



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

La calidad de servicio percibida por los usuarios de la municipalidad
provincial de Angaraes – distrito de Lircay – Huancavelica, 2017

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Hilario Marcas, Julia (ORCID: [0000-0001-9165-7152](https://orcid.org/0000-0001-9165-7152))

ASESORA:

Dra. Garro Aburto, Luzmila Lourdes (ORCID: [0000-0002-9453-9810](https://orcid.org/0000-0002-9453-9810))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LIMA – PERÚ

2017

Dedicatoria

La presente investigación se la dedico a Dios, por darme las fuerzas para seguir adelante, a mis padres Felix y Agustina por inculcarme los valores, las cuales guían mi camino personal y profesional, a mi hermana Delia y mi sobrina Melissita por los consejos brindados, por su amor y apoyo incondicional.

Para todos aquellos mi más profunda gratitud.

Agradecimiento

A la escuela posgrado de la universidad César Vallejo y a los docentes por darme la oportunidad de formarme y adquirir más conocimientos para llevarlo a la práctica lo aprendido.

A los compañeros y amigos por el tiempo compartido, por ser parte esencial en esta linda y grata experiencia.

A la Municipalidad Provincial de Angaraes y los habitantes de Lircay (urbana y rural) en contribuir con la encuesta.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	4
III METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variable y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV RESULTADOS	20
V DISCUSIÓN	29
VI CONCLUSIONES	37
VII RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	48

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la calidad de servicio	48
Tabla 2	Niveles y rangos para la calidad de servicio y dimensiones	48
Tabla 3	Validez de los instrumentos	48
Tabla 4	Confiabilidad	48
Tabla 5	Resultados de género de los usuarios	20
Tabla 6	Resultados edad de los usuarios	21
Tabla 7	Resultados de grado de instrucción académica	22
Tabla 8	Resultados en los niveles de la variable calidad de servicio	23
Tabla 9	Resultados en los niveles de la dimensión elementos tangibles.	24
Tabla 10	Resultados en los niveles de la dimensión fiabilidad	25
Tabla 11	Resultados en los niveles de la dimensión capacidad de respuesta	26
Tabla 12	Resultados en los niveles de la dimensión seguridad	27
Tabla 13	Resultados en los niveles de la dimensión empatía	28

Índice de figuras

Figura 1.	Género de los usuarios	20
Figura 2.	Edad de los usuarios	21
Figura 3.	Grado de instrucción académica	22
Figura 4.	Niveles de la variable calidad de servicio	23
Figura 5.	Niveles de la dimensión elementos tangibles	24
Figura 6.	Niveles de la dimensión fiabilidad	25
Figura 7.	Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	26
Figura 8.	Niveles de la dimensión seguridad	27
Figura 9.	Niveles de la dimensión empatía	28

Resumen

La presente investigación tuvo como resultado determinar la calidad de servicio percibida por los usuarios de la municipalidad provincial de Angaraes – distrito de Lircay – Huancavelica, 2017. El tipo de la investigación es básica con enfoque cuantitativo el diseño es transversal y el nivel descriptivo. El tamaño de la muestra conformada de 100 usuarios encuestados, la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario de 25 ítems con escala de cinco alternativas (totalmente insatisfecho, insatisfecho, ni satisfecho ni de insatisfecho, satisfecho, totalmente satisfecho) , para validez del instrumento se utilizó el dictamen de expertos y para la confiabilidad el alfa de Cronbach que salió la variable 0.907, los resultados fueron analizados a través del programa estadístico spss en su versión 22.

En conclusión, nos ha admitido examinar que hay deficiencias que se deben corregir gradualmente, que ocasione eficiencia en los servicios administrativos menos trámites burocráticos, debe formar pieza esencial de la gestión municipal sobre la calidad de atención al ciudadano con la finalidad de asegurar a las exigencias de la población de modo regulado y transparente; la investigación es un medio indispensable que aporta abiertamente el progreso en el ámbito.

Palabras claves: Calidad de servicio, gestión municipal, usuario.

Abstract

The result of this research was to determine the quality of service perceived by users of the provincial municipality of Angaraes - Lircay district - Huancavelica, 2017. The type of research is basic with a quantitative approach, the design is cross-sectional and the descriptive level. The size of the sample made up of 100 surveyed users, the applied technique was the survey and the instrument the 25-item questionnaire with a scale of five alternatives (totally dissatisfied, dissatisfied, neither satisfied nor dissatisfied, satisfied, totally satisfied), for validity Expert opinion was used for the instrument and for reliability the Cronbach's alpha, which resulted in the variable 0.907, the results were analyzed through the statistical program spss in its version 22.

In conclusion, it has allowed us to examine that there are deficiencies that must be corrected gradually, which causes efficiency in administrative services less bureaucratic procedures, must form an essential part of municipal management on the quality of citizen service in order to ensure the requirements of the population in a regulated and transparent way; Research is an indispensable means that openly contributes to progress in the field.

Keywords: Quality of service, municipal management, user.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación se centra en la atención al usuario, puesto que es muy frecuente en nuestro país presenciar a personas que asisten a una institución pública y no reciben un trato agradable por parte de los funcionarios públicos. Esto se desdice de los objetivos que persigue toda municipalidad en brindar un buen servicio a los ciudadanos y cuando existan problemas, escuchar atentamente y dar la solución adecuada, reduciendo la problemática de la población. Cuando los funcionarios realizan bien su trabajo los vecinos van a estar conformes con la atención recibida. Peñaranda (2016) uno de los orígenes del problema en los gobiernos locales se encuentra en sus presupuestos recortados dando lugar a una crisis con inestabilidad jurídica y desconfianza de los vecinos. Casas (2016) por consiguiente al tener menos presupuestos no se pueden brindar calidad en el servicio a la población, los funcionarios no cumplen con lo requerido por los usuarios y ello redundará en un servicio deficiente (SGP, 2013).

Los vecinos son los que recurren primero a las municipalidades para resolver sus problemas y sienten que al realizar sus gestiones hay mayor burocracia dejando de lado las prioridades como la mejora de la calidad de vida, la educación, el saneamiento básico, el fomento productivo en las poblaciones urbanas y rurales (Diario El Divisadero, 2021). Y para que los municipios sean eficaces y modernos, los funcionarios deben estar muy capacitados y responder a las demandas de la ciudadanía, otorgando un buen servicio al usuario. A partir de otra visión, Bostanci & Erdem (2020) según se dicen la calidad de los servicios tienen que ser notados por medio de la satisfacción del habitante, las cuales aportarán en el futuro. Eriksson et al. (2017) señalan la calidad de los servicios se producen con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores, en este caso de los vecinos del distrito Lircay - Angaraes.

En el reglamento de organización y funciones (ROF) de la municipalidad provincial de Angaraes (2014) determinan las funciones de acuerdo al cuadro de asignación del personal (CAP), estando claramente las responsabilidades y los requisitos mínimos a los cargos que se establezcan en la estructura orgánica y funcional, visto que permita desarrollar la calidad y eficiencia en los trabajadores

municipales y por concerniente los usuarios no tengan problemas al momento de la atención. La municipalidad provincial de Angaraes, considera muy importante la prestación de un servicio de calidad, los cuales son parte de los objetivos estratégicos para mejorar el talento humano, la infraestructura, el buen trato a los usuarios, conociendo sus expectativas y necesidades para poder brindar una adecuada atención. Pero sin embargo los pobladores perciben de los servidores del municipio no tienen el conocimiento ni el buen trato para prestar un servicio de calidad.

En la municipalidad existen problemas con los trabajadores administrativos y son los usuarios quienes muestran su desagrado continuamente por medio de reclamos hacia la gestión municipal. No hay capital humano y logístico que propicie un mejor desempeño profesional, por lo que se concluye casi siempre en definir el servicio que brinda la municipalidad en mención es deficiente. Un sector de los ciudadanos solo son atendidos en forma regular y demoran en dar solución a sus demandas. Por lo señalado, es necesario la ejecución de un diagnóstico en el municipio que permita constatar desde una perspectiva sectorial sobre la calidad en el servicio del cual adolece esta administración pública (Mirabal et al., 2018). Se busca conocer con la presente investigación el discernimiento de la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio de la municipalidad del distrito de Lircay y en palabras de Schiffman & Lazar (2006) las personas cómo consumidores piensan respecto al servicio conforme vienen recibiendo y por lo tanto genera en ellos un impacto ya sea positivo o negativo.

Kansara (2020) menciona la necesidad donde los habitantes tengan confianza en los servicios que brinda su municipio, y que se destierre la concepción de los servidores públicos no cumplen con su función ya sea porque desconocen, no están preparados, por falta de capacitación constante o simplemente porque son contratados por favores políticos, por lo que se plantea en la investigación el siguiente problema general ¿Cómo perciben los usuarios la calidad de servicio de la municipalidad provincial de Angaraes – distrito de Lircay – Huancavelica, 2017? Así como los siguientes problemas específicos ¿Cómo perciben los usuarios los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía de la municipalidad provincial de Angaraes –

distrito de Lircay – Huancavelica, 2017?

Así mismo tenemos la siguiente justificación fundamentada en lo señalado por Hernández et al. (2010):

- Conveniente. Permite conocer cuáles son los problemas objetos de estudio, teniendo como idea partir de la existencia en un periodo determinado definido.
- Relevancia social. El presente estudio contribuye en gran medida a diagnosticar cómo la municipalidad de Lircay brinda los servicios a los pobladores del distrito.
- Implicaciones prácticas. Los problemas tienen que ver con la planificación estratégica y las debilidades que presentan la organización. Con el presente estudio se recoge la apreciación de sus habitantes del servicio que brinda la institución pública.
- Valor teórico. El resultado servirá para las investigaciones posteriores y contengan conexión con otras, aportando en el área de la investigación.
- Utilidad metodológica. El diseño de la presente investigación como el instrumento usado es muy probable que servirá de fuente de consulta para el análisis de posteriores estudios vinculadas con la variable calidad de servicio, permitiendo ser validadas en otros contextos.

El objetivo general se centró en determinar cómo perciben los usuarios la calidad de servicio de la municipalidad provincial de Angaraes – distrito de Lircay – Huancavelica, 2017. Así mismo los objetivos específicos fueron determinar cómo perciben los usuarios los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía de la municipalidad provincial de Angaraes – distrito de Lircay – Huancavelica, 2017.

II. MARCO TEÓRICO

Armada (2015) por medio de su trabajo de corte longitudinal, con la muestra del año 1991 de 552 usuarios y en el año 2015 con 677 usuarios; determinó el grado actual de satisfacción de las personas que usan los servicios deportivos municipales, de la misma forma investigó la utilidad del benchmarking de gestores deportivos públicos y su repercusión en un tiempo posterior, en la que tomen como referencia para ejecutar mejoras. Los aportes de este trabajo recayeron en la reconfirmación, una vez más de la importancia de la satisfacción del usuario, obteniendo un nivel alto, el cual se interpretó como una valoración superior al año 1991, brindándole una mayor importancia a las instalaciones y de las actividades la ofrecía el municipio.

Castro y Contreras (2015) siguió una metodología de investigación cualitativa, seguidamente de una fase cuantitativa con 384 clientes a encuestar y 8 funcionarios de diferentes bancos a entrevistas. A la banca privada de la ciudad de Guayaquil se le calificó en un nivel bueno de percepción de la calidad del servicio esto debido a la seguridad y confianza cuando realizan sus operaciones financieras. Si bien es cierto, el trabajo concluyó en aseverar de los usuarios recibieron un servicio bueno; pero la aportación del trabajo tuvo como punto principal el destacar la falta de respuesta a tiempo en los reclamos de los clientes o la falta de explicaciones a sus necesidades, hace que el usuario tome la decisión de buscar otra entidad bancaria, donde su interpretación ofrecen los mismos servicios o son parecidos. La competitividad está a la vista y las instituciones financieras para estar vigentes y atraer más clientes tienen que mejorar la calidad del servicio donde ofrecen, con un personal capacitado, idóneo y competitivo asegurando la imagen de la institución financiera.

Fernández (2015) la investigación que realizó en la ciudad de Esquel de la provincia de Chubut a 400 afiliados de ISS y S (Instituto de Seguridad Social y Seguros), cuyo objetivo consistió en diagnosticar como se viene dando la atención del servicio. Existe satisfacción en lo relacionado a las dimensiones tangibilidad, comunicación y accesibilidad ya que se tiene una buena percepción de la infraestructura, del horario de atención y de la información que brindan. Pero en lo

relacionado a las dimensiones de amabilidad, cortesía y capacidad de respuesta son las que presentan mayor insatisfacción, concluyendo en aseverar el autor que por ser una instancia del estado al personal parece no importarles y si fuese privada las cosas serían diferentes, porque el cliente es quien paga y de ahí depende el mantenimiento del área de salud. La percepción de la calidad de servicio no está en un nivel bajo, pero el cliente si requiere una mejor atención, recomendando la capacitación continua al personal para lograr la sensación placentera de haber obtenido un producto de calidad.

Vásquez (2014) con su trabajo relacionado en un enfoque cuantitativo de carácter descriptivo. La investigación tuvo como primera fuente los 12 trabajadores de ventas de la empresa distribuidora de ferretería en la cual su objetivo fue analizar la calidad de servicio que recibía el cliente al interior de la distribuidora. La investigación concluye la empresa ofrece poca capacitación a sus vendedores, no hace conocer cuál es su misión y visión, menos aún toma importancia en dar a conocer los objetivos organizacionales a sus vendedores quienes a pesar de mostrar una motivación fuerte para cumplir bien con su trabajo reconocen que la empresa no está acorde con la tecnología.

El aporte principal de este trabajo fue el hacer visible el desaprovechamiento del talento en la organización por la falta de capacidad de aliarse con sus vendedores y no toma en cuenta sus opiniones, dejando pasar el enorme grado de motivación en el cual les genera a sus trabajadores las agradables instalaciones en las que laboran. En conclusión, el talento humano no es reconocido y el trabajo permitió identificar una falta de compañerismo entre los jefes y sus colaboradores, con una comunicación muy pobre en la cual los supervisores demoran en dar la respuesta a las solicitudes de los trabajadores de venta donde presentan.

Reyes (2014) el objetivo de su investigación fue verificar si la calidad de servicio es de agrado de los usuarios de la Asociación SHARE, sede Huehuetenango. En la investigación de tipo experimental, se utilizó como instrumento un cuestionario de opinión, direccionado al personal y usuarios con el fin de evaluar a la asociación; los involucrados colaboraron con la investigación

mediante la entrevista aplicada al coordinador con el fin de obtener la información relevante, los resultados muestran o indican la asociación brinda mala calidad en la atención, con mucha incomodidad y disconformidad por parte de los usuarios. El personal carece de suficiencia, debido a este problema se implementó un programa de calidad de servicios en donde capacitarán a los colaboradores para mejorar la actitud, se recomendó la capacitación sea continua para garantizar la satisfacción del usuario.

En cuanto a los trabajos nacionales se tiene a Guillermo (2018) en la cual involucró a 120 usuarios en una investigación bajo el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y correlacional. Los resultados confirmaron una relación positiva entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario, en las dimensiones con mayor preferencia de la calidad del servicio se encuentran la capacidad de respuesta y seguridad, también aceptable pero en forma mesurada. La investigación brindó buen aporte a la municipalidad distrital de Supe, señalando en donde están fallando y como subsanarlo, señaló además, que es preciso los trabajadores dominen todas las herramientas destinadas para atender a los beneficiarios en el aspecto de tramites documentarios dando celeridad y precisión, asegurada por una constante capacitación y escucha de sugerencias.

Vargas (2018) los encuestados en su investigación fueron 278 usuarios de la municipalidad provincial de Tacna, fueron observados sobre la calidad de servicio por medio de una encuesta de percepción, considerando los aspectos como la fiabilidad que disponen los trabajadores, la capacidad de respuesta en el procedimiento de la gestión, la seguridad en la cual debe ser manifestada en una atención adecuada al público, la empatía con los beneficiarios y el uso de elementos tangibles en el lugar donde trabajan tuvieron baja aceptación por los ciudadanos por estar ausentes. El aporte se centró en dar a conocer la realidad de la falta de transparencia en los trabajadores no se encuentran capacitados y perjudican al municipio, por ende afectan considerablemente a los beneficiarios. Según lo previsto en la gerencia de recursos humanos, los puestos correspondientes deben de ser ocupados por personas idóneas que conozcan su área y lleven a cabo capacitaciones constantes e ir reduciendo el tiempo de contestación, comunicación, asistencia y gestión, por consiguiente, se debe

asegurar el personal sostenga un primer nivel en el desarrollo de sus labores y firmeza en sus aptitudes al dar respuestas.

Bendezu (2016) en el estudio se utilizó el tipo de investigación descriptiva, bajo un enfoque cuantitativo. Aplicó una encuesta a 10 personas contribuyentes a la Sunat, el trabajo fue realizado sobre la calidad de servicio en la Sunat Huánuco, el resultado hallado es la ineficiencia en el servicio que brindan. Se determinó por los encuestados la calidad de servicio se da en un nivel regular, el personal no da buena explicación, se demoran en atender, la atención no es personalizada por lo tanto, los usuarios no están satisfechos. El trabajo aportó significativamente al sustento teórico para entender la variable satisfacción del contribuyente, reafirmando el rol del cliente como el elemento predominante en la calidad percibida por medio de una atención personalizada, la rapidez y capacidad de brindar respuestas e información en tiempo real entre otros elementos hacen la diferencia entre una experiencia positiva o negativa al hacer uso de los servicios que brinda la Sunat a sus usuarios.

Cabanillas (2015) por medio de la investigación fue de tipo descriptivo proposicional, cuyo objetivo fue ofrecer un proyecto de calidad de servicio al usuario para acrecentar la representación de la institución municipal en mención, se tomó como muestra 22 trabajadores administrativos de la municipalidad y 67 usuarios a quienes se les aplicó los instrumentos para recabar información. El aporte principal del trabajo de Cabanillas radica en la conformidad del proyecto de calidad en el cual está sumergido un objetivo de beneficio al cliente interno (servidor) y externo (usuario), las mismas que fueron diseñadas para dar solución a la problemática sobre la dificultad en el servicio al usuario.

Esta propuesta estuvo orientada a enfrentar las necesidades básicas en toda administración no debe existir, más aún cuando es de índole público y de atención a los ciudadanos de un lugar como la falta de tecnología adecuada, personal capacitado para enfrentar las necesidades de los clientes, la omisión de respuestas o solución a las quejas y/o sugerencias entre otros. El visibilizar la realidad en la atención del ciudadano, brinda alertas para que otros municipios de la región hagan una revisión de los protocolos que vienen siguiendo su personal,

además la propuesta materializada en un plan de atención al cliente se convierte en un documento accesible a ser revisado y aplicado a instituciones que tienen similar problemática.

Inca (2015) el diseño de investigación fue no experimental, descriptivo y tuvo un enfoque cuantitativo. Aplicó un cuestionario a 339 usuarios, para recoger información sobre el desempeño profesional el mismo que resultó deficiente debido a que no conocen sus funciones, por falta de capacitación, no hay trato amable, desconocen lo que es atención al público, los usuarios se quejan en la demora y encima no le solucionan los problemas, en síntesis, los trámites son burocráticos. Entre los aportes que se puede destacar de esta investigación se tiene en conclusión es preciso entender a los servidores municipales necesitan manejar la idea de los usuarios de una institución son de suma importancia porque pagan impuestos y arbitrios, recursos necesarios para el desarrollo de su distrito. Otro aspecto importante en destacar es la afirmación como para perfeccionar la calidad del servicio debemos mejorar en el talento humano de los trabajadores por medio de las capacitaciones, así como brindar una adecuada infraestructura.

Vela y Zavaleta (2014) trabajó en la averiguación donde se encuestó a 340 clientes. Concluyó en la tienda Claro como de Tottus la calidad de servicio que brinda es muy buena, capacitan a sus trabajadores y se ve reflejado en el resultado de las ventas donde tienen un alto incremento, el trato amable y la buena comunicación influyen bastante al cliente. Tienen buena infraestructura, buena imagen de los vendedores, credibilidad en los productos que se venden, ante cualquier inconveniente son atendidos y la solución donde se le brinda es rápida. Este trabajo aporta en líneas generales para lograr la calidad del servicio se ve reflejados en los niveles de venta, es necesario los promotores de ventas internalicen la concepción de un cliente es un potencial comprador y no se debe descuidar a los usuarios que recurren a su tienda y a la hora de brindar el servicio sea para el comprador una experiencia positiva donde no opte por ir a la competencia.

Pérez (2014) su investigación es de tipo descriptiva, se aplicó un

cuestionario a 228 personas que consumen en el restaurante. Concluyó los clientes son fieles porque le brindan un servicio personalizado, cada vez fue mejorando en su atención ante las exigencias porque el cliente siempre tiene la razón, la calidad de servicio tiene muy buena aceptación. Esta tesis reafirma la importancia de asegurar en el usuario el disfrute de un lugar acogedor y esto tiene que ver bastante con la infraestructura, porque se obtiene buenos resultados permitiendo al cliente sentirse cómodo. En lo relacionado a la higiene es un aspecto imprescindible que se debe tomar con seriedad, porque asegura los productos que se expenden en el lugar cumple con un protocolo de calidad, donde el negocio ofrece garantías de salubridad a los clientes, por ende, los usuarios se encuentran satisfechos prefiriendo lo seguro.

Existen abundantes fuentes bibliográficas de lo que se entiende por calidad de servicio, Sotelo y Acosta (2018) determinan que los habitantes están reclamando la importancia en los servicios en el sector público, se ha hecho imprescindible las instituciones empiecen a atribuirse el termino gobierno de calidad para el agrado de los ciudadanos, los trabajadores demuestran su talento en que capacidad se encuentran, comprueban sus habilidades para resolver problemas y si son capaces de generar nuevas ideas. El desempeño de los servidores será mejor en la atención a los usuarios cuando estén en constante innovación en un nivel competitivo y productivo.

Dávila (2017) refirió la calidad de servicio viene dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido. En la actualidad estamos en un mundo globalizado, es muy importante la calidad de servicio en cualquiera de las actividades, los competidores están cerca, hay todo clase de clientes unos estarán conformes con la atención y no reclaman o hará caso omiso los pequeños detalles que surgieron en la acción y otros al sentirse satisfecho con la atención brindada va venir seguido y recomendará a los nuevos clientes, caso contrario no regresa más, los clientes son cambiantes cuando no cubren sus expectativas.

Landa (2017) consideró el concepto de calidad de servicio no tiene una explicación propia, porque es el cliente quién define que es la calidad. El consumidor tiene expectativa donde le proporcionen un buen servicio ahí donde

se miden la satisfacción del cliente. El personal debe estar capacitado, escuchar, observar, tener una comunicación con el cliente y las sugerencias que proporcione, se tiene en cuenta las expectativas del cliente conforme transcurre el tiempo siempre estar renovándose constantemente para dar soluciones y así tenerlos satisfechos también la empresa va ser beneficiada.

Tanto Atao (2016) como Morton et al. (2016) manifiestan el nivel económico es la importancia de la calidad de servicio en las empresas en la administración diaria, de esta forma se averigua en la atención y respuesta del consumidor que alcanza a obtener a ser muy riguroso y considerar los veredictos en gran medida diferente depende de su apreciación. Asimismo, después de la segunda guerra mundial se tomó diferentes orientaciones hacia la calidad de servicio determinando por consiguiente ya no se restringía solo a abarcar las perspectivas de los clientes y agradarlos, en transformarse en un instrumento de competitividad de un mercado (Liao et al., 2016). Además, la calidad se tiene que afirmar en el desarrollo productivo esto incluye a todas las áreas o niveles de la organización incorporando el servicio como pieza sustancial del proceso de transacción, este planteamiento nuevo de calidad de servicio ha ocasionado resultados eficientes (Lee y Kim, 2016).

Torres y Vásquez (2015) en la organización cuando integran personas de calidad se producen avances positivos, los usuarios estarán satisfechos el servicio recibido, expresaron que es un paradigma está fundamentado en el resultado como consecuencia de lo que se considera en cumplimiento del servicio que se pretende, se deben de romper los paradigmas la primacía de la apreciación se justifica en el cliente que percibe por las desigualdades de las percepciones y probabilidades. El concepto a la calidad de servicio al igual de la apreciación de conocimiento en un periodo prolongado efectúan los clientes con respecto del beneficio de servicio de una empresa, las personas adquieren diferentes puntos de vista de acuerdo al lugar (Lovelock y Wirtz, 2015).

Por otra parte de lo que señalan los primeros teóricos que cobran vigencia porque han sido traídos a nuestra actualidad por numerosos investigadores como Ospina (2015) cita a Parasuraman et al., (1988, p. 143) en la cual ellos señalan

que “la calidad de servicio resulta ser la diferencia obtenida al realizar una comparación entre las expectativas y las percepciones relativas a la performance”, esto quiere decir la calidad va depender del grado de reajuste entre el servicio que se espera obtener y el que realmente se percibe. Esta manera de comprender la definición de la calidad de un servicio se convirtió en los cimientos para los futuros teóricos o estudios, desarrollen nuevas concepciones y procesos metodológicos permitan procesar mejor esta definición.

No se debe errar con el cliente, al saber la no satisfacción inmediatamente dar la respuesta y si no hacemos nada en solucionarlo, el cliente se va ir alejándose y haciendo comentarios, se tiene que tener una expectativa como lo perciba el servicio. Un “servicio” tiene dos atributos que deben ser entendidos por los proveedores para que estos se distingan de sus competidores. El primero nos habla sobre la “calidad” que es definida por el cliente, y el segundo “atributo” que indican los clientes hacen un diagnóstico de la calidad del servicio comprobando sus probabilidades con lo que perciben a manera desarrollando el mismo Stanton et al. (2007) (citado en Ñahuirima, 2015, p.28).

Matsumoto (2014) y D’ Arrieta (2018) señalan que la calidad se estima por la ocasión de un beneficio efectuando las cosas de forma perfecto. Elaborando lo que el cliente pretende, por consiguiente, el servicio o producto enviado al usuario tener la particularidad es la calidad, en la buena atención se alcanza el éxito en función a su esfuerzo visto que mediante de ella va tener la atribución de complacer y atender a los clientes y se consolida su lealtad al producto.

El Instituto Tecnológico de Sonora – ITSON (2013 cita a Pizzo, 2013) donde hacen un enfoque sobre la calidad de servicio a partir de los hábitos que han desarrollado y puesto en práctica las organizaciones, en la interpretación tanto de las necesidades como en las expectativas de sus usuarios con la finalidad de ofertar un servicio acorde a sus demandas, donde el cliente percibe buena atención de forma personalizada y a cambio la organización recibir mejores ingresos.

La calidad del servicio quién determina son los clientes las percepciones, en ese momento es medir cuantitativamente. Los servicios que se le brindan a los

clientes es mantener y atraer a los futuros nuevos clientes, al tener una buena imagen competitiva va ser fiel, se está captando las exigencias analizando las soluciones en el transcurrir pueda presentarse. Las organizaciones sin clientes no tienen razón de ser, por las necesidades actuales, las expectativas, los clientes quieren los servicios de los proveedores sean buenos, conozcan de su trabajo y así ganar fidelidad; la organización debe tener bien claro que el cliente es un ser humano y a ellos se debe la empresa.

En la presente investigación de calidad de servicio se tomó cinco dimensiones de la variable señalado por Parasuraman et al. (1988, p. 26). Elementos tangibles, Parasuraman et al. (1988) tienen que ver los establecimientos de los usuarios como perciben para adquirir el servicio, los que prestan el servicio tienen que estar a la modernidad cambiando constantemente los equipos, las instalaciones físicas, aspectos materiales y el personal del servicio. Señalan que los tangibles de una organización hace referencia a la infraestructura y equipamiento de la misma, como la arquitectura y distribución de los ambientes, equipos de oficina, de iluminación, entre otros como a la imagen que proyectan los colaboradores de la empresa (Hoffman y Bateson, 2012).

Fiabilidad, Parasuraman et al. (1988) la ejecución del servicio es la habilidad como presta el servicio en forma adecuada y eficiente, también tienen que ver con el tiempo como se demora en solucionarlo cuando les indiquen en tal fecha llegada a la hora no hay respuesta, el usuario siente la incomodidad no cumplió con lo acordado; los usuarios confían en la empresa a la primera vez que se acercan en donde sus problemas ó necesidades van a ser solucionados, el empleador debe dar la respuesta lo más conveniente; los problemas se tienen que informar cómo se va estar solucionando al demostrar el interés sincero de la empresa, desde un comienzo se debe mantener la buena imagen de la organización en brindar la calidad de servicio atraerá más clientes, es confiable y están en constantes cambios. Es la capacidad de cumplimiento en la entrega del servicio comprometido, donde se dispone a prueba la confianza y la precisión de que el servicio solicitado reúna todas las características exigidas inicialmente por el cliente y que trascienda en su primera impresión, la confianza es un bien preciado por las empresas porque de ello depende la clientela crezca y por

consecuente, la organización también (Zeithaml et al. 2009).

Capacidad de respuesta, Parasuraman et al. (1988) también hace referencia como la organización administra la calidad de servicio, la rapidez ante los usuarios y las preguntas como es respondido o es la negación, algunos servidores no quieren que les pregunten se sienten incomodos. Más que todo tiene que ver con su rapidez como se le brinda la atención al usuario, sus necesidades como lo resuelvan sus problemas en menos tiempo posible, el personal tiene que estar capacitado en casos de circunstancias si la hubiera durante el trayecto. Zeithaml et al. (2009) lo definen como la facultad de celeridad de la organización para dar atención en la brevedad a los clientes, sin perder los estándares de calidad que ofrece; esto se mide en rangos de tiempos que se toma la empresa en brindar el servicio a los usuarios o dar respuestas a sus necesidades como quejas o sugerencias.

Seguridad, Parasuraman et al. (1988) es la capacidad del personal, como es la atención que se le brinda al cliente la credibilidad transmite confianza, la credibilidad implica seguridad, la organización tiene que preocuparse el cliente este satisfecho; también la seguridad tiene que ver el desarrollo de una actividad, los servidores para dar una respuesta adecuada tienen que saber la situación del cliente las interrogantes que pueda haber; los clientes al ver los empleados hábiles donde se muestran les genera confianza y credibilidad, la duda ya no existe están tranquilos sus necesidades fueron resueltas. La seguridad va de la mano con la garantía que ofrece las organizaciones por los servicios o productos que expenden, hace hincapié a la solidez de sus procesos bajo un respaldo informado al cliente (Hoffman y Bateson, 2012). La atención personalizada mediante comunicación y comprensión que ofrece a sus clientes la empresa, la organización en la actualidad lo establece como un principio una forma de convivencia, los servidores deben tener empatía a los usuarios.

Empatía, Parasuraman et al. (1988) cuando los servidores son empáticos siempre están pendiente de los clientes su preocupación por los problemas de los usuarios. La empatía es siempre buena permite una actitud positiva entre los servidores y los usuarios. Hoffman y Bateson (2012) lo definen como la atención

individualizada cuidadosa que la empresa proporciona a sus clientes, esta individualización está marcada por las preferencias del cliente, quien tiene particularidades que demandan ser satisfechas y requieren de las organizaciones la capacidad de comprender las necesidades.

En la medición de la calidad de servicio existen diversos instrumentos, para su medición en la indagación sobre la calidad de investigación se ha utilizado el modelo Servqual tiene las escalas expectativas y percepciones. La escala Servqual desarrollado por los autores Parasuraman et al. (1988) donde sugieren las expectativas de los usuarios y los servicios que brindan la empresa, las percepciones de los usuarios sobre las necesidades, la organización debe tener en cuenta a los trabajadores donde se tiene que prestar un buen servicio.

Asimismo, se especifica los principales conceptos del modelo de la calidad de servicio que está destinado en la participación de la estrategia que plantea el autor para cumplir los objetivos del actual materia de estudio, está compuesto por contribución, conocimiento, recursos en los medios que son obtenidos a través de abastecedores fidedigno, por lo tanto ser tratado y transformado en producto o servicio que son distribuidos en un mercado establecido, por lo cual dispone un efecto, es preciso analizar la calidad, es una dimensión cuantitativa que manifiesta la información en numéricas y porcentuales. En conocimiento a la escala Servqual es un método para establecer una evaluación en números a los diferentes elementos de servicios, se ha aplicado el instrumento ampliamente en la diversidad de circunstancias, la escala se ha convertido en una medición importante en la calidad de servicio (Fedorof, 2007).

En las características de la calidad de servicio, Anierte (2013) refirió que existen las características se pueden tomar en cuenta para referirse a calidad de servicio:

- Cumplir los objetivos de la empresa.
- Servir con el fin que se formó.
- Ser idóneo para utilizarlo.

- Resolver las exigencias.
- Proveer los resultados esperados.

El éxito de la empresa es la calidad de servicio a los clientes, ellos dan su opinión si es favorable o no y de pasada harán recomendaciones a los nuevos clientes si es que estén satisfechos con los servicios recibidos. El personal de servicio de atención al cliente debe escuchar para un mejor entendimiento de la comprensión debe dar la respuesta correcta a las preguntas para que se sienta bien y/o solucionar problemas.

Los que trabajan en la calidad del servicio en atención al cliente tienen un rol importante ser responsable en el trayecto pueden surgir inconvenientes, está la habilidad del trabajador en solucionarlo rápido, la necesidad de los clientes es importante ante las consultas al darle respuesta correcta viene la confianza le permite ser parte de la empresa. Caso contrario debe admitir la falta de conocimiento y dar discernimiento a un representante que tenga más conocimiento en resolver lo más pronto posible y no haya desconfianza. La atención debe ser inmediato ante un pedido de servicio, se sugiere la consideración 100% segura, el representante de las acciones que está realizando deben ser precisas, si un cliente cambia la actitud es porque algo está ocurriendo no siempre busca el precio sino la calidad, la atención debe ser preferencial, cada usuario sabe lo que le conviene las necesidades propias.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es básica porque no se maniobran a la variable durante el estudio, solo se aceptó los datos en un solo instante es de corte transversal. Hernández et al. (2014) explicaron como análisis que se efectúan sin el manejo intencionado de las variables y en los que solo se aprecia la apariencia en su entorno natural para examinarlo. Los mismos autores refieren que la investigación descriptiva en averiguar de precisar las propiedades, las peculiaridades y los contornos de personas, agrupación, sociedad, asuntos o cualquiera otra manifestación que se observe, representa disposición de un grupo o población, el enfoque es cuantitativo.

Conforme Bernal (2010) lo menciona es descriptiva de la capacidad para escoger las particularidades fundamentales del asunto de indagación y su presentación minuciosa de las partes, jerarquía o clases de materia u objeto. Asimismo Paniagua y Condori (2018) adaptado de Sánchez y Reyes (1998) busca información que nos facilite la ubicación actual, indaga y busca la investigación presente con relación a una situación señalado previamente, lo mismo menciona Ponce y Gamarra (2015), la imagen esquemática de este diseño es:

M—O

Donde:

M: muestra

O: información relevante obtenido de las observaciones

3.2. Variable y operacionalización

Definición conceptual

Davila (2017) refirió es el resultado anhelado por el usuario, la organización tiene la obligación de convertir en un real indicador, la calidad de servicio está atribuido por la afinidad entre el servicio deseable y el servicio recibido.

Definición operacional

Para la variable calidad de servicio se elaboró con un instrumento con 25 ítems para sus 5 dimensiones: para la dimensión elementos tangibles del ítem 1 al ítem 5, para la dimensión fiabilidad del ítem 6 al ítem 10, para la dimensión capacidad de respuesta del ítem 11 al ítem 15, para la dimensión seguridad del ítem 16 al ítem 20, para la dimensión empatía del ítem 21 al ítem 25. En la escala mencionamos: (5) totalmente satisfecho, (4) satisfecho, (3) ni satisfecho ni insatisfecho, (2) insatisfecho, (1) totalmente insatisfecho. En rango decimos: bueno, regular y deficiente. Tabla 1 (Ver anexo 4)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Carrasco (2009) está compuesto mediante los elementos que corresponden al área en donde se lleva la investigación, la muestra es una parte específica de la población por consiguiente se obtienen los resultados que se extiende a la población que integra a todos los componentes.

Muestra

Según Hernández et al. (2014) la muestra censal se utiliza a cierta cantidad de personas accesible para el estudio, es la parte representativa de la población, en donde la muestra es posible de aceptar total las características probables de conformidad con la finalidad de la investigación, en este estudio se decidió a 100 usuarios de la municipalidad de Lircay, fueron atendidos.

Muestreo

Carrasco (2009), el muestreo no probabilístico intencional es aquella donde el investigador selecciona según su propia pericia sin ninguna regla o estadística.

3.4. . Técnicas e instrumentos de recolección de

datos Técnicas

La estrategia principal hacia la investigación es la encuesta con el propósito de conseguir información con relación a la variable, la investigación social es por la cualidad, por su beneficio, facilidad y objetividad de los datos que con ella se

adquiere.

Instrumentos

En el presente estudio se aplicó como instrumento el cuestionario mediante la encuesta, está dirigido a los pobladores del distrito de Lircay.

Ficha técnica

Nombre del Instrumento: Calidad de servicio

Autor: Julia Hilario Marcas

Año: 2017

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Evaluar la calidad de servicio en sus cinco dimensiones. Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

Número de ítem: 25 ítems

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 25 minutos

Normas de aplicación: En cada ítem se marcará de acuerdo a su percepción

Niveles o rango: Se consideran los siguientes niveles y rangos

Nivel	Rango
Bueno	[93 - 125]
Regular	[59 - 92]
Deficiente	[25 - 58]

Tabla 2 (Ver anexo 4)

Validez

Hernandez et al. (2014), la validez en términos generales se refiere al grado de un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. La validez de instrumentos estuvo conformado por tres docentes de la UCV con grado académico de doctor y maestro en la mención, ellos aprobaron conforme con relación a la variable, dimensiones e indicadores. Considerando el visto bueno la facultad para aplicar. Tabla 3 (Ver anexo 4)

Confiabilidad

Para lograr la confiabilidad se ha utilizado el Alfa de Cronbach con una escala de Likert, con el propósito de averiguar la similitud de los ítems, en especial esta nos colabore en medir lo que consideramos investigar en la variable, se concluye el instrumento tiene bastante confiabilidad el valor es de 0.907 según el Alfa de Cronbach. Tabla 4 (Ver anexo 4)

3.4. Procedimientos

Se tomó en consideración el diseño del instrumento que fueron validados por expertos en el tema, una vez validado a través de posgrado UCV se procedió a gestionar un documento de presentación para dar a la municipalidad provincial Angaraes Lircay para conceder las comodidades y el acceso del instrumento, una vez autorizado por la entidad representado por el alcalde Ing. Balvino Zevallos Escobar se efectuó aplicar la encuesta, en la presente investigación se trabajó con la autenticidad en los datos donde participaron pobladores de la zona urbana y rural, su participación fue voluntario y anónimo de los usuarios.

3.5. Método de análisis de datos

Con respecto al tratamiento estadístico se empleó el programa SPSS, (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 22. Luego los resultados se presentaron en tablas figuras estadísticas.

3.6. Aspectos éticos

Se ha cumplido la normativa y los establecidos por la UCV, fue fidedigno en la narración y redacción en la investigación para obtener un buen resultado, los fundamentos fueron corroborados para tener una autenticidad en los argumentos que es esencial para el estudio, se respetó los derechos de autor que fueron verificados por turnitin y las normas APA, los datos fueron ingresados el software estadístico que acceden la comprobación.

IV. RESULTADOS

4.1 Descripción del perfil de los usuarios

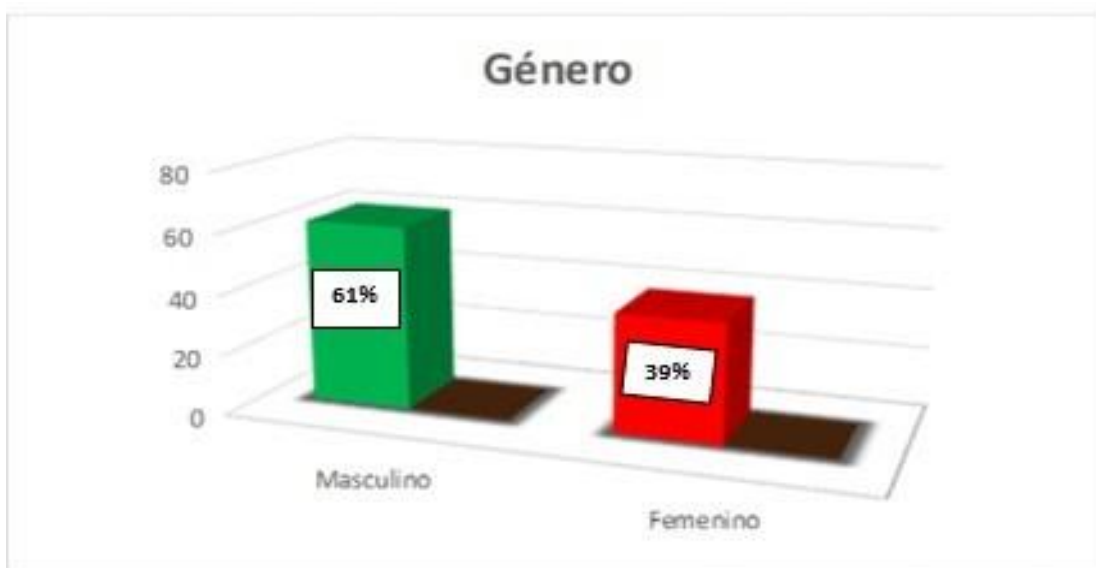
Tabla 5

Resultados de género de los usuarios

Género	f	f %
Masculino	61	61,0
Femenino	39	39,0
Total	100	100%

Figura 1

Género de los usuarios



De la tabla 5 y figura 1, el 61% de los usuarios que fueron encuestados son de género masculino y el 39% son de género femenino.

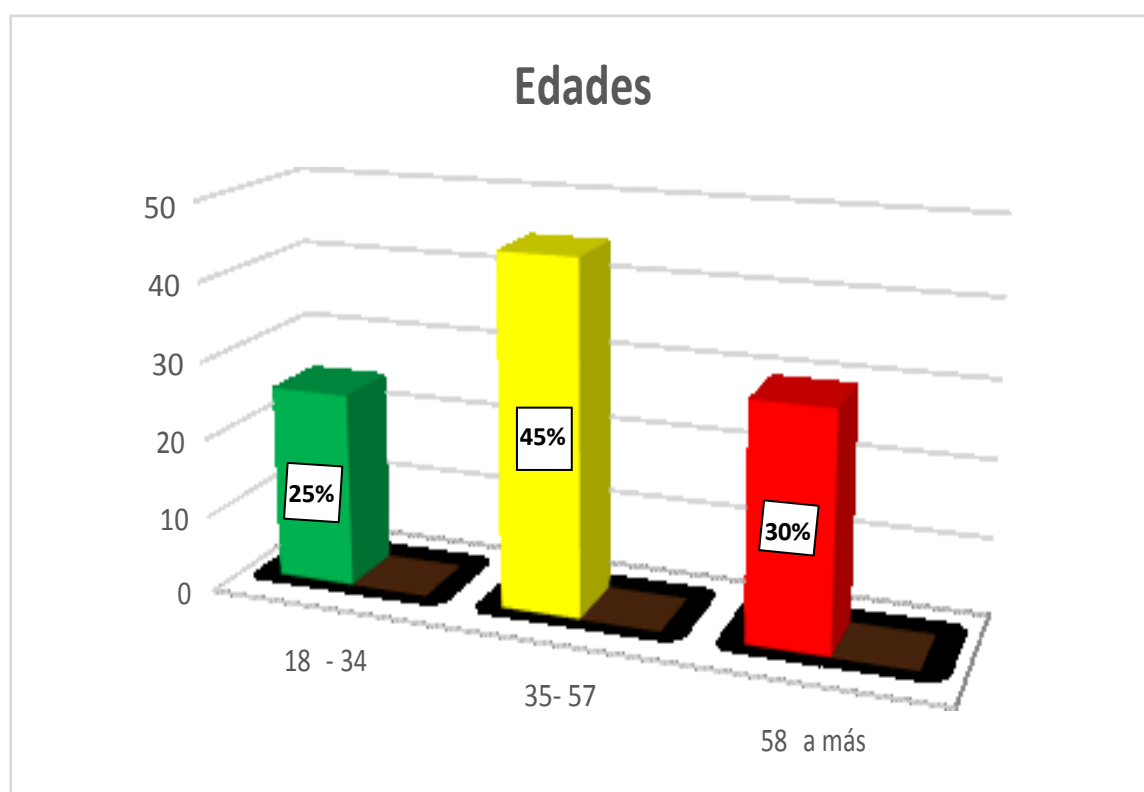
Tabla 6

Resultados edad de los usuarios

Edad	f	f %
18 - 34	25	25,0
35- 57	45	45,0
58 a más	30	30,0
Total	100	100%

Figura 2

Edad de los usuarios



De la tabla 6 y figura 2, la edad de los usuarios que fueron encuestados mayormente poseen una edad entre 35 – 57 años en un 45%, entre 58 años a más en un 30%, entre 18 – 34 años en un 25%.

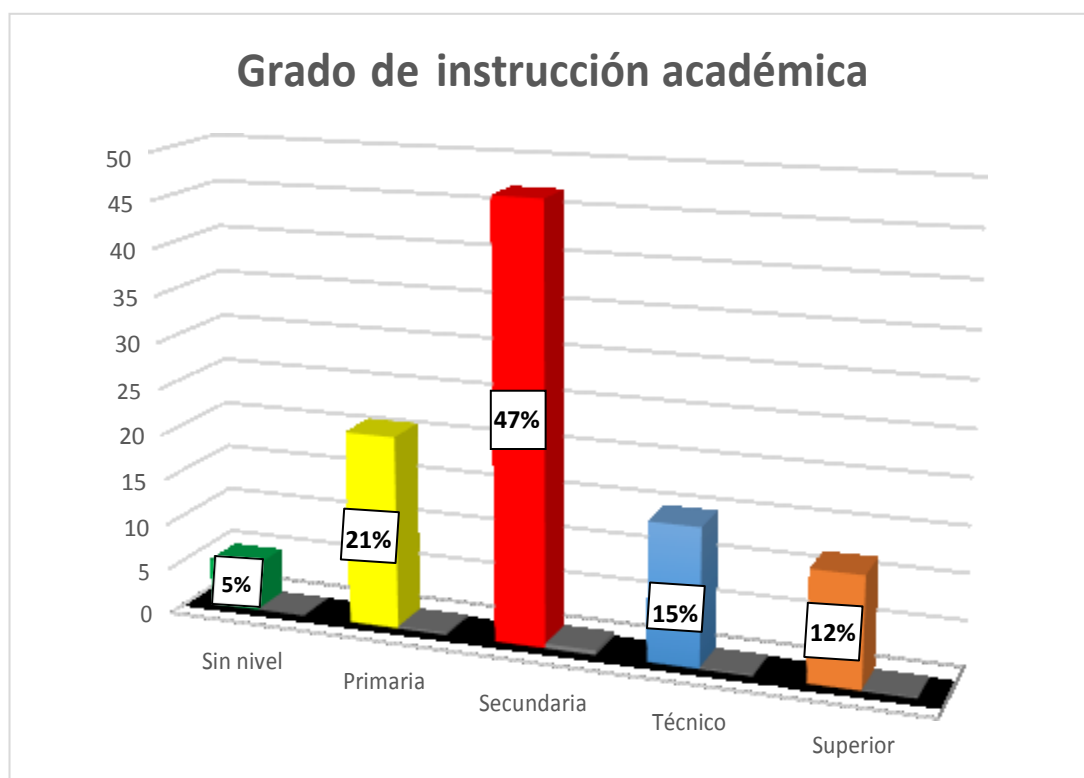
Tabla 7

Resultados de grado de Instrucción académica

Grado	f	f%
Sin nivel	05	5 %
Primaria	21	21 %
Secundaria	47	47%
Técnico	15	15 %
Superior	12	12%
Total	100	100 %

Figura 3

Grado de instrucción académica



De la tabla 7 y figura 3, el 47% de los usuarios que fueron encuestados tienen el grado de instrucción secundaria, el 21% primaria, muy por debajo con un 5% sin nivel.

4.2. Descripción de resultados

Tabla 8

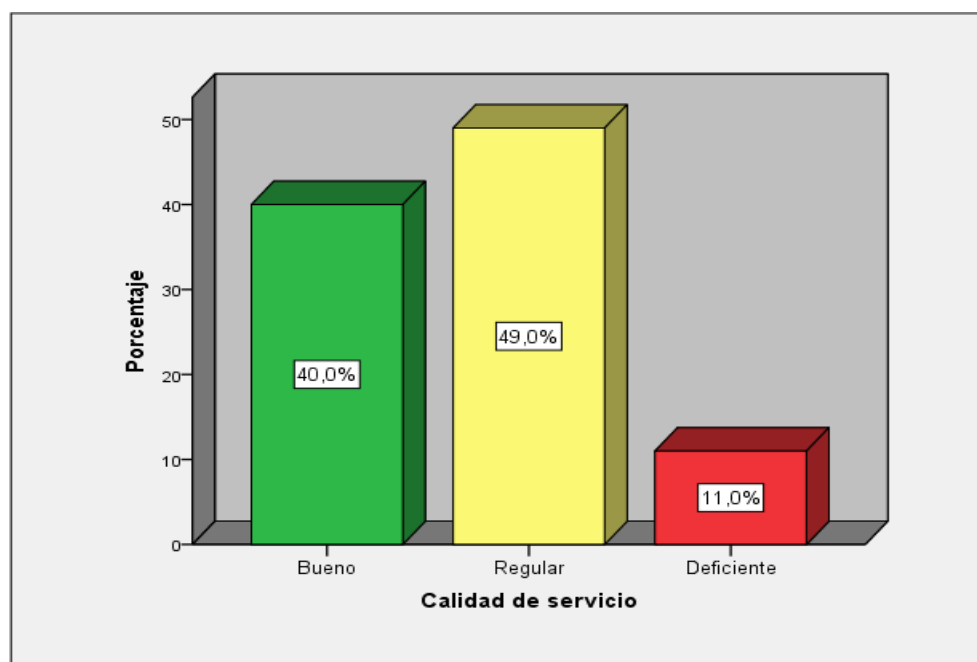
Resultados en los niveles de la variable calidad de servicio

Niveles	Rangos	f	f%
Bueno	[93 – 125]	40	40,0%
Regular	[59 – 92]	49	49,0%
Deficiente	[25 – 58]	11	11,0%
Total		100	100%

Fuente: Paquete estadístico 22.0.

Figura 4

Niveles de la variable calidad de servicio



De la tabla 8 y la figura 4, en lo relacionado a la percepción de la calidad de servicio se observa que el 49% de los encuestados consideran que es regular, mientras el 40% opinan que es bueno y solo el 11% manifestó es deficiente.

Tabla 9

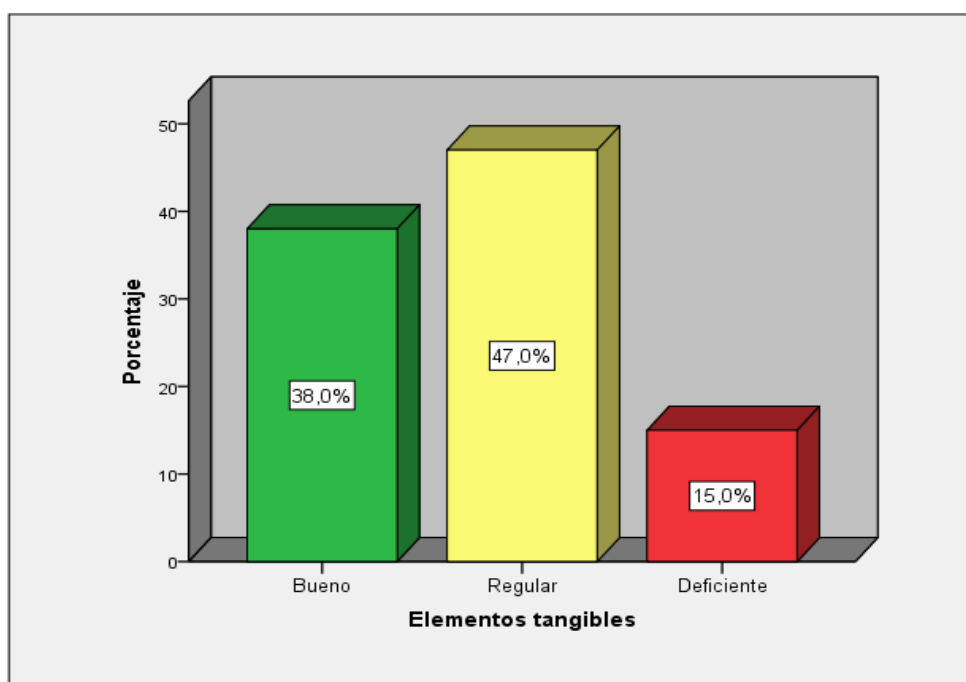
Resultados en los niveles de la dimensión elementos tangibles

Niveles	Rangos	f	f%
Bueno	[19 – 25]	38	38,0%
Regular	[13 – 18]	47	47,0%
Deficiente	[5 – 12]	15	15,0%
Total		100	100%

Fuente: Paquete estadístico 22.0.

Figura 5

Niveles de la dimensión elementos tangibles



En la tabla 9 y en la figura 5, en lo relacionado en la dimensión de elementos tangibles se pueden observar el 47% de los encuestados consideran es regular, mientras el 38% opinan que es bueno y solo el 15% manifestó es deficiente.

Tabla 10

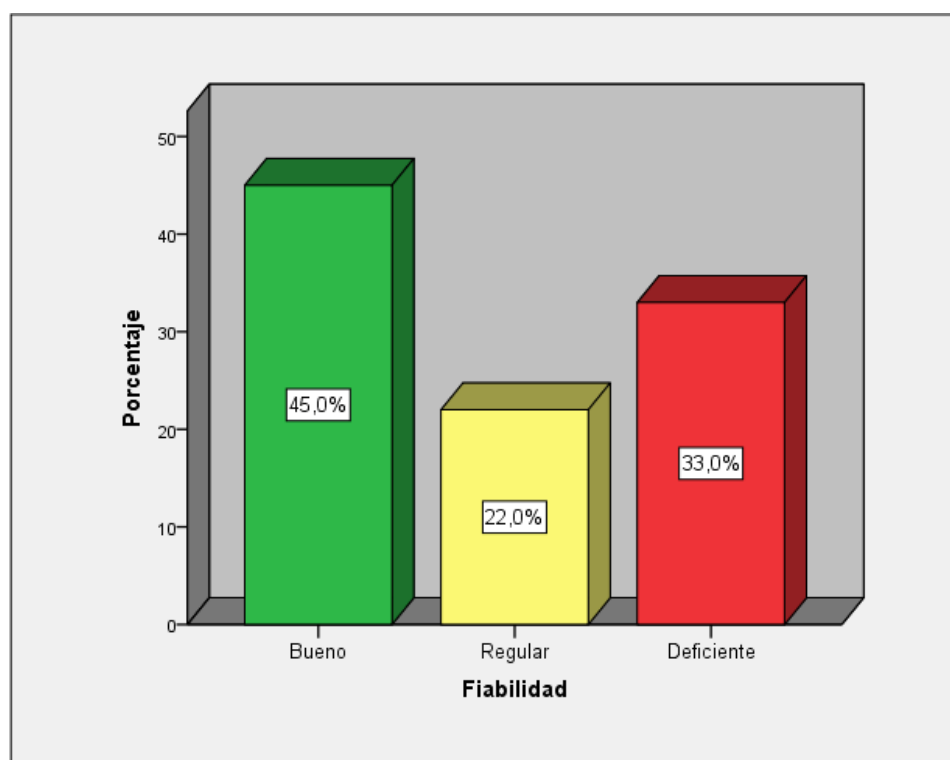
Resultados en los niveles de la dimensión fiabilidad

Niveles	Rangos	f	f%
Bueno	[19 – 25]	45	45,0
Regular	[13 – 18]	22	22,0
Deficiente	[5 – 12]	33	33,0
Total		100	100%

Fuente: Paquete estadístico 22.0.

Figura 6

Niveles de la dimensión fiabilidad



En la tabla 10 y la figura 6, en lo relacionado en la dimensión de fiabilidad se pueden observar el 45% de los encuestados consideran es bueno, mientras el 33% opinan que es deficiente y solo el 22% manifestó es regular.

Tabla 11

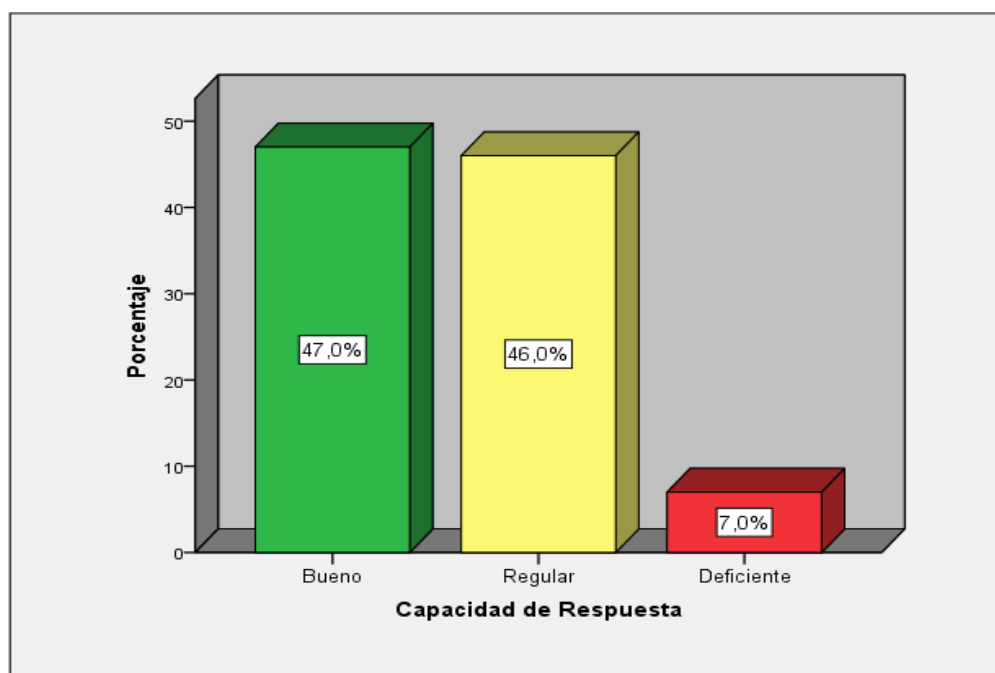
Resultados en los niveles de la dimensión capacidad de respuesta

Niveles	Rangos	f	f%
Bueno	[19 – 25]	47	47,0%
Regular	[13 – 18]	46	46,0%
Deficiente	[5 – 12]	7	7,0%
Total		100	100%

Fuente: Paquete estadístico 22.0.

Figura 7

Niveles de la dimensión capacidad respuesta.



En la tabla 11 y la figura 7, en lo relacionado en la dimensión de capacidad de respuesta se pueden observar el 47% de los encuestados consideran es bueno, mientras el 46% opinan que es regular y solo el 7% manifestó es deficiente.

Tabla 12

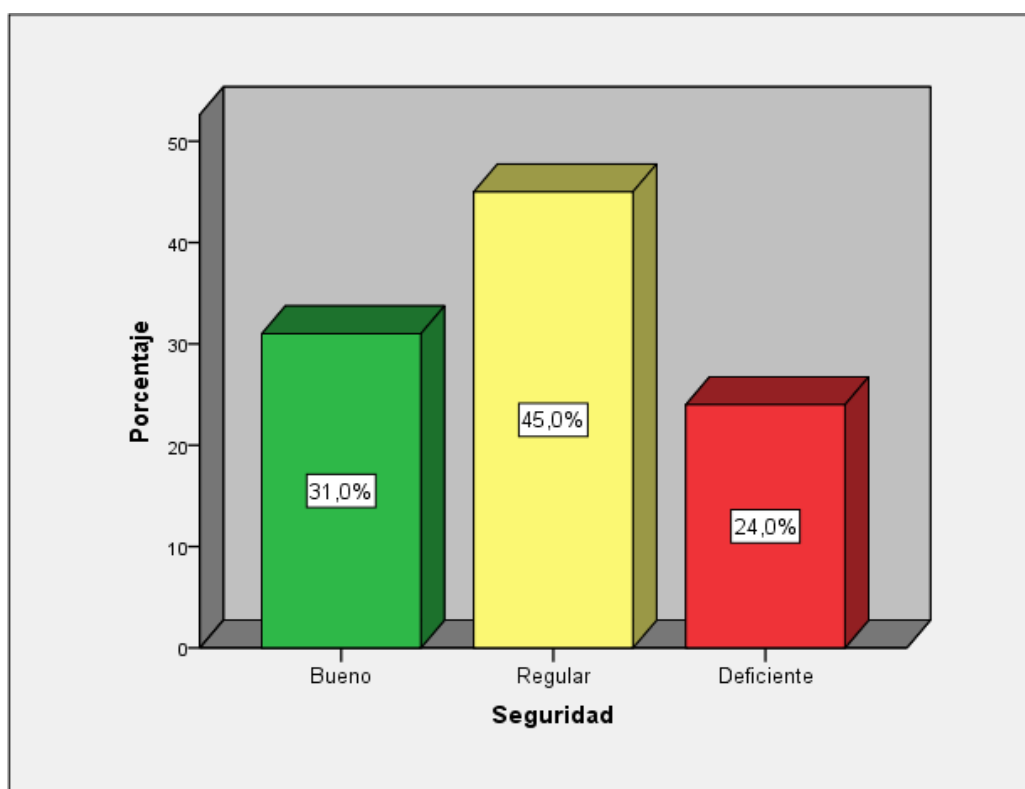
Resultados en los niveles de la dimensión seguridad

Niveles	Rangos	f	f%
Bueno	[19 – 25]	31	31,0%
Regular	[13 – 18]	45	45,0%
Deficiente	[5 – 12]	24	24,0%
Total		100	100%

Fuente: Paquete estadístico 22.0.

Figura 8

Niveles de la dimensión seguridad.



En la tabla 12 y la figura 8, en lo relacionado en la dimensión de seguridad se pueden observar el 45% de los encuestados consideran es regular, mientras el 31% opinan que es bueno y solo el 24% manifestó es deficiente.

Tabla 13

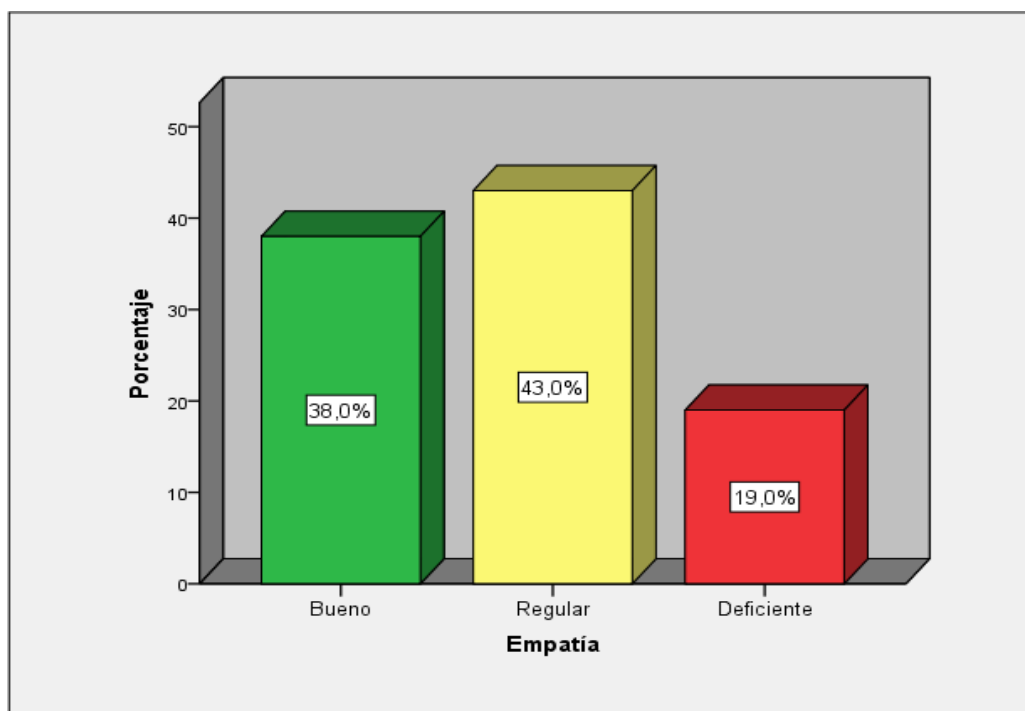
Resultados en los niveles de la dimensión empatía

Niveles	Rangos	f	f%
Bueno	[19 – 25]	38	38,0%
Regular	[13 – 18]	43	43,0%
Deficiente	[5 – 12]	19	19,0%
Total		100	100%

Fuente: Paquete estadístico 22.0.

Figura 9

Niveles de la dimensión empatía



En la tabla 13 y la figura 9, en lo relacionado en la dimensión de empatía se pueden observar el 43% de los encuestados consideran es regular, mientras el 38% opinan que es bueno y solo el 19% manifestó es deficiente.

V. DISCUSIÓN

Luego del análisis de los resultados, se logró determinar y conocer cómo perciben los usuarios de la municipalidad provincial de Angaraes - distrito de Lircay – Huancavelica, 2017, de la cual el 49% tiene una percepción de nivel regular sobre la calidad de servicio de la municipalidad, de este modo se vincula de cierta forma con el trabajo del autor Inca (2015) menciona que el desempeño profesional es deficiente, la falta de capacitación, de no reconocer sus funciones, no hay un trato amable y que los usuarios se quejan de la lentitud a la hora de solucionar los problemas ó tramites que son burocráticos. Un aspecto importante que se debe de recalcar y mencionar es la escasez de tácticas estratégicas en cuanto a la solución de problemas inmediatos por parte de los trabajadores hacia los usuarios.

También se puede mencionar a los autores Castro y Contreras (2015) de las cuales 384 clientes encuestados de la banca financiera privada de la ciudad de Guayaquil, califican de nivel bueno por la seguridad y confianza cuando ejecutan las operaciones financieras, la calidad de servicio debe ser mejorado en algunos aspectos, dando como primordialmente un servicio efectivo, eficiente sobretodo de calidad, por ello el personal debe de contar con estos criterios ser altamente capacitado, competitivo e idóneo porque es la figura de la institución financiera. En el trabajo de Armada (2015) los 677 usuarios se logró determinar el nivel de satisfacción de personas que usan servicios deportivos municipales de tal forma sea de gran utilidad posteriormente en el benchmarking gestor de deportivos públicos, brindando un servicio de mayor importancia en las actividades e instalaciones que el municipio ofrecía.

Al respecto, Vásquez (2014) en su trabajo de investigación los 12 trabajadores de la empresa distribuidora de ferretería, de la cual no toma interés de dar a conocer los objetivos organizacionales y ofrecen poca capacitación a sus trabajadores, por ello los vendedores tienen motivación fuerte al cumplir con su labor, pero reconocen que la empresa no está acorde con la innovación tecnológica, la escasez de talento dentro de la organización en poder aliarse con los vendedores de estar pendiente de ellos, no consideran sus opiniones, de esta

manera desaprovechando el enorme grado de motivación que les genera, en conclusión el talento no es reconocido por parte de la organización. Mediante a ello gestionar capacitaciones a los trabajadores, para así la organización sea más eficiente en cuanto al reconocimiento y ofrecer un servicio de calidad.

Estos resultados no se ordenan del todo con lo señalado sobre la calidad de servicio que de acuerdo a Landa (2017) el concepto no posee una definición específica, puesto que “es el consumidor quién determina que es la calidad” (p. 25) y con lo señalado por Stanton et al. (2007) citado por Ñahuirima (2015) quien por su parte menciona la calidad de servicio tiene atributos que deben ser entendidos por los proveedores para que estos se distingan de sus competidores (p. 28).

También se logró determinar cómo perciben los usuarios la fiabilidad de la municipalidad provincial de Angaraes – distrito de Lircay – Huancavelica, 2017, hallado que el 45% (45) tiene una percepción de nivel bueno sobre la fiabilidad en la calidad de servicio de la municipalidad. Los resultados guardan similitud con lo afirmado por Vela y Zavaleta (2014) en su trabajo de tesis al señalar la calidad de un servicio está vinculado estrechamente a la credibilidad donde la organización impulsa por intermedio de sus productos, ante cualquier situación priman la atención inmediata al cliente, solucionando en forma rápida sus necesidades para no perder la fiabilidad.

Además, se logró determinar cómo perciben los usuarios la capacidad de respuesta de la municipalidad provincial de Angaraes – distrito de Lircay – Huancavelica, 2017, hallando el 47% (47) tiene una percepción de nivel bueno sobre la capacidad de respuesta en la calidad de servicio de la municipalidad. Estos resultados son similares a lo obtenido por Cabanillas (2015) cuyo principal aporte estuvo dirigido a recobrar la confianza de los usuarios por medio de un plan de calidad que contengan un conjunto de estrategias que ayuden a enfrentar necesidades puntuales como la falta de respuestas entre otros. Esta situación de silencio administrativo generaba una falta de fiabilidad en el servicio brindado por la organización.

Finalmente, se logró determinar cómo perciben los usuarios la seguridad de

la municipalidad provincial de Angaraes – distrito de Lircay – Huancavelica, 2017, al respecto se pudo hallar que el 45% tiene una percepción de nivel regular sobre la seguridad en la calidad de servicio de la municipalidad. Por último, se logró determinar cómo perciben los usuarios la empatía de la municipalidad provincial de Angaraes – distrito de Lircay, Huancavelica, 2017, se halló que el 43% (43) tiene una percepción de nivel regular sobre la empatía en la calidad de servicio de la municipalidad. De la misma forma el trabajo de Pérez (2014), concluyó afirmando los usuarios son fieles a las organizaciones en la medida que le brindan seguridad de los productos que consumen, y más aún cuando se trata de alimentos. El señala, que el gozar de un ambiente acogedor debe estar de la mano con la seguridad en materia de salubridad, situación que halló con un alto nivel de aprobación en los encuestados.

Al respecto Reyes (2014) en cuanto al servicio al agrado de usuarios de la Asociación Share, de la sede Huehuetenango, cuyo resultado determinaron la entidad brinda una mala calidad de atención acerca de la incomodidad y disconformidad, de este modo el personal a cargo carece de capacitación, mediante a ello se tendrá que promover la capacitación constante para así poder obtener un nivel de calidad hacia al usuario. Por otro lado, Dávila (2017) refiere la calidad de servicio viene dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido. Es por ello en la actualidad estamos viviendo en un mundo globalizado, de la cual es fundamental la calidad de servicio en cualquiera de las actividades, en toda clase de clientes estarán conformes con la atención brindada pero no reclamarán o hará caso omiso los pequeños detalles.

Así mismo Matsumoto (2014) menciona la calidad se considera un beneficio efectuando las cosas de forma perfecta, de este modo realizando lo que el usuario solicita, el servicio o producto enviado al usuario de tener la particularidad es la calidad, en la buena atención se alcanza el éxito en función a su esfuerzo visto mediante de ella va tener la atribución de complacer y atender a los clientes y se consolida su lealtad al producto. Lo expuesto al texto anterior sintetiza con Torres y Vasquez (2015) de la cual difieren la integración de personas de calidad genera avances confortables, ya que los usuarios están satisfechos con el servicio recibido, mencionaron que es un paradigma está

fundamentado con el resultado como conclusión se considera en cumplimiento del servicio lo que se pretende, se deben de romper los paradigmas la primacía de la apreciación se justifica el cliente percibe por las desigualdades de las percepciones y probabilidades.

Al respecto Sotelo y Acosta (2018) determinaron en referencia a los habitantes están reclamando la importancia de los servicios en el sector público, se ha hecho esencial que los organismos inicien a poder atribuir calidad para el agrado de los ciudadanos, los trabajadores demuestran su talento. El desempeño de los servidores será mejor en la atención a los usuarios cuando estén en constante innovación en un nivel competitivo y productivo. Por otro lado, Ospina (2015) cita a Parasuraman et al., (1988, p. 143) de la cual señalan “la calidad de servicio resulta ser la diferencia obtenida al realizar una comparación entre las expectativas y las percepciones relativas a la performance”. Es necesario que desarrollen estudios o proceso de innovación y así permita procesar mejor la conceptualización de calidad de servicio.

Sosa (2006) coincide con Morton et al. (2016) en señalar la importancia de la calidad de servicio de las empresas en la administración se constata en la atención y respuesta del consumidor que alcanza a obtener a ser muy riguroso y de considerar los veredictos en gran medida diferente depende de su apreciación, después de la segunda guerra mundial se evaluó de manera diferente orientando hacia la calidad de servicio determinando por consiguiente ya no se restringe solo a abarcar las perspectivas de los clientes y satisfacerlo, en transformarse en un instrumento de competitividad de un mercado (Liao et al., 2016). Además, la calidad se tiene que afirmar en el desarrollo productivo esto incluye a todas las áreas o niveles de la organización incorporando el servicio como pieza sustancial del proceso de transacción, este planteamiento nuevo de calidad de servicio ha ocasionado resultados eficientes (Lee y Kim, 2016).

Fernández (2015) menciona en la satisfacción se demuestran las dimensiones tangibilidad, comunicación y accesibilidad, tienen buena infraestructura, el horario de atención y la buena información, el uso de las tarjetas magnéticas la atención de espera es reducida. Las dimensiones de amabilidad y

cortesía, capacidad de respuesta son las que presentan mayor insatisfacción, como es del estado el personal parece no importarles, pero si la entidad fuera un privado las cosas serían diferentes. Al respecto, Bendezu (2016) donde la calidad de servicio en la Sunat Huánuco es ineficiente, no brinda un buen servicio de la cual es un término regular. El personal no da buena explicación, se demora en atender la atención no es personalizada, de este modo, los usuarios no están satisfecho no le queda otra opción. En conclusión, la calidad de servicio tiene bastante influencia en la satisfacción del contribuyente por lo tanto se afirma en la hipótesis.

Así mismo, Guillermo (2018) los resultados confirman de una respuesta positiva entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en las dimensiones con mayor preferencia en la calidad de servicio se encuentran capacidad de respuesta y seguridad. El personal tiene que estar en constante capacitación y escuchar las sugerencias. Vargas (2018) sobre la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Tacna, la calidad de servicio por medio de la percepción, considerando los aspectos como la fiabilidad que dispone los trabajadores, capacidad de respuesta en el procedimiento de la gestión, seguridad manifiestan en el transcurso público, empatía con los beneficiarios y elementos tangibles.

Al respecto el Instituto Tecnológico de Sonora – ITSON (2013 cita a Pizzo, 2013) refiere sobre la calidad de servicio a partir de los hábitos que se han desarrollado y puesto en práctica en las organizaciones, como la interpretación tanto de las necesidades y de las expectativas de sus usuarios cuya finalidad de ofertar un servicio de calidad acorde a sus demandas. Asimismo, Parasuraman et al. (1988) sobre los elementos tangibles de los establecimientos, los usuarios perciben el servicio que debe estar acorde a la modernidad, cambiando constantemente los equipos, las instalaciones físicas, aspectos materiales, y el personal del servicio. Mencionan que los tangibles de una entidad hace referencia a la infraestructura y equipamiento de la misma, como la arquitectura y distribución de los ambientes, equipos de oficina, de iluminación, entre otros como a la imagen que proyectan los colaboradores de la empresa (Hoffman y Bateson, 2012). Si no existen un equipamiento y una infraestructura adecuada a las

necesidades de los trabajadores no se puede asegurar un servicio calidad.

Por otro lado, la empatía, Parasuraman et al. (1988) refiere a los servidores son empáticos siempre están pendiente de los clientes su preocupación por los problemas de los usuarios, de esta forma la empatía permite obtener una actitud positiva entre los servidores y los usuarios. Hoffman y Bateson (2012) lo menciona como la atención individualizada cuidadosa que la empresa proporciona a sus clientes, esta individualización está marcada por las preferencias del cliente, quien tiene particularidades que demandan ser satisfechas, de la cual requería de las organizaciones comprendan estas necesidades. Es por ello donde el trabajador de la entidad debe de ser empático y desempeñar un rol importante en la organización, si no fuera el caso la organización no sería apta para ofrecer un servicio de calidad.

En lo relacionado a la fiabilidad, Parasuraman et al. (1988) señala la ejecución del servicio es la habilidad, como presta el servicio en forma adecuada y eficiente, también tienen que ver con el tiempo como se demora en solucionarlo cuando les indiquen en tal fecha llegada a la hora no hay respuesta, el usuario siente la incomodidad no cumplió con lo acordado; los usuarios confían en la empresa a la primera vez que se acercan sus problemas o necesidades van a ser solucionados, el empleador debe dar la respuesta lo más conveniente; los problemas se tienen que informar cómo se va estar solucionando, al demostrar el interés sincero de la empresa desde un comienzo, se debe mantener la buena imagen de la empresa en brindar la calidad de servicio atraerá más clientes, es confiable y está en constantes cambios.

En la capacidad de cumplimiento en la entrega del servicio comprometido, donde se pone a prueba la confianza y la precisión el servicio solicitado reúna todas las características exigidas inicialmente por el cliente y trascienda en su primera impresión, la confianza es un bien preciado por las empresas porque de ello depende la clientela crezca y por consecuente la organización también (Zeithaml et al., 2009). En la capacidad de respuesta, Parasuraman et al. (1988) también hace referencia como la organización administra la calidad de servicio, la rapidez ante los usuarios y las preguntas como es respondido o es la negación,

algunos servidores no quieren que les pregunten, se sienten incómodos. Fundamentalmente tiene que ver con su rapidez como se le brinda la atención al usuario sus necesidades lo resuelvan ó sus problemas en menos tiempo posible, el personal tiene que estar capacitado en casos de circunstancias si hubiera durante el trayecto.

Zeithaml et al. (2009) lo definen como la facultad de celeridad de la organización para dar atención en la brevedad a los clientes, sin perder los estándares de calidad que ofrece. Esto se mide en rangos de tiempos que se toma la empresa en brindar el servicio a los usuarios o dar respuestas a sus necesidades como quejas o sugerencias.

Sobre seguridad, Parasuraman et al. (1988) difiere que es la capacidad del personal, como es la atención que se le brinda al cliente la credibilidad transmite confianza, la credibilidad implica seguridad, la organización tiene que preocuparse el cliente este satisfecho; también de la seguridad tiene que contener en el desarrollo de una actividad. La seguridad va de la mano con la garantía que ofrece las organizaciones por los servicios o productos que expenden, hace hincapié a la solidez de sus procesos bajo un respaldo informado al cliente (Hoffman y Bateson, 2012). La atención personalizada mediante comunicación y comprensión que ofrece a sus clientes la empresa.

La organización en la actualidad lo establece como un principio una forma de convivencia, los servidores deben tener empatía a los usuarios; de esta forma se constata en lo relacionado en la dimensión de seguridad se tiene evidencia que el 45% de los encuestados consideran es regular, mientras el 31% opinan que es bueno y solo el 24% manifestó es deficiente. Entonces quiere decir si no se ofrece seguridad en la necesidad del cliente no se estaría brindando una credibilidad de un clima de confianza.

Aniorte (2013) menciona existen las características que se pueden tomar en cuenta para referirse la calidad de servicio de las cuales son requisitos fundamentales, cumplir los objetivos de la empresa, el éxito de la empresa es la calidad de servicio a los clientes, el personal de servicio está en la obligación de brindar una atención al cliente se debe escuchar para un mejor entendimiento de

la comprensión a dar la respuesta correcta a las preguntas para que se sienta bien y/o solucionar problemas. Por ello el cargo es responsable e importante en el transcurso pueden surgir inconvenientes, de esta manera la atención tiene que ser inmediato ante un periodo de servicio debe ser al 100 % segura, la atención debe ser forma preferencial, cada usuario sabe lo que le conviene las necesidades propias.

Lehman & Winer (2007) realizan alusión la calidad se mide desde la satisfacción del cliente y para eso es sustancial revisar la brecha entre expectativas y el manejo de la calidad, al respecto en la medición de la calidad de servicio, existen diversos instrumentos para su medición en la indagación referente a la calidad de investigación y se ha utilizado el modelo Servqual tiene las escalas expectativas y percepciones. La escala Servqual desarrollado por los autores Parasuraman et al. (1988) donde enfocaron las expectativas de los usuarios y los servicios que ofrecen la empresa, las percepciones de los usuarios sobre las necesidades, la organización debe tener en cuenta a los trabajadores en prestar un buen servicio.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En función al objetivo general se logró determinar cómo perciben los usuarios la calidad de servicio de la municipalidad provincial de Angaraes – distrito de Lircay – Huancavelica, 2017, hallando que el 49% tiene una percepción de nivel regular sobre la calidad de servicio de la municipalidad.

Segunda: En función al objetivo específico 1 se logró determinar cómo perciben los usuarios de los elementos tangibles de la municipalidad provincial de Angaraes – distrito de Lircay – Huancavelica, 2017, ubicando que el 47% (47) tiene una percepción de nivel regular sobre los elementos tangibles en la calidad de servicio de la municipalidad.

Tercera: En función del objetivo específico 2 se logró determinar cómo perciben los usuarios la fiabilidad de la municipalidad provincial de Angaraes – distrito de Lircay – Huancavelica, 2017, hallando que el 45% (45) tiene una percepción de nivel bueno sobre la fiabilidad en la calidad de servicio de la municipalidad.

Cuarta: En función al objetivo específico 3 se logró determinar cómo perciben los usuarios la capacidad de respuesta de la municipalidad provincial de Angaraes – distrito de Lircay – Huancavelica, 2017, ubicando que el 47% (47) tiene una percepción de nivel bueno sobre la capacidad de respuesta en la calidad de servicio de la municipalidad.

Quinta: En función al objetivo específico 4 se logró determinar cómo perciben los usuarios la seguridad de la municipalidad provincial de Angaraes – distrito de Lircay – Huancavelica, 2017, al respecto se pudo hallar que el 45% (45) tiene una percepción de nivel regular sobre la seguridad en la calidad de servicio de la municipalidad.

Sexta: En función al objetivo específico 5 se logró determinar cómo perciben

los usuarios la empatía de la municipalidad provincial de Angaraes – distrito de Lircay, Huancavelica, 2017, se halló que el 43% (43) tiene una percepción de nivel regular sobre la empatía en la calidad de servicio de la municipalidad.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al personal pertinente de la municipalidad provincial de Angaraes – distrito de Lircay, Huancavelica capacitar a sus trabajadores para ofrecer un servicio con excelentes estándares de calidad públicas, seguir trabajado de manera ardua en pos de mejorar su calidad en el servicio.

Segunda: Asimismo, en cuanto los elementos tangibles de la calidad de servicio al ser de nivel regular se recomienda proponer las políticas de mejora respetando lineamientos ministeriales y autoridades locales.

Tercera: Se halló que la fiabilidad de la calidad de servicio es buena en este sentido se recomienda crear estrategias de fiabilidad y así de esta manera elevar la confianza del trabajador y así se identifica con la institución.

Cuarta: Con referencia a la capacidad de respuesta en la calidad de servicio se sugiere seguir a las autoridades pertinentes de la institución crear estrategias y capacitar al personal para enfrentar cualquier situación de contingencia y dar la respuesta ante las necesidades de los usuarios.

Quinta: Con respecto a la seguridad en la calidad de servicio se recomienda seguir pautas de seguridad no solo concerniente a la infraestructura, equipos sino también en la eficiencia en el servicio.

Sexta: En cuanto a la empatía en la calidad de servicio se recomienda realizar capacitaciones a los trabajadores en habilidades sociales para lograr interrelacionarse con los usuarios y brindar una atención más personalizada.

REFERENCIAS

- Aniorte, N. (2013). Servicios de calidad. Recuperado 28 de Julio de 2015, de http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- Armada, E. (2015), La Satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución (Tesis universidad de Murcia, España). <https://revistas.um.es/sportk/article/view/254121/191781>
- Arrieta, D. (2018). La gestión estratégica ante la calidad y productividad organizacional. Proceedings - ECORFAN – México. https://www.ecorfan.org/proceedings/La_gestion_estrategica_ante_la_calidad_y_productividad_organizacional/La_gestion_estrategica_ante_la_calidad_y_productividad_organizacional.pdf
- Atao, M. (2016). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la subgerencia de desarrollo económico y social, de la municipalidad distrital de San Jerónimo – 2015 (Tesis Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas). https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/255/Michael_Atao_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bendezú, Z. (2016). La calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes sunat Huánuco. (Tesis Universidad de Huánuco, Perú) <https://es.scribd.com/doc/316839886/Calidad-de-Servicios-y-Satisfaccion-Del-Contribuyente-Sunat-Huanuco-2016>
- Bernal, A. (2006). Metodología de la investigación – Mexico <http://www.revista.unam.mx/vol.11/num11/art107/art107.pdf>
- Bostancı, B., & Erdem, N. (2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling. Socio-Economic Planning

Sciences, 69, 100754. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2019.100754>

Cabanillas, L. (2015). Propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente (usuario), para mejorar la imagen de la municipalidad Distrital de Sorochuco, en el periodo 2013- 2014 (Tesis Universidad Nacional de Cajamarca).<https://1library.co/document/y8gw1j4z-propuesta-calidad-servicio-cliente-usuario-municipalidad-distrital-sorochuco.html>

Carrasco, S. (2009). Metodología de la Investigación Científica. Lima: San Marcos.
https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1

Casas, C. (2016) “Con el actual presupuesto de la república hay que hacer más con lo mismo”. Revista CCL Camara de comercio Lima, Perú
https://apps.camaralima.org.pe/RepositorioAPS/0/0/par/EDICION742/ED_Digital_742.pdf

Castro, Y. y Contreras, I. (2015). Calidad del servicio al cliente en el sector bancario de ciudad de Guayaquil periodo 2010-2014 (Tesis Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador).
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3501/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-178.pdf>

Dávila, J. (2017). Gestión por procesos y calidad del servicio, del área de emisión de pasaportes, migraciones – Breña (Tesis Universidad Privada San Pedro, Chimbote).
http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10721/Tesis_60824.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Diario El divisadero (2021). Gestión municipal mas cercana a la comunidad, Chile.
<http://www.eldivisadero.cl/noticia-62671>

- Eriksson, M., Persson Osowski, C., Malefors, C., Björkman, J., & Eriksson, E. (2017). Quantification of food waste in public catering services – A case study from a Swedish municipality. *Waste Management*, 61, 415–422. <https://doi.org/10.1016/j.wasman.2017.01.035>
- Fedorof, P. (2007). Servqual (ZeithmalParasuraman Berry). 12 Manage. Extraído el 06 de Septiembre de 2013, desde http://www.12manage.com/methods_zethaml_servqual_es.html
- Fernández, E. (2015). Calidad en atención a usuarios de la administración pública. Mar de Plata: Universidad F.A.S.T.A., Argentina. http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/852/2015_AD_001.pdf?sequence=1
- Guillermo, F. (2018). Calidad de servicio percibido y satisfecho del usuario en la subgerencia de bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad distrital de Supe, 2018. (Tesis Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – Perú). <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2496/GUILLERMO%20AGAMA%20FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). Metodología de Investigación. (5° ed.). México, Mc Graw-Hill. <https://www.icmujeres.gob.mx/wpcontent/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Hoffman, K. y Bateson, J. (2012). Marketing Service. Concepts, strategies and cases. México: Cengage Learning Editores S.A. https://issuu.com/cengagelatam/docs/marketing_de_servicios_4ed_hoffman
- Inca, M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. (Tesis Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas).

<https://www.slideshare.net/ilichdiaz771/1-calidad-de-servicio-y-satisfacion-de-los-usuarios>

Instituto Tecnológico de Sonora - ITSON (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. Revista "El Buzón de Pacioli", Año XIII, No. 82, Julio-Septiembre 2013. Sonora, México. Recuperado de: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>

Kansara, S. (2020). Modelling the water supply service quality: a case study of the municipal corporation. International Journal of Productivity and Quality Management, 29(1), 94. <http://www.inderscience.com/storage/f104781291651123.pdf>

Landa, D. (2017). Mejora y medición de la calidad de servicio al cliente para el Incremento de ventas de la empresa Dyp Shipping Logistics SAC de la Ciudad de Lima en el año 2017 (Tesis Universidad Privada Ricardo Palma, Lima). <https://1library.co/document/z3d91dmy-mejora-medicion-calidad-servicio-cliente-incremento-shipping-logistics.html>

Lee, M-A., & Kim, E. (2016). Influences of hospital nurses perceived reciprocity and emotional labor on quality of nursing service and intent to leave. Journal of Korean Academy of Nursing (JKAN), 46(3), 364-374. <https://jkan.or.kr/DOIx.php?id=10.4040/jkan.2016.46.3.364>

Lehman, & Winer. (2007). Product Management. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n-del-producto-4ed-Lehmann-y-Winer.pdf>

Liao, Y., Leeson, M.S., & Higgins, M.D. (2016). Flexible quality of service model for wireless body area sensor networks. IET Digital Library , 3(1), 12-15. <http://digital.librarytheiet.org/content/journals/10.1049/htl.2015.0049>

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2015). Service marketing: personnel, technology and

strategy. Sétima edición, México. <https://www.worldcat.org/title/marketing-de-servicios-personal-tecnologia-y-estrategia/oclc/964803399>

Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad de servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto Perspectivas, núm. 34, Octubre, 2014, pp.181-209, Universidad Católica Boliviana San Pablo, Cochabamba Bolivia http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Mirabal, Y., Torres, C. C., & Iglesias, A. (2018). Model for the public management from the quality of life to municipal scale in Cuba. Avances, 20(1), 40–51. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6513193>

Morton, C., Caulfield, B., & Anablec, J. (2016). Customer perceptions of quality of service in public transport: Evidence for bus transit in Scotland. Case studies on transport policy, 4(3), 199-207. <https://doi.org/10.1016/j.estp.2016.03.002>

Municipalidad Provincial de Angaraes – Huancavelica. (2014). Manual de organización y funciones (MOF). <http://www.munihuancavelica.gob.pe/es/documentosgestion/MOF-2012-MPH.pdf>

Municipalidad Provincial de Angaraes – Huancavelica. (2016). Plan de desarrollo concertado al 2021. <https://docplayer.es/72615130-Plan-de-desarrollo-concertado-de-la-provincia-angaraes-al-2021.html>

Ñahuirima, Y. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, Región apurímac, 2015 (Tesis Universidad nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Lima). https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/240/Y_nahuirima_%c3%91ahuirima_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ospina, S. (2015). Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías. Un modelo integrador de antecedentes y consecuentes desde la perspectiva del transitario (Tesis Universidad de Valencia, España). <https://core.ac.uk/download/pdf/71039926.pdf>
- Paniagua, F. y Condori, P (2018). Investigación científica en educación. Juliaca: Porfirio Condori Ojeda (autor-editor) Juliaca, Puno, Perú. <https://www.aacademica.org/cporfirio/5.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. y Berry, L.L. (1988). "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality". Journal of Retailing. Vol. 64 (2): 2-40. https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf
- Peñaranda, C (2016) Regiones más pobres tendrían similar presupuesto que regiones de menos pobreza. Revista CCL Camara de comercio Lima, Perú. https://apps.camaralima.org.pe/RepositorioAPS/0/0/par/EDICION742/ED_Digital_742.pdf
- Pérez, C. (2014). La calidad de servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre S.A.C (Tesis Universidad Católica Santo Toribio de Mogrobejo, Chiclayo, Perú). <https://core.ac.uk/download/pdf/71999711.pdf>
- Pizzo, M. (2013). Construyendo una Definición de Calidad en el Servicio. <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-unadefinicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Ponce, J. y Gamarra C. (2015) "Estilos de personalidad de estudiantes de una

universidad privada – Perú 2015”. Artículo científico UNMS Lima, Perú.
<https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/44/44>

Reyes, S. (2014). Calidad de Servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango. Tesis Universidad Rafael Landívar. Guatemala. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>

Schiffman, L. G., & Lazar Kanuk, L. (2006). Consumer Behavior. Canada: Pearson Education Canada.
<https://catalogue.pearsoned.ca/educator/product/Consumer-Behaviour-Canadian-Edition/9780131463042.page>

Secretaría gestión pública (2013) Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021. Presidencia del consejo de ministros, gobierno del Perú
<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>

Sosa, D. (2006). Administración por calidad. Mexico: Limusa.
http://www.sancristoballibros.com/libro/administracion-por-calidad-un-modelo-de-calidad-total-para-las-empresas_21109

Sotelo, J. y Acosta, N. (2018). Calidad en el servicio y sus dimensiones análisis de correlación.
https://www.ecorfan.org/proceedings/La_gestion_estrategica_ante_la_calidad_y_productividad_organizacional/La_gestion_estrategica_ante_la_calidad_y_productividad_organizacional_9.pdf

Stanton, J., Etzrael, J. & Wilker, J. (2007). Fundamentals of Marketing. Mexico: Mc Graw Hill. <https://docplayer.es/158118247-Fundamentos-de-marketing-11a-edicion-pdf-descargar-leer-descargar-leer-english-version-download-read-descripcion.html>

Torres, M. y Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad de servicio:

caracterización y análisis. Compendium. 18(35), 57-76. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=8804319900>

Vargas, P. (2019). La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Tacna año 2018 (Tesis Universidad Privada de Tacna, Perú)
<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/1375/1/02%20Vargas-Copari-Paola.pdf>

Vásquez, N. (2014), Calidad de servicio en una empresa distribuidora de ferretería (Tesis Universidad Carabobo, Venezuela).
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/488/nvasquez.pdf?sequence=4>

Vela R., Zavaleta, L. (2014), Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus-Mall, de la ciudad de Trujillo 2014 (Tesis universidad privada Atenor Orrego, Trujillo, Perú)
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/349/1/VELA_RAFA_EL_CALIDAD_SERVICIO_CLIENTE_VENTAS.pdf

Zeithaml, V., Bitner, M. & Gremler, D. (2009). Marketing de Servicios. Ciudad de México: McGraw-Hill/Interamericana. Recuperado de
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera%2C%20F..pdf?sequence=3>

ANEXOS

Anexo 1 : Matriz de operacionalización de variable

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio	Refirió es el resultado anhelado por el usuario, la organización tiene la obligación de convertir en un real indicador, la calidad de servicio esta atribuido por la afinidad entre el servicio deseable y el servicio recibido (Dávila, 2017).	Es uno de los causantes que influye en el prestigio de la organización, considerando a través de ella, por consiguiente constantemente indagan las perfecciones en el mecanismo y procedimiento para dar un servicio de calidad.	Elementos tangibles	Modernidad de equipos y materiales. Ambiente e instalaciones. Presencia y buena imagen.	5: Totalmente satisfecho 4: Satisfecho 3: Ni satisfecho, ni insatisfecho 2: Insatisfecho 1: Totalmente insatisfecho
			Fiabilidad	Información clara y precisa. Puntualidad del personal administrativo. Respeto por el orden de llegada. Disponibilidad de citas.	
			Capacidad de respuesta	Rapidez de atención en caja y plataforma de atención. Rapidez de atención en las oficinas. Rapidez de atención en servicios adicionales. Rapidez de atención en la entrega de resoluciones directorales. Privacidad	
			Seguridad	Evaluación completa del problema de los usuarios. Eficiencia en el servicio y consultas. Disposición a resolver las dudas.	
			Empatía	Paciencia y respeto hacia los usuarios. Muestras de interés hacia los usuarios. Comunicación asertiva.	

Anexo 2 : Instrumento

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANGARAES – DISTRITO DE LIRCAY – HUANCVELICA, 2017.

Estimado participante, el presente cuestionario tiene como objetivo conocer aspectos relacionados a la calidad de servicio percibida por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Angaraes – distrito de Lircay – Huancavelica, 2017. La información que proporcione será válida y significativa, es estrictamente con fines de estudio y totalmente confidencial, se le agradece por su apoyo y colaboración.

INSTRUCCIONES: Lea las preguntas de forma minuciosa y con la veracidad del caso marque con un aspa (X) un solo casillero la respuesta según sea su caso, por favor marcar todos los Ítems.

Género:	Masculino		Femenino		Edad	
----------------	------------------	--	-----------------	--	-------------	--

Grado de instrucción académica:

Sin nivel		Primaria		Secundaria		Técnico		Superior	
------------------	--	-----------------	--	-------------------	--	----------------	--	-----------------	--

I. Calidad de Servicio

1. **Totalmente Insatisfecho**
2. **Insatisfecho**
3. **Ni satisfecho, Ni de insatisfecho**
4. **Satisfecho**
5. **Totalmente Satisfecho**

CALIDAD DEL SERVICIO						
N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
a. Elementos Tangibles						
1	La municipalidad cuenta con equipos y tecnología moderna.					
2	La municipalidad cuenta con tecnología de punta acorde a la demanda de solicitudes.					
3	La municipalidad cuenta con servicios de telefonía fija.					
4	Las instalaciones de la municipalidad son adecuadas.					
5	Los colaboradores de la municipalidad presentan buen aspecto en su apariencia personal.					
b. Fiabilidad						
6	Los colaboradores de la municipalidad demuestran a la población información y cumplen con la primera ante cualquier necesidad del usuario.					
7	Cuando los colaboradores de la municipalidad prometen hacer algo en cierto tiempo lo cumple.					
8	Los colaboradores de la municipalidad realizan bien el servicio a la primera vez.					
9	Los colaboradores de la municipalidad brindan una atención					

	sin distinción.					
10	Los colaboradores de la municipalidad cuando no pueden resolver algún problema de inmediato lo citan.					
c. Capacidad de Respuesta						
11	El personal de la municipalidad atiende rápido en la caja y plataforma de atención.					
12	El personal de la municipalidad acude rápidamente al llamado de los usuarios en urgencia.					
13	Los servidores públicos de esta unidad ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus usuarios según sus necesidades.					
14	El tiempo que aguardó para obtener las resoluciones directorales fue rápido.					
15	El alcalde de la municipalidad provincial atiende en privacidad.					
d. Seguridad						
16	El comportamiento de los colaboradores de la municipalidad me inspira confianza y seguridad.					
17	La municipalidad muestra seguridad a la hora de su atención.					
18	Los colaboradores de la municipalidad están totalmente calificados para las tareas que realiza.					
19	Los colaboradores de la municipalidad ayudan en la instrucción hacia los usuarios.					
20	Los servidores públicos de esta unidad tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios en forma clara y precisa.					
e. Empatía						
21	El trato dado a los usuarios por parte de los colaboradores de la municipalidad es servicial con paciencia y respeto.					
22	Los colaboradores de la municipalidad comprenden cuáles son mis necesidades.					
23	La municipalidad se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.					
24	El personal de la municipalidad lo escucha atentamente y lo trata con paciencia y respeto.					
25	Los colaboradores de la municipalidad entienden las necesidades específicas.					

Anexo 3 : Validez de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
01	La municipalidad cuenta con equipos y tecnología moderna	✓		✓		✓		
02	La municipalidad cuenta con tecnología de punta acorde a la demanda de solicitudes	✓		✓		✓		
03	La municipalidad cuenta con servicios de telefonía fija	✓		✓		✓		
04	Las instalaciones de la municipalidad son adecuadas	✓		✓		✓		
05	Los colaboradores de la municipalidad presentan buen aspecto en su apariencia personal	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: FIABILIDAD								
06	Los colaboradores de la municipalidad demuestran a la población información y cumplen con la primera ante cualquier necesidad del usuario	✓		✓		✓		
07	Cuando los colaboradores de la municipalidad prometen hacer algo en cierto tiempo lo cumple	✓		✓		✓		
08	Los colaboradores de la municipalidad realizan bien el servicio a la primera vez	✓		✓		✓		
09	Los colaboradores de la municipalidad brinda una atención sin distinción	✓		✓		✓		
10	Los colaboradores de la municipalidad cuando no pueden resolver algún problema de inmediato lo citan	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
11	El personal de la municipalidad atiende rápido en la caja y plataforma de atención	✓		✓		✓		
12	El personal de la municipalidad acude rápidamente al llamado de los usuarios en urgencia	✓		✓		✓		
13	Los servidores públicos de esta unidad ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus usuarios según sus necesidades	✓		✓		✓		
14	El tiempo que aguardó para obtener las resoluciones directorales fue rápido	✓		✓		✓		

15	El alcalde de la municipalidad provincial atiende en privacidad	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
16	El comportamiento de los colaboradores de la municipalidad me inspira confianza y seguridad	✓		✓		✓	
17	La municipalidad muestra seguridad a la hora de su atención	✓		✓		✓	
18	Los colaboradores de la municipalidad están totalmente calificados para las tareas que realiza	✓		✓		✓	
19	Los colaboradores de la municipalidad ayudan en la instrucción hacia los usuarios	✓		✓		✓	
20	Los servidores públicos de esta unidad tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios en forma clara y precisa	✓		✓		✓	
DIMENSION 5: EMPATÍA		SI	NO	SI	NO	SI	NO
21	El trato dado a los usuarios por parte de los colaboradores de la municipalidad es servicial con paciencia y respeto	✓		✓		✓	
22	Los colaboradores de la municipalidad comprenden cuales son mis necesidades	✓		✓		✓	
23	La municipalidad se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios	✓		✓		✓	
24	El personal de la municipalidad lo escucha atentamente y lo trata con paciencia y respeto	✓		✓		✓	
25	Los colaboradores de la municipalidad entienden las necesidades específicas	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: Dra. Carolina Vefurzuela Morcada

DNI: 069226623

Especialidad del validador: Psicóloga

24 de Junio del 2016



Firma del Experto Informante.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
01	La municipalidad cuenta con equipos y tecnología moderna	/		/		/		
02	La municipalidad cuenta con tecnología de punta acorde a la demanda de solicitudes	/		/		/		
03	La municipalidad cuenta con servicios de telefonía fija	/		/		/		
04	Las instalaciones de la municipalidad son adecuadas	/		/		/		
05	Los colaboradores de la municipalidad presentan buen aspecto en su apariencia personal	/		/		/		
DIMENSION 2: FIABILIDAD								
06	Los colaboradores de la municipalidad demuestran a la población información y cumplen con la primera ante cualquier necesidad del usuario	/		/		/		
07	Cuando los colaboradores de la municipalidad prometen hacer algo en cierto tiempo lo cumple	/		/		/		
08	Los colaboradores de la municipalidad realizan bien el servicio a la primera vez	/		/		/		
09	Los colaboradores de la municipalidad brinda una atención sin distinción	/		/		/		
10	Los colaboradores de la municipalidad cuando no pueden resolver algún problema de inmediato lo citan	/		/		/		
DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
11	El personal de la municipalidad atiende rápido en la caja y plataforma de atención	/		/		/		
12	El personal de la municipalidad acude rápidamente al llamado de los usuarios en urgencia	/		/		/		
13	Los servidores públicos de esta unidad ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus usuarios según sus necesidades	/		/		/		
14	El tiempo que aguardó para obtener las resoluciones directorales fue rápido	/		/		/		

15	El alcalde de la municipalidad provincial atiende en privacidad	/		/		/	
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO
16	El comportamiento de los colaboradores de la municipalidad me inspira confianza y seguridad	/		/		/	
17	La municipalidad muestra seguridad a la hora de su atención	/		/		/	
18	Los colaboradores de la municipalidad están totalmente calificados para las tareas que realiza	/		/		/	
19	Los colaboradores de la municipalidad ayudan en la instrucción hacia los usuarios	/		/		/	
20	Los servidores públicos de esta unidad tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios en forma clara y precisa	/		/		/	
DIMENSION 5: EMPATÍA		SI	NO	SI	NO	SI	NO
21	El trato dado a los usuarios por parte de los colaboradores de la municipalidad es servicial con paciencia y respeto	/		/		/	
22	Los colaboradores de la municipalidad comprenden cuales son mis necesidades	/		/		/	
23	La municipalidad se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios	/		/		/	
24	El personal de la municipalidad lo escucha atentamente y lo trata con paciencia y respeto	/		/		/	
25	Los colaboradores de la municipalidad entienden las necesidades específicas	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUPERVENCIA EN EL INSTRUMENTO.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: Mitchell ALCARÓN DE LA CRUZ

DNI: 09728050

Especialidad del validador: EDUCADOR / DOCENCIA.

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

28 de Junio del 2017


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
01	La municipalidad cuenta con equipos y tecnología moderna	✓		/		/		
02	La municipalidad cuenta con tecnología de punta acorde a la demanda de solicitudes	✓		/		/		
03	La municipalidad cuenta con servicios de telefonía fija	✓		/		/		
04	Las instalaciones de la municipalidad son adecuadas	✓		/		/		
05	Los colaboradores de la municipalidad presentan buen aspecto en su apariencia personal	✓		/		/		
DIMENSION 2: FIABILIDAD								
06	Los colaboradores de la municipalidad demuestran a la población información y cumplen con la primera ante cualquier necesidad del usuario	✓		✓		✓		
07	Cuando los colaboradores de la municipalidad prometen hacer algo en cierto tiempo lo cumple	✓		/		/		
08	Los colaboradores de la municipalidad realizan bien el servicio a la primera vez	✓		✓		/		
09	Los colaboradores de la municipalidad brinda una atención sin distinción	✓		✓		/		
10	Los colaboradores de la municipalidad cuando no pueden resolver algún problema de inmediato lo citan	✓		✓		/		
DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
11	El personal de la municipalidad atiende rápido en la caja y plataforma de atención	✓		/		/		
12	El personal de la municipalidad acude rápidamente al llamado de los usuarios en urgencia	✓		/		/		
13	Los servidores públicos de esta unidad ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus usuarios según sus necesidades	✓		/		/		
14	El tiempo que aguardó para obtener las resoluciones directorales fue rápido	✓		/		/		

15	El alcalde de la municipalidad provincial atiende en privacidad	/		/		/	
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO
16	El comportamiento de los colaboradores de la municipalidad me inspira confianza y seguridad	/		/		/	
17	La municipalidad muestra seguridad a la hora de su atención	/		/		/	
18	Los colaboradores de la municipalidad están totalmente calificados para las tareas que realiza	/		/		/	
19	Los colaboradores de la municipalidad ayudan en la instrucción hacia los usuarios	/		/		/	
20	Los servidores públicos de esta unidad tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios en forma clara y precisa	/		/		/	
DIMENSION 5: EMPATÍA		SI	NO	SI	NO	SI	NO
21	El trato dado a los usuarios por parte de los colaboradores de la municipalidad es servicial con paciencia y respeto	/		/		/	
22	Los colaboradores de la municipalidad comprenden cuales son mis necesidades	/		/		/	
23	La municipalidad se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios	/		/		/	
24	El personal de la municipalidad lo escucha atentamente y lo trata con paciencia y respeto	/		/		/	
25	Los colaboradores de la municipalidad entienden las necesidades específicas	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): MUESTRA SUFICIENCIA EL INSTRUMENTO

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. (Mg.) GUTIERREZ PORRILLO CARLOS

DNI: 08966717

Especialidad del validador: EDUCADOR / DOCENTE

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

30 de JUNIO del 2017


 Firma del Experto Informante.

Anexo 4 : Instrumento de recolección de datos

Tabla 1

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Rango
Elementos Tangibles	- Modernidad de equipos y materiales.	1,2,3,4,5		
	- Ambiente e instalaciones.			
Fiabilidad	- Presencia y buena imagen.	6,7,8,9,10		
	- Información clara y precisa.			
	- Puntualidad del personal administrativo.			
	- Respeto por el orden de llegada.			
Capacidad de Respuesta	- Disponibilidad de citas.	11,12,13 14,15	(5)	Bueno Regular Deficiente
	- Rapidez de atención en caja y plataforma de atención.		Totalmente satisfecho	
	- Rapidez de atención en las oficinas.		(4)	
	- Rapidez de atención en servicios adicionales.		Satisfecho	
	- Rapidez de atención en la entrega de resoluciones directorales.		(3)	
	- Privacidad		Ni satisfecho, ni insatisfecho	
Seguridad	- Evaluación completa del problema de los usuarios.	16,17, 18,19,20	(2)	
	- Eficiencia en el servicio y consultas.		Insatisfecho	
	- Disposición a resolver las dudas		(1)	
	- Paciencia y respeto hacia los usuarios.		Totalmente insatisfecho	
Empatía	- Muestras de interés hacia los usuarios.	21,22,23, 24,25		
	- Comunicación asertiva			

Fuente: Parasuraman et al. (1988)

Tabla 2

Niveles y rangos para la calidad de servicio y dimensiones

Niveles y rangos	Deficiente	Regular	Bueno
Elementos tangibles	5 – 12	13 – 18	19 – 25
Fiabilidad	5 – 12	13 – 18	19 – 25
Capacidad de Respuesta	5 – 12	13 – 18	19 – 25
Seguridad	5 – 12	13 – 18	19 – 25
Empatía	5 – 12	13 – 18	19 – 25
Calidad de servicio	25 – 58	59 – 92	93 – 125

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3

Validez de los instrumentos

N°	Experto	Resultados
1	Dra Carolina Valenzuela Moncada	Aplicable
2	Dr Mitchell Alarcón Díaz	Aplicable
3	Mg Carlos Gutierrez Portillo	Aplicable
TOTAL		Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4

Confiabilidad del instrumento calidad de servicio

Variable	N° Items	Alfa de Cronbach
Calidad de servicio	25	0.907

Fuente: Paquete estadístico 22.0.

Anexo 5 : Solicitud de permiso para la aplicación de las encuestas



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

05 de julio de 2017

Carta P. 029 – 2017 EPG – UCV ATE

Señor(a)

Ing. Balvino Zevallos Escobar
Alcalde Provincial de Angaraes – Huancavelica

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **HILARIO MARCAS ;JULIA** identificado con DNI N.º **09838936** y código de matrícula N.º **7001041781**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quién se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"La calidad de servicio percibida por los usuarios de la municipalidad provincial de Angaraes - distrito de Lircay - Huancavelica ,2017" "

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Mg. Consuelo Del Pilar Clemente Castillo
Secretaria Académica
Universidad César Vallejo
Campus – Ate

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 6 : Carta de aceptación para la aplicación de encuestas

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
ANGARAES**
Lircay
Trabajando... por un gobierno responsable e inclusivo

“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

¡¡ Siempre con Identidad !!

CONSTANCIA

El que suscribe, Alcalde Provincial de Angaraes, distrito de Lircay, hace constar:

Que Doña Julia Hilario Marcas con DNI 0983896, a desarrollado la investigación titulado **“La calidad de servicio percibida por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Angaraes - distrito de Lircay - Huancavelica, 2017”**. Con la aplicación de una encuesta en este distrito de Lircay. Habiendo logrado los objetivos esperados por esta investigación.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los que cree conveniente.

Lircay, 19 de Julio 2017.


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
ANGARAES LIRCAY
Bertrino Zúñiga Escobar
ALCALDE

Jr. Buenos Aires N° 235 - Pueblo Viejo - Lircay - Angaraes - Huancavelica
Telf.: 067 - 458095 / www.muniangaraes.gob.pe

Anexo 7 : Base de datos

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	3	1	1	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
3	3	1	1	1	4	3	1	1	2	3	4	3	1	1	4	1	3	3	4	3	4	3	1	3	3
4	4	4	1	2	5	1	2	3	3	3	4	5	5	3	5	3	3	3	4	3	4	4	1	4	4
5	3	1	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3
6	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
7	4	3	1	3	4	4	3	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
8	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
9	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
10	4	3	1	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
11	4	4	3	4	2	1	2	3	4	4	5	3	4	3	5	3	3	2	2	2	4	3	3	4	4
12	4	3	2	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
13	4	3	1	3	3	1	1	2	3	3	4	2	1	1	3	1	2	1	2	3	3	2	1	3	3
14	4	3	2	3	4	2	1	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
15	3	4	2	1	4	4	4	4	4	4	3	1	1	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
16	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
17	4	3	2	3	4	2	1	2	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3
18	3	1	1	1	3	3	1	1	3	4	5	2	2	1	4	1	3	2	2	2	3	2	1	2	2
19	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	3	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
20	4	3	1	3	3	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4
21	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	3	2	3	3	2	1	2	3	3	4	2	1	3	4	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2
23	4	3	2	3	4	2	2	3	2	3	4	2	2	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3
24	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5
25	4	3	1	3	3	1	1	2	2	3	4	2	1	1	3	1	3	2	2	2	3	2	1	3	3
26	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
27	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
28	4	3	1	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	1	4	3	3	3	3	4	3	2	1	3	2
29	3	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
30	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	3	1	2	4	1	1	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	1	1	1	1
32	4	3	2	3	4	2	2	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	4	3
33	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5
34	4	4	3	4	4	2	1	1	3	4	4	3	2	1	4	3	3	2	3	2	3	2	1	3	2
35	4	3	1	3	3	2	1	2	3	3	4	2	2	1	5	1	3	2	2	2	3	2	1	3	3
36	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
37	3	1	2	3	3	1	1	1	2	3	4	3	2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	1	3	3
38	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4
39	4	4	1	3	2	2	1	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
40	4	3	2	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
41	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4
42	3	1	1	2	3	2	1	1	2	3	5	2	1	1	3	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1
43	4	4	2	2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
44	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
45	4	3	1	3	2	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
49	3	1	1	2	4	1	1	1	3	3	4	3	1	1	3	2	2	1	3	2	3	1	3	2	3
50	4	3	1	3	3	1	1	2	3	3	5	3	1	1	4	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2
51	3	1	1	1	3	1	2	1	3	3	4	3	3	1	4	2	3	2	2	2	3	2	1	3	3
52	5	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
53	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
54	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	5	3	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
55	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
56	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3
58	4	3	1	3	4	1	1	2	2	3	4	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
59	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3

60	5	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
61	3	1	1	3	3	2	2	2	3	3	4	3	1	1	3	2	3	1	2	2	3	1	1	1	1	
62	3	3	1	1	4	2	2	3	2	3	5	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	
63	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
64	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	
65	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	5	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	
66	4	3	1	2	3	2	1	3	3	3	4	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	2	
67	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
69	4	3	1	3	4	1	1	1	2	3	5	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	4	3	1	4	4
70	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
71	4	3	2	3	4	5	5	4	4	5	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	
72	3	1	1	1	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	4	2	2	1	3	3	4	3	3	4	3	
73	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	3	1	2	2	3	1	1	1	3	3	4	2	1	2	3	2	2	1	2	2	3	1	1	1	1	
75	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	3	4	5	2	1	2	3	3	5	2	1	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	
77	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	
78	4	3	2	3	4	1	1	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
79	3	3	1	1	4	4	4	3	4	4	5	3	3	1	4	3	4	4	3	4	3	1	3	4	3	
80	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	
82	3	1	2	1	4	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	
83	4	4	1	2	3	1	1	1	3	3	5	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	2	1	3	
84	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	
86	5	3	3	4	4	1	1	2	3	3	4	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
88	4	3	3	4	2	1	1	3	2	3	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
89	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
90	4	4	2	2	3	2	1	1	3	3	5	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	
91	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	
92	4	3	1	3	4	1	1	2	2	3	4	2	1	2	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	3	
93	3	1	1	2	5	2	2	3	3	3	5	2	1	1	4	2	3	2	3	2	3	1	2	2	2	
94	5	4	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	
95	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
96	3	1	1	3	4	3	1	2	4	4	5	3	3	3	3	1	3	2	4	3	3	2	3	3	3	
97	4	3	2	3	4	2	1	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	
98	4	3	1	3	3	2	2	3	3	3	4	2	1	4	4	2	3	2	2	2	3	1	3	3	3	
99	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	
100	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	