&lpg=PT5&dq=%E2%80%9CTambi%C3%A9n+recibe+](https://books.google.com.pe/books?id=641Efd9jLzMC&pg=PT5&lpg=PT5&dq=%E2%80%9CTambi%C3%A9n+recibe+).
- Quezada, C. (2015). *Metodología de la investigación*. Colombia: Buenos Aires: Ateneo
- Rocca, L. (2016) *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público*. Recuperado de: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/59570>.
- Rodríguez, A. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Mc Graw- Hill.
- Rojas, J. (2015) *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad de lo Prado*. Tesis de maestría. Universidad de Chile. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1>.
- Rosillo, E. (2015) *Nivel de calidad de los servicios de Museo Nacional de Cultura Peruana*. Tesis de maestría. Lima Perú.
- Tasayco, C.(2016) *La gestión educativa del director en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la Red N° 22, UGEL 04, Lima 2016*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo.
- Vargas, M. y Aldana, L. (2006). *Calidad en el Servicio*. Bogotá: ECOE Ediciones.

Anexos

Anexo 1. Artículo científico

Anexo 1. Artículo científico

1. TITULO

“El servicio de atención al usuario externo en las Agencias Municipales del distrito de San Martín de Porres, 2018”,

2. AUTOR

Br. Ricardo Rafael Rubio Castelli

Correo electrónico: ...@gmail.com

2. RESUMEN

La investigación presentó como propósito de determinar las diferencias significativas del nivel de servicio de atención al usuario en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres. Dicho estudio empleó el método hipotético deductivo, de diseño no experimental, de corte transversal y de tipo básico y de nivel descriptivo comparativo. La población estuvo constituida por los usuarios de las agencias de las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres las cuales lo conforman la agencia Naranjal, agencia Canta del Callao, agencia Chuquitanta y la agencia Infantas, se utilizó una muestra de tipo no probabilística y el muestreo fue no probabilístico por conveniencia o intencional constituido por 50 participantes cada uno haciendo un total de 200 participantes informantes. Para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido, mediante la técnica del juicio de expertos quienes certificaron la validación y aplicación de los instrumentos como aplicable; se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento fue el cuestionario, con preguntas tipo Escala de Likert. Para la confiabilidad de los instrumentos se usó el estadístico que emite el grado de confiabilidad el Alpha de Cronbach por ser un instrumento con respuestas politómicas cuya herramienta permitió la recogida de datos. El estudio llegó a la conclusión según los resultados estadísticos que se llegó a la conclusión que no existen diferencias significativas en el servicio de atención al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres. Ello se corroboró con el análisis del estadístico no paramétrico de Kruskal Wallis con la prueba de asociación de Chi-cuadrado de 6,626 con el valor de significación estadística p_{valor} igual a 0.085 frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la

comparación se tienen $p_valor > \alpha$, ello implicó rechazar la hipótesis de la investigación y aceptar la hipótesis nula.

PALABRAS CLAVE

Servicio de atención, usuario externo, agencia municipal, distrito4.

5. ABSTRACT

The research presented as a purpose to determine the significant differences in the level of customer service in the municipal agencies of the district of San Martín de Porras. This study used the hypothetical deductive method, of non-experimental design, of cross-section and of basic type and of comparative descriptive level. The population was constituted by the users of the agencies of the municipal agencies of the district of San Martín de Porras which comprise the Naranjal agency, Canta del Callao agency, Chuquitanta agency and the Infantas agency, a sample of non-probabilistic type was used and sampling was non-probabilistic for convenience or intentional, consisting of 50 participants each making a total of 200 informant participants. To construct, validate and demonstrate the reliability of the instruments, content validity has been considered, using the expert judgment technique who certified the validation and application of the instruments as applicable; the survey technique was used and its instrument was the questionnaire, with Likert scale questions. For the reliability of the instruments, the statistic that emits the reliability degree Cronbach's Alpha was used because it is an instrument with polytomic answers whose tool allowed the collection of data. The study concluded according to the statistical results that it was concluded that there are no significant differences in the external user service in the municipal agencies of the district of San Martín de Porras. This was corroborated with the analysis of the Kruskal Wallis nonparametric statistic with the Chi-square association test of 6.626 with the value of statistical significance p_value equal to 0.085 against the level of significance $\alpha = 0.05$; the comparison has $p_value > \alpha$, this implied rejecting the hypothesis of the investigation and accepting the null hypothesis.

6. KEYWORDS: Service, external user, municipal agency, district.

7. INTRODUCCION

Hoy en día las instituciones tanto públicas como privadas realizan diversas acciones estratégicas que directa e indirectamente están en comparación con las

acciones que realizan otras organizaciones que es la mejora de su calidad de servicio y es lo que le han tomado mayor tiempo y mucha importancia ya que les ha permitido mejorar sobre todo innovar continuamente los servicios que brinda elevando de esta forma la confianza y satisfacción del consumidor. (Reyes, 2014, p.12)

en el Perú, las municipalidades son órganos de gobierno local, y son aquellas que tienen la facultad para liderar una gestión de desarrollo integral del ámbito donde está ubicado su espacio geográfico ya sea distrital o provincial, poseyendo de conocimiento que el desarrollo integral sostenible es un proceso eficaz de calidad de vida de una población, donde los ciudadanos en especial los que viven en extrema pobreza y exclusión tenga la mayor atención con urgencia siempre y cuando ello no perjudique en adelante a las futuras generaciones poblaciones. En consecuencia las municipalidades son instituciones encargados de dar los servicios públicos que permita a sus pobladores ya sea de manera particular o colectiva recibir la atención en algunas necesidades que tengan carácter de interés público. El distrito de San Martín de Porres, es una jurisdicción local ubicado en la capital de la república del Perú y es uno de los 43 distritos pertenecientes a la provincia de Lima, sede de la capital de la república del Perú. Se ubica al norte de la ciudad de Lima.

El distrito de San Martín de Porres ha pasado en su historia por diversos recortes territoriales y su situación geográfica y ha obligado a descentralizar sus servicios que para ello han creado cuatro agencias bien establecidas que son: la agencia Naranjal, la agencia de Infantas, la agencia de Canta Callao-Santa Rosa, y último creado es la agencia de Chuquitanta, los mencionados son órganos desconcentrados del distrito que tiene por propósito promover el bienestar y progreso socioeconómico, promoviendo la intervención general, inspeccionando la apropiada asistencia de los servicios gubernamentales y locales, así como la distribución de los servicios administrativos oficiales locales que brinda la municipalidad de San Martín

.Sin embargo pese a la estrategia establecida, los pobladores no se sienten satisfechos en las diferentes jurisdicciones y las quejas comunes que no

los toman en cuenta de manera rápida en la participación ciudadana para obras públicas en su comunidad, sobre los malos tratos que tienen cuando acuden a las oficinas descentralizadas, la falta de reparación de pistas y veredas, la falta de seguridad ciudadana, conflictos entre vecinos entre otros. En ese sentido cabe destacar que las jurisdicciones no dan un servicio eficiente a los pobladores; y es por ello que ha motivado hacer un estudio sobre la percepción de los pobladores en referencia al nivel de calidad de servicio que realizan el municipio y los que dirigen las agencias municipales y conocer la diferencia de calidad de servicio que tienen cada uno de ellos

Entre los antecedentes internacionales se citó Armada (2016) presentó su estudio denominado: Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución. Rojas (2015), presento su investigación cuyo título es: Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad de lo Prado. Rocca (2016). presentó su investigación titulado: Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. Entre antecedentes nacionales se presenta Alvarado (2015) presentó su estudio titulado: Percepción de la calidad de servicios en la Municipalidad la Perla Callao 2015. Farfán (2015) Presenta su tesis denominado: Nivel de calidad en los servicios del Museo Nacional la Cultura Peruana. Tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad del servicio de un museo público nacional de la cultura peruana utilizando el modelo SERQUAL

En relación a la teoría que fundamentó la variable de estudio se hizo referencia a: Bitner y Hubbert (1994) Citado en Buendía (2016) afirma que el servicio de atención, está relacionado con la calidad del servicio que se distingue a través de una evaluación, el cual propone constatar en una discusión, y que guarde relación entre ambas opiniones, esto quiere decir, que será necesario constatar si la calidad de servicio es un precedente o un subsecuente de la satisfacción. Así mismo, las investigaciones materiales también son embrollados porque los consumidores presentan dificultad para distinguir entre servicio y calidad y también para diferenciar y/o distinguir entre calidad y satisfacción. En ese sentido de acuerdo a Parasuraman, Zeithlam y Barry (1988), definen cinco tipos de factores o

dimensiones que determinan la calidad de los servicios, y están relacionados con el servicio de atención entre ellos se tiene: nivel de respuesta, confiabilidad, empatía, seguridad y tangibles de los factores que intervienen en los servicios de atención.

8. METODOLOGIA

La investigación es de enfoque cuantitativo por cuanto la recolección de datos es equivalente a medir y asignar números a objetos y eventos. Para el desarrollo del estudio se utilizó el método hipotético deductivo que consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o aceptar tales Hipótesis deduciendo de ellas las conclusiones que deben confrontarse con los hechos. El diseño del estudio fue no experimental y transversal, de nivel descriptivo comparativo. Asimismo, el estudio es de tipo básica porque parte de un marco teórico y su finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, así como incrementar los conocimientos científicos o filosóficos. Se hizo uso de una muestra no probalística de 200 personas que hacen uso de las agencias de: Infantas de la municipalidad de San Martín Para la recolección de datos se hizo uso de un cuestionario validado con una alta confiabilidad hallado con el alfa de Cronbach.

9. RESULTADOS

Tabla 16

Comparación del servicio de atención al usuario externo entre en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres por la prueba de Kruskal Wallis

Rangos			
	Sedes de la municipalidad	N	Rango promedio
Calidad de servicio	Sede Naranjal	50	112,42
	Sede Canta callao	50	89,78
	Sede Chuquitanta	50	104,30
	Sede Infantas	50	95,50
	Total	200	

Estadísticos de prueba^{a,b}	
	Servicio al usuario
Chi-cuadrado	6,626
gl	3
Sig. asintótica	,085

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Sedes de la municipalidad

En la tabla se muestran los resultados comparativos del servicio de atención al usuario externo de las agencias de la Municipalidad de San Martín de Porres, los cuales se tiene a la agencia Naranjal, agencia Canta del Callao, agencia Chuquitanta, agencia infantas para la comparación en muestras independientes donde se procedió por el análisis del estadístico del no paramétrico de Kruskal Wallis con la prueba de asociación de Chi-cuadrado con valor de 6,626 con 3 grados de libertad, para la prueba de hipótesis se tiene al valor de significación estadística p_valor igual a 0.085 frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tienen $p_valor > \alpha$ implica rechazar la hipótesis de la investigación y aceptar la hipótesis nula donde se afirma que no existen diferencias significativas del nivel de servicio de atención al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres.

10. DISCUSION

Con respecto a los resultados en que muestran los resultados comparativos del servicio de atención al usuario externo de las agencias de la Municipalidad de san Martín de Porres, los cuales se tiene a la agencia Naranjal, agencia Canta del Callao, agencia Chuquitanta, agencia infantas para la comparación en muestras independientes donde se procedió por el análisis del estadístico del no paramétrico de Kruskal Wallis con la prueba de asociación de Chi-cuadrado con valor de 6,626 con 3 grados de libertad, cuya prueba de hipótesis se tuvo el valor de significación estadística p_valor igual a 0.085 frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; lo que obligó a rechazar la hipótesis de la investigación afirmando que no existen diferencias significativas del nivel de servicio de atención al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres. Ello hace entender que las agencias tienen el mismo nivel de servicio de atención, es decir un nivel de atención bueno en su mayor porcentaje; dicha calificación es imprescindible para la satisfacción de los usuarios, estos resultados se asemejan con los resultados de Armada (2015), quien presentó su estudio denominado Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción,

Análisis y Evolución. Tuvo como objetivo valorar la evolución de la satisfacción percibida por los usuarios de las instalaciones deportivas de la municipalidad analizando los momentos temporales 1991 y 2015. Este autor en sus conclusiones afirmó que satisfacción del usuario percibidas por los mismos de las instalaciones deportivas del ayuntamiento de Cartagena es alta donde existe pequeñas diferencias a favor de los usuarios en el año 1991, que su percepción es superior a los del año 2015. Asimismo, afirma el estudio en las conclusiones de las variables estudiadas en 1991 y 2015, los usuarios están satisfechos con la preparación y capacidad para enseñar y la preparación profesional, en el mantenimiento de las estaciones, limpieza y material de sala.

11. CONCLUSIÓN

Se llega a la conclusión que no existen diferencias significativas en el servicio de atención al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres. Ello se corroboró con el análisis del estadístico no paramétrico de Kruskal Wallis con la prueba de asociación de Chi-cuadrado de 6,626 con el valor de significación estadística p_valor igual a 0.085 frente al nivel de significación $\alpha = 0.05$; la comparación se tienen $p_valor > \alpha$, ello implicó rechazar la hipótesis de la investigación

12. REFERENCIAS:

Alvarado, F. (2015) *Percepción de la calidad de servicios en la Municipalidad la Perla Callao 2015. Determinar el nivel de precepción de la calidad de servicio en la municipalidad de La Perla, Callao 2015*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Callao, Lima, Perú.

Armada, E., Martínez F., Segarra E. y Díaz, A. (2016) *Satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución*. Recuperado de: <file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/254121-Texto%20del%20art%C3%ADculo-882481-1-10-20160321.pdf>.

Atocha, E. (2017) *Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicios de dos gerencias de la municipalidad de Villa el Salvador 2017*. Tesis de maestría en gestión pública. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

- Blanco, M. Aibar, C. y Aibar, B. (2007) *Gestión de la calidad total en el sector público. Tesis de maestría. Universidad Santiago de Compostela. España.*
Recuperado de: <file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/Dialnet-LaGestionDeLaCalidadTotalEnElSectorPublicoLocal-1455521.pdf>.
- Buendia, P. (2017) *El servicio de atención y la satisfacción laboral en la Municipalidad distrital de Los Olivos.* Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Lima Perú.
- Cottle, D. (1991) *El servicio centrado en el cliente.* Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Farfán (2015) *Nivel de calidad en los servicios del Museo Nacional la Cultura Peruana.* Tesis de maestría en gestión pública. Lima Perú.
- Galviz, I. G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios.* Fondo editorial biblioteca Universidad Rafael Urdaneta Maracaibo Venezuela.
- Hernández, R. Fernández, C y Baptista (2010) *Metodología de la investigación.* México: Macgraw-Hill.

Anexo 2. Matriz de consistencia

Anexo 1. Título : El servicio de atención del usuario externo en las Agencias municipales del distrito de San Martín de Porra Título:																																																																										
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores																																																																							
<p>Problema General: ¿Existe diferencias en el nivel del servicio de atención en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porras?</p> <p>Problemas específicos ¿Existe diferencias en el nivel de respuesta en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porras?</p> <p>¿Existe diferencias en el nivel de confiabilidad en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porras?</p> <p>¿Existe diferencias en el nivel de empatía en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porras?</p> <p>¿Existe diferencias en el nivel de seguridad en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porras?</p> <p>¿Existe diferencias en el nivel de tangibles en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porras?</p>	<p>Objetivo general: Determinar las diferencias del nivel de seguridad en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porras.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar las diferencias del nivel de respuesta en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porras.</p> <p>Determinar las diferencias del nivel respuesta en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porras.</p> <p>Determinar las diferencias del nivel de empatía en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porras.</p> <p>Determinar las diferencias del nivel de seguridad en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porras.</p> <p>Determinar las diferencias del nivel de tangibles en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porras.</p>	<p>Hipótesis general Existen diferencias significativas del nivel del servicio de atención en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porras.</p> <p>Hipótesis específicos: Existen diferencias significativas del nivel de respuesta en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porras.</p> <p>Existen diferencias significativas del nivel de confiabilidad en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porras.</p> <p>Existen diferencias significativas del nivel de empatía en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porras.</p> <p>Existen diferencias significativas del nivel de seguridad en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porras.</p> <p>Existen diferencias significativas del nivel de tangibles en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porras.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escalas</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Nivel de respuesta</td> <td>Servicio es fácil de obtener</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> <td>2</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Respuesta oportuna</td> <td>3</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fuerza del servicio</td> <td>4</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Confiabilidad</td> <td>Eficiencia del servicio</td> <td>5-6</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Condiciones del servicio preciso</td> <td>7-8</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Eficiencia de la información</td> <td>9-10</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Utilización del uso de medios de comunicación</td> <td>11-12</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Empatía</td> <td>Calidad en los procesos</td> <td>13-14-15</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Calidad en los resultados</td> <td>16-17-18</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Capacidad del personal</td> <td>19-20-21</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Seguridad</td> <td>Respeto del personal</td> <td>22-23</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Atención del personal</td> <td>24</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Tangibles</td> <td>Infraestructura</td> <td>25-26</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Accesibilidad</td> <td>27-28-29-30</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos	Nivel de respuesta	Servicio es fácil de obtener	1			Capacidad de respuesta	2			Respuesta oportuna	3			Fuerza del servicio	4			Confiabilidad	Eficiencia del servicio	5-6			Condiciones del servicio preciso	7-8			Eficiencia de la información	9-10			Utilización del uso de medios de comunicación	11-12			Empatía	Calidad en los procesos	13-14-15			Calidad en los resultados	16-17-18			Capacidad del personal	19-20-21			Seguridad	Respeto del personal	22-23			Atención del personal	24			Tangibles	Infraestructura	25-26			Accesibilidad	27-28-29-30			<p>Escala Likert, adaptada:</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p> <p>Bueno (30-70)</p> <p>Regular (71-111)</p> <p>Malo (112-150)</p>
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos																																																																			
			Nivel de respuesta	Servicio es fácil de obtener	1																																																																					
				Capacidad de respuesta	2																																																																					
				Respuesta oportuna	3																																																																					
				Fuerza del servicio	4																																																																					
			Confiabilidad	Eficiencia del servicio	5-6																																																																					
				Condiciones del servicio preciso	7-8																																																																					
				Eficiencia de la información	9-10																																																																					
				Utilización del uso de medios de comunicación	11-12																																																																					
Empatía	Calidad en los procesos	13-14-15																																																																								
	Calidad en los resultados	16-17-18																																																																								
	Capacidad del personal	19-20-21																																																																								
Seguridad	Respeto del personal	22-23																																																																								
	Atención del personal	24																																																																								
Tangibles	Infraestructura	25-26																																																																								
	Accesibilidad	27-28-29-30																																																																								

Anexo 3. Cuestionario para medir el servicio de atención

Objetivo:

La presente herramienta tiene el objetivo de evaluar el Servicio de Atención al usuario externo de las Agencias Municipales de la Municipalidad de San Martín de Porras. La información que Ud. Nos proporcione será con fines de estudio y será totalmente confidencial.

Instrucciones:

Dados los siguientes interrogantes, se les solicita que tenga a bien seleccionar una respuesta y responder las preguntas según su apreciación marcando con un Aspa (X), favor de responder todas las interrogantes con toda sinceridad.

USAR LA ESCALA PARA MARCAR LAS PREGUNTAS SEGÚN SEA SU CASO:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

N	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		Dimensión: Nivel de Respuesta				
1	¿Existe una positiva preferencia por parte de los trabajadores en los trabajos que cumplen?					
2	¿El trabajador que brinda el servicio de atención, demuestra interés por conocer las necesidades de los usuarios?					
3	¿El tiempo de espera, desde el momento en que llega, hasta que atienden a un usuario, es de corto tiempo y oportuno?					
4	¿En los trámites realizados por un usuario se cumplen los plazos establecidos?					
5	¿Observa que los funcionarios se sienten comprometidos en brindarle un servicio eficiente?					
6	¿El servicio de atención que se le brinda es buena y aceptable?					
		1	2	3	4	5
		Dimensión: fiabilidad				
7	¿Existen faltas y/o carencias en el servicio de atención que se les brinda?					
8	¿Se brinda alternativas de solución en el servicio de atención, frente a necesidades que Ud. requiere?					
9	¿Las instrucciones para realizar un trámite son adecuados y fáciles de entender?					
10	¿Se brinda una información clara y precisa en el servicio de atención?					
11	¿Existe una comunicación transparente y oportuna con los trabajadores que atienden?					

12	¿Los jefes siempre están dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de las quejas de atención que se presentan?					
Dimensión: Empatía		1	2	3	4	5
13	¿Los trabajadores agilizan su trabajo para darle su atención en el menor tiempo posible?					
14	¿Los trabajadores de la municipalidad le brindan un servicio de atención cordial y amable?					
15	¿Se encuentra el personal especializado y capacitado para brindarle un servicio de atención de calidad?					
16	¿Existe una formalidad de atención al usuario en la municipalidad?					
17	¿Existe la capacidad de atención oportuna y apropiada ante una eventualidad que se presente con un usuario, por parte de los trabajadores de la Institución?					
18	¿Se cuenta con una atención personalizada para brindarle el servicio adecuado?					
Dimensión: Seguridad		1	2	3	4	5
19	¿En el primer contacto con el usuario, el personal siempre se identifica o se presenta?					
20	¿Existe un trato de cordialidad entre todos los colaboradores de la Institución?					
21	¿La municipalidad le brinda seguridad con la atención que recibe?					
22	¿El servicio de atención brindado es con cortesía por parte de los funcionarios?					
23	¿El comportamiento del personal le inspira confianza?					
24	¿Los funcionarios brindan una atención adecuada y con esmero?					
Dimensión: Elementos tangibles		1	2	3	4	5
25	¿Las instalaciones son atractivos y tienen una apariencia accesible y agradable?					
26	¿La sala de espera donde se atiende al usuario, es cómoda?					
27	¿La infraestructura donde desarrolla sus funciones es la adecuada?					
28	¿El lugar de atención cuenta con los espacios, limpios y aseados para brindarle servicio de atención adecuado?					
29	¿Observa que las oficinas cuentan con los recursos materiales necesarios (útiles de pupitre, escribanía) para desempeñar sus funciones oportunas?					
30	¿Se cuenta con los equipos de cómputo necesarios para brindarle la asistencia oportuna?					

19	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
21	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
24	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
26	2	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
28	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
29	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
30	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
31	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
32	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
33	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	2	1
34	1	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
35	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4
36	5	5	5	5	5	5	1	1	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
37	1	1	1	1	1	2	1	2	3	4	5	5	3	1	1	1	1	1	1	2	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1
38	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	4	4	1	1	1	1	3
40	1	5	2	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	4	2	4	2	4	2	2
41	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
42	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	1	1	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	1	1	1	2	2
43	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	4	4	4	1	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1
44	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3	1	1	1	1	1	3	3
45	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3

46	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
47	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	3	3
48	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	4	4	4	4
49	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
50	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5

40	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
41	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
42	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	2	2	2
44	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
45	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
46	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
47	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2
48	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	1	1	3
49	1	1	1	1	1	2	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5
50	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3

C. Base de datos de la variable servicio de atención de la agencia municipal de Naranjal

SERVICIO DE ATENCIÓN: Naranjal																													
Su j.	Dimensión: Nivel de Respuesta						Dimensión: Fiabilidad						Dimensión: Empatía						Dimensión: Seguridad						Dim: Elementos tangibles				
	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Item_11	Item_12	Item_13	Item_14	Item_15	Item_16	Item_17	Item_18	Item_19	Item_20	Item_21	Item_22	Item_23	Item_24	Item_25	Item_26	Item_27	Item_28	Item_29
1	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
6	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
7	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
8	1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
9	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
10	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	3	2	2	3	3	3	5	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3
14	1	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	4	2	3	2	3	4	2	4	2	3	2	3	2
15	1	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	5	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1
16	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	3	3	2	2	3
17	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
20	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
21	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1
23	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
25	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	2	2	2	2	2
27	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3
28	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
29	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3


31	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	
32	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
33	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
34	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
35	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3
38	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
39	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
40	5	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
41	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
44	1	1	1	1	1	1	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	5
45	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
48	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3
50	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4

2																																	
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5		
2																																	
3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4		
2																																	
4	2	2	2	2	2	2	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5		
2																																	
5	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4		
2																																	
6	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5		
2																																	
7	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
2																																	
8	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2		
2																																	
9	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4		
3																																	
0	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5		
3																																	
1	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
3																																	
2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
3																																	
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
3																																	
4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
3																																	
5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
3																																	
6	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
3																																	
7	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	
3																																	
8	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	
3																																	
9	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	
4																																	
0	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	
4																																	
1	4	3	2	2	2	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
4																																	
2	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	

4																																
3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4		
4																																
4	3	4	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
4																																
5	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
4																																
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4																																
7	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
4																																
8	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
4																																
9	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
5																																
0	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	5	4	4	

Anexo 6. Certificación de validez de lós expertos

Accesibilidad 27-28-29-30


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EL SERVICIO DE ATENCION DEL USUARIO EXTERNO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Dimensión: Nivel de Respuesta								
01	¿Existe una positiva preferencia por parte de los trabajadores en los trabajos que cumplen?	✓		✓		✓		
02	¿El trabajador que brinda el servicio de atención, demuestra interés por conocer las necesidades de los usuarios?	✓		✓		✓		
03	¿El tiempo de espera, desde el momento en que llega, hasta que atienden a un usuario, es de corto tiempo y oportuno?	✓		✓		✓		
04	¿En los trámites realizados por un usuario se cumplen los plazos establecidos?	✓		✓		✓		
05	¿Observa que los funcionarios se sienten comprometidos en brindarle un servicio eficiente?	✓		✓		✓		
06	¿El servicio de atención que se le brinda es buena y aceptable?	✓		✓		✓		
Dimensión: fiabilidad								
		SI	No	SI	No	SI	No	
13	¿Los trabajadores agilizan su trabajo para darle su atención en el menor tiempo posible?	✓		✓		✓		
14	¿Los trabajadores de la municipalidad le brindan un servicio de atención cordial y amable?	✓		✓		✓		
15	¿Se encuentra el personal especializado y capacitado para brindarle un servicio de atención de calidad?	✓		✓		✓		
16	¿Existe una formalidad de atención al usuario en la municipalidad?	✓		✓		✓		
17	¿Existe la capacidad de atención oportuna y apropiada ante una eventualidad que se presente con un usuario, por parte de los trabajadores de la Institución?	✓		✓		✓		

18	¿Se cuenta con una atención personalizada para brindarle el servicio adecuado?	✓		✓		✓	
19	Dimensión: Seguridad						
10	¿En el primer contacto con el usuario, el personal siempre se identifica o se presenta?	✓		✓		✓	
21	¿Existe un trato de cordialidad entre todos los colaboradores de la Institución?	✓		✓		✓	
22	¿La municipalidad le brinda seguridad con la atención que recibe?	✓		✓		✓	
23	¿El servicio de atención brindado es con cortesía por parte de los funcionarios?	✓		✓		✓	
24	¿El comportamiento del personal le inspira confianza?						
	¿Los funcionarios brindan una atención adecuada y con esmero?	Si	No	Si	No	Si	No
25	Dimensión: Elementos tangibles						
26	¿Las instalaciones son atractivos y tienen una apariencia accesible y agradable?	✓		✓		✓	
27	¿La sala de espera donde se atiende al usuario, es cómoda?	✓		✓		✓	
28	¿La infraestructura donde desarrolla sus funciones es la adecuada?	✓		✓		✓	
29	¿Observa que las oficinas cuentan con los recursos materiales necesarios (útiles de pupitre, escribanía) para desempeñar sus funciones oportunas?	✓		✓		✓	
30	¿Se cuenta con los equipos de cómputo necesarios para brindarle la asistencia oportuna?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador (Dr/Mg): CARLOS CASTAÑEDA SANCHEZ DNI: 20627609

Especialidad del validador: Administración y Gestión

.....de.....del 20.....

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

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



Firma del Experto Informante.

Accesibilidad

27-28-29-
30
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EL SERVICIO DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Nivel de Respuesta							
01	¿Existe una positiva preferencia por parte de los trabajadores en los trabajos que cumplen?	✓		✓		✓		
02	¿El trabajador que brinda el servicio de atención, demuestra interés por conocer las necesidades de los usuarios?	✓		✓		✓		
03	¿El tiempo de espera, desde el momento en que llega, hasta que atienden a un usuario, es de corto tiempo y oportuno?	✓		✓		✓		
04	¿En los trámites realizados por un usuario se cumplen los plazos establecidos?	✓		✓		✓		
05	¿Observa que los funcionarios se sienten comprometidos en brindarle un servicio eficiente?	✓		✓		✓		
06	¿El servicio de atención que se le brinda es buena y aceptable?	✓				✓		
	Dimensión: fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Los trabajadores agilizan su trabajo para darle su atención en el menor tiempo posible?	✓		✓		✓		
14	¿Los trabajadores de la municipalidad le brindan un servicio de atención cordial y amable?	✓		✓		✓		
15	¿Se encuentra el personal especializado y capacitado para brindarle un servicio de atención de calidad?	✓		✓		✓		
16	¿Existe una formalidad de atención al usuario en la municipalidad?	✓		✓		✓		
17	¿Existe la capacidad de atención oportuna y apropiada ante una eventualidad que se presente con un usuario, por parte de los trabajadores de la Institución?	✓		✓		✓		

18	¿Se cuenta con una atención personalizada para brindarle el servicio adecuado?	✓		✓		✓	
19	Dimensión: Seguridad						
10	¿En el primer contacto con el usuario, el personal siempre se identifica o se presenta?	✓		✓		✓	
21	¿Existe un trato de cordialidad entre todos los colaboradores de la Institución?	✓		✓		✓	
22	¿La municipalidad le brinda seguridad con la atención que recibe?	✓		✓		✓	
23	¿El servicio de atención brindado es con cortesía por parte de los funcionarios?	✓		✓		✓	
24	¿El comportamiento del personal le inspira confianza?	✓		✓			
	¿Los funcionarios brindan una atención adecuada y con esmero?	SI	No	SI	No	SI	No
25	Dimensión: Elementos tangibles						
26	¿Las instalaciones son atractivos y tienen una apariencia accesible y agradable?	✓		✓		✓	
27	¿La sala de espera donde se atiende al usuario, es cómoda?	✓		✓		✓	
28	¿La infraestructura donde desarrolla sus funciones es la adecuada?	✓		✓		✓	
29	¿Observa que las oficinas cuentan con los recursos materiales necesarios (útiles de pupitre, escribanía) para desempeñar sus funciones oportunas?	✓		✓		✓	
30	¿Se cuenta con los equipos de cómputo necesarios para brindarle la asistencia oportuna?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Es aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Merodio Rivera Alejandro Sabino* DNI: *32403439*

Especialidad del validador: *Zemático*

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

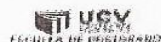
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

15 de Dic. del 2018

[Firma]

Firma del Experto Informante.

Accesibilidad

27-28-29-
30
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EL SERVICIO DE ATENCION DEL USUARIO EXTERNO

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión: Nivel de Respuesta								
01	¿Existe una positiva preferencia por parte de los trabajadores en los trabajos que cumplen?	✓		✓		✓		
02	¿El trabajador que brinda el servicio de atención, demuestra interés por conocer las necesidades de los usuarios?	✓		✓		✓		
03	¿El tiempo de espera, desde el momento en que llega, hasta que atienden a un usuario, es de corto tiempo y oportuno?	✓		✓		✓		
04	¿En los trámites realizados por un usuario se cumplen los plazos establecidos?	✓		✓		✓		
05	¿Observa que los funcionarios se sienten comprometidos en brindarle un servicio eficiente?	✓		✓		✓		
08	¿El servicio de atención que se le brinda es buena y aceptable?	✓		✓		✓		
Dimensión: fiabilidad								
13	¿Los trabajadores agilizan su trabajo para darle su atención en el menor tiempo posible?	✓		✓		✓		
14	¿Los trabajadores de la municipalidad le brindan un servicio de atención cordial y amable?	✓		✓		✓		
15	¿Se encuentra el personal especializado y capacitado para brindarle un servicio de atención de calidad?	✓		✓		✓		
16	¿Existe una formalidad de atención al usuario en la municipalidad?	✓		✓		✓		
17	¿Existe la capacidad de atención oportuna y apropiada ante una eventualidad que se presente con un usuario, por parte de los trabajadores de la Institución?	✓		✓		✓		

18	¿Se cuenta con una atención personalizada para brindarle el servicio adecuado?	✓		✓				
19	Dimensión: Seguridad							
10	¿En el primer contacto con el usuario, el personal siempre se identifica o se presenta?	✓		✓				
21	¿Existe un trato de cordialidad entre todos los colaboradores de la Institución?	✓		✓				
22	¿La municipalidad le brinda seguridad con la atención que recibe?	✓		✓				
23	¿El servicio de atención brindado es con cortesía por parte de los funcionarios?	✓		✓				
24	¿El comportamiento del personal le inspira confianza?							
	¿Los funcionarios brindan una atención adecuada y con esmero?	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Dimensión: Elementos tangibles							
26	¿Las instalaciones son atractivos y tienen una apariencia accesible y agradable?	✓		✓		✓		
27	¿La sala de espera donde se atiende al usuario, es cómoda?	✓		✓		✓		
28	¿La infraestructura donde desarrolla sus funciones es la adecuada?	✓		✓		✓		
29	¿Observa que las oficinas cuentan con los recursos materiales necesarios (útiles de pupitre, escribanía) para desempeñar sus funciones oportunas?	✓		✓		✓		
30	¿Se cuenta con los equipos de cómputo necesarios para brindarle la asistencia oportuna?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: *Rivero Lira Luis Alberto* DNI:

Especialidad del validador: *Psicología - op. en gestión*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

..... de del 20.....



Firma del Experto Informante.




**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS
TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Alejandro Sabino Menacho Rivera, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "El servicio de atención al usuario externo en las agencias municipales del distrito de San Martín de Porres, 2018" del estudiante: Rubio Castelli Ricardo Rafael; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 23 % verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 19 de Enero del 2019



Alejandro Sabino Menacho Rivera
DNI: 32403439

 **ESCUELA DE POSGRADO**
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

El servicio de atención al usuario externo en las Agencias Municipales del distrito de San Martín de Porres, 2018.

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

AUTOR
Dr. Ricardo Rafael Rubio Castelli

ASESOR:
Dr. Alejandro Menacho Rivera

SECCION:
Administración pública



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)

RUBIO CASTELL, RICARDO RAFAEL
D.N.I. : 41144999
Domicilio : U.V. del Rimac Block 4A Dpto. 401 Rimac, Lima
Teléfono : Fijo : Móvil : 9.357.280.60
E-mail :

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : MAESTRO EN GESTION PUBLICA
Mención :

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

RUBIO CASTELL, RICARDO RAFAEL
.....

Título de la tesis:

EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO EN LAS AGENCIAS
MUNICIPALES DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES, 2018.

Año de publicación : 2019

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 : 

Fecha : 2019



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:

RICARDO RAFAEL RUBIO CASTELLI

INFORME TITULADO:

EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO EN LAS
AGENCIAS MUNICIPALES DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN
DE PORRES, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 13 de febrero de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría



[Firma manuscrita]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN