



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Factores que inciden en la calidad de atención al usuario de la
Municipalidad de Huacho, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTOR:

Vergara Gallegos, Jimmy Henry (ORCID: 0000-0001-6123-7683)

ASESOR:

Dr. Ludeña González, Gerardo Francisco (ORCID: 0000-0003-4433-9471)

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, que siempre me motivaron en todo momento para que cada día me supere.

A mis hijas, compañeras de mi vida, siempre orgullosos de mis logros y mis proyectos.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a todos los que me guiaron para la realización de esta tesis, a los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, que con sus conocimientos, capacidades y experiencia profesional enriquecieron mi crecimiento profesional.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Anexos	v
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	xi
Resumo	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de Investigación	17
3.2 Variables y Operacionalización de Variables	17
3.3 Población y muestra	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimientos	22
3.6 Método de análisis de datos	25
3.7 Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
4.1 Descriptiva	26
4.2 Resultado de prueba de hipótesis	31
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	43
VIII. PROPUESTAS	44
REFERENCIAS	45

Anexos

Anexo 1 : Matriz de Consistencia

Anexo 2 : Instrumento de evaluación

Anexo 3 : Base de datos y resultados de prueba de confiabilidad

Anexo 4 : Otras evidencias

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Dimensiones e Indicadores del factor infraestructura	18
Tabla 2 Dimensiones e Indicadores del factor servicio de orientación	19
Tabla 3 Dimensiones e indicadores de la variable calidad de servicio	21
Tabla 4 Juicio de expertos	23
Tabla 5 Juicio de expertos	24
Tabla 6 Juicio de expertos	24
Tabla 7 Confiabilidad de los instrumentos	25
Tabla 8 Niveles del factor infraestructura	26
Tabla 9 Niveles del factor infraestructura por categorías	27
Tabla 10 Niveles del factor servicio de orientación	28
Tabla 11 Niveles del factor infraestructura por categorías	29
Tabla 12: Correlación de la dimensión control administrativo y la variable servicio de aseguramiento de salud.	30
Tabla 13 Niveles de la percepción de la calidad de servicio por categorías.	31
Tabla 14 Información de ajuste de los modelos	32
Tabla 15 Bondad de ajuste del modelo de regresión	32
Tabla 16 Bondad de ajuste	33
Tabla 17 Prueba de hipótesis general	34
Tabla 18 Prueba de hipótesis específica 1	34
Tabla 19 Prueba de hipótesis específica 2	35
Tabla 20 Prueba de hipótesis específica 3	36
Tabla 21 Prueba de hipótesis específica 4	37
Tabla 22 Prueba de hipótesis específica 5	37

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Niveles del factor infraestructura	26
Figura 2	Niveles del factor infraestructura por categorías	27
Figura 3	Niveles del factor servicio de orientación	28
Figura 4	Niveles del factor infraestructura por categorías	29
Figura 5	Niveles del factor calidad de servicio	30
Figura 6	Niveles de la percepción de la calidad de servicio por categorías	31

Resumen

Este trabajo de investigación buscó identificar los factores que inciden en la calidad de atención al usuario como producto de la inconformidad de los usuarios en el tiempo de respuesta ante las solicitudes o reclamos del servicio recibido, asimismo por la gran cantidad de quejas y reclamos por el tiempo de las gestiones que se realizan en la Municipalidad de Huacho, generando espera obligatoria para realizar los trámites y la molestia por los diferentes trámites administrativos burocráticos.

El propósito de la presente investigación es determinar los factores que inciden en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad de Huacho 2017.

Para dicha investigación se utilizó el método hipotético deductivo, con un diseño no experimental, transversal. La población estuvo constituida por los usuarios de la Municipalidad de Huacho 2017, utilizándose un muestreo probabilístico o al azar. La validación se realizó a través de juicios de expertos y validez de constructo y la confiabilidad a través del Alpha de Cronbach. Las encuestas nos permitieron determinar la influencia de las variables independientes sobre la dependiente.

Concluyéndose que los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la calidad del servicio que recibe el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017, donde el índice de Nagelkerke indica que el índice es de 1,000, es decir el 100,0% de influencia de las variables independientes sobre la dependiente.

Palabras Claves: infraestructura, servicios de orientación y calidad de servicio.

Abstract

This research work sought to identify the factors that affect the quality of customer service as a result of the dissatisfaction of users in the response time to requests or claims of the service received, also by the large number of complaints and claims for the time of the procedures that are carried out in the Municipality of Huacho, generating mandatory waiting to carry out the procedures and the annoyance for the different bureaucratic administrative procedures.

The research presented as purpose to determine the factors that affect the quality of attention to the user of the Municipality of Huacho 2017.

For this research, the hypothetical deductive method was used, with a non-experimental, transversal design. The population was constituted by the users of the Municipality of Huacho 2017, using probabilistic or random sampling. Validation was carried out through expert judgments and construct validity and reliability through Cronbach's Alpha. The surveys allowed us to determine the influence of the independent variables on the dependent one.

Concluding that the factors of infrastructure and orientation services influence the quality of service received by the user in the Municipality of Huacho 2017, where the Nagelkerke index indicates that the index is 1,000, that is, 100.0 % of influence of the independent variables on the dependent.

Keywords: infrastructure, guidance services and quality of service

Resumo

Este trabalho de investigação procurou identificar os fatores que afetam a qualidade do atendimento ao cliente em resultado da insatisfação dos utilizadores no tempo de resposta aos pedidos ou reclamações do serviço recebido, também pelo elevado número de reclamações e reclamações para o tempo dos procedimentos que são realizados no Município de Huacho, gerando a espera obrigatória para realizar os procedimentos e o incómodo para os diferentes procedimentos administrativos burocráticos.

A pesquisa apresentou como objetivo determinar os fatores que afetam a qualidade da atenção ao usuário do Município de Huacho 2017.

Para esta pesquisa, utilizou-se o método dedutivo hipotético, com delineamento transversal não experimental. A população foi constituída pelos usuários do Município de Huacho 2017, utilizando amostragem probabilística ou aleatória. A validação foi realizada por meio de julgamentos de especialistas e validade de construto e confiabilidade por meio do Alfa de Cronbach. As pesquisas permitiram determinar a influência das variáveis independentes sobre o dependente.

Concluindo que os fatores de infraestrutura e serviços de orientação influenciam a qualidade do serviço recebido pelo usuário no Município de Huacho 2017, onde o índice de Nagelkerke indica que o índice é de 1.000, ou seja, 100,0 % de influência das variáveis independentes sobre o dependente.

Palavras-chave: infraestrutura, serviços de orientação e qualidade de serviço.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo estuvo destinado a determinar cómo los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la calidad de prestación que obtiene el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017.

Los cambios sociales y económicos se viven aceleradamente producto fundamentalmente del desarrollo tecnológico, que permite la apropiación del conocimiento y su aplicación a los diversos aspectos de la cotidianidad. La apropiación del conocimiento se viene multiplicando y año a año se profundiza con mayor fuerza. Las necesidades en cualquier campo laboral o de servicio exigen conocimientos disciplinarios y transdisciplinario y su aplicación a las actividades tratando de responder las nuevas exigencias, considerada un factor fundamental para impulsar el crecimiento social.

En Latinoamérica se busca resolver los diversos factores asociados que dificultan la calidad y la satisfacción del consumidor interno o externo. Se trata de mejorar las políticas públicas y sus estrategias para resolver los diversos problemas que afectan la calidad de la prestación.

Hoy la calidad de prestación es un factor clave para las organizaciones públicas y privadas para su desarrollo y éxito, brindando buena calidad de atención y servicio. La gestión pública está interesada por la calidad del servicio está venido a menos, debido al desconocimiento de los diversos factores que la afectan, generando una inadecuada percepción del usuario del servicio que prestan.

En las diversas municipalidades de Lima la mayoría de usuarios tienen inconformidad, por el tiempo de respuesta ante las solicitudes o reclamos ante el servicio recibido. Y esto a pesar de haber agilizado y automatizado los diversos servicios para mejorar justamente la calidad de respuesta, con el fin de cambiar la apreciación del servicio.

En consecuencia, el número de quejas o reclamos pendientes de las gestiones en la Municipalidad de Huacho, como consecuencia del gran número de ciudadanos que son atendidos a diario, solicitando diversos servicios o tramites documentarios generando la espera obligatoria y molestia.

En este sentido es muy importante que los gestores de la municipalidad ayuden a optimizar los diversos procesos administrativos, garantizando la calidad del servicio, revirtiendo la mala percepción y generar mayor satisfacción del usuario.

Por lo tanto, se concluye que es necesario implementar el sistema de calidad del servicio como medida de control para reducir el tiempo de atención y en consecuencia mejorar la apreciación de la calidad de servicio en los usuarios.

A partir de la descripción de la problemática, se formuló las siguientes interrogantes: ¿Cómo los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la calidad de la prestación que obtienen los usuarios en la Municipalidad de Huacho 2017?, las problemáticas específicas son: (a) ¿Cómo los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la tangibilidad que recibe el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017?, (b) ¿Cómo los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la fiabilidad que obtienen los usuarios de la Municipalidad de Huacho 2017?, (c) ¿Cómo los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la capacidad de respuesta que obtiene los usuarios de la Municipalidad de Huacho 2017?, (d) ¿Cómo los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la seguridad que obtienen los usuarios en la Municipalidad de Huacho 2017?, (e) ¿Cómo los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la empatía que obtienen los usuarios en la Municipalidad de Huacho 2017?

Como argumento teórico, el presente estudio se basa en la obligación de mejorar la calidad del servicio hacia los clientes de la Municipalidad de Huacho, en ese sentido Zeithaml et al. (1992), señaló que el servicio de calidad es la diferencia entre la percepción real del servicio por parte del cliente y sus expectativas previas. Del mismo modo, Cronin y Taylor (1992) afirmaron que el servicio de calidad es una actitud formada por las percepciones de los consumidores después de consumir. Esta investigación se justificó por el bajo nivel calidad de servicio que brinda la municipalidad de Huacho, como consecuencia del elevado número de procedimientos y solicitudes que se realiza por parte del cliente externo de la SUNARP, y esto contribuye a la dificultad de la labor del personal administrativo que lo ejecuta, ocasionando una deficiente calidad de servicio. A partir del

argumento teórico del estudio, nos permitió conocer data sobre las variables estudiadas y los resultados obtenidos fueron importantes ya que nos ayudó a entender y comprender los servicios de calidad que brinda la Municipalidad de Huacho, Esto permitirá reducir la duración de la atención y el servicio de calidad mejorará y las quejas disminuirán, lo que ayudará a los funcionarios a optimizar estos procesos.

Como justificación práctica, la investigación nos permitió comprender la incidencia de los factores que influyen en servicio de calidad en la Municipalidad de Huacho, si bien la municipalidad ha simplificado la gestión de varios trámites, todavía hay diversos procedimientos para mejorar en cuanto a tiempos de espera y los diferentes estándares utilizados por los registradores para cumplir con las observaciones de los documentos que atienden cada día, lo que afecta el servicio de calidad percibido por los clientes cuando realizan sus trámites. Las acciones realizadas para mejorar los procesos internos son importantes y se debe entender su contribución a la mejora del servicio de calidad.

Como justificación metodológica, este estudio eligió el método de articulación de las técnicas de enfoque cuantitativo, ya que brinda la posibilidad de recopilar información sobre una misma realidad e integra los resultados utilizando herramientas como las encuestas. En la investigación, esta información ayudará a los registradores, estudiantes de administración y otras autoridades públicas.

Como justificación epistemológica, el estudio parte del hecho de que la calidad de servicio está relacionada con satisfacer las necesidades y expectativas del cliente para comprender en qué medida las municipalidades de prestación de servicios superan o cumplen las expectativas de los usuarios. A través de esta investigación interpretativa, ayuda a difundir, comprender, evaluar y analizar la importancia de optimizar el servicio de calidad para brindar y satisfacer al cliente, especialmente en la Municipalidad de Huacho.

El objetivo general es determinar los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en el servicio de calidad que obtienen los usuarios de la Municipalidad de Huacho 2017 y como Objetivos Específicos: (a) Determinar que los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la

tangibilidad que recibe el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017; (b) Determinar que los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la fiabilidad que obtienen los usuarios en la Municipalidad de Huacho 2017; (c) Determinar que los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la capacidad de respuesta que obtienen los usuarios de la Municipalidad de Huacho 2017; (d) Determinar que los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la seguridad que obtienen los usuarios en la Municipalidad de Huacho 2017; (e) Determinar que los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la empatía que obtienen los usuarios en la Municipalidad de Huacho 2017.

Se formuló la Hipótesis General: Los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en el servicio de calidad que obtienen los usuarios en la Municipalidad de Huacho 2017; asimismo las Hipótesis Específicas son: (a) Los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la tangibilidad que recibe el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017; (b) Los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la fiabilidad que obtienen los usuarios en la Municipalidad de Huacho 2017; (c) Los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la capacidad de respuesta que obtiene los usuarios en la Municipalidad de Huacho 2017; (d) Los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la seguridad que obtienen los usuarios en la Municipalidad de Huacho 2017; (e) Los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la empatía que obtienen los usuarios en la Municipalidad de Huacho 2017.

II. MARCO TEÓRICO

En esta etapa del presente trabajo, se presentarán investigaciones realizadas a nivel internacional y nacional, en primer lugar, iniciamos con las investigaciones internacionales:

Noboa (2021), en su investigación tuvo como resultados en las variables de calidad de atención y capacidad de respuesta un nivel bajo, lo que llevó a recomendar que es necesario realizar frecuentemente la evaluación de la

apreciación de la calidad para identificar fallas del servicio y lograr implementar planes de mejora recogiendo las opiniones e ideas de los usuarios.

Según Ibarra y Rua (2018) tuvieron como resultados en este estudio, que los hospitales no cuentan con la suficiente capacidad de enfermería en las áreas de emergencias, los usuarios aún se quejan de la mala atención de enfermería, la incompatibilidad con los pacientes, la falta de atención profesional y largos tiempos de espera de los pacientes.

Asimismo, Ulacia et al (2015) tuvieron como finalidad identificar los factores más determinantes y la calidad percibida durante la estancia hotelera. Búsqueda de elementos y componentes basada en criterios, patrones y especificidad. La metodología empleada fue cualitativa. Los factores considerados para la investigación fueron: planta hotelera, satisfacción al cliente, oferta, economía, tecnología de la información, recursos humanos, liderazgo e impacto ambiental. Los resultados muestran que los gerentes hoteleros se enfocan principalmente la atención en los componentes internos, mientras que los componentes externos se ubican en segundo lugar, a pesar de que afectan directamente las percepciones sobre la calidad de la estadía hotelera.

Del mismo modo, Fernandes y Bezerra (2015) establecieron las expectativas y evaluación del desempeño de 760 turistas sobre la base de 28 propiedades de pertenencia de los servicios prestados, construyendo así una matriz de oportunidades, que se puede comparar las disparidades observadas de significancia y calidad, e indicar acciones prioritarias para los gestores públicos y privados. En este sentido, la necesidad de mejorar el servicio depende de los atributos seguridad, alojamiento, restaurantes y bares a buen precio y la limpieza y disponibilidad de servicios e instalaciones sanitarias.

De acuerdo a Fernández (2015), en su investigación realizó dos encuestas para medir las expectativas y percepción del servicio de los miembros afiliados, y los resultados mostraron que los aspectos como la amabilidad y cortesía, la capacidad de respuesta y transparencia son áreas clave de mejora debido a los altos niveles de insatisfacción. Por lo tanto, la investigación de acuerdo a los resultados se propone mejorar estas dimensiones dando propuestas para optimizar

la atención de calidad al usuario basado en contratar personal adecuado, brindar capacitación, usar la tecnología para difusión de resultados y monitoreo.

Además, Gallardo y Reynaldos (2014) realizaron el análisis de estudios en el sector de salud enfocados en percepciones y expectativas de servicios. Los resultados y conclusiones muestran que el servicio de calidad es percibido por el usuario del servicio de salud, sugiriendo que más enfermeros puedan acudir con una mejor experiencia en la atención a los usuarios. Por lo tanto, este estudio confirma que el aspecto ontológico de la profesión de enfermería se centra en el paciente, con un enfoque biopsicosocial centrado en las expectativas justas de respecto de los usuarios, considerando sus valores, necesidades y expectativas de los clientes, con el fin de brindar una calidad en el cuidado. Se vuelve importante medir estos aspectos porque si tenemos un número de pacientes que tienen una opinión sobre el servicio que se está brindando, tendremos percepciones de mejora continua sobre estos puntos que pueden ser perfectibles en la práctica, mejorar los procesos de atención y ayudar a liderar el trabajo en equipo y por ende la mejora de la calidad de atención.

Según Pedraza, et al (2014) en su estudio tuvieron como resultados que la percepción del usuario es casi buena en 4 factores: trato y empatía con el paciente, efectividad y oportunidad, tiempo de espera, seguridad y limpieza. El factor de capacidad de respuesta tuvo la más baja valoración. Los resultados de esta dimensión son de (52.5%), ellos dijeron que el tiempo de espera de las consultas eran terribles; el 48.3% de los usuarios dijo que los servicios de emergencias estaban en un nivel bajo y el 43.3% indicó que el tiempo de espera para las consultas de especialidad había cambiado de pésimo a regular.

Finalmente presentamos las investigaciones nacionales:

Según Zela (2020), tuvieron como resultados de la aplicación de la encuesta, que el 50.6% de los encuestados expresan que la calidad de atención en las municipalidades es regular, lo que refleja un resultado de satisfacción con los servicios del sector público en bienestar de la economía, eficiencia y eficacia.

Según Paiva y Meca (2018), en su investigación se tuvieron como resultados que el 40.5% de los encuestados dijeron que la gestión del servicio de

calidad es muy inadecuada, el 32,8% expresaron que su satisfacción fue regular. Por lo tanto, los investigadores concluyen que la mala implementación de la gestión del servicio de calidad puede tener un impacto en los usuarios del ayuntamiento, por lo que recomiendan implementar una estrategia para mejorar la capacidad de los empleados de la municipalidad a través de capacitaciones a largo plazo, mejorar la infraestructura y equipamiento.

Según Angulo (2017), planteo en su estudio describir el servicio de calidad prestado por un grupo de control institucional supervisado por Líneas Aéreas y Aduana del Callao. En esta investigación se analizó expectativas y percepciones del usuario a partir de 5 categorías. Los resultados nos muestran que el servicio de calidad es la más baja y el 79.24% de los usuarios no están satisfechos con las expectativas que tenían.

Flores (2017), en su estudio planteó diagnosticar, evaluar, recomendar y contribuir a la mejora continua de su institución. Teniendo como resultados que el factor tecnológico tiene mayor coeficiente y por lo tanto tiene una mayor influencia en el control interno en la Municipalidad. Del mismo modo, el factor da como resultado un odds ratio = 0.087, indicando que es un factor de protección y señala que un trabajador tiene 0.087 veces más probabilidades de sufrir una disminución del control interno en la entidad, en comparación con otro empleado que expresa que este factor limita nivel bajo el control interno en la municipalidad.

Flores (2017) en su estudio tuvo como resultados que 26.99% de alumnos sienten que han superado sus posibilidades. El 30.81% califica que sus necesidades han sido cumplidas, el 42.21% cree que sus aspiraciones no han sido superadas, teniendo una distancia negativa entre la expectativa y la percepción. El factor más importante y a los que se debe prestar más dedicación desde el punto de vista de requisitos de acciones de mejora es la seguridad y los elementos tangibles. Entendiéndose que los aspectos que tendrían que mejorarse en la seguridad es la cognición y la capacidad para la enseñanza por parte del docente, así como la capacidad que deben tener el personal académico y administrativo en transmitir seguridad y confianza. Del mismo modo, los aspectos a mejorar en los elementos tangibles son la infraestructura, equipamiento y materiales en los laboratorios, talleres y ambientes para la enseñanza y el aprendizaje. Concluyendo

que las expectativas y percepciones de los estudiantes no se relacionan con el servicio de calidad de la universidad ($p=0,0602 > 0,05$), estando en el mismo grado de los factores, estableciendo que existe una relación entre los factores anteriores ($p=0,000 < 0,05$).

Según Estrada (2017), en su estudio tuvo como resultado que la mayoría de los usuarios de la comuna edil reportan que la calidad de atención es inadecuada debido a la desatención del servidor de la municipalidad, teniendo una relación entre los factores tangibles de la calidad de atención con la satisfacción del cliente de dicha municipalidad.

También Morales (2017), halló como resultado de este estudio el nivel de calidad de atención percibido por el cliente fue regular, siendo las variables más bajas las dimensiones de conformidad, participación y competencia. Logrando obtener mejores resultados en los términos de confiabilidad y rendimiento.

Venturo (2016), encontró en su investigación que, desde la perspectiva de los estudiantes, existe una conexión positiva entre el currículo, aprendizaje, investigación científica, infraestructura institucional y los servicios adicionales con la calidad de educación que brinda los programas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima, aunque el impacto de la infraestructura institucional no fue significativo.

De acuerdo a Gonçalves et al (2014) respecto al factor infraestructura encontró que se puede definir como una red institucional, independientemente de que sean públicas o privadas, y la gestión del marco legal que la rige, es responsable de la creación, modificación e implementación del estándar (para su uso general y reutilización, con el fin de lograr el mejor orden posible en un entorno dado, teniendo en cuenta los problemas actuales y potenciales) y proporcionar evidencia de cumplimiento con el estándar (la combinación apropiada de inspección, ensayo, certificación, medición y acreditación). El objetivo de la norma es mejorar la idoneidad de los productos, procesos y servicios para los fines previstos, evitando obstáculos al comercio y promover la cooperación técnica.

Asimismo, Arpi (2015) señaló que la infraestructura, se relaciona con los servicios y bienes que proveen los organismos del Estado, estas presentan dos

elementos básicos: (i) no hay competencia por el uso, es decir, después de que se construye la infraestructura, muchas personas pueden usarla sin reducir su utilidad de otros usuarios, por ejemplo, conducir por carreteras construidas, usar el servicio de electricidad, salud pública, educación pública, etc.; y (ii) es difícil o imposible impedir que una persona use un bien o servicio público o excluir a alguien a una persona de usar el bien o servicio después de que se haya producido, por ejemplo, el servicio de electricidad en lugares públicos.

Sin embargo, esto no es suficiente si no hace una evaluación del impacto producido de la inversión realizada, debido a que no solo buscar crecer económicamente sino también en el aspecto social de la comunidad, en los parámetros de pobreza e inclusión social.

Del mismo modo, Urpi (2015) definió la infraestructura como la acumulación de bienes duraderos públicos o no públicos, que consiste en un conjunto de estructuras, equipos e instalaciones de ingeniería duraderos necesarios para una economía de mercado que funcione adecuadamente.

De igual forma, siguiendo a Perroti y Sánchez (2011), muestran que las funciones de la infraestructura se pueden dividir en las siguientes categorías: económica, (transporte, energía, telecomunicaciones y riego); social (agua potable; tratamiento de aguas residuales, educación y salud) y de medio ambiente, entretenimiento e infraestructura relacionada a la información y conocimiento.

Esta infraestructura es priorizada por el Estado, cuyos criterios es la población que viven en los diversos tramos, los índices de pobreza, longitud de vías, días de tránsito, potencial económico, centros turísticos, beneficios entre otros.

Por otro lado, Kogan y Bondoresvky (2016), señalaron que, si bien el sistema de transporte público está mejorando significativamente, la movilidad urbana sigue siendo un tema importante en la región. El crecimiento de las ciudades se está expandiendo. Los viajes son cada vez más largos, más caros y los atascos de tráfico aumentan. Si bien se están realizando mejoras, especialmente en el desarrollo e integración de los sistemas de transporte público masico, estas dificultades se mantienen para los buses integrados de alta capacidad (BRT, por

sus siglas en inglés) y para el sistema de guía tradicional (subway, Suburban, trenes, tranvías).

Asimismo, la inversión pública a nivel de energía está orientado a la electrificación de las áreas rurales, cuyo coeficiente es bajo e índice de pobreza alto, que se otorga en concesiones a las empresas privadas.

Sobre este tema Kogan y Bondoresvky (2016), encontraron que las tendencias relacionadas con estas inversiones se enfocan principalmente en: uso exclusivo de energías renovables (ERNC) y gas natural licuado (GNL). Las ERNC más desarrolladas son la eólica y la solar. Sin embargo, su cuota de mercado sigue siendo inferior al 10% de la producción.

Asimismo, en relación al gas natural, ha dado lugar al crecimiento de las inversiones, pero en el crecimiento interno, tanto industrial como hogares.

Por otro lado, de acuerdo al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) 2012, la infraestructura en telecomunicaciones se orienta básicamente a sectores de interés social y desarrollo socioeconómico, que es encargado al Fondo de Inversión en Telecomunicaciones.

En relación a educación, la infraestructura educativa está a cargo del Programa Nacional de Infraestructura Educativa (PRONIED), cuyo objetivo es ampliar, mejorar y sustituir la infraestructura pública, cuya relación está entre los gobiernos regionales, locales y el Estado. Con relación al saneamiento depende de la distribución de la población, en costa orientada al saneamiento, sierra y selva en el agro.

Para Kogan y Bondoresvky (2016), argumentaron que los desafíos de la inversión pública en este sector significan avances en la regulación y acumulación de instalaciones, redes de transporte y distribución para grandes caudales (canales, tuberías y ductos). Estos proyectos de infraestructura hídrica suelen ser de larga duración (a veces más de cien años) y los contratos y permisos asociados con su implementación suelen ser extensos.

Los niveles de inversión pública en la infraestructura y el respectivo crecimiento son factores limitantes para el desarrollo humano, baja competitividad

y bajo crecimiento de la economía. Por ello, uno de los estándares de calidad y del desarrollo humano es la infraestructura.

Según Bisquerra y Álvarez (1996), definieron a los servicios de orientación como un proceso continuo y sistemático de ayuda, dirigido a todos los aspectos que las personas necesitan que se les oriente, dándole énfasis en la prevención y el desarrollo.

A juicio de Rodríguez (1986), los servicios de orientación son la aplicación técnica de una serie de principios teóricos de las humanidades y las ciencias sociales que posibilitan la planificación, ejecución y evaluación de proyectos.

De acuerdo al Ministerio de Fomento de España, la variable factor de servicios de orientación está conformada por las siguientes dimensiones propuestas: Accesibilidad, tratamiento de la información personal, garantías de atención a las reclamaciones y resolución del problema.

Según Comes et al (2006), definieron la accesibilidad como la relación entre servicio y sujeto, ambos referidos a la posibilidad o imposibilidad de encontrarse.

Para Comes et al (2006) existen un conjunto de barreras que hacen que el acceso a los servicios se dificulte. Entre las principales barreras tenemos a las llamadas geográficas, que se puede entender como la imposibilidad de acceder a los servicios; la segunda barrera es la denominada económica, que consiste en la dificultad de acceder a los servicios por carencia de dinero; la tercera barrera es la denominada administrativa, que consiste en las dificultades que presenta la gestión de la organización, como por ejemplo el horario de atención, entre otros; la cuarta barrera es la cultural y es entendida como las distintas culturas entre los colaboradores y los usuarios.

De acuerdo al grupo empresarial Lógica (2016) el manejo de la información pública o privada debe dar la debida atención a los requerimientos de protección de datos, consultas, quejas y solicitudes de reclamos, así como identificar y autenticar a los usuarios, como titular de un mecanismo de autenticación como la identidad única de quienes pueden conocer, actualizar, rectificar y suprimir datos personales a través de los Canales de Atención.

Del mismo modo, la Ley N° 29377, establece que la información personal debe ser recabados para fines determinados, explícitos y lícitos. El manejo de los datos personales no debe extenderse a otras finalidades que no estén claramente

definidas en el momento de la recogida, salvo acciones de valor histórico, estadístico o científico en las que se utilicen procedimientos separados o el anonimato. Además, en el art. 8 declara que la información personal debe ser veraz, exacto y actualizado, en relación con los fines para los que fueron recabados.

Nos informa sobre diversos aspectos de la garantía de resolución de problemas de los usuarios del servicio público en el marco de Ley N° 29571 de Protección al Consumidor. De acuerdo con el artículo VI, incisos 4 y 5: El Estado debe tomar medidas para proteger las necesidades de los consumidores contra actos que afectan sus intereses legítimos y reconocer las vulnerabilidades de los clientes en el mercado y en las relaciones de consumo.

según Bados y García (2014), afirmaron que la resolución de problemas es una situación problema o premisa difícil de definir, identificar y/o resolver satisfactoriamente.

Para D'Zurilla y Nezu (2007), indicaron que la resolución de problemas es un proceso cognitivo, emocional y conductual en el que la persona trata de reconocer o revelar soluciones y respuestas efectivas a un problema específico.

Según Bados y García (2014), fundamentaron que un enfoque de resolución de problemas es útil para dos tipos de personas: Las que antes lo hacían bien pero actualmente no pueden por el motivo que enfrentan. Personas que no tiene muchos recursos para marcar la diferencia.

Para la resolución de los problemas se requiere dos etapas. La primera tener la actitud hacia su solución y, además, un conjunto de habilidades elementales que implica definir y formular problemas, generar alternativas, saber tomar decisiones y su respectiva aplicación.

Como aproximación de bases teóricas, Zeithaml et al (1992) definieron el servicio de calidad como la disimilitud entre las apreciaciones reales de los clientes sobre el servicio y sus necesidades preconcebidas del servicio.

Para Cronin y Taylor (1992) afirmaron que el servicio de calidad es la conducta del cliente formado por la percepción creada después del consumo.

En el caso de Drucker (1990), mencionó que la calidad no es lo que se pone en el servicio, sino lo que el cliente obtiene por él y está dispuesto a pagar.

Del mismo modo, Nevado (2003), precisó que la calidad se ha transformado en una prioridad en la gestión pública.

Torres et al (2011), definieron a los servicios de calidad del sector público como uno de los factores clave para lograr las metas y regulaciones gubernamentales para atender las crecientes expectativas y requerimientos de los pobladores.

Según Pedraza et al (2014), afirmaron que la calidad asistencial médica se utilizan las medidas más adecuadas para conseguir la mayor mejora posible en la salud. Aguirre (1997) mencionó que esta idea significa asegurar la atención adecuada a los usuarios, el compromiso de todas las personas involucradas en la atención de la salud y la satisfacción de las necesidades, es a través de la comunicación, los recursos y conocimientos más disponibles.

Comprender el servicio de calidad, es la apreciación de los usuarios y proveedores de los esfuerzos del usuario para cumplir con sus necesidades, deseos y expectativas. Por esta razón, el servicio de calidad consiste en cumplir y superar las necesidades y apreciaciones de los usuarios sobre la atención en salud que reciben.

En ese orden de ideas, las bases teóricas para el modelo Servqual, de acuerdo a Arnheim (1986), señaló que la percepción es el desarrollo cognitivo que acepta a que las personas puedan interpretar y comprender en su entorno; elegir y organizar los estímulos en torno a las personas ocasionando diferentes experiencias.

La percepción permite que los usuarios al procesar la información dan un juicio de valor de lo recibido, permitiendo la evaluación de servicio recibido, para nuestro caso en la Municipalidad de Huacho.

Para Valerie et al (2008), las expectativas son suposiciones relacionadas con la prestación del servicio que serán consideradas como criterios o estándares para evaluar el desempeño del servicio.

Las expectativas es un concepto generado por el usuario de la calidad del servicio prestado y conduce a la evaluación del servicio prestado. Las expectativas son lo que los usuarios esperan cuando reciben el servicio.

Parasuraman, et al (1985), entendía la calidad como la valoración del usuario sobre la superioridad o el valor de un producto y la relacionaba con su satisfacción, quien la definiría en función de sus expectativas y percepciones.

Según Buzzel y Gale (1987) afirmaron que la calidad es lo que el consumidor distingue de un producto o servicio. Un servicio de calidad es la satisfacción del usuario que quiera recibir otra vez el mismo servicio y que también puede recomendar a otros consumidores.

Además de ello, Lepeley (2001) mencionó que la calidad es un beneficio o utilidad que satisface las necesidades de las personas al querer adquirir un producto o servicio. Entre otras cosas, se especifica que la calidad es la generalidad de las características proporcionadas por una organización en correspondencia con su capacidad para cumplir las necesidades del usuario, consumidor o cliente de un producto o servicio de esta organización.

De la misma manera, Berry (2000) señaló que la calidad incluye cumplir con las necesidades del usuario y su apreciación razonable. Es el cliente quien adquiere un bien o utiliza un servicio en función a sus necesidades y expectativas si el producto o servicio satisface o sobrepasa esas expectativas.

Así mismo, desde las bases teóricas para el modelo Servperf, establecido por Cronin y Taylor como propuesta del modelo Servqual de Zeithaml, Parasuraman et al, se basa en las apreciaciones y elimina las expectativas, fundamentado por los problemas generados por la interpretación del concepto de expectativa.

Para Cronin y Taylor (1992), el servicio de calidad es el resultado de lo que perciben los usuarios después de recibir un servicio o producto.

Las dimensiones de las variables del servicio de calidad se asumen del prototipo planteado por Cronin y Taylor (1992). Este consta de cinco dimensiones que son:

Dimensiones de la variable calidad de servicio

Dimensión	Significado
Elementos tangibles	Es la apariencia de las instalaciones, equipos, trabajadores y materiales de comunicación.
Fiabilidad	Es la capacidad de dar el servicio prometido adecuadamente.
Capacidad de respuesta	Es estar listo para ayudar a los clientes y atenderlos oportunamente.
Seguridad	Es conocer el servicio y la cortesía del personal que dan y su capacidad que inspira a los clientes.
Empatía	Es la atención personalizada al cliente

Fuente: Parasuramán, Berry y Zeithaml (1991)

Los estudios de Pedraza et al (2014), permitieron actualizar las fuentes planteadas tanto por Parasuramán, Berry y Zeithaml (1991) y Cronin y Taylor (1992), cuyas dimensiones se mantienen, pero se han adecuando a la realidad. Desde esta perspectiva asumiremos esta postura, pero adaptándola al sector público, específicamente a la Municipalidad de Huacho.

Según Torres y Lastra (2008), definieron a los elementos tangibles como la condición física y el estado de las instalaciones del servicio público y la apariencia del personal comprometido en la prestación de los servicios.

Por su parte Pérez y Gardey (2010) explicaron los recursos físicos, materiales y específicos son necesarios para alcanzar una meta. Este concepto es común entre las corporaciones y gobiernos.

Según Torres y Lastra (2008), definieron a la fiabilidad como la competencia de las personas, la confianza en la revisión y el diagnóstico, y la confianza en los resultados proporcionados al usuario. Seguridad que los usuarios necesitan para los servicios que prestan.

Para Drucker (1990) la fiabilidad fue definida como la capacidad que toda la organización de servicios debe tener, es decir, confiable, segura y discreta en la prestación de servicios. De igual forma, señaló que existen elementos que permiten a los usuarios conocer el nivel de capacidad y conocimiento técnico de los empleados de la organización que debe tener el servicio en primer lugar.

Según Torres y Lastra (2008), señalaron que se evalúa la capacidad de respuesta, como la cantidad suficiente de empleados para brindar atención y el tiempo de espera en recibir el servicio solicitado.

Para Drucker (1990) la capacidad de respuesta fue definida como centrarse en brindar soluciones a los problemas o necesidades del cliente y brindar un servicio rápidamente; y que las obligaciones pactadas se cumplan a tiempo.

Según Torres y Lastra (2008), mencionaron que la dimensión de seguridad se relaciona con la capacidad del personal, la seguridad de las pruebas y la valoración realizada de los resultados de las pruebas comunicadas al usuario. Esto significa proporcionar el servicio adecuado en el momento requerido y cuando lo necesite.

Para Drucker (1990) la seguridad fue definida como el sentimiento que siente un usuario cuando confía sus problemas a la organización y cree que estos problemas se resolverán satisfactoriamente. La seguridad es confianza, incluida la honestidad, la confiabilidad y la honestidad que inspira los empleados a los clientes.

Según Torres y Lastra (2008), mencionaron a la empatía como una medida de trato, cuidado y preocupación del personal hospitalario hacia el usuario, así como del cuidado personal. La buena comunicación entre la organización y sus usuarios es fundamental para generar empatía.

Para Drucker (1990) la empatía fue definida como la voluntad de una organización de brindar a los clientes un cuidado y una atención personalizada.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

En cuanto al diseño del estudio, fue no experimental, de corte transversal. Sousa et al (2007) señalaron que los diseños no empíricos se utilizan para describir, distinguir o estudiar relaciones en lugar de indagar vínculos directos entre variables, grupos o situaciones. No hay trabajo aleatorio, ni grupos de comprobación, ni manejo de variables porque el prototipo usa solo la observación. Los diseños no empíricos más usuales son los estudios descriptivos y correlacionales.

Ñaupas, (2011), señaló que la investigación básica resulta de que es la base de la investigación aplicada o tecnológica, y que la investigación básica es necesaria para el desarrollo científico. Por lo que el presente estudio es básico.

De manera similar, Kerlinger (1979), afirmó que las variables no se pueden manipular en la investigación. En este estudio, solo puede observar a los sujetos en condiciones naturales y reales.

Para el presente estudio se utilizó el método deductivo con enfoque cuantitativo. Sousa, et al (2007), señalaron que el método deductivo utiliza el razonamiento y la inferencia general. El razonamiento es un proceso a través del cual el investigador parte de una conjetura o estructura establecida en la que las definiciones se han reducido a variables y se recopila pruebas para evaluar o verificar que la conjetura es válida. La generalización es el grado en que las conclusiones extraídas de la evidencia recopilada de una muestra pueden extenderse a poblaciones más grandes.

3.2 Variables y operacionalización de variables

Estas son las variables identificadas:

Variable 1: Factor Infraestructura

Urpi (2015) definió a la infraestructura como la acumulación de bienes duraderos de uso público o no público, consistente en un conjunto de estructuras de ingeniería duraderas, equipos y herramientas necesarias para el transporte de bienes y servicios que den un correcto funcionamiento de la economía de mercado.

Para la medición del factor infraestructura se procede al proceso de operacionalización, donde el constructo infraestructura ha sido definida por un conjunto de indicadores que miden matemáticamente el constructo a través de un cuestionario de escala Likert, con una escala de medición de: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)

Tabla 1

Dimensiones e Indicadores del factor infraestructura

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Transporte Terrestre	Servicio de transporte público	Del 1 al 5	Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2) Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)	Inadecuada (35 – 82) Poco adecuada (83 - 130) Adecuada (131 - 175)
	Servicio de transporte de carga			
Energía	Cobertura	Del 6 al 10		
	Calidad de servicio Precios			
Comunicaciones	Cobertura	Del 11 al 15		
	Calidad de servicio Precios			
Salud	Cobertura	Del 16 al 20		
	Calidad de servicio Precios			
Educación	Cobertura	Del 21 al 25		
	Calidad de servicio Saneamiento			
Saneamiento	Cobertura	Del 26 al 30		
	Calidad de servicio Precios			
Riesgo	Prevención	Del 31 al 35		
	Seguridad			

Variable 2: Factor servicio de orientación

Desde la perspectiva de Rodríguez (1986) mencionó que el servicio de orientación es la aplicación técnica de una gama de principios teóricos en

humanidad y ciencias sociales que permite la planificación, implementación y evaluación de programas.

Para la medición del factor se procede al proceso de operacionalización, donde el constructo infraestructura ha sido definida por un conjunto de indicadores que miden matemáticamente el constructo a través de un cuestionario de escala Likert, con una escala de medición de: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

Tabla 2

Dimensiones e Indicadores del factor servicio de orientación

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Períodos en los que la organización está disponible para responder a los problemas de los clientes. • Establecer una documentación sobre los derechos del cliente y sobre la oferta y condiciones del servicio en un lenguaje llano, comprensible por el cliente. 	Del 1 al 4	Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2) Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)	Inadecuado (23 – 53) Poco adecuada (54 - 84) Adecuada (85 - 115)
	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de responder por escrito a las reclamaciones del cliente en un período predeterminado. En este caso, es más creíble fijar períodos razonablemente amplios (por ejemplo, 5 días) que permitan el análisis de la demanda, porque una respuesta inmediata suele ser meramente protocolaria. 			
Tratamiento de la información personal	<ul style="list-style-type: none"> • Adoptar precauciones para evitar que esta información no se difunda de forma autorizada. • Compromiso de que esta información no se difundirá para campañas de marketing de otras organizaciones 	5 y 6		

Garantías de atención a las reclamaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Asignar una persona determinada a la atención a las reclamaciones de un cliente. • Establecer el conjunto de procedimientos y las actuaciones para atender y resolver una reclamación. Por ejemplo: • Comunicar las incidencias durante el proceso de transporte y entrega de las mercancías. • Informar al cliente del procedimiento establecido para corregir fallos en el servicio. • Mantener informado al cargador del proceso de recuperación de una entrega indebida. • Reforzar las garantías de calidad de la organización con unas indemnizaciones al cliente en caso de incurrir en incumplimientos en el servicio prometido. Como se ha citado anteriormente, estas indemnizaciones deben ser lo más incondicionales posibles 	7 al 13
Resolución del problema	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso y mecanismo para resolver las incidencias. • Establecimiento de mecanismo en caso de disputas con el cliente: defensor interno del cliente, aceptación de arbitrajes externos, etc. • Mecanismo interno para corregir problemas y evitar su repetición • Compromiso de informar a los clientes -por ejemplo, anualmente- sobre el cumplimiento de la carta de calidad 	14 al 23

Variable 3: Calidad de servicio

Para Cronin y Taylor (1992), el servicio de calidad como producto de la percepción del usuario se conceptualiza desde la opinión luego de haber recibido el servicio o producto.

Se ha operacionalizado en las cinco dimensiones, contiene 22 reactivos que intentan medir, con una escala de Likert, la apreciación del servicio brindado por la Municipalidad de Huacho.

Tabla 3*Dimensiones e indicadores de la variable calidad de servicio*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Tangible	Componentes del servicio que el cliente puede percibir a través de los sentidos	Del 1 al 4		
Fiabilidad	Es la habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable	Del 5 al 9	1. Totalmente en desacuerdo	Alta (67-90) Media (43-66) Baja (18-42)
Capacidad de Respuesta	Representa la disposición de ayudar a los clientes y proveedores de un servicio rápido	Del 10 al 13	2. En desacuerdo	
Seguridad	Seguridad que sienten los clientes cuando trabajan con la empresa	Del 14 al 17	3. Ni en desacuerdo ni en desacuerdo	
Empatía	Cuando un cliente tiene un problema, se muestra un sincero interés en solucionarlo	Del 18 al 22	4. De acuerdo	
			5. Totalmente de acuerdo	

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población fue definida como la totalidad de todos los casos que cumplen una determinada especificación. Hernández et al (2010). El marco poblacional de este estudio fue constituido por 158 trabajadores.

Muestra

Según, Hernández et al (2010), la muestra es un sub grupo de la población de la cual se recoge información y debe ser representativa.

Asimismo, De Barrera (2010) definió que las muestras se toman cuando la población es grande o cuando no se puede realizar un estudio integral. Además, agregó, no necesariamente se necesita una muestra en el estudio, ya que dependerá de los objetivos que la encuesta incluya en el estudio.

En esta investigación se efectuó un censo.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Encuesta

Por su parte, Arias (1999) señaló que la técnica de recolección de información son diferentes formas de recopilar datos a partir de una investigación o una encuesta.

Asimismo, Rodríguez (2008), afirmó que estas técnicas son los medios utilizados para recolectar información, tales como la observación, cuestionario, encuestas y entrevistas.

De acuerdo a los autores mencionados, señalamos que la encuesta es una técnica de recolección de datos en la investigación, porque capta con precisión los problemas que existen, porque son los propios actores quienes brindan información e incluso permite verificar la hipótesis.

Instrumentos

Bernardo y Caldero (2000), señalaron que los instrumentos son el medio por el cual los investigadores comprenden los fenómenos y obtienen información sobre ellos. Hay dos aspectos diferentes: La forma del instrumento, que se refiere a la técnica utilizada para realizar la tarea, y el contenido, que son los datos que se recuperarán. Por lo tanto, se debe presentar una serie de ítems que son indicadores planteados a forma de preguntas.

En el presente estudio se utilizó como instrumento una ficha técnica, que contiene ítems por cada variable para recoger información.

3.5 Procedimientos

Validez a juicio de expertos:

La actuación de validez se realizó según el juicio del jurado, hecho por parte del maestro del módulo de desarrollo del estudio de investigación con el fin de evaluar la relevancia, pertinencia y claridad, a través de la aplicación del certificado de validez de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo con sede en Lima.

Instrumento1: Ficha técnica.

Nombre : Factor infraestructura

Propósito : Evaluar la apreciación de la infraestructura

Aplicación : grupal y/o individual

Tiempo : 30 minutos

Estructura : 35 ítems

Nivel de medición : escala politómica

Tabla 4

Juicio de expertos

Expertos	Aplicabilidad del instrumento
Experto 1	Aplicable
Experto 2	Aplicable
Experto 3	Aplicable

Instrumento 2 : Ficha técnica.

Nombre : Factor servicio de orientación

Propósito : Evaluar la apreciación de la calidad de servicio

Aplicación : grupal y/o individual

Tiempo : 20 minutos

Estructura : 23 ítems

Nivel de medición : escala politómica

Tabla 5*Juicio de expertos*

Expertos	Aplicabilidad del instrumento
Experto 1	Aplicable
Experto 2	Aplicable
Experto 3	Aplicable

Instrumento 3: Ficha técnica.

Nombre : Servpef Calidad de servicio Cronin y Taylor (1992),

Propósito : Evaluar la apreciación de la calidad de servicio

Aplicación : grupal y/o individual

Tiempo : 20 minutos

Estructura : 22 ítems

Nivel de medición : escala politómica

Tabla 6*Juicio de expertos*

Expertos	Aplicabilidad del instrumento
Experto 1	Aplicable
Experto 2	Aplicable
Experto 3	Aplicable

Confiabilidad

La fiabilidad del instrumento se hizo a través de la técnica de prueba previa o llamada como prueba piloto. De acuerdo a los resultados de la prueba piloto, el Coeficiente de Alfa de Cronbach y de Kuder Richardson KR20.

Tabla 7

Confiabilidad de los instrumentos

Instrumento	Técnica	Resultados
Instrumento 1	Alfa de Cronbach	
Instrumento 2	Alfa de Cronbach	
Instrumento 3	Alfa de Cronbach	

3.6 Método de análisis de datos

En el análisis de la información a los que se aplica los instrumentos del estudio, se evaluará rigurosamente su crítica, codificación, tabulación, y se empleará la técnica estadística de distribución de frecuencias y representaciones gráficas en porcentajes para las variables. Finalmente, grafique los resultados mostrándolos en gráficas circulares o pasteles para su posterior análisis cuantitativo.

1. Se aplicó la encuesta: realizando a un grupo piloto.
2. Se sistematizó los datos en una matriz de resultados en donde fueron ingresados al programa SPSS 23.
3. Se determinó la fiabilidad del instrumento mediante el alfa de Cronbach.
4. Se dispuso la eficacia del instrumento por juicio de 5 expertos con grado de magister o doctor, donde se promedió los resultados del puntaje obtenido.
5. Posteriormente, antes de emplear las técnicas estadísticas adecuadas a las variables de estudio se definió si las variables eran paramétricas o no paramétricas.
6. Al final, las variables fueron medidas de manera cuantitativa, encontrándose un reparto muestral de las variables, como también definiendo la no homogeneidad de las varianzas; se utilizó la técnica estadística de rho de regresión logística multinomial para la prueba de hipótesis.

3.7 Aspectos éticos

En el presente estudio se identifica la autoría de la información bibliográfica y se referencia a los autores y su respectiva información de editorial y ética.

Las explicaciones de las citas son adecuadas para el autor, tomando en cuenta el concepto de derechos del autor y los estándares que se aplican para nombrar al “autor” de un artículo científico. Además, la determinación de la autoría de los instrumentos elaborados para la recopilación de la información.

RESULTADOS DESCRIPTIVOS

4.1. Descriptivos

Factor infraestructura

En la tabla 8 y figura 1 se presentan el resultado de la percepción del factor infraestructura: El 61,4% piensa que es adecuado, 1,9% evidencia inadecuada y 36,7% expresa poco adecuado.

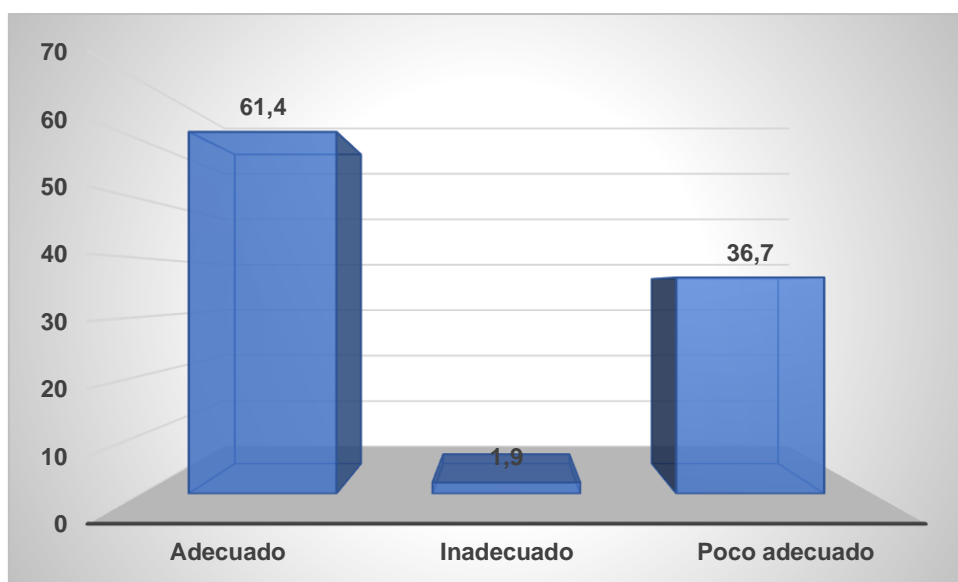
Tabla 8

Niveles del factor infraestructura

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Adecuado	97	61.4
	Inadecuado	3	1.9
	Poco adecuado	58	36.7
	Total	158	100.0

Figura 1

Factor 1. Niveles del factor infraestructura



En la tabla 9 y figura 2 se muestran los resultados de la percepción del factor infraestructura: en la categoría transporte terrestre, el 54,4% dice que es adecuado, 9,5% indican que es inadecuado y 36,1% opina poco adecuado; en la categoría energía, 13,0% valora un nivel adecuado, 28,1% opina que es inadecuado y 58,9% afirma que es poco adecuado; en la categoría comunicaciones, 63,9% opina que es adecuado, el 4,4% es inadecuado y 31,6% opina poco adecuado; en la categoría salud, 63,0% opina adecuado, 4,4% afirman que es inadecuado y el 26,6% opina que es poco adecuado; en la categoría educación, 75,9% opina que está en adecuado, 7,0% opinan inadecuado y 17,1% opina poco adecuado

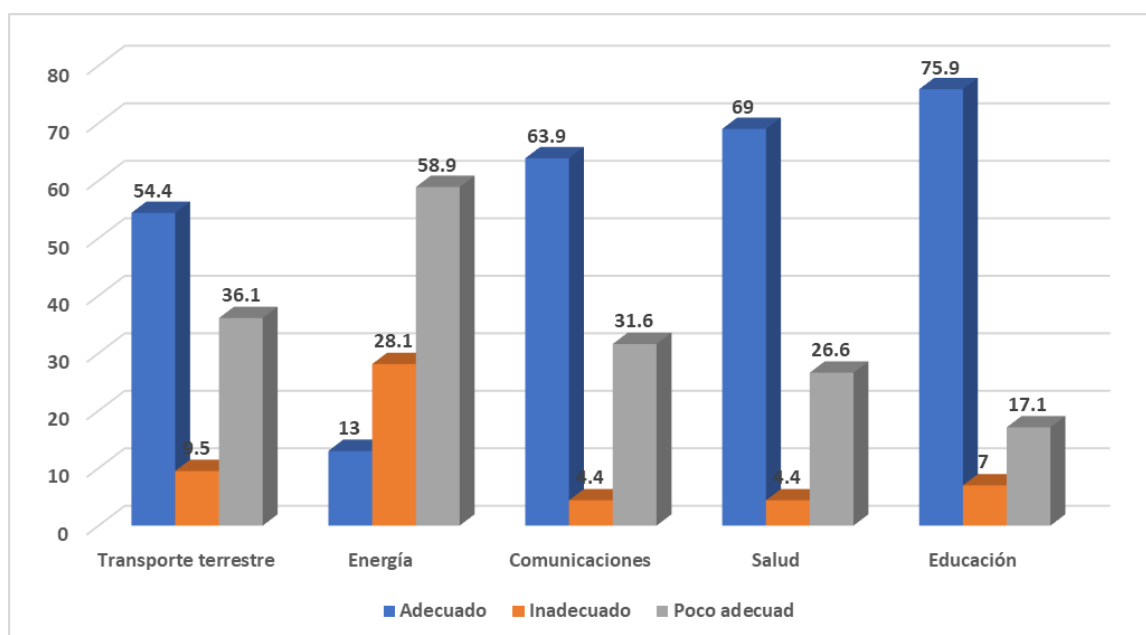
Tabla 9

Niveles del factor infraestructura por categorías

	Transporte terrestre		Energía		Comunicaciones		Salud		Educación	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Adecuado	86	54,4	50	13,0	101	63,9	109	69,0	120	75,9
Inadecuado	15	9,5	108	28,1	7	4,4	7	4,4	11	7,0
Poco adecuad	57	36,1	226	58,9	50	31,6	42	26,6	27	17,1
Total	158	100,0	158	100,0	158	100,0	158	100,0	158	100,0

Figura 2

Factor 2. Niveles del factor infraestructura por categorías



Factor servicio de orientación

En la tabla 10 y figura 3 muestra los resultados de la percepción servicio de orientación: El 0% opina que es adecuado, 100,0% indica que es inadecuado y el 0,0% opina que es poco adecuado.

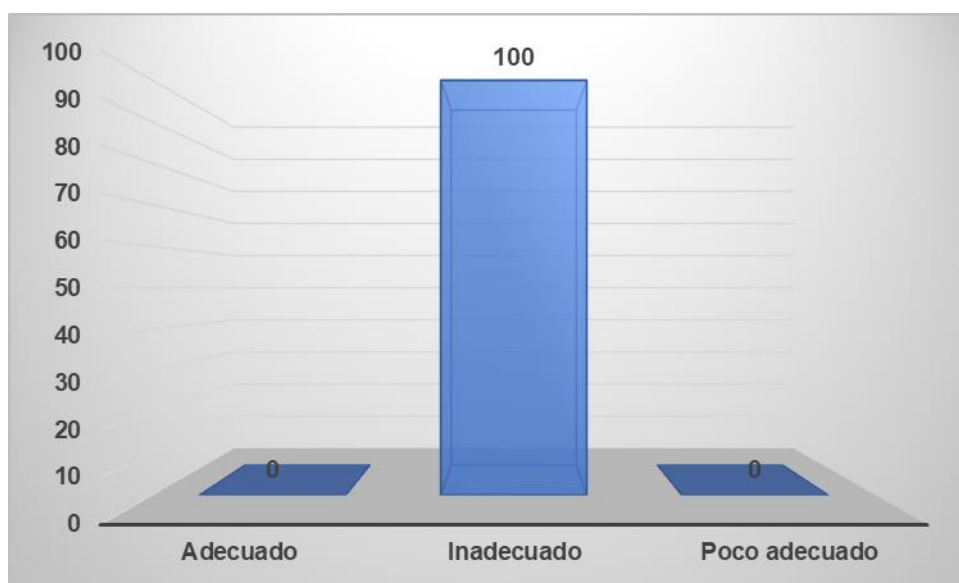
Tabla 10

Niveles del factor servicio de orientación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Adecuado	0	0.0
	Inadecuado	158	100.0
	Poco adecuado	0	0.0
	Total	158	100.0

Figura 3

Factor 3. Niveles del factor servicio de orientación



En la tabla 11 y figura 4 se evidencian los resultados de la percepción servicio de en la categoría accesibilidad el 0% opina que es adecuado, 74,1% mencionar que es inadecuado y 25,9% opina que es poco adecuado; en la categoría tratamiento de información, 0% menciona que es adecuado, 100.0% afirma que es inadecuado y 0.0% opina que es poco adecuado; en la categoría garantías de información a las reclamaciones el 0% opina que es adecuado, 100.0% menciona que es inadecuado y 0.0% opina que es poco adecuado; en la categoría resolución

de problemas a las reclamaciones el 8,2% opina que es adecuado, 17,7% muestra que es inadecuado y 74,1% opina un es poco adecuado.

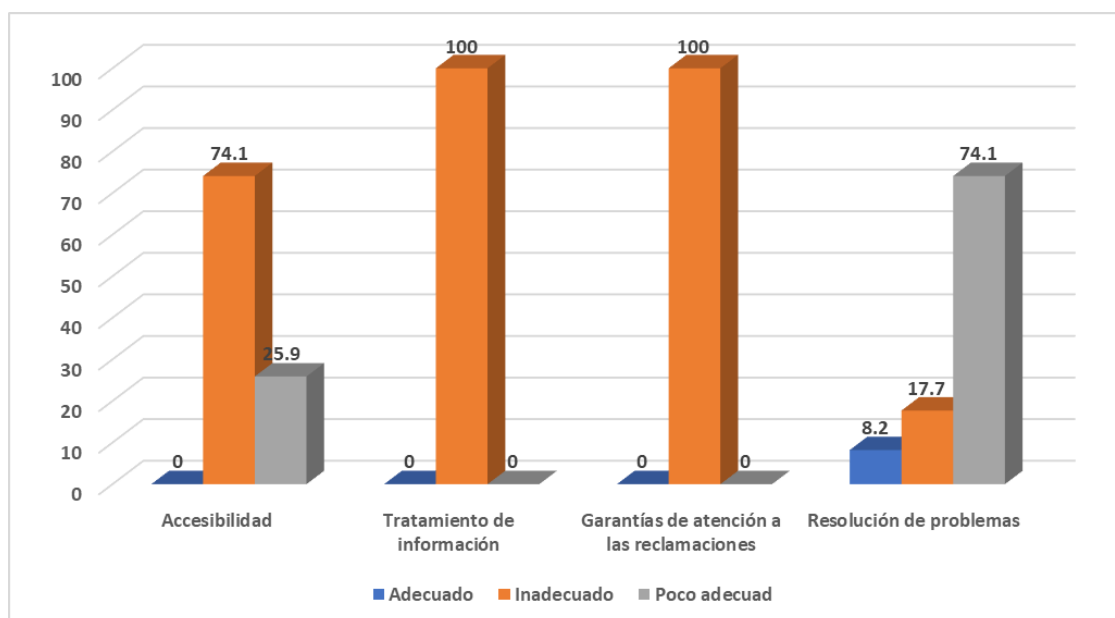
Tabla 11

Niveles del factor infraestructura por categorías

	Accesibilidad		Tratamiento de información		Garantías de atención a las reclamaciones		Resolución de problemas	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Adecuado	0	0.0	0	0.0	0	0.0	13	8.2
Inadecuado	117	74.1	158	100.0	158	100.0	28	17.7
Poco adecuad	47	25.9	0	0.0	0	0.0	117	74.1
Total	158	100.0	158	100.0	158	100,0	158	100,0

Figura 4

Factor 4. Niveles del factor servicio de orientación por categoría



Variable calidad de servicio

En la tabla 12 y figura 5m tenemos los resultados de apreciación sobre la calidad de servicio: 82,9% opina que es alto, 0,6% muestra que es bajo y 16,5% opina que es medio.

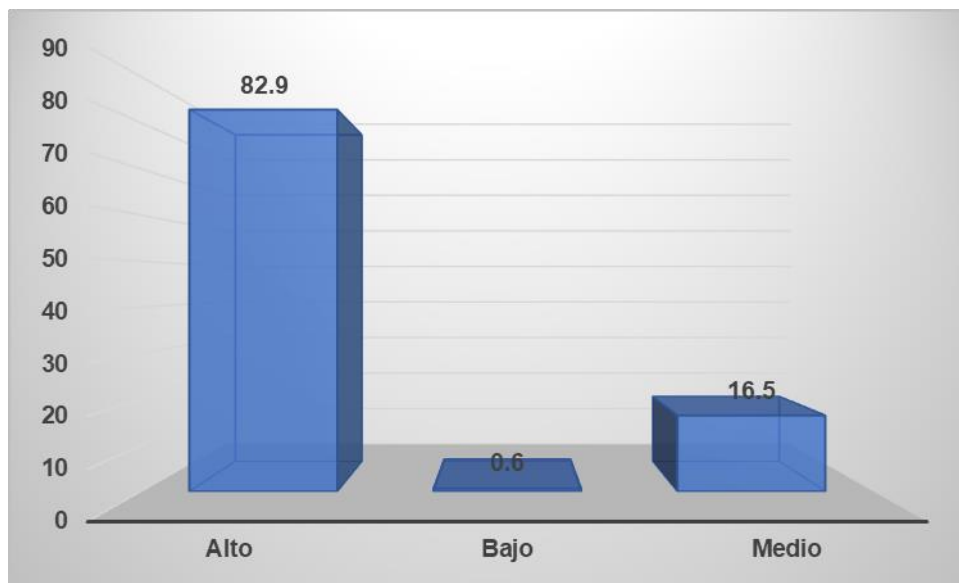
Tabla 12

Niveles del factor calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	131	82.9
	Bajo	4	0.6
	Medio	59	16.5
	Total	158	100.0

Figura 5

Factor 5. Niveles de la percepción de la calidad de servicio



En la tabla 13 y figura 6, los resultados sobre la apreciación de la calidad de servicio: en la dimensión tangible 60,1% opina que es alto, 2,5% señala que es bajo y 37,3% muestra que es medio; en la dimensión fiabilidad el 78,5% muestra alto, 1,3% opina que es bajo y 20,3% opina que es medio; en la dimensión capacidad de respuesta el 72,8% muestra que es alto, 1,9% opina que es bajo y 25,3% muestra que es medio; en la dimensión seguridad el 77,2% opina que es alto, 0,6% mencionan que es bajo y 22,2% señalan que es medio; en la dimensión empatía el

81,6% opina que es alto, 0,6% mencionan que es bajo y 17,7% opina que es medio.

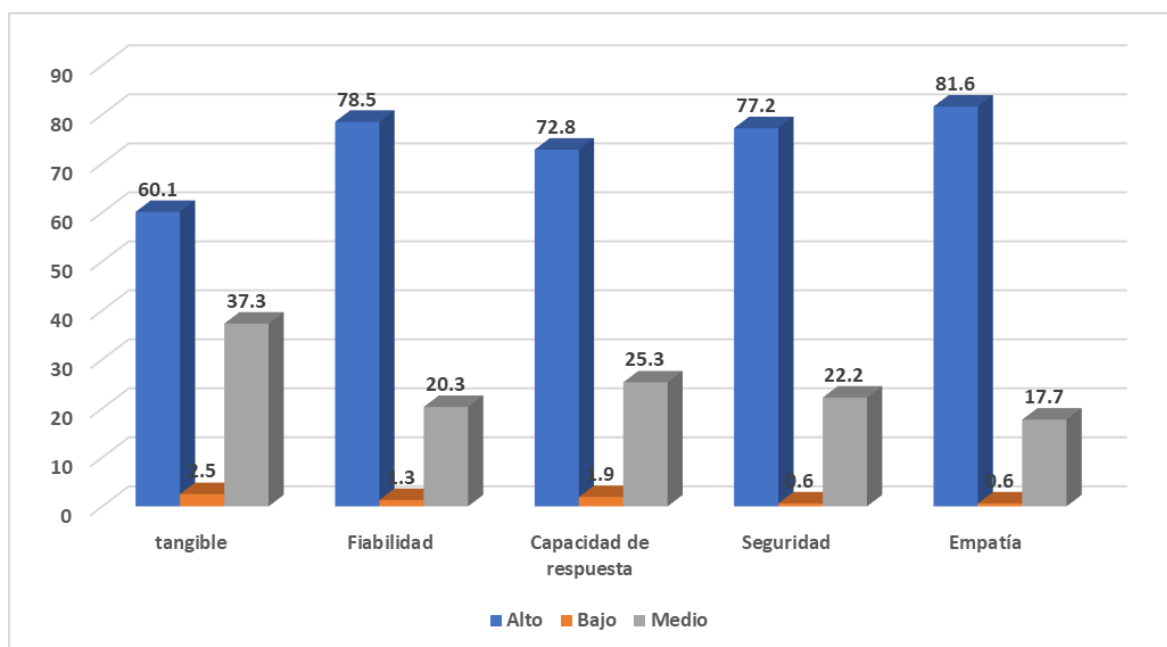
Tabla 13

Niveles de la percepción de la calidad de servicio por categorías

	tangible		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Adecuado	95	60.1	124	78.5	115	72.8	122	77.2	129	81.6
Inadecuado	4	2.5	2	1.3	3	1.9	1	0.6	1	0.6
Poco adecuad	59	37.3	32	20.3	40	25.3	35	22.2	28	17.7
Total	158	100.0	158	100.0	158	100,0	158	100,0	158	100,0

Figura 6

Factor 6. Niveles de la percepción de la calidad del servicio por dimensiones



4.2 Resultados de prueba de hipótesis

Resultados previos

Con relación a los resultados obtenidos partir de los instrumentos de escala ordinal para la adquisición de resultados de la prueba no paramétrica de regresión ordinal,

en correlación de las variables independientes con la variable dependiente, describimos el reporte del software Spss v. 25.

En la tabla 14, nos indica que los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en servicio de calidad que obtiene el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017, de acuerdo al chi cuadrado de 11,375 y p valor, con una significancia de 0,003, nos indican que las variables están asociadas.

Tabla 14

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	22,684			
Final	11,309	11,375	2	,003

Función de enlace: Logit.

Considerando el resultado obtenido de p valor de 0,698, superior al 0,5, el ajuste de modelo nos menciona que se admite la hipótesis del investigador y se declina la hipótesis nula, por consiguiente, la variable calidad de servicio está siendo explicada por los factores de infraestructura y el servicio de orientación-

Tabla 15

Bondad de ajuste del modelo de regresión

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,719	2	,698
Desvianza	1,080	2	,583

Función de enlace: Logit.

Los resultados obtenidos de la regresión ordinal en referencia a la apreciación de la calidad de servicio, donde tenemos comparaciones a nivel bajo y alto, y donde se visualiza la apreciación de la calidad de servicio como producto de

infraestructura, donde reconoce a través de la prueba wald de 20,272 y una significancia de 0,000, manifestándose tanto a nivel alto como bajo.

Tabla 16

Bondad de ajuste

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[VAR00033 = Alto]	1,560	,346	20,272	1	,000	,881	2,239
	[VAR00033 = Bajo]	1,610	,349	21,303	1	,000	,926	2,294
Ubicación	[VAR00020=Adecuado]	-,225	,451	,248	1	,619	-1,109	,660
	[VAR00020=Inadecuado]	21,897	,000	.	1	.	21,897	21,897
	[VAR00020=Poco adecuado]	0a	.	.	0	.	.	.
	[VAR00028=Inadecuado]	0a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Prueba de hipótesis general

Ho: Los factores de infraestructura y servicios de orientación no influyen en el servicio de calidad que recibe el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017.

Ha: Los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en el servicio de calidad que recibe el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017.

De acuerdo a la tabla 17, el pseudo r cuadrado, con significatividad de $p = 0,003$ y la fuerza de la covariables estudiadas (factores de infraestructura, servicios de orientación) nos permitió presagiar la variable dependiente (calidad de servicios). Así, Cox y Snell señala que el índice es de 0,620, Nagelkerke menciona que es de 1,000 y McFadden nos señala un índice de 1,000.

El R2 de Nagelkerke confirma que la efectividad predictiva de la posibilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 1.000%, lo cual señala que es 100,0%.

Tabla 17

Prueba de hipótesis general

Modelos	
Cox y Snell	,620
Nagelkerke	1,000
McFadden	1,000

Función de enlace: Logit.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: Los factores de infraestructura y de servicios de orientación no influyen en la tangibilidad que recibe el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017.

Ha: Los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la tangibilidad que recibe el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017.

De acuerdo a la tabla 18, el pseudo r cuadrado, con significatividad de $p = 0,003$ y que la fuerza de la covariables estudiadas (factores de infraestructura y servicios de orientación) nos permitió presagiar la variable dependiente (tangibilidad). Así, Cox y Snell señala que es 0,775, Nagelkerke señala que es 0,989 y McFadden nos indica que es 0,994.

El R2 de Nagelkerke verifica que la efectividad predictiva de la posibilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es 98,9%, lo cual señala que el 1,1% es demostrado por otras variables

Tabla 18

Prueba de hipótesis específica 1

Modelos	
Cox y Snell	,775
Nagelkerke	0,989
McFadden	0,974

Función de enlace: Logit.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: Los factores de infraestructura y de servicios de orientación no influyen en la fiabilidad que obtiene el usuario de la Municipalidad de Huacho 2017.

Ha: Los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la fiabilidad que obtiene el usuario de la Municipalidad de Huacho 2017.

De acuerdo a la tabla 19, el pseudo r cuadrado, con significatividad de $p = 0,003$ y que la fuerza de la covariables estudiadas (factores de infraestructura y servicios de orientación) permitió presagiar la variable dependiente (fiabilidad). Así, Cox y Snell señala que es 0,447, Nagelkerke indica que es 0,658 y McFadden nos indica que es 0,521.

El R^2 de Nagelkerke verifica que la efectividad predictiva de la posibilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es 65,8%, lo que indica a su vez que 34,2% es demostrado por otras variables.

Tabla 19

Prueba de hipótesis específica 2

Modelos	
Cox y Snell	,447
Nagelkerke	0,658
McFadden	0,521

Función de enlace: Logit.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: Los factores de infraestructura y de servicios de orientación no influyen en la capacidad de respuesta que obtiene el usuario de la Municipalidad de Huacho 2017.

Ha: Los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la capacidad de respuesta que obtiene el usuario de la Municipalidad de Huacho 2017.

En referencia a la tabla 20, el pseudo r cuadrado, con significatividad de $p = 0,003$ y que fuerza de la covariables estudiadas (factores de infraestructura,

servicios de orientación) permitió presagiar la variable dependiente (capacidad de respuesta). Así, Cox y Snell indica es 0,568, Nagelkerke indica que es 0,778 y McFadden nos señala que es 0,641.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la efectividad predictiva de la posibilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es 77,8%, lo cual señala que el 22,2% es demostrado por otras variables.

Tabla 20

Prueba de hipótesis específica 3

Modelos	
Cox y Snell	0,568
Nagelkerke	0,778
McFadden	0,641

Función de enlace: Logit.

Prueba de hipótesis específica 4

Ho: Los factores de infraestructura y de servicios de orientación no influyen en la seguridad que obtiene el usuario de la Municipalidad de Huacho 2017.

Ha: Los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la seguridad que obtiene el usuario de la Municipalidad de Huacho 2017.

En relación a la tabla 21, el pseudo r cuadrado, con significatividad de $p = 0,003$ y que fuerza de la covariables estudiadas (factores de infraestructura y servicios de orientación) permitió presagiar la variable dependiente (seguridad). Así, Cox y Snell indica que es 0,669, Nagelkerke señala que es 0,987 y McFadden nos indica que es 0,977.

El R2 de Nagelkerke verifica que la efectividad predictiva de la posibilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es 97,8%, lo cual indica que el 2,2% es demostrado por otras variables.

Tabla 21*Prueba de hipótesis específica 4*

Modelos	
Cox y Snell	0,669
Nagelkerke	0,987
McFadden	0,977

Función de enlace: Logit.

Prueba de hipótesis específica 5

Ho: Los factores de infraestructura y de servicios de orientación no influyen en la empatía que obtiene el usuario de la Municipalidad de Huacho 2017.

Ha: Los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la empatía que obtiene el usuario de la Municipalidad de Huacho 2017.

En referencia a la tabla 22, el pseudo r cuadrado, con significatividad de $p = 0,003$ y que la fuerza de la covariables estudiadas (factores de infraestructura y servicios de orientación) permitió presagiar la variable dependiente (empatía). Así, Cox y Snell señala que es 0,656, Nagelkerke menciona que es 0,770 y McFadden nos indica que es 0,456.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la efectividad predictiva de la posibilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es 77,0%, lo cual indica que el 22,0% es demostrado por otras variables.

Tabla 22*Prueba de hipótesis específica 5*

Modelos	
Cox y Snell	0,657
Nagelkerke	0,770
McFadden	0,456

Función de enlace: Logit.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados estadísticos del contraste de hipótesis general, donde los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la calidad del servicio que recibe el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017, donde el índice de Nagelkerke señala el índice es 1,000, es decir el 100,0% de predominancia de las variables independientes sobre la dependiente. Este descubrimiento coincide con Venturo (2016), encontró en su investigación que, desde la perspectiva de los estudiantes, existe una conexión positiva entre el currículo, aprendizaje, investigación científica, infraestructura institucional y los servicios adicionales con la calidad de educación que brinda los programas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima, aunque el impacto de la infraestructura institucional no fue significativo.

También concuerdan con Pedraza et al (2014) en su estudio tuvieron como resultados que la percepción del usuario es casi buena en 4 factores: trato y empatía con el paciente, efectividad y oportunidad, tiempo de espera, seguridad y limpieza. El factor de capacidad de respuesta tuvo la más baja valoración. Los resultados de esta dimensión son de (52.5%), ellos dijeron que el tiempo de espera de las consultas eran terribles; el 48.3% de los usuarios dijo que los servicios de emergencias estaban en un nivel bajo y el 43.3% indicó que el tiempo de espera para las consultas de especialidad había cambiado de pésimo a regular.

En referencia a los datos estadísticos de la prueba de hipótesis específica 1, donde los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la tangibilidad que recibe el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017, donde el índice de Nagelkerke señala que es de 0,989, es decir el 98,9% de predominancia de las variables independientes sobre la dependiente. Estos hallazgos concuerdan con Angulo (2017) que planteo en su estudio describir el servicio de calidad prestado por un grupo de control institucional supervisado por Líneas Aéreas y Aduana del Callao. En esta investigación se analizó expectativas y percepciones del usuario a partir de 5 categorías. Los resultados nos muestran que el servicio de calidad es la más baja y el 79.24% de los usuarios no están satisfechos con las expectativas que tenían.

De acuerdo a los resultados estadísticos de la prueba de hipótesis específica 2, donde los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la fiabilidad que obtiene el usuario de la Municipalidad de Huacho 2017, donde el índice de Nagelkerke señala que es 0,658, es decir el 65,8% de predominancia de las variables independientes sobre la dependiente. Los descubrimientos concuerdan con Flores (2017) en su estudio planteó diagnosticar, evaluar, recomendar y contribuir a la mejora continua de su institución. Teniendo como resultados que el factor tecnológico tiene mayor coeficiente y por lo tanto tiene una mayor influencia en el control interno en la Municipalidad. Del mismo modo, el factor da como resultado un odds ratio = 0.087, indicando que es un factor de protección y señala que un trabajador tiene 0.087 veces más probabilidades de sufrir una disminución del control interno en la entidad, en comparación con otro empleado que expresa que este factor limita nivel bajo el control interno en la municipalidad.

En referencia a los datos estadísticos de la prueba de hipótesis específica 3, donde los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la capacidad de respuesta que obtiene el usuario de la Municipalidad de Huacho 2017, donde el índice de Nagelkerke señala que es de 0,778, es decir 77,8% de predominancia de las variables independientes sobre la dependiente. Los descubrimientos coinciden con Flores (2017) en su estudio tuvo como resultados que 26.99% de alumnos sienten que han superado sus posibilidades. El 30.81% califica que sus necesidades han sido cumplidas, el 42.21% cree que sus aspiraciones no han sido superadas, teniendo una distancia negativa entre la expectativa y la percepción. El factor más importante y a los que se debe prestar más dedicación desde el punto de vista de requisitos de acciones de mejora es la seguridad y los elementos tangibles. Entendiéndose que los aspectos que tendrían que mejorarse en la seguridad es la cognición y la capacidad para la enseñanza por parte del docente, así como la capacidad que deben tener el personal académico y administrativo en transmitir seguridad y confianza. Del mismo modo, los aspectos a mejorar en los elementos tangibles son la infraestructura, equipamiento y materiales en los laboratorios, talleres y ambientes para la enseñanza y el aprendizaje. Concluyendo que las expectativas y percepciones de los estudiantes no se relacionan con el servicio de calidad de la universidad

($p=0,0602 > 0,05$), estando en el mismo grado de los factores, estableciendo que existe una relación entre los factores anteriores ($p=0,000 < 0,05$).

En referencia a los datos estadísticos de la prueba de hipótesis específica 4, donde los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la seguridad que obtiene los usuarios en la Municipalidad de Huacho 2017, donde el índice de Nagelkerke señala que es 0,987, es decir el 98,7% de influencia de las variables independientes sobre la dependiente. Los descubrimientos coinciden con Ulacia et al (2015) donde ellos plantearon como finalidad identificar los factores más determinantes y la calidad percibida durante la estancia hotelera. Búsqueda de elementos y componentes basada en criterios, patrones y especificidad. La metodología empleada fue cualitativa. Los factores considerados para la investigación fueron: planta hotelera, satisfacción al cliente, oferta, economía, tecnología de la información, recursos humanos, liderazgo e impacto ambiental. Los resultados muestran que los gerentes hoteleros se enfocan principalmente la atención en los componentes internos, mientras que los componentes externos se ubican en segundo lugar, a pesar de que afectan directamente las percepciones sobre la calidad de la estadía hotelera.

Según los datos estadísticos de la prueba de hipótesis específica 5, donde los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la empatía que obtiene los usuarios en la Municipalidad de Huacho 2017, donde el índice de Nagelkerke señala que es 0,770, es decir 77.0% de incidencia en las variables independientes sobre la dependiente. Los descubrimientos coinciden con Fernades y Bezerra (2015) donde ellos plantearon como propósito evaluar los factores de atractivo y calidad del servicio en el destino turístico Pipa (Brasil), se establecieron las expectativas y evaluación del desempeño de 760 turistas sobre la base de 28 propiedades de pertenencia de los servicios prestados, construyendo así una matriz de oportunidades, que se puede comparar las disparidades observadas de significancia y calidad, e indicar acciones prioritarias para los gestores públicos y privados. En este sentido, la necesidad de mejorar el servicio depende de los atributos seguridad, alojamiento, restaurantes y bares a buen precio y la limpieza y disponibilidad de servicios e instalaciones sanitarias.

También concuerdan con Gallardo y Reynaldos (2014) donde ellos realizaron el análisis de estudios en el sector de salud enfocados en percepciones y expectativas de servicios. Los resultados y conclusiones muestran que el servicio de calidad es apreciado por los usuarios de los servicios de salud, sugiriendo que más enfermeros puedan acudir con una mejor experiencia en la atención a los usuarios. Por lo tanto, este estudio confirma que el aspecto ontológico de la profesión de enfermería se centra en el paciente, con un enfoque biopsicosocial centrado en las expectativas justas de respecto de los usuarios, considerando sus valores, necesidades y expectativas del usuario, con el fin de brindar un cuidado de calidad. Se vuelve importante medir estos aspectos porque si tenemos un número de pacientes que tienen una opinión sobre el servicio que se está brindando, tendremos percepciones de mejora continua sobre estos puntos que pueden ser perfectibles en la práctica, mejorar los procesos de atención y ayudar a liderar el trabajo en equipo y mejorar de la calidad de atención.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en el servicio de calidad que obtiene el usuario de la Municipalidad de Huacho 2017, donde el índice de Nagelkerke señala que es 1,000, es decir 100,0% de influencia de las variables independientes sobre la dependiente. Esto quiere decir que el factor infraestructura que tiene que ver con los servicios que brinda la municipalidad de Huacho respecto al transporte, energía, comunicaciones, salud, educación, saneamiento son los adecuados, sin embargo, el servicio de orientación respecto a la accesibilidad de atender en forma oportuna a los reclamos, el tratamiento datos personales y las garantías de atención que se debe dar al usuario son inadecuados, esto nos conlleva a concluir que es menester mejorar los procesos de servicio de orientación al usuario para mejorar la apreciación de la calidad del servicio.

Segunda: Los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la tangibilidad que recibe el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017, donde el índice de Nagelkerke muestra que es 0,989, es decir 98,9% de predominancia de las variables independientes sobre la dependiente. Frente a estos resultados podemos concluir que tanto la infraestructura y los servicios de orientación de la municipalidad de Huacho tienen un nivel alto de aceptación en la percepción del usuario referente a la tangibilidad, en donde el usuario no solo espera que la institución tenga buenos ambientes en relación a infraestructura, sino que esta infraestructura y personal que brinda orientación tenga una buena apariencia en relación a sus instalaciones, al personal que labora e incluso con los equipos que utilizan para dar un servicio de calidad.

Tercera: Los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la fiabilidad que obtiene el usuario de la Municipalidad de Huacho 2017, donde el índice de Nagelkerke indica que es 0,658, es decir 65,8% de incidencia de las variables independientes sobre la dependiente. En relación a estos resultados podemos concluir que la fiabilidad tiene un nivel alto en la percepción del usuario de la municipalidad de Huacho, lo que nos indica que los servicios que brinda dicha institución son formales y los brindan de manera correcta según lo establecido en sus procedimientos.

Cuarta: Los factores de infraestructura y de servicios de orientación inciden en la capacidad de respuesta que recibe el usuario de la Municipalidad de Huacho 2017, donde el índice de Nagelkerke señala que es 0,778, es decir 77,8% de incidencia de las variables independientes sobre la dependiente. Frente a estos resultados podemos concluir que la capacidad de respuesta que tiene la municipalidad de Huacho es alta, esto tiene que ver con la percepción del usuario que ve que la institución atiende a sus

necesidades de forma rápida, brindando respuestas oportunas y sobre todo te brinda soluciones de forma efectiva cuando se requiere.

Quinta: Los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la seguridad que obtienen los usuarios de la Municipalidad de Huacho 2017, donde el índice de Nagelkerke señala que es de 0,987, es decir 98,7% de incidencia en las variables independientes sobre la dependiente. De estos resultados concluimos que la dimensión de seguridad de la calidad del servicio que percibe el usuario de la municipalidad de Huacho, es que ellos consideran a esta dimensión en un nivel alto, esto nos lleva a pensar, que los usuarios se sienten seguros y confiados en la institución cuando les brinda un servicio o cuando la organización va a resolver un problema de manera satisfactoria logrando que el usuario confíe en los procedimientos que se realicen.

Sexta: Los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la empatía que obtienen los usuarios de la Municipalidad de Huacho 2017, donde el índice de Nagelkerke señala que es 0,770, es decir 77.0% de predominancia de las variables independientes sobre la dependiente. A la luz de estos resultados concluimos que la dimensión de empatía en el servicio de calidad que se brinda al usuario de la municipalidad de Huacho es alta, esto debido a que la atención que realiza los empleados de dicha institución lo hacen pensando en el usuario, conociendo y comprendiendo lo que necesita y adecuándose a sus intereses, aquí la atención personalizada juega un rol preponderante.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a los funcionarios de la Municipalidad de Huacho 2017 mejorar la infraestructura y los servicios de orientación para

que los usuarios tengan una mejor apreciación de la calidad del servicio que recibe.

Segunda: Se recomienda a los funcionarios de la Municipalidad de Huacho darles un mejor uso a los elementos tangibles para la mejora de la apreciación de la calidad del usuario

Tercera: Se recomienda a los funcionarios de la Municipalidad de Huacho brindar mejor información a los usuarios del distrito para dar mayor fiabilidad a la gestión municipal.

Cuarta: Se recomienda a los funcionarios de la Municipalidad de Huacho tener una mayor capacidad de respuesta a través de los funcionarios y colaboradores municipales para mejorar la apreciación del usuario.

Quinta: Se recomienda a los funcionarios de la Municipalidad de Huacho brindar mayor seguridad al usuario de la ciudad Huacho y mejorar la percepción de la gestión municipal.

Sexta: Se recomienda a los funcionarios de la Municipalidad de Huacho mejorar el trato humano a los usuarios de la ciudad de Huacho 2017, para mejorar la empatía del usuario hacia la gestión.

VIII. PROPUESTAS

Se propone a la Municipalidad de Huacho implementar un sistema de servicio de orientación al usuario basado en los siguientes aspectos:

1. Identificar las necesidades y características de los usuarios en los tramites que realiza en la municipalidad.
2. Recoger la opinión de los usuarios sobre el grado de satisfacción del servicio que ofrece la municipalidad.

3. Brindar nuevas estrategias o alternativas para que el usuario se sienta seguro de realizar los trámites y que estos se realicen de forma oportuna, determinando plazos de entrega del servicio que realiza la entidad.
4. Comunicar de forma permanente el estado del servicio en que se encuentra los trámites y/o reclamaciones al usuario, con el fin que sientan que están al pendiente de sus necesidades.
5. Fortalecer las competencias socioemocionales del personal que labora en la municipalidad de Huacho a través de capacitación y entrenamiento, con el fin de mejorar el buen trato hacia el usuario.
6. Implementar un software de apoyo a la gestión de la municipalidad, para que agilice los trámites de los servicios que ofrece, basados en brindar respuestas inmediatas y mantener informado al usuario sobre su estado.

REFERENCIAS

- Aguire, H. (1997) *Administración de la calidad de la atención médica*. En: Revista Médica IMSS. 1997, vol 35, No. 4, p. 257-264.
- Angulo, R. (2017) *Calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016*. Tesis de grado. Lima: Universidad César Vallejo.
- Arias, F. (1999) *El proyecto de investigación. Guía para su elaboración*. 3ra Edición. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Arnheim, R. (2009). *Arte y percepción visual*. Madrid, España: Editorial Alianza Editora.
- Arpi, R. (2015) *Inversión Pública en Infraestructura, Crecimiento Y Desarrollo Regional. Universidad Nacional del Altiplano Puno Perú*. URL https://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/inversion_publica_en_infraestructura_crecimiento_y_desarrollo_regional_arpi_una.pdf
- Bados, A. y García, E. (2014) *Resolución de problemas. España, Universidad de Barcelona*. URL <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/54764/1/Resoluci%C3%B3n%20problemas.pdf>

- Bausela, E. (2006) *Áreas, contextos y modelos de orientación en intervención psicopedagógica*. Revista electrónica diálogos educativos. año 6, N° 12, 2006. ISSN 0718-1310. URL https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwilm6Dri7jcAhVG0IMKHATIBkYQFghqMAY&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F2473883.pdf&usq=AOvVaw386tQj72jw4f4woucsp_7u
- Bernardo, J. y Caldero, J. (200) *Investigación cuantitativa (4), Métodos no experimentales*. En J. Bernardo, y J.F. Caldero, *Aprendo a investigar en educación*. Madrid: RIALP, S.A.
- Berry, L.L. (2000) *Cultivating Service Brand Equity*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28, 128-137.
- Bisquerra, R. y Álvarez, M. (1996). *Modelos de intervención en orientación*, en Bisquerra, R. y Álvarez, M. (coords.) (331-351). Barcelona.
- Buzzell, R. y Bradley T. (1987). *The PIMS Principles*, New York: The Free Press.
- Ciriaco, J. (2014) *Factores que inciden en la atención al público en las diferentes jornadas de la Coordinación Técnica Administrativa de Educación, Distrito No. 10-11-12 San Miguel Panán y Patulul sector privado Suchitepéquez*, Universidad de San Carlos de Guatemala
- Comes, Y., Solitario, R., Garbus, P., Mauro, M., Czerniecki, S., Vázquez, A., Sotelo, R. y Stolkiner, A. (2006) *El concepto de accesibilidad: la perspectiva relacional entre población y servicios*. *Facultad de Psicología. Secretaria de investigaciones*. Anuario de investigaciones. Volumen XIV. Año 2006. URL <http://www.scielo.org.ar/pdf/anuinv/v14/v14a19.pdf>
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992) *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. *Journal of Marketing*; Jul 1992; 56, 3; ABI/INFORM Global pg. 55
- De Barrera, J. (2010) *Metodología de la Investigación: Guía para la comprensión holística de la ciencia*. 4ta Edición. Bogotá.
- Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.

- D'Zurilla, T. y Nezy, A. (2007). *Problem solving therapy: A positive approach to clinica intervention* (3rd ed). Nueva Your_ Springer.
- Estrada, E. (2017) *Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario Municipalidad distrital Rázuri*. Universidad César Vallejo, repositorio institucional.
- Gallardo, A. y Reynaldos, K. (2014) *Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería*. Revista Enfermería Global vol.13 no.36 Murcia oct. 2014. versión On-line ISSN 1695-6141
- Gonçalves, J., Göthner, K. y Rovira, S. (2014) *Midiendo el impacto de la infraestructura de la calidad en América Latina: experiencias, alcances y limitaciones*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)
URL:
https://www.researchgate.net/publication/261946023_Infraestructura_de_la_calidad_e_innovacion [accessed Jul 24 2018].
- Fernades, D. y Bezerra, D. (2015) *Factores de atractividad y calidad de los servicios turísticos en el destino Pipa – Brasil. Estudios y Perspectivas en Turismo Volumen 24* (2015) pp 205 – 221.
- Fernández, E. (2015) *Calidad en atención a usuarios de la administración pública, caso de estudio: Obra social S.E.R.O.S. Chubut*. REDI Repositorio Digital de la Universidad FASTA.
- Flores, D. (2017) *Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016*. Tesis de grado. Universidad César Vallejo.
- Flores, R. (2017) *Factores que limitan el control interno en la Municipalidad Distrital de La Punta-Callao, 2016*. Tesis de grado. Universidad César Vallejo
- Hernández, R. Fernández, C y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc. Graw Hill. México.
- Ibarra, A. y Rua E. (2018) *Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia*, vol. 16, Iss 29, pp 21-31. Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

- Kerlinger, F. *Metodología da pesquisa em ciencias sociais: um tratamento conceitual*. Sao Paulo: EPU/EDUSP, 1980.
- Kogan, J. y Bondorevsky, D. (2016) *La infraestructura en el desarrollo de América Latina*. Economía y Desarrollo, vol. 156, núm. 1, enero-junio, 2016, pp. 168-186. Universidad de La Habana
- Lepeley, M. (2001) *Gestión y calidad en educación: un modelo de evaluación*. Santiago de Chile: McGraw-Hill Interamericana
- Lógica (2016) *Políticas de tratamiento de la información personal*. Bogotá. URL. <https://www.gs1co.org/Portals/0/Contenido/manual-interno-politicas-de-tratamiento-de-la-informacion.pdf>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2012) *Boletín Política de Inversiones*. BIP 04, Lima, Perú, 16 p. URL. http://www.mef.gob.pe/%20contenidos/inv_publica/docs/boletines/boletines_pi/boletin1/BIP04.pdf
- Ministerio de Fomento de España (2005) *Orientación al cliente. Modelos para implantar la mejora continua en la gestión*. URL <https://www.fomento.gob.es/NR/rdonlyres/9031B975-FA9B-4C34-9D4B-DC6C25EC51CC/19416/CaptuloVOrientacinalcliente.pdf>
- Morales, E. (2017) *La gestión administrativa y calidad de Atención del Usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho*. Universidad César Vallejo repositorio institucional.
- Nevado-Batalla Moreno, P. T., *Notas sobre derecho administrativo I*, Ratio-Legis, Salamanca.
- Noboa, C. (2021) *Calidad de Atención y satisfacción del Usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas*. Pontificia Universidad Católica de Ecuador repositorio Digital Pucese.
- Naupas, H. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis*, 4ta edición.

- Paiva, O. y Meca, J. (20188) *Gestión de la calidad y su contribución a la mejora a la satisfacción del usurio de una municipalidad de Piura*. Tzhoecoen: Revista Científica.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. Y Berry, L. (1985): *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of Retailing, 49, 44-60.
- Parasuraman A, Zeithaml A y Berry L. (1985). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Pedraza, N., Levín, J., Gonzales, A. y Bernal, I. (2014) *Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: caso ABC*. *Entramado*, vol. 10, núm. 2, julio-diciembre, 2014, pp. 76-89. Colombia: Universidad Libre
- Pérez, J., Gardey, A. (2010). *Definiciones de recursos materiales*. Recuperado de <http://definicion.de/recueros materiales>
- Perroti, D. y Sánchez, (2011) *La brecha de infraestructura en América Latina y el Caribe*. Serie de Recursos Naturales e Infraestructura N° 153, CEPAL, Santiago de Chile, 82 págs. (<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=37809330>)
- Rodríguez, E. (2008) *Metodología de la investigación: La creatividad el rigor del estudio y la integridad con factores que transforman al estudiante en un profesionalista de éxito*.
- Rodríguez, S. (1986). *Proyecto docente e investigador* (Orientación Educativa). Universidad de Barcelona. (Inédito.)
- Sousa VD, Driessnack M, Mendes IAC. (2007) *Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. parte 1: diseños de investigación cuantitativa*. En *Rev Latino-am Enfermagem* 2007 maio-junho; 15(3). URL http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf
- Torres et al, 2011
- Ulacia, Z., Berbel, G. y Fondevilla, J. (2015) *Factores que inciden en la calidad de la experiencia alojativa en hoteles de ciudad 4 y 5 estrellas en la Habana*.

Revista de la Escuela Jacobea de Posgrado. N° 8, junio 2015, págs. 31-56.
<http://revista.jacobeas.edu.mx/> ISSN 2007-3798

Valerie et al (2008) *Calidad total en la gestión de servicios Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Venturo, C. (2016) *Factores que influyen en la percepción de la calidad de la educación de posgrado* Tesis de grado. Universidad César Vallejo

Zeithaml, V. y Bitner, M. (2008). *Marketing de servicios*. México, segunda edición McGraw-Hill Interamericana.

Zela, C. (2020) *Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la Región Puno*. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Altiplano.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables																																																																
<p>Problema general ¿Cómo los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la calidad del servicio que recibe el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017?</p> <p>Problema específico 1 ¿Cómo los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la tangibilidad que recibe el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cómo los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la fiabilidad que recibe el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cómo los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la capacidad de respuesta que recibe el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017?</p> <p>Problema específico 4 ¿Cómo los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la seguridad que recibe el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017?</p> <p>Problema específico 5 ¿Cómo los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la empatía que recibe el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017?</p>	<p>Objetivo general Determinar que los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la calidad del servicio que recibe el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017.</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar que los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la tangibilidad que recibe el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar que los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la fiabilidad que recibe el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar que los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la capacidad de respuesta que recibe el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017.</p> <p>Objetivo específico 4 Determinar que los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la seguridad que recibe el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017.</p> <p>Objetivo específico 5 Determinar que los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la empatía que recibe el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017.</p>	<p>Hipótesis general Los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la calidad del servicio que recibe el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017.</p> <p>Hipótesis específica 1 Los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la tangibilidad que recibe el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017.</p> <p>Hipótesis específica 2 Los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la fiabilidad que recibe el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017.</p> <p>Hipótesis específica 3 Los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la capacidad de respuesta que recibe el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017.</p> <p>Hipótesis específica 4 Los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la seguridad que recibe el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017.</p> <p>Hipótesis específica 5 Los factores de infraestructura y de servicios de orientación influyen en la empatía que recibe el usuario en la Municipalidad de Huacho 2017.</p>	<p>Tabla 1 <i>Dimensiones e Indicadores del factor infraestructura</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de medición</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Transporte Terrestre</td> <td>Servicio de transporte público</td> <td rowspan="2">Del 1 al 5</td> <td rowspan="2">Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2) Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)</td> <td rowspan="2">Inadecuada (35 - 82) Poco adecuada (83 - 130) Adecuada (131 - 175)</td> </tr> <tr> <td>Servicio de transporte de carga</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Energía</td> <td>Cobertura</td> <td rowspan="2">Del 6 al 10</td> <td rowspan="2"></td> <td rowspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Calidad de servicio</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Comunicaciones</td> <td>Cobertura</td> <td rowspan="2">Del 11 al 15</td> <td rowspan="2"></td> <td rowspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Calidad de servicio</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Salud</td> <td>Cobertura</td> <td rowspan="2">Del 16 al 20</td> <td rowspan="2"></td> <td rowspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Calidad de servicio</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Educación</td> <td>Cobertura</td> <td rowspan="2">Del 21 al 25</td> <td rowspan="2"></td> <td rowspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Calidad de servicio</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Saneamiento</td> <td>Cobertura</td> <td rowspan="2">Del 26 al 30</td> <td rowspan="2"></td> <td rowspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Calidad de servicio</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Riesgo</td> <td>Prevención</td> <td rowspan="2">Del 31 al 35</td> <td rowspan="2"></td> <td rowspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla 2 <i>Dimensiones e Indicadores del factor servicio de orientación</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de medición</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Accesibilidad</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Períodos en los que la organización está disponible para responder a los problemas de los clientes. Establecer una documentación sobre los derechos del cliente y sobre la oferta y condiciones del servicio en un lenguaje llano, comprensible por el cliente. </td> <td rowspan="2">Del 1 al 4</td> <td rowspan="2"></td> <td rowspan="2">Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2) Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)</td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Compromiso de responder por escrito a las reclamaciones del cliente en un período predeterminado. En este caso, es más creíble fijar períodos razonablemente amplios (por ejemplo, 5 días) que permitan el análisis de la demanda, porque una respuesta inmediata suele ser meramente protocolaria. </td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Tratamiento de la información personal</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Adoptar precauciones para evitar que esta información no se difunda de forma autorizada. </td> <td rowspan="2">5 y 6</td> <td rowspan="2"></td> <td rowspan="2"></td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Compromiso de que esta información no se difundirá para campañas de marketing de otras organizaciones </td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	Transporte Terrestre	Servicio de transporte público	Del 1 al 5	Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2) Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)	Inadecuada (35 - 82) Poco adecuada (83 - 130) Adecuada (131 - 175)	Servicio de transporte de carga	Energía	Cobertura	Del 6 al 10			Calidad de servicio	Comunicaciones	Cobertura	Del 11 al 15			Calidad de servicio	Salud	Cobertura	Del 16 al 20			Calidad de servicio	Educación	Cobertura	Del 21 al 25			Calidad de servicio	Saneamiento	Cobertura	Del 26 al 30			Calidad de servicio	Riesgo	Prevención	Del 31 al 35			Seguridad	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Períodos en los que la organización está disponible para responder a los problemas de los clientes. Establecer una documentación sobre los derechos del cliente y sobre la oferta y condiciones del servicio en un lenguaje llano, comprensible por el cliente. 	Del 1 al 4		Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2) Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso de responder por escrito a las reclamaciones del cliente en un período predeterminado. En este caso, es más creíble fijar períodos razonablemente amplios (por ejemplo, 5 días) que permitan el análisis de la demanda, porque una respuesta inmediata suele ser meramente protocolaria. 	Tratamiento de la información personal	<ul style="list-style-type: none"> Adoptar precauciones para evitar que esta información no se difunda de forma autorizada. 	5 y 6			<ul style="list-style-type: none"> Compromiso de que esta información no se difundirá para campañas de marketing de otras organizaciones
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos																																																															
Transporte Terrestre	Servicio de transporte público	Del 1 al 5	Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2) Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)	Inadecuada (35 - 82) Poco adecuada (83 - 130) Adecuada (131 - 175)																																																															
	Servicio de transporte de carga																																																																		
Energía	Cobertura	Del 6 al 10																																																																	
	Calidad de servicio																																																																		
Comunicaciones	Cobertura	Del 11 al 15																																																																	
	Calidad de servicio																																																																		
Salud	Cobertura	Del 16 al 20																																																																	
	Calidad de servicio																																																																		
Educación	Cobertura	Del 21 al 25																																																																	
	Calidad de servicio																																																																		
Saneamiento	Cobertura	Del 26 al 30																																																																	
	Calidad de servicio																																																																		
Riesgo	Prevención	Del 31 al 35																																																																	
	Seguridad																																																																		
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos																																																															
Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Períodos en los que la organización está disponible para responder a los problemas de los clientes. Establecer una documentación sobre los derechos del cliente y sobre la oferta y condiciones del servicio en un lenguaje llano, comprensible por el cliente. 	Del 1 al 4		Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2) Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)																																																															
	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso de responder por escrito a las reclamaciones del cliente en un período predeterminado. En este caso, es más creíble fijar períodos razonablemente amplios (por ejemplo, 5 días) que permitan el análisis de la demanda, porque una respuesta inmediata suele ser meramente protocolaria. 																																																																		
Tratamiento de la información personal	<ul style="list-style-type: none"> Adoptar precauciones para evitar que esta información no se difunda de forma autorizada. 	5 y 6																																																																	
	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso de que esta información no se difundirá para campañas de marketing de otras organizaciones 																																																																		

			<ul style="list-style-type: none"> • Asignar una persona determinada a la atención a las reclamaciones de un cliente. • Establecer el conjunto de procedimientos y las actuaciones para atender y resolver una reclamación. Por ejemplo: • Comunicar las incidencias durante el proceso de transporte y entrega de las mercancías. • Informar al cliente del procedimiento establecido para corregir fallos en el servicio. • Mantener informado al cargador del proceso de recuperación de una entrega indebida. • Reforzar las garantías de calidad de la organización con unas indemnizaciones al cliente en caso de incurrir en incumplimientos en el servicio prometido. Como se ha citado anteriormente, estas indemnizaciones deben ser lo más incondicionales posibles <hr/> <p>Garantías de atención a las reclamaciones 7 al 13</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso y mecanismo para resolver las incidencias. • Establecimiento de mecanismo en caso de disputas con el cliente: defensor interno del cliente, aceptación de arbitrajes externos, etc. • Mecanismo interno para corregir problemas y evitar su repetición • Compromiso de informar a los clientes -por ejemplo, anualmente- sobre el cumplimiento de la carta de calidad <hr/> <p>Resolución del problema 14 al 23</p> <hr/>
--	--	--	---

Metodología	Variable																														
<p>Tipo de investigación: básica – sustantiva</p> <p>Nivel: explicativo</p> <p>Diseño: No experimental – transversal</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Población: 158 trabajadores de la Municipalidad de Huacho</p> <p>Muestra: Censal</p> <p>Validez: por juicio de expertos</p> <p>Confiabilidad: Los tres instrumentos por alfa de Cronbach</p> <p>Software: Spss 25</p> <p>Análisis estadístico: Descriptivo</p> <p>Prueba de hipótesis: regresión logística ordinal</p>	<p>Tabla 3</p> <p><i>dimensiones e indicadores de la variable calidad de servicio</i></p> <table border="1" data-bbox="1155 352 2002 826"> <thead> <tr> <th data-bbox="1155 352 1279 411">Dimensiones</th> <th data-bbox="1288 352 1554 411">Indicadores</th> <th data-bbox="1563 352 1675 411">Ítems</th> <th data-bbox="1684 352 1883 411">Escala de medición</th> <th data-bbox="1892 352 2002 411">Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1155 418 1279 493">Tangible</td> <td data-bbox="1288 418 1554 493">Componentes del servicio que el cliente puede percibir a través de los sentidos</td> <td data-bbox="1563 418 1675 493">Del 1 al 4</td> <td data-bbox="1684 418 1883 493"></td> <td data-bbox="1892 418 2002 493"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1155 499 1279 574">Fiabilidad</td> <td data-bbox="1288 499 1554 574">La habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable</td> <td data-bbox="1563 499 1675 574">Del 5 al 9</td> <td data-bbox="1684 499 1883 574">1. Totalmente en desacuerdo</td> <td data-bbox="1892 499 2002 574"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1155 580 1279 655">Capacidad de Respuesta</td> <td data-bbox="1288 580 1554 655">Representa la disposición de ayudar a los clientes y proveedores de un servicio rápido</td> <td data-bbox="1563 580 1675 655">Del 10 al 13</td> <td data-bbox="1684 580 1883 655">2. En desacuerdo</td> <td data-bbox="1892 580 2002 655">Alta (67-90)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1155 662 1279 737">Seguridad</td> <td data-bbox="1288 662 1554 737">Seguridad que sienten los clientes cuando trabajan con la empresa</td> <td data-bbox="1563 662 1675 737">Del 14 al 17</td> <td data-bbox="1684 662 1883 737">3. Ni en desacuerdo ni en desacuerdo</td> <td data-bbox="1892 662 2002 737">Media (43-66)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1155 743 1279 818">Empatía</td> <td data-bbox="1288 743 1554 818">Cuando un cliente tiene un problema, se muestra un sincero interés en solucionarlo</td> <td data-bbox="1563 743 1675 818">Del 18 al 22</td> <td data-bbox="1684 743 1883 818">4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo</td> <td data-bbox="1892 743 2002 818">Baja (18-42)</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	Tangible	Componentes del servicio que el cliente puede percibir a través de los sentidos	Del 1 al 4			Fiabilidad	La habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable	Del 5 al 9	1. Totalmente en desacuerdo		Capacidad de Respuesta	Representa la disposición de ayudar a los clientes y proveedores de un servicio rápido	Del 10 al 13	2. En desacuerdo	Alta (67-90)	Seguridad	Seguridad que sienten los clientes cuando trabajan con la empresa	Del 14 al 17	3. Ni en desacuerdo ni en desacuerdo	Media (43-66)	Empatía	Cuando un cliente tiene un problema, se muestra un sincero interés en solucionarlo	Del 18 al 22	4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Baja (18-42)
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos																											
Tangible	Componentes del servicio que el cliente puede percibir a través de los sentidos	Del 1 al 4																													
Fiabilidad	La habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable	Del 5 al 9	1. Totalmente en desacuerdo																												
Capacidad de Respuesta	Representa la disposición de ayudar a los clientes y proveedores de un servicio rápido	Del 10 al 13	2. En desacuerdo	Alta (67-90)																											
Seguridad	Seguridad que sienten los clientes cuando trabajan con la empresa	Del 14 al 17	3. Ni en desacuerdo ni en desacuerdo	Media (43-66)																											
Empatía	Cuando un cliente tiene un problema, se muestra un sincero interés en solucionarlo	Del 18 al 22	4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Baja (18-42)																											

Anexo 2

Instrumento 1

Instrucciones:

Estimado señor mucho agradecería se sirva a responder este cuestionario pues lo que buscamos es mejorar el servicio ofreciéndole la confidencialidad necesaria y le agradezco por anticipado su buena disposición que tiene al prestarnos su atención. A continuación, se muestra la leyenda donde se explica la escala de medición donde usted tendrá que marcar una sola respuesta por pregunta, por favor asegúrese que no queda ninguna pregunta sin responder.

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

	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
	Transporte Terrestre					
1.	El servicio de transporte para el servicio de pasajeros lo usa frecuentemente					
2.	El servicio de transporte es adecuado para el servicio de pasajeros					
3.	En relación al transporte de carga, lo considera adecuado					
4.	El transporte de carga tiene horarios adecuados para la circulación en la ciudad					
5.	Está de acuerdo con el servicio de pasajeros en vehículos menores como mototaxis					
	Energía					
6.	El servicio de energía (eléctrica, combustible) es adecuado para el distrito.					

7.	El servicio de energía llega siempre al área urbana como rural					
8.	El servicio de energía llega siempre las 24 horas del día.					
9.	El servicio de energía nos permite el desarrollo económico social del distrito					
10.	El servicio de energía tiene precios razonables, de acuerdo al ingreso de la población					
	Comunicaciones					
11.	Se considera bueno el servicio de telecomunicaciones en el distrito					
12.	Los precios del servicio de comunicaciones son adecuados					
13.	El servicio de comunicaciones presenta una cobertura a todo el distrito					
14.	Llega el servicio a las áreas rurales del servicio					
15.	La competencia de operadores ha permitido ajustar los precios a favor de los usuarios					
	Salud					
16.	Se considera adecuado el servicio de salud					
17.	Existe la cobertura de salud a nivel urbano y rural					
18.	La calidad de atención de los servidores de salud es buena					
19.	Esta abastecido de medicina los servicios de salud					
20.	La infraestructura de postas y hospitales está bien equipada					
	Educación					
21.	Se considera adecuado el servicio de educación					
22.	Existe la cobertura de educación a nivel urbano y					

	rural					
23.	La calidad de atención de los servidores de educación es buena					
24.	Esta abastecido de libros los servicios de educación					
25.	La infraestructura de escuelas está bien equipada					
	Saneamiento					
26.	Se considera adecuado el servicio de saneamiento					
27.	Existe la cobertura de servicios de saneamiento urbano y rural					
28.	La calidad del servicio de saneamiento es buena					
29.	Esta abastecido los servicios de agua potable en la ciudad y áreas rurales					
30.	La infraestructura del saneamiento está bien equipada					
	Riego					
31.	Se considera adecuado el servicio de riego					
32.	Existe la cobertura de riego a nivel rural					
33.	La calidad de atención de los servidores de riego es buena					
34.	Esta abastecido de los servicios de riego al área rural					
35.	La infraestructura de riego está bien equipada					

Instrumento 2

Instrucciones:

Estimado señor mucho agradecería se sirva a responder este cuestionario pues lo que buscamos es mejorar el servicio ofreciéndole la confidencialidad necesaria y le agradezco por anticipado su buena disposición que tiene al prestarnos su atención. A continuación, se muestra la leyenda donde se explica la escala de medición donde usted tendrá que marcar una sola respuesta por pregunta, por favor asegúrese que no queda ninguna pregunta sin responder.

	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
	Accesibilidad					
1.	Existen períodos en los que la organización está disponible para responder a los problemas de los usuarios.					
2.	Existe documentación sobre los derechos del cliente y sobre la oferta y condiciones del servicio en un lenguaje llano, comprensible por el usuario					
3.	Existe compromiso de responder por escrito a las reclamaciones del cliente en un período predeterminado.					
4.	Existen períodos razonablemente amplios (por ejemplo, 5 días) que permitan el análisis de la demanda, porque una respuesta inmediata suele ser meramente protocolaria.					
	Tratamiento de la información personal					
5.	Se adoptan precauciones para evitar que esta información no se difunda de forma autorizada.					
6.	Existe compromiso de que esta información no se difundirá para campañas de marketing de otras organizaciones					

Garantías de atención a las reclamaciones					
7.	Se signa a una persona determinada a la atención a las reclamaciones de un cliente.				
8.	Se establece el conjunto de procedimientos y las actuaciones para atender y resolver una reclamación.				
9.	Se comunica las incidencias durante el proceso de gestión documentaria				
10.	Informar al cliente del procedimiento establecido para corregir fallos en el servicio.				
11.	Se mantiene informado al usuario del proceso de solicitud encaminada.				
12.	Se refuerzan las garantías de calidad de la organización				
13.	Se brindan indemnizaciones al usuario en caso de incurrir en incumplimientos en el servicio prometido.				
Resolución del problema					
14.	Existe el compromiso y mecanismo para resolver las incidencias.				
15.	Existe orientación o actitud hacia la resolución de los problemas				
16.	Se ha definido o formulado claramente el problema				
17.	Se ha establecido mecanismo para la solución de los problemas.				
18.	Se ha establecimiento de mecanismo en caso de disputas con el cliente: defensor interno del cliente, aceptación de arbitrajes externos, etc.				
19.	Existe mecanismo interno para corregir problemas y evitar su repetición				
20.	Se han tomado decisiones adecuadas para la				

	solución de los problemas					
21.	Existe compromiso de informar a los clientes sobre el cumplimiento de la carta de calidad					
22.	Se informa a los usuarios el resulta de las auditorías realizadas para la solución de los problemas					
23.	La aplicación de la solución se ha comprobado su utilidad					

Instrumento 3

Instrucciones:

Estimado señor mucho agradecería se sirva a responder este cuestionario pues lo que buscamos es mejorar el servicio ofreciéndole la confidencialidad necesaria y le agradezco por anticipado su buena disposición que tiene al prestarnos su atención. A continuación, se muestra la leyenda donde se explica la escala de medición donde usted tendrá que marcar una sola respuesta por pregunta, por favor asegúrese que no queda ninguna pregunta sin responder.

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

	Preguntas	Valoración				
		1	2	3	4	5
1.	La Municipalidad de Huacho tiene equipos de apariencia moderna.					
2.	Las instalaciones físicas de la Municipalidad de Huacho son visualmente atractivas.					
3.	Los empleados de la Municipalidad de Huacho tienen apariencia pulcra.					
4.	Los elementos materiales de la Municipalidad de Huacho relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta; etc.) son visualmente atractivos.					
5.	Cuando la Municipalidad de Huacho promete hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.					
6.	Cuando el usuario tiene un problema la Municipalidad de Huacho muestra un sincero interés en solucionarlo.					
7.	En la Municipalidad de Huacho, los empleados realizan bien el servicio a la primera vez.					
8.	En la Municipalidad de Huacho concluye el servicio en el tiempo prometido.					
9.	La Municipalidad de Huacho mantiene registros exentos de errores.					

10.	En la Municipalidad de Huacho, los trabajadores comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.					
11.	En la Municipalidad de Huacho, los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus clientes.					
12.	En la Municipalidad de Huacho, los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.					
13.	En la Municipalidad de Huacho, los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.					
14.	El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad de Huacho transmite confianza.					
15.	Los usuarios la Municipalidad de Huacho se sienten seguros en sus transacciones con la organización.					
16.	La Municipalidad de Huacho, los trabajadores son siempre amables con usted.					
17.	La Municipalidad de Huacho, los trabajadores tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas que les hace.					
18.	La Municipalidad de Huacho le da una atención individualizada.					
19.	la Municipalidad de Huacho tiene horarios convenientes para usted.					
20.	Los trabajadores la Municipalidad de Huacho tiene trabajadores le dan una atención personalizada.					
21.	la Municipalidad de Huacho se preocupa por los mejores intereses de usted.					
22.	Los trabajadores de la Municipalidad de Huacho comprenden las necesidades específicas de usted.					

Anexo 4

Otras evidencias

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | H. 26, W. 1267 pt | 13:07 | 27/07/2018

Tabla de frecuencia

Infraestructura

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Adecuado	97	61,4	61,4	61,4
Inadecuado	3	1,9	1,9	63,3
Poco adecuado	58	36,7	36,7	100,0
Total	158	100,0	100,0	

Transporte Terrestre

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Adecuado	86	54,4	54,4	54,4
Inadecuado	15	9,5	9,5	63,9
Poco adecuado	57	36,1	36,1	100,0
Total	158	100,0	100,0	

Efectúe una doble pulsación para activar

Energía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Adecuado	91	57,6	57,6	57,6
Inadecuado	10	6,3	6,3	63,9
Poco adecuado	57	36,1	36,1	100,0
Total	158	100,0	100,0	

Comunicaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Adecuado	101	63,9	63,9	63,9
Inadecuado	7	4,4	4,4	68,4
Poco adecuado	50	31,6	31,6	100,0
Total	158	100,0	100,0	

Efectúe una doble pulsación para editar Título

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | H. 26, W. 1267 pt | 13:07 | 27/07/2018

Tabla de frecuencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Adecuado	101	63,9	63,9	63,9
Inadecuado	7	4,4	4,4	68,4
Poco adecuado	50	31,6	31,6	100,0
Total	158	100,0	100,0	

Salud

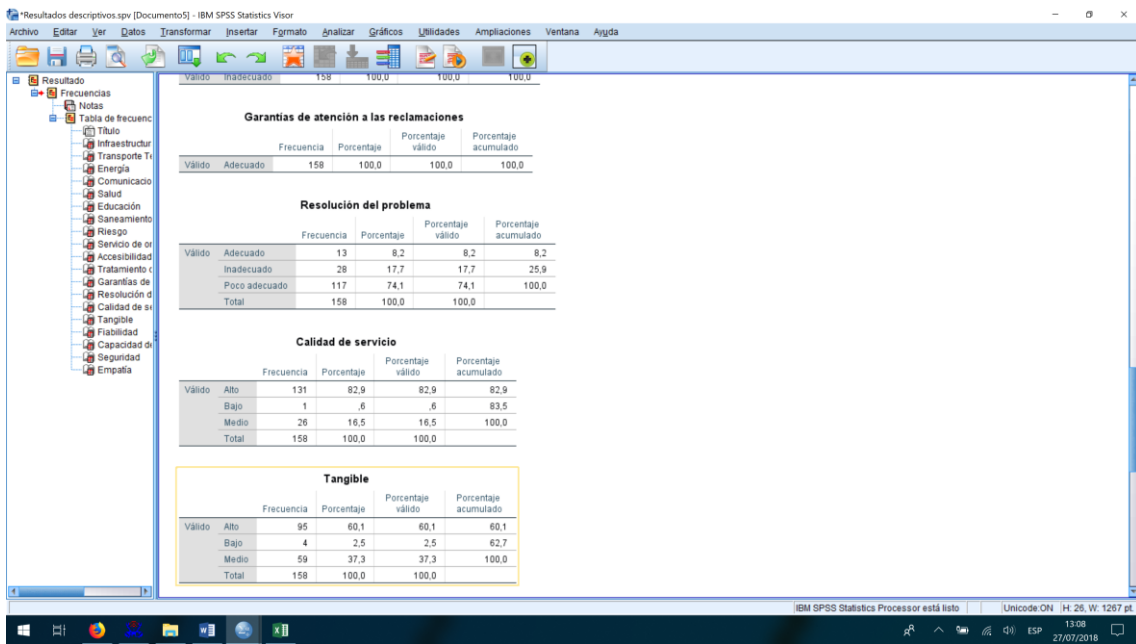
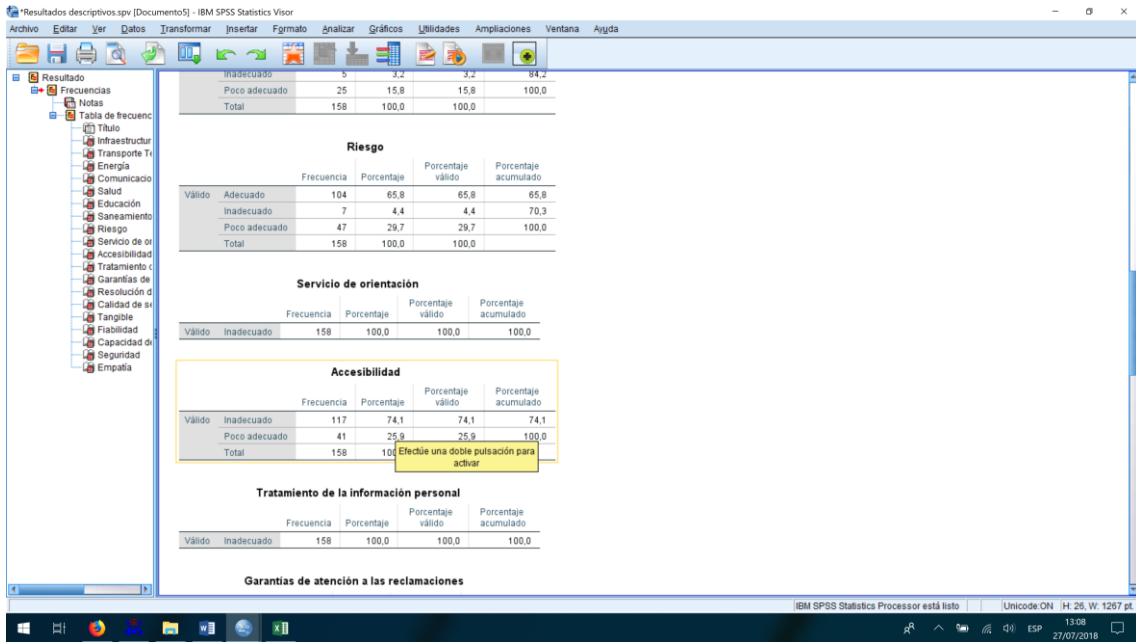
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Adecuado	109	69,0	69,0	69,0
Inadecuado	7	4,4	4,4	73,4
Poco adecuado	42	26,6	26,6	100,0
Total	158	100,0	100,0	

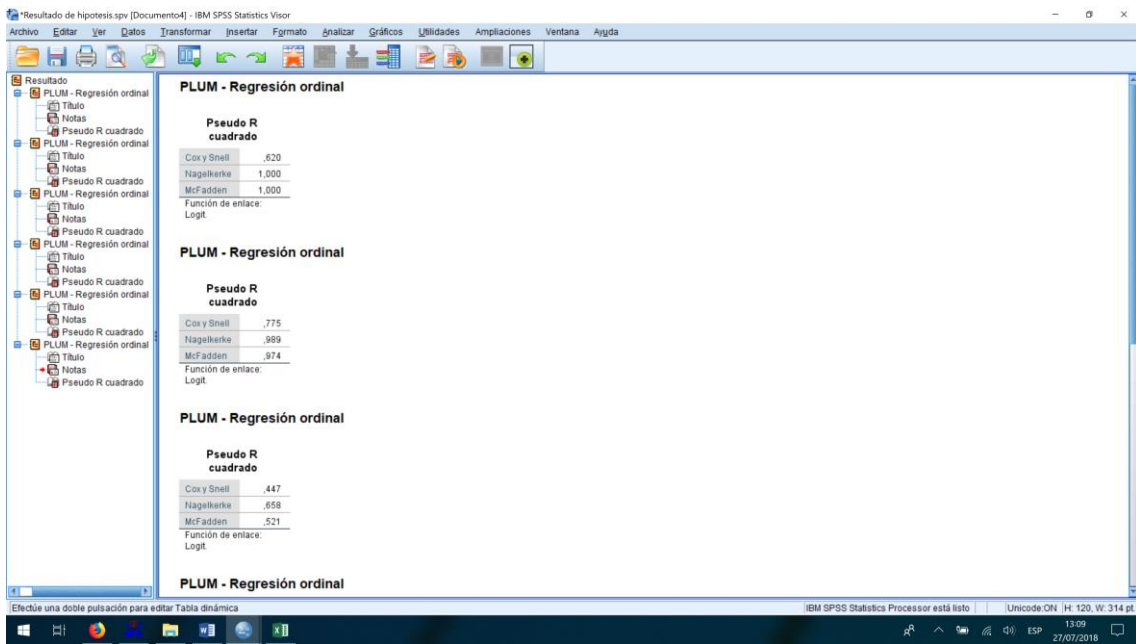
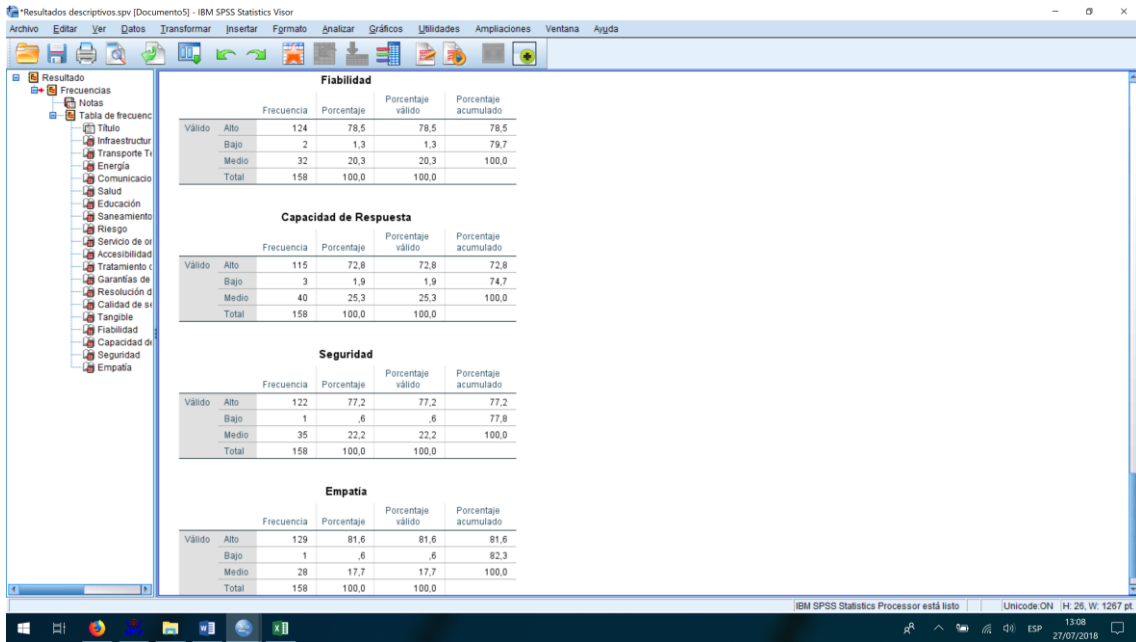
Educación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Adecuado	120	75,9	75,9	75,9
Inadecuado	11	7,0	7,0	82,9
Poco adecuado	27	17,1	17,1	100,0
Total	158	100,0	100,0	

Saneamiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Adecuado	128	81,0	81,0	81,0
Inadecuado	5	3,2	3,2	84,2
Poco adecuado	25	15,8	15,8	100,0
Total	158	100,0	100,0	





Resultado de hipotesis.spv [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

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

Resultado

- PLUM - Regresión ordinal
 - Título
 - Notas
 - Pseudo R cuadrado
- PLUM - Regresión ordinal
 - Título
 - Notas
 - Pseudo R cuadrado
- PLUM - Regresión ordinal
 - Título
 - Notas
 - Pseudo R cuadrado
- PLUM - Regresión ordinal
 - Título
 - Notas
 - Pseudo R cuadrado
- PLUM - Regresión ordinal
 - Título
 - Notas
 - Pseudo R cuadrado
- PLUM - Regresión ordinal
 - Título
 - Notas
 - Pseudo R cuadrado

PLUM - Regresión ordinal

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,568
Nagelkerke	,778
McFadden	,641

Función de enlace:
Logit

PLUM - Regresión ordinal

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,669
Nagelkerke	,987
McFadden	,977

Función de enlace:
Logit

PLUM - Regresión ordinal

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,657
Nagelkerke	,770
McFadden	,456

Función de enlace:
Logit

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | H: 120, W: 314 pt

13:10
27/07/2018