



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017

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

AUTOR:

Mgtr. Lucy Luzmila Álvarez Ylasaca

ASESOR:

Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2018

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA MAESTRO (A): **ALVAREZ YLASACA, LUCY LUZMILA**

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

GESTIÓN MUNICIPAL, ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DE SERVICIO, MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA LIMA 2017

Fecha: 15 de agosto de 2018

Hora: 10:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Joaquin Vertiz Osoreo

SECRETARIO: Dr. Jaime Agustin Sánchez Ortega

VOCAL: Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

Firma: 

Firma: 

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

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

(A diagonal line is drawn across this section)

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

None
Refinancing Recommendations

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

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios por darme la vida, a mis padres por ser pilares en mi formación y camino profesional, a mi esposo Willian por ser mi soporte y apoyo incondicional y a mis queridas hijas Wendy y Veruska por ser mi fuente de inspiración constante.

Lucy

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a los asesores, docentes, directivos e instituciones que han colaborado en la materialización de la presente investigación.

A la Universidad César Vallejo y sus docentes por apoyarme en mi desarrollo profesional

Declaratoria de autenticidad

Yo, Lucy Luzmila Álvarez Ylasaca, estudiante de la Escuela de Posgrado, Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017, presentada, en 130

folios para la obtención del grado académico de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Lima, 15 de agosto de 2018

Lucy Luzmila Alvarez Ylasaca

DNI: 23844985

Presentación

Señores miembros del Jurado:

El presente estudio tiene el propósito dar a conocer la investigación sobre Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad. Por ello se buscó demostrar la influencia entre las variables de estudio, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública,

El estudio está compuesto por siete capítulos que constan de la siguiente manera, en el primer capítulo presenta la introducción, en el segundo capítulo expone el marco metodológico, en el tercer capítulo presenta los resultados, en el cuarto capítulo expone la discusión, en el quinto capítulo se expone las conclusiones, en el sexto capítulo las sugerencias y en el sétimo capítulo las referencias bibliográficas.

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

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	x
Abstract	xi
Resumo	xii
I. Introducción	14
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	26
1.4 Justificación del estudio	54
1.5 Formulación del problema	56
1.6 Hipótesis	58
1.7 Objetivos	58
II. Método	60
2.1. Diseño de investigación	61
2.2. Variables, operacionalización	62
2.3. Población y muestra	64
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	66
2.5. Métodos de análisis de datos	71
2.6. Aspectos éticos	71
III. Resultados	72
IV. Discusión	88
V. Conclusiones	93
VI. Recomendaciones	95
VII. Referencias	96
Anexos	103
Matriz de consistencia	

Instrumentos

Base de datos

Otras evidencias

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Concordancias del Sistema	28
Tabla 2	Operacionalización de la variable: Gestión Municipal	62
Tabla 3	Operacionalización de la variable: Calidad Percibida	63
Tabla 4	Operacionalización de la variable: Atención al Cliente	64
Tabla 5	Relación de Validadores	69
Tabla 6	Confiabilidad Cuestionario de Gestión Municipal	70
Tabla 7	Niveles de gestión municipal	73
Tabla 8	Niveles de gestión municipal por dimensiones	74
Tabla 9	Niveles de atención al cliente	75
Tabla 10	Niveles de atención al cliente por dimensiones	76
Tabla 11	Niveles de calidad de servicio	77
Tabla 12	Niveles de calidad de servicio por dimensiones	78
Tabla 13	Información de ajuste de la calidad de servicio percibida	79
Tabla 14	Pseudo R cuadrado (calidad de servicio percibida)	80
Tabla 15	Información de ajuste de los aspectos tangibles percibida	80
Tabla 16	Pseudo R cuadrado (aspectos tangibles percibida)	81
Tabla 17	Información de ajuste de los fiabilidad percibida	82
Tabla 18	Pseudo R cuadrado (fiabilidad percibida)	82
Tabla 19	Información de ajuste de la sensibilidad percibida	83
Tabla 20	Pseudo R cuadrado (sensibilidad percibida)	84
Tabla 21	Información de ajuste de la seguridad percibida	84
Tabla 22	Pseudo R cuadrado (seguridad percibida)	85
Tabla 23	Información de ajuste de la empatía	86
Tabla 24	Pseudo R cuadrado (empatía)	86

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Niveles de gestión municipal	73
Figura 2 Niveles de gestión municipal por dimensiones	74
Figura 3 Niveles de atención al cliente	75
Figura 4 Niveles de atención al cliente por dimensiones	76
Figura 5 Niveles de calidad de servicio	77
Figura 6 Niveles de calidad de servicio por dimensiones	78

Resumen

La investigación presentó como propósito determinar la influencia de la gestión municipal y la atención al cliente en la calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017.

Dicho estudio empleo el método hipotético deductivo, diseño no experimental, transversal. La población estuvo constituida por los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita Lima 2017. Se utilizó el muestreo no probabilístico de carácter censal. Para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido, mediante la Técnica de Opinión de Expertos y su instrumento es el informe de juicio de Expertos de las variables de estudio; se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, con preguntas tipo Escala de Likert. Para la confiabilidad de los instrumentos se usó Alpha de Cronbach. Las encuestas nos permitieron determinar la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizativo en las instituciones educativas. Una aproximación desde la perspectiva docente.

Concluyéndose que la gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la Municipalidad de Santa Anita Lima 2017, donde el R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la variable dependiente en 56,4%

Palabras Claves: Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio.

Abstract

The purposes of the research was to determine the influence of municipal management and customer service on the quality of service, Municipality of Santa Anita Lima 2017.

This study used the deductive hypothetical method, non-experimental, transversal design. The population was constituted by the workers of the Municipality of Santa Anita Lima 2017. Non-probabilistic census sampling was used. To construct, validate and demonstrate the reliability of the instruments, content validity has been considered, using the Expert Opinion Technique and its instrument is the Expert judgment report of the study variables; We used the survey technique and its instrument the questionnaire, with Likert scale questions. For the reliability of the instruments, Cronbach's Alpha was used. The surveys allowed us to determine the relationship between quality management and organizational performance in educational institutions. An approach from the teaching perspective.

Concluding that municipal management and customer service influence the quality of service in the Municipality of Santa Anita Lima 2017, where Nagelkerke's R² proves that the predictive efficacy of the dependent variable is 56.4%

Key words: Municipal management, customer service and quality of service.

Resumo

O objetivo da pesquisa foi determinar a influência da gestão municipal e do serviço ao cliente sobre a qualidade do serviço, município de Santa Anita Lima 2017.

Este estudo utilizou o método dedutivo hipotético, não-experimental, design transversal. A população foi constituída pelos trabalhadores do município de Santa Anita Lima 2017. Foi utilizada amostragem de censo não probabilístico. Para construir, validar e demonstrar a confiabilidade dos instrumentos, a validade do conteúdo foi considerada, usando a Técnica de Opinião de Especialista e seu instrumento é o relatório de julgamento de especialistas das variáveis do estudo; Utilizamos a técnica de pesquisa e seu instrumento o questionário, com questões de escala Likert. Para a confiabilidade dos instrumentos, o Alpha de Cronbach foi usado. As pesquisas nos permitiram determinar a relação entre gerenciamento de qualidade e desempenho organizacional em instituições educacionais. Uma abordagem do ponto de vista do ensino.

Concluindo que a gestão municipal e o serviço ao cliente influenciam a qualidade do serviço no município de Santa Anita Lima 2017, onde R^2 de Nagelkerke prova que a eficácia preditiva da variável dependente é de 56,4%

Palavras-chave: gestão municipal, atendimento ao cliente e qualidade de serviço.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

La “Modernización de la Gestión de las entidades públicas constituye una pieza clave para el desarrollo de nuestro país, de ahí la importancia de una administración moderna dotada de un grado sensato de eficacia en la formulación y ejecución de las políticas de gobierno, con la finalidad de incrementar la capacidad de las instituciones públicas; por un lado, para definir los problemas de la sociedad, formular opciones de solución y apoyar a los órganos de representación política en el cumplimiento de sus atribuciones; por otro lado, no solo significa la capacidad para incrementar la eficiencia, sino que invoca al establecimiento de nuevos términos de relación con la” sociedad.

En este orden de ideas, “se presenta un nuevo paradigma para la administración pública panameña, caracterizada por el uso de herramientas innovadoras, propagando la transparencia y la prestación de los servicios públicos, basado en modalidades mejoradas e integradas de interacción social, identificando los desafíos que enfrenta el Estado, destacando la importancia del rol del recurso humano profesionalizado en la gestión de las” políticas públicas y la necesidad de transformar las estructuras del Estado.

Dentro de las instituciones públicas se encuentran las Municipalidades y estas no pueden estar ajenas a esta realidad; por ello “la calidad en el servicio al cliente no es un tema reciente dentro de los municipios, ya que desde siempre los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios, y constante innovación por parte de las mismas, por lo cual cada una de las organizaciones se han visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias. Actualmente, existe una gran y ardua competencia entre las empresas por ser el primero en obtener la atención del cliente, mismo que puede llegar a tardar un largo proceso para convertirse en un cliente principal, consistiendo en frecuentes visitas a la entidad, o bien, de varias adquisiciones del producto que se ofrece, dependiendo del giro de la empresa; pero que a su vez, puede bastar con solo un minuto de romper las políticas establecidas para la calidad en el servicio, para perder ese cliente y que este opte por ir hacia la” competencia.

Por “lo anterior, no se debe perder el objetivo de cumplir con la satisfacción al cliente, y cuidar celosamente de ellos, procurando mantener un juicio razonable y mostrando siempre una buena imagen de la” empresa. Por “los puntos planteados

anteriormente, se cree que cada empresa debe darse a la tarea de conocer temas estratégicos sobre la calidad del servicio al cliente, para poder desempeñarla correctamente dentro de la misma y ampliar su cartera de clientes, gracias a la creación de una imagen más óptima y seguido del aumento de recomendaciones,” desarrollando un ambiente más confortable tanto para sus empleados, clientes actuales y futuros clientes.

En este orden de ideas el problema fundamental de la presente investigación es encontrar un modelo de regresión logístico que describe la relación entre la Atención al Cliente frente a la Gestión Municipal y la Calidad de Servicio en la Municipalidad de Santa Anita al 2016.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Trabajos previos internacionales

Iglesias (2009). Tesis de Maestría: Satisfacción de los clientes externo e interno en una institución prestadora de servicios de salud del valle de Aburrá. Universidad de Medellín. Colombia. Tuvo como objetivo: Medir el grado de satisfacción de los clientes externo e interno de una Institución prestadora de servicios de salud, con el fin de obtener información relevante que sirva como herramienta para el continuo mejoramiento de la calidad institucional. Empleo el método del Estudio observacional de tipo descriptivo a la población de una Institución Prestadora de Servicios de Salud, se realizó a través de la aplicación de dos (2) instrumentos anónimos; una encuesta para evaluar la satisfacción del cliente externo y un cuestionario para el cliente interno. El autor concluye que:

En general se puede observar que la institución de salud presenta un estado situacional bueno tanto en la satisfacción del cliente externo como del interno, en general los empleados se encuentran satisfechos con el trabajo que desempeñan; el equipo directivo debe adoptar medidas correctoras en los ítems peor valorados. Las encuestas de satisfacción de los usuarios son una herramienta de gran utilidad para que las instituciones conozcan sus debilidades y fortalezas en los servicios prestados. La ventaja encontrada al realizar este estudio es que, al ser la primera aproximación a la satisfacción de los usuarios realizada en esta institución, se convierte en la base para la

realización de nuevos estudios y para la planeación de estrategias de mejoras de la calidad del servicio. Las condiciones de trabajo constituyen un elemento de gran importancia para el desarrollo de todos los procesos donde intervienen el recurso humano. Las deficiencias en este sentido pueden ser causa de insatisfacción laboral que se traduce en disminución de la calidad en la atención.

Betancourt, (2010), realizo la siguiente Tesis Doctoral: La evaluación de la calidad de servicio. Universidad de la Tunas. Cuba. Tuvo como objetivo general evaluar la calidad del servicio público. Cuantitativa, Correlacional, muestra de 1200 usuarios de los servicios públicos. En esta investigación se ha realizado un análisis de la categoría calidad en cuanto a su evolución y conceptualización, a través de la cual se ha constatado que, aunque no existe una definición universal, hay un acuerdo en el sentido de que es el cliente, tanto interno como externo, figura clave en la organización, de allí que la gestión de la calidad deba estar orientada a la satisfacción de sus necesidades y expectativas. En el sector de los servicios la calidad depende de juicios valorativos de los clientes y resulta de la comparación entre lo que espera antes del consumo del servicio (expectativas) y lo que percibe durante el mismo (percepciones). Se relacionan además diversos métodos para la evaluación de la calidad de servicio, cada uno de los cuales aporta elementos importantes a la hora determinar los diferentes aspectos que intervienen en la calidad y el desempeño de las organizaciones al respecto. El autor llego a las siguientes conclusiones:

En esta investigación se ha realizado un análisis de la categoría calidad en cuanto a su evolución y conceptualización, a través de la cual se ha constatado que, aunque no existe una definición universal, hay un acuerdo en el sentido de que es el cliente, tanto interno como externo, figura clave en la organización, de allí que la gestión de la calidad deba estar orientada a la satisfacción de sus necesidades y expectativas. En el sector de los servicios la calidad depende de juicios valorativos de los clientes y resulta de la comparación entre lo que espera antes del consumo del servicio (expectativas) y lo que percibe durante el mismo (percepciones). Se relacionan además

diversos métodos para la evaluación de la calidad de servicio, cada uno de los cuales aporta elementos importantes a la hora de determinar los diferentes aspectos que intervienen en la calidad y el desempeño de las organizaciones al respecto.

Colmenares, (2010. p. 97). Tesis: Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. Universidad de Zulia. Venezuela; entre sus principales conclusiones se tiene que: Como aspectos relevantes de la revisión teórico conceptual y operacional de los modelos de la calidad del servicio, se puede acotar que centraron los estudios en la actitud del consumidor ante el servicio prestado, específicamente sus expectativas y percepciones, fundamentados en el paradigma de la desconfirmación. Los aportes de la escuela nórdica o norte europea (Grönroos, 1984; Eigler y Langeard, 1989; Rust y Oliver, 1994; Brady y Cronin, 2001; entre otros), se centraron originalmente en propuestas conceptuales más que empíricas, los cuales sirvieron de base para posteriores estudios y análisis.

Generalmente, exponen desde diferentes perspectivas diversos esquemas sistémicos donde se identifican algunas dimensiones y elementos claves de la producción y entrega del servicio, el ambiente y la imagen; que habría que considerar y administrar en la relación cliente-empresa para garantizar un ofrecimiento de un servicio de calidad superior y la satisfacción del consumidor sobrepasando sus expectativas. Para ello es necesaria la calidad en todos los elementos complementarios (subsistemas) que conforman el sistema del servicio. A pesar que posteriores autores utilizaron técnicas estadísticas para la determinación de las características relevantes del servicio ofrecido de acuerdo a estos tratados, esta escuela no ha logrado el afecto del grueso de investigadores que se inclinan e inclinaron por la escuela norteamericana. Por su parte, los aportes de escuela norteamericana (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985; Cronin y Taylor, 1992; Teas, 1993; Brady y Cronin, 2001; entre otros) a diferencia de la escuela nórdica, originalmente además del diseño del modelo conceptual multidimensional agregaron el diseño de instrumento de medida a profundidad para la evaluación de la calidad del servicio, lo cual le dio un fuerte impulso para su

aceptación y aplicación en las organizaciones; así mismo, a nivel científico sirvió de fundamento para numerosas investigaciones validadas y contrastadas en diversas ocasiones y casos particulares. A pesar que las dimensiones y escalas iniciales de medición no fueron confirmadas para todos los casos por diferentes limitaciones, sirvieron para la discusión y creación de nuevas contribuciones conceptuales, escalas de medición y de interpretación de la calidad del servicio.

El punto de encuentro o de coincidencia de ambas escuelas estuvo y sigue estando en el carácter multidimensional y multinivel de la calidad del servicio y en la complejidad de las actitudes del consumidor como factor determinante del juicio de valoración. En este sentido, no existen factores universales, sino específicos para cada tipo de servicio evaluado, del mismo modo se pueden considerar evaluaciones globales del servicio de la empresa y/o de una de sus dependencias, lo relevante está en el juicio que el cliente hará al resultado de la prestación del servicio, así como también a todos los elementos que conforman e integran el proceso de producción del mismo. La percepción del cliente en cuanto a la calidad del servicio es por tanto global, particular y circunstancial. La generación de escalas de medición, dentro de este contexto, estará supeditada al establecimiento claro del concepto a medir (variables) considerando los elementos y aspectos particulares del caso a evaluar y la precisa validación de los instrumentos de medida.

Biencinto, (2012). Realizo la siguiente Tesis de Maestría; La satisfacción del cliente externo en organizaciones de fitness. Madrid. Universidad Politécnica de Madrid. El objetivo del presente trabajo es presentar el cuestionario Servperf de Cronin y Taylor (1992) como instrumento adecuado para determinar la satisfacción de los clientes externos en organizaciones de fitness. Para llevar a cabo el estudio empírico se estableció como población objetivo los alumnos que acuden a las clases colectivas de fitness y wellness de los centros de estudio. Durante el periodo de trabajo de campo acudieron a las clases un total de 649 alumnos, de los cuales respondieron a la encuesta un total de 584, lo que supone el 89.89% Para la medición de la satisfacción del cliente externo se ha utilizado el instrumento Servperf de Cronin y Taylor

(1992) al ser un instrumento de reconocido prestigio, ampliamente difundido y conocido por la comunidad científica y con una base sólida tanto teórica como operativa. El autor llegó a las siguientes conclusiones:

El cuestionario de satisfacción Servperf de Cronin y Taylor (1992), utilizado en los alumnos de clases colectivas y de acondicionamiento físico, presenta una adaptación adecuada a las condiciones específicas de las organizaciones de actividad física.

La satisfacción de los clientes externos tiene un carácter multifactorial. Las dimensiones analizadas corresponden a: satisfacción con el comportamiento de los empleados; satisfacción con el comportamiento de la empresa, satisfacción con los servicios de la organización; satisfacción con los equipamientos; y satisfacción con el horario.

Las dimensiones analizadas se presentan similares a las estudiadas en otras organizaciones de servicios. Existe una correlación positiva entre el valor de las dimensiones y el valor de la satisfacción. Las características socio demográficas de los clientes externos analizadas son similares a las analizadas en estudios de calidad del servicio. El trabajo de investigación presenta el cuestionario Servperf de Cronin y Taylor como instrumento adecuado para determinar la satisfacción de los clientes externos en organizaciones, da a conocer las dimensiones que lo componen y la posible relación entre ellas, estudiando las características sociodemográficas de los clientes

Urriago. (2010). Tesis Doctoral: Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Hospital Universitario del Valle. Colombia. Por su parte, para el componente de investigación cuantitativa se aplicó y diseñó un instrumento de encuesta para la recolección de información –cuestionario-basado en las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL y considerando los atributos de calidad identificados previamente para este estudio. Posteriormente, en el componente de investigación cualitativa, se profundizó con los usuarios, en torno a información relevante que se fue derivando del procesamiento y análisis de las encuestas. El marco muestral definido para

este estudio corresponde a los pacientes atendidos y egresados del servicio durante el año 2009, potencialmente localizables por teléfono y que provienen de municipios en los cuales el HUV atendió un mínimo de 500 pacientes durante el mismo periodo. El total de usuarios resultante de la aplicación de estos criterios corresponde al 85.6% del total de 29.055 pacientes atendidos, En total de las 473 encuestas definidas como tamaño de muestra del estudio, finalmente se recolectaron 510 encuestas

El autor concluye que:

Sobre el Aspecto Físico: Se reconocen los esfuerzos del Hospital en el mejoramiento de su planta física y se considera una necesidad para prestar un servicio de calidad en condiciones de dignidad. Hay insatisfacción frente al aspecto (apariencia) de algunas dependencias, en particular el área de Urgencias, la cual se sugiere mejorar en sus instalaciones y limpieza. Los usuarios coinciden en la necesidad de instaurar un Centro de Información de fácil acceso al público, con gente capacitada que brinde orientación precisa a los usuarios sobre ubicación y trámites. Se sugiere que la Sala de Solicitud de Citas sea más amplia y cuente con las. Se sugiere instaurar un centro de información de fácil acceso para los usuarios, con personal capacitado, que brinde información precisa sobre ubicación y trámites. Se sugiere incrementar la periodicidad en el aseo de los baños de las salas de espera, así como hacer campañas educativas para los usuarios, para que hagan un mejor uso de ellos y contribuyan para que permanezcan en buen estado.

Elementos Tangibles: Faltan camillas, colchonetas, sábanas, sillas, que brinden comodidad y en una cantidad que respondan a la alta demanda de usuarios. Algunos de estos elementos no son acordes con los procedimientos requeridos o se encuentran en mal estado. No hay suficientes camilleros. Hacen falta insumos para llevar a cabo los procedimientos tales como gasas, esparadrapos, toallas, entre otros.

Fiabilidad Los tiempos de espera para solicitud de citas y exámenes programados, son muy largos. Los usuarios no reciben información oportuna

sobre cambios en citas y procedimientos programados. Se sugiere mejorar estos procesos y probar alternativas como citas telefónicas, entre otras opciones que contribuyan a descongestionar estos trámites en el HUV y contribuyan a un mejor servicio a los usuarios, con mayor rapidez.

Capacidad de respuesta. Las citas programadas asignadas son bastante espaciadas en el tiempo. Los tiempos de espera el día de la cita son prolongados. Hace falta contratar más personal médico y administrativo para agilizar la obtención de los servicios. El tiempo que dedica el médico para atender a los usuarios es muy corto. El tiempo para recibir atención en urgencias es demasiado largo. En urgencias, los rangos de espera deberían ser menores a los de consulta externa. Pocos usuarios hacen uso de los mecanismos formales para reclamar o interponer quejas. Se requiere más información acerca de los servicios del CIAU. Hacen falta buzones de quejas y sugerencias en los diferentes espacios del Hospital y definir mecanismos para que éstos se gestionen adecuadamente.

Seguridad. Hay insatisfacción porque algunos médicos no comunican los diagnósticos. Se sugiere mejorar los procesos de comunicación médico-paciente, como un determinante central de la calidad de en el servicio de en salud. Algunos médicos desconocen u omiten los procedimientos administrativos requeridos por las EPS a los usuarios para la aprobación de exámenes y medicamentos. Se requieren procesos de educación a los usuarios sobre los procedimientos y trámites que deben realizar ante sus EPS, de tal manera que se agilice la atención, por cuenta de una documentación exigida que llegue completa al Hospital.

Empatía. Existe la percepción que los médicos que atienden en el HUV son muy buenos en su especialidad, pero les hace falta mayor contacto con los usuarios y más espíritu servicial. Se sugiere procesos educativos para los profesionales de salud, especialmente médicos y enfermeras, para manejar la comunicación adecuada y la empatía, aún en escenarios de presión, pues se considera una habilidad que deben tener estos profesionales como condición para laborar en una institución hospitalaria como el HUV. Existe la percepción

de que algunas enfermeras, auxiliares, personal administrativo y de oficios varios no poseen espíritu servicial

1.2.2. Trabajos previos nacionales

Andagua (2014). Tesis Doctoral: Gestión de salud y relación con la calidad percibida en el usuario interno. UBAP Trébol. Los Olivos Lima .2013. Universidad Cesar Vallejo. La presente investigación tuvo como objetivo general, establecer la relación existente entre la gestión de salud y calidad percibida en la UBAP Trébol. Los Olivos 2013. La población fue de 150 trabajadores de la UBAP, la muestra censal considero toda la población, en los cuales se han empleado las variables: Gestión de Salud y Calidad Percibida. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de Calidad Percibida, el cual estuvo constituido por 22 preguntas en la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo) y el Gestión de la Salud el cual estuvo constituido por 52 preguntas, en la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo) y el, que brindaron información acerca de la Gestión de Salud y Calidad Percibida, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones. El autor concluye que:

La presente investigación demuestra que la gestión de salud tiene relación significativa con la dimensión de aspectos tangibles de la calidad percibida en el usuario interno de la UBAP Trébol. Los Olivos. Lima. 2013; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.696, lo que representa un nivel de correlación moderada.

Se demuestra que la gestión de salud tiene relación significativa con la dimensión de fiabilidad de la calidad percibida en el usuario interno de la UBAP Trébol. Los Olivos. Lima. 2013; habiéndose determinado un Coeficiente de

correlación Rho de Spearman 0.771, lo que representa un nivel de correlación alta.

Se demuestra que la gestión de salud tiene relación significativa con la dimensión de sensibilidad de la calidad percibida en el usuario interno de UBAP Trébol. Los Olivos. Lima. 2013; habiéndose determinado un Coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.772, lo que representa un nivel de correlación alta. Se demuestra que la gestión de salud tiene relación significativa con la dimensión de seguridad de la calidad percibida en el usuario interno de la UBAP Trebol. Los Olivos. Lima. 2013; habiéndose determinado un Coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.632, lo que representa un nivel de correlación moderada.

Campos (2010). Realizo la siguiente Tesis Doctoral: Calidad de servicio percibido según modelo SERVQUAL, del Hospital Santa María del Socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes. Universidad San Luis Gonzaga de Ica. Material y Métodos: Es un estudio Descriptivo correlacional, Transversal, la muestra estuvo conformada por 216 usuarios nuevos de 15 - 75 años de edad seleccionados intencionalmente, Se aplicó la encuesta SERVQUAL para recolectar los datos. El autor llegó a las siguientes conclusiones:

El 75,4% de los pacientes percibieron que el servicio de salud recibido fue de buena calidad, el 88,8% de ellos valoraron como buena las expectativas sobre la calidad de servicio, el 82,4%, de los pacientes manifestaron que estaban satisfechos con la atención recibida. La calidad de servicio que brinda el Hospital Santa María del Socorro es buena, pero debe orientarse hacia la excelencia, para disminuir la insatisfacción del 15,3% de usuarios, es conveniente mejorar la calidad de servicio en todas sus dimensiones poniendo énfasis en la confiabilidad, y empatía del personal de salud. Se debe conservar y mejorar la buena imagen que tiene el Hospital para el 82,4% de los usuarios, con un trabajo corporativo y gestión administrativa eficaz y de mejora continua del servicio que presta. La calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión del Sector Salud, no solo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales, sino sobre todo

porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida por el Estado.

Valerio, (2007). Realizo la siguiente Tesis de Maestría: La calidad de servicio en la Clínica Ortega desde la percepción del usuario externo. Universidad los Andes. Lima. Peru. Tuvo como objetivo general Evaluar la calidad de servicio a través del grado de satisfacción de los usuarios externos en la Clínica Ortega. Método de estudio: Observacional, descriptivo. Diseño de Estudio: Estudio Descriptivo, transversal. Tomamos como universo los pobladores del Valle del Mantaro, con sus provincias de Huancayo, Chupaca, Concepción, y Jauja, los que se adaptan a la investigación por su ubicación geográfica y representan los potenciales usuarios de la Clínica Ortega. Población de estudio: La población sujeta a estudio la conformaron los usuarios externos que acudieron los meses de octubre y noviembre del año 2006, a los servicios de consultorio externo de la clínica Ortega. La investigación establece que dados los cambios a lo largo del tiempo, así como la exigencia de los usuarios en obtener un buen servicio de salud y el medio social competitivo en el que vivimos, es que surge la necesidad de realizar estudios que permitan evaluar constantemente como es percibida la calidad por los usuarios externos y cuáles son sus expectativas respecto del servicio. El autor llego a las siguientes conclusiones:

La calidad de servicio percibida por los usuarios externos de la Clínica Ortega es deficitaria. La dimensión de calidad con mayor insatisfacción es confiabilidad seguida de seguridad. La fortaleza de la Clínica Ortega se encuentra en sus ambientes agradables limpios y ordenados y las oportunidades de mejora en que los usuarios reclaman que la clínica cumpla con el horario establecido y que el personal informe la hora de atención.

La primera dimensión priorizada es respuesta rápida y la última, aspectos tangibles. No existen limitaciones de orden geográfico porque existe una adecuada accesibilidad a la municipalidad. Los gastos para el proyecto de investigación se asumirán de forma total para garantizar el normal desarrollo de la investigación. Planificación del tiempo: realizar de manera oportuna para la

realización del trabajo de investigación. Se presentará oportunamente a la autoridad institucional para que brinde las facilidades para poder proveer datos e información requeridas para el estudio de investigación así también los permisos para poder realizar las encuestas en horarios que no pueda perjudicar el normal desarrollo de las actividades propias de la Institución.

Hechas las averiguaciones del caso a tratar, la bibliografía no es escasa, y no se han encontrado trabajos de investigación que analicen simultáneamente las dos variables. En las investigaciones halladas son tratadas cada variable por separado.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Bases teóricas de la variable gestión municipal

Características de la variable gestión municipal

Ríos (2008) indicó que las Municipalidades son las entidades del Estado más cercanas a la población. Están ubicadas en todo el territorio nacional y están facultadas para ejercer el gobierno en su jurisdicción, ya sea distrital o provincial. Se encargan de brindar los servicios básicos a la población, así como promover el desarrollo de su zona. Son instancias de gobierno que organizan la vida social en un determinado territorio, para lo cual nuestra Constitución Política les otorga autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Actualmente existen en el país 1834 Municipalidades, entre distritales y provinciales.

La Universidad Tecnológica Centroamericana (2012) precisa que la administración (o gestión) no es que "el arte de conseguir que se hagan las cosas" y comprende esencialmente dos fases dependientes una de la otra: pensar y hacer; o sea, tomar decisiones y ejecutarlas. La administración es, pues, el análisis de lo relacionado al funcionamiento de una institución o empresa. Se divide en 4 etapas: planificación, organización, dirección o ejecución, y control. No obstante, reconoce que algunos estudios separan como quinto elemento lo referente al comportamiento organizacional.

Ortún (2015) sostiene que Gestión Pública es gestión con las limitaciones derivadas del carácter público del cometido y se refiere, según el

contexto, tanto a una práctica como un conjunto de disciplinas con particular atención al papel de la Economía. Las limitaciones derivadas del carácter público del cometido pueden clasificarse en no abordables por esenciales (satisfacen objetivos sociales superiores al de la eficiencia) y abordables bien por la investigación bien por la acción.

La Ley Orgánica de Municipalidades (2003) señala tres finalidades de las Municipalidades:

De representación de los y las vecinas.

De promoción del desarrollo integral sostenible.

De prestación de servicios públicos.

Asimismo, los elementos claves de la gestión municipal son tres:

La eficiencia: Implementando procesos de planificación y organización interna que fortalezcan las competencias y el desempeño del equipo municipal, e incorporando medidas que permitan brindar servicios modernos, oportunos y adecuados a la población y, evitando esperas improductivas y procedimientos y costos innecesarios en la atención.

La participación: La elección de autoridades locales constituye un mandato de gobierno que debe ejercerse en una relación de comunicación entre quienes lo recibieron y quienes se lo otorgaron. En ese sentido, las autoridades municipales, tanto el/la Alcalde (sa) como los(as) regidores(as) están obligados a informar a la población sobre la gestión, a rendir cuentas de la misma, a recibir sus opiniones y propuestas, y, a consultarle sobre decisiones fundamentales para el desarrollo local. Para ello existen diferentes mecanismos de participación en la Ley y otros, que las autoridades pueden desarrollar, de acuerdo con las particularidades de su realidad local.

La transparencia: El ejercicio del gobierno local constituye una función pública, y como tal, su gestión en general, no solo el manejo presupuestal, debe estar abierto a la vista de la ciudadanía. Como ya se ha dicho, quienes ejercen la función pública, ya sea como autoridades o como servidores

públicos, ejercen funciones que les son otorgadas por la población, y esta tiene el derecho de estar informada sobre su cumplimiento.

Ríos (2008) divide las funciones de las municipalidades en tres grandes grupos: Servicios Públicos, Servicios Sociales y Gestión de Desarrollo Local:

Tabla 1

Concordancias del Sistema

Servicios públicos	Servicios sociales	Gestión de Desarrollo Local
Agua y Desagüe	Programas alimentarios	Desarrollo humano
Salubridad, Limpieza Pública y Ornato	Educación	Desarrollo empresarial
Suministro eléctrico domiciliario (rural)	Salud	Desarrollo territorial rural (DTR)
Cementerios	Defensoría Municipal del Niño y el Adolescente (DEMUNA)	
Seguridad Ciudadana		
Transporte público		
Mercados y Camales		
Licencias y Registros		

Definiciones de la variable gestión municipal

Castilla (2012, p. 14) define gestión como “un conjunto de procesos y/o actividades conducentes al logro de un propósito, que implica un proceso permanente de planeación, ejecución y evaluación de la acción, en función de los objetivos y metas del plan de desarrollo de la entidad territorial”. Asimismo, define a los instrumentos de gestión municipal como “las herramientas de gerencia pública que permiten direccionar las acciones de una entidad territorial hacia el logro de su visión” y presenta el siguiente esquema:

Tabla 2

Procesos Administrativos

Planeación	Ejecución	Evaluación
Plan de Desarrollo	Plan de Acción	Sistema de evaluación
Plan de Acción	Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI)	Informes de gestión
Presupuesto	Programa Anual de Caja Mensualizado (PAC)	

La Ley 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, define la gestión pública como “el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo” (Novena Disposición Transitoria). Soria (2011, p.155) precisa que “debe ser llevada a cabo por los servidores y funcionarios públicos, lo que significa que deben contar con las capacidades necesarias para el desempeño de sus funciones. Uno de los instrumentos necesarios para identificar, fortalecer y mejorar estas capacidades es el Plan de Desarrollo de Capacidades (PDC)”.

Según Varela (2010, p. 439), “La gestión municipal implica la base de la actuación legal en nuestros entornos continentales definidos por el derecho administrativo”.

Según Soria (2011, p. 22), la administración municipal es “el sistema integrado por los funcionarios y servidores públicos, empleados y obreros, que prestan servicios para la municipalidad. Corresponde a cada municipalidad, organizar la administración de acuerdo con sus necesidades y presupuesto. La administración municipal, tiene una estructura gerencial sustentada en normas de programación, dirección, ejecución, supervisión, control concurrente y control posterior. Se rige por los principios de legalidad, economía, transparencia, simplicidad, eficacia, eficiencia, participación y seguridad ciudadana, y por los contenidos en la Ley del Procedimiento Administrativo General -Ley N° 27444, Art. 4 Ley Orgánica de Municipalidades- Ley N° 27972.

Dimensiones de la variable gestión municipal

Normatividad

El Ministerio de Economía y Finanzas del Perú (2015) define a la Normatividad como “Reglas o preceptos de carácter obligatorio, emanados de una autoridad normativa, la cual tiene su fundamento de validez en una norma jurídica que autoriza la producción normativa, que tienen por objeto regular las relaciones sociales y cuyo cumplimiento está garantizado por el Estado”.

El Diccionario de la lengua española (RAE, 2014) define normatividad como “cualidad de normativo”- Este último término, a su vez, tiene dos acepciones: “conjunto de normas aplicables a una determinada materia o actividad” y “que fija la norma”.

El Poder Judicial de Perú (2015) define norma como “la regla social o institucional que establece límites y prohibiciones al comportamiento humano.

Soria (2011, p. 206) indicó que:

Las normas municipales son aquellas emitidas por los órganos de gobierno y administración municipal, de acuerdo al ordenamiento jurídico nacional. Las normas y disposiciones municipales se rigen por los principios de exclusividad, territorialidad, legalidad y simplificación administrativa, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del derecho administrativo. Ninguna autoridad puede abocarse a conocer o normar las materias que la Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972) establece como competencia exclusiva de las municipalidades.

Entre los dispositivos legal es que regulan los diversos ámbitos que comprende la Gestión Municipal en el Perú destacan la Constitución Política del Perú, la Ley de Bases de la Descentralización (Ley N° 27783) y la Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972), entre otras.

Administración

Gómez (2013, p. 21) indica:

Etimológicamente, el origen de la palabra administración se forma con el prefijo ad, hacia, y ministratio, que proviene a su vez de minister, vocablo compuesto de minus, comparativo de inferioridad, y del sufijo ter, que funge como término de comparación. Por ende, podemos resumir que minister, a diferencia de magister (comparativo de superioridad), refleja un estado de inferioridad, expresando subordinación y obediencia, es decir, el que realiza una función bajo el mando de otro, el que presta un servicio a otro...

Finalmente definiremos a la administración como la actividad humana que tiene como objetivo coordinar los recursos con los que cuenta una organización y lograr en forma eficiente y satisfactoria los objetivos individuales e institucionales.

Soria (2011, p. 22) define a la administración como “el conjunto de acciones desarrolladas para la gestión de los recursos humanos, materiales y financieros de una entidad, a nivel técnico e institucional”.

Stoner, Freeman y Gilbert (2011, p. 11) definen a la administración como “el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización”. Indican también que la administración “es una especialidad que trata de las cuestiones referentes al tiempo y a las relaciones humanas que se presentan en las organizaciones”. Añaden que, desde el punto de vista del tiempo, “la administración representa un intento por crear un futuro deseable, sin olvidar el pasado y el presente; se ejercita en una época histórica concreta y es reflejo de ella”. Desde el punto de vista de las relaciones humanas, “los gerentes (personas que tienen el encargo de servir a las organizaciones para alcanzar sus metas) actúan mediante relaciones que son vías de dos sentidos

y tienen repercusiones que involucran a otras personas, y hacen malabares con muchas relaciones al mismo tiempo” (p. 9).

Compromiso organizacional

Robbins (2014, p. 72) define el compromiso organizacional como: “un estado en el que un empleado se identifica con una organización y sus metas y quiere seguir formando parte de ella. Así, una participación elevada en el trabajo consiste en identificarse con lo que uno hace, mientras que el compromiso organizacional elevado consiste en identificarse con la compañía para la que se trabaja.”

Longo (2016, p. 135) indica que:

La conversión del papel percibido en papel aceptado (aquello que la persona se compromete a intentar conseguir) exige del directivo la gestión del compromiso de su colaborador. El compromiso transforma la relación entre ambos, en lo tocante al rendimiento del segundo, en un acuerdo o contrato, que va más allá del mero conocimiento o asentimiento, y constituye un importante predictor de alto rendimiento.

Gómez (2013, p.193), considera que una de las grandes ventajas de la administración por objetivos es que estimula al personal a comprometerse con sus metas. Añade:

Ya no se limitan a hacer simplemente un trabajo, seguir instrucciones y esperar orientación y decisiones; ahora son individuos con propósitos claramente definidos. Han participado en la fijación real de sus objetivos, han tenido la oportunidad de incorporar sus ideas a programas de planeación, comprenden cuál es la medida de su discrecionalidad (su autoridad), y han recibido ayuda de sus superiores para asegurar el cumplimiento de sus metas. Estos son los elementos que producen una

sensación de compromiso. Las personas se entusiasman cuando pueden controlar su propio destino.

1.3.2. Bases teóricas de la variable calidad

Definición de calidad de servicio

Al respecto de conceptualizar el término, Relly (2010), indica los siguientes conceptos:

Phil Crosby (Crosby, 1979) calidad es: Ajustarse a las especificaciones o conformidad de unos requisitos.

W. E. Deming (Deming, 1982) es: El grado perceptible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del cliente.

Joseph Jurán (Jurán, 1993) define calidad como: Adecuado para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente.

Algunas instituciones también han definido el término calidad, a continuación, se relacionan algunos ejemplos de las mismas:

La familia de normas ISO (ISO 9000:2000) lo define como el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con unos requisitos.

La Real academia española define la calidad como: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, peor o mejor que las restantes de su especie.”

La Sociedad Americana para el Control de Calidad (A.S.Q.C.) define la calidad como: “Conjunto de características de un producto, servicio o proceso que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente”.

A lo largo de la historia el término calidad ha sufrido numerosos cambios que conviene reflejar en cuanto su evolución histórica. Para ello, describiremos cada una de las etapas el concepto que se tenía de la calidad y cuáles eran los objetivos a perseguir.

Kaoro Ishikawa: Calidad Total es cuando se logra un producto es económico, útil y satisfactorio para el consumidor Se dice que un

producto o un servicio es de calidad cuando satisface las necesidades o expectativas del usuario o cliente, en función de parámetros como:

Seguridad que el producto o servicio confieren al cliente.

Es importante indicar que Fiabilidad o capacidad que tiene el producto o servicio para cumplir las funciones especificadas, sin fallos y por un periodo determinado.

Servicio o medida que el fabricante y distribuidor responden en caso de fallo del producto o servicio. Para algunos la relación entre la calidad de un producto o servicio y el precio que el cliente debe pagar no queda suficientemente contemplada en las definiciones anteriores y prefieren definir la calidad dejando claramente indicada la calidad/precio, que será en definitiva, el aspecto diferencial en el que se basará el cliente a la hora de adquirir un producto o un servicio. Y por tanto podemos definir la calidad como aquello que el cliente está dispuesto a pagar en función de lo que obtiene y valora.

En este orden de ideas, la calidad, es fácil de entender, pero difícil de definir, sin embargo, orientándolo a la satisfacción de los usuarios, se obtiene un concepto más concreto y entendible, entendiendo esta como la satisfacción del cliente.

Servicio de calidad al cliente

Al respecto, Melara (2013), refiere que:

La calidad de servicio y la satisfacción del cliente son dos conceptos íntimamente relacionados e importantes para cualquier mercadólogo que esté pensando en realizar marketing de servicios. A ratos pareciera que nos estamos refiriendo a lo mismo, sobre todo cuando en ambos es explícita la variable expectativa. Pero no es así. Revisemos entonces los conceptos en esta ocasión para ir distinguiendo uno de otro. La calidad del servicio puede definirse como la evaluación de cumplimiento, es

decir si dicho servicio cumple con los fines que tiene previsto y que puede verse modificado en futuras transacciones por futuras experiencias. A esto se le conoce como evaluación actitudinal del servicio. Por ello, la calidad del servicio la define el cliente, no el director de marketing, los colaboradores o allegados. Es el cliente que decide si el servicio es de calidad o no partiendo de sus expectativas y el grado de cumplimiento de estas. Muchas veces nos encontramos con restaurantes que declaran ofrecer calidad en el servicio o de aquellos prestadores de servicios más osados que dicen: calidad 100% garantizada. A priori sugieren un nivel de calidad por lo que el consumidor pagara. Nada más alejado de la realidad.

Si bien es cierto, mensajes de ese tipo pueden crear una percepción de calidad, esta se pone a prueba con la prestación del servicio dando como resultado experiencia satisfactoria o no.

En este orden de ideas, es importante indicar que la satisfacción del cliente de acuerdo a sus expectativas y como proveedor tiene que tener en cuenta las exigencias que este impondrá, de acuerdo a sus necesidades, por ello la administración adecuada de los recursos técnicos y humanos tiene que ser lo más eficaz y eficiente posible.

Importancia de la gestión de la calidad del servicio

Al respecto, Farías, (2010. p. 4), indicó:

Se puede entender por las siguientes razones:

Crecimiento de la industria del servicio.

Crecimiento de la competencia.

Mejor conocimiento de los clientes.

Calidad de servicio hacia el cliente, quedando satisfecho según su perspectiva.

Servicio de atención al cliente

Para poder realizar una adecuada atención al cliente se debe:

Identificar quienes son los clientes.

Agruparlos en distintos tipos.

Identificar las necesidades de los clientes, así como saber dónde y cómo lo quieren los clientes, además del aumento en cuanto a la productividad, es esencial para toda empresa.

En el caso de instituciones como las municipalidades, de lo expresado por el autor, se puede indicar, que las competencias entre las distintas propuestas de gestiones municipales, está en satisfacer estas necesidades y expectativas, por partes de ciudadano de la localidad.

La importancia del cliente

Al respecto, Méndez, (2013. p.5), indicó que:

El cliente es un individuo con necesidades y preocupaciones, tomando en cuenta que no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar si una empresa quiere distinguirse por la calidad del servicio.

Para comprender la importancia que tiene el cliente dentro de la institución, podemos observar los siguientes principios que Karl Albert nos presenta a continuación:

Un cliente es la persona más importante en cualquier negocio.

Un cliente no depende de nosotros. Nosotros dependemos de él.

Un cliente no es una interrupción de nuestro trabajo. Es un objetivo.

Un cliente nos hace un favor cuando llega. No le estamos haciendo un favor atendéndolo.

Un cliente es una parte esencial de nuestro negocio; no es ningún extraño.

Un cliente no es sólo dinero en la registradora. Es un ser humano con sentimientos y merece un tratamiento respetuoso.

Un cliente merece la atención más comedida que podamos darle. Es el alma de todo negocio.

De lo referido por el autor, podemos concluir que el cliente es pieza clave para cualquier organización, porque gracias a él, depende la existencia del negocio y también de todas aquellas personas que laboran en la empresa. Por esta razón, hay que hacer conciencia a toda la empresa que gracias al pago que hace el cliente por nuestro servicio o producto, contamos con trabajo, salarios, educación, hogar, recreación, entre otros.

Componentes de la calidad en el servicio

Respecto a los principales componentes, Méndez, (2013. p. 9), según Idelfonso Grande Esteban, los clientes califican la calidad de servicio por medio de los siguientes componentes:

Confiabilidad.

La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez. Los consumidores pueden preguntarse si sus proveedores son confiables, por ejemplo; si la factura del teléfono, gas o la electricidad refleja fielmente los consumos efectuados.

Accesibilidad.

Las empresas de servicios especialmente deben facilitar que los clientes contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido. Un negocio que responde a las llamadas por teléfono de los clientes, por ejemplo, cumple esta expectativa.

Respuesta.

Se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en éste sentido. Queremos que se nos atienda sin tener que esperar. Los ejemplos de respuesta incluyen devolver rápidamente las llamadas al cliente o servir un almuerzo rápido a quien tiene prisa.

Seguridad.

Los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen peligros ni dudas

sobre la bondad de las prestaciones; por ejemplo, un cliente no debería dudar de lo acertado de la reparación de su automóvil.

Empatía.

Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente. Es ocupar el lugar del cliente en cuanto a tiempo el cual es valioso para él, en cuanto a conocer a fondo sus necesidades personales.

Tangibles.

Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y limpio, así como los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

En este orden de ideas, el servicio al cliente es una herramienta que facilita conocer las necesidades y deseos de la clientela, en función a cada uno de estos factores, que implican la operatividad y eficacia de cada uno ellos, en función de satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas, de los usuarios.

Teorías de la calidad

Al respecto, Jáuregui, (2012. p. 98), indicó las siguientes:

Edward Deming, afirma que no es suficiente tan sólo resolver problemas, grandes o pequeños. La dirección requiere formular y dar señales de que su intención es permanecer en el negocio, y proteger tanto a los inversionistas como los puestos de trabajo. La misión del organismo es mejorar continuamente la calidad de nuestros productos o servicios a fin de satisfacer las necesidades de los clientes. Esto se logra generando un ambiente de integración y cooperación en el que los que estén involucrados. Si la organización consigue llegar a esa meta, aumentará la productividad, mejorará su posición competitiva en el mercado, ofrecerá una ganancia razonable a los accionistas, asegurará su existencia futura y brindará empleo estable a su personal.

Joseph M. Juran, señala que siempre existe una relación en cadena Entrada – Salida. En cualquier etapa de un proceso, la salida (producto) se convierte en la entrada (insumo) de una siguiente etapa. Cualquier actividad juega un triple papel de: Proveedor – Procesador – Cliente.

Kaoru Ishikawa considera que el Control de calidad es un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad, acordes con los requisitos de los consumidores.

Practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

Para alcanzar esta meta, es preciso que en la empresa de todos promuevan y participen en el control de calidad, incluyendo tanto a los altos ejecutivos como a todas las divisiones de la empresa y a todos los empleados. El control de la calidad no es una actividad exclusiva de especialistas, sino que debe ser estudiado y conseguido por todas las divisiones y todos los empleados. Así se llega el Control Total de la Calidad.

En la actualidad, los compradores perciben más claramente la calidad de los diversos productos que compiten en el mercado y compran de acuerdo a esto. La calidad es factor básico en la decisión del cliente respecto a la adquisición de productos y servicios. La calidad ha llegado a ser la única fuerza de gran importancia que lleva el éxito organizacional y al crecimiento de la compañía en mercados nacionales e internacionales. Procesos de calidades fuertes y efectivos están generando excelentes resultados y utilidades en empresas con estrategias de calidad efectivas. Esto está demostrado por los importantes aumentos en la penetración del mercado, por mejoras importantes en la productividad total, por la reducción significativa de los costos y por un liderazgo competitivo más fuerte. La calidad es en esencia una forma de administrar a la organización. Las llaves genuinas de la búsqueda del éxito en la calidad, se han convertido en un asunto de gran interés para la administración de las compañías en todo el mundo.

Igualmente es importante indicar que todo trabajo es un proceso. Este concepto implica que cada trabajo o tarea debe ser considerada no como algo aislado; sino como parte de una cadena interrelacionada en la que se va multiplicando la siguiente trilogía:

Proveedor e insumos que él proporciona.

Proceso realizado a través de trabajo de cada persona.

Clientes o usuarios que reciben el producto o servicio.

Para que se dé la calidad se requiere que, en los insumos, en el trabajo y en los servicios o productos se cumplan los requisitos establecidos para garantizar un correcto funcionamiento en todo, es decir cumplir los requisitos, es uno de los principios más resaltantes

Por otro lado, es importante resaltar que otro principio establece que el sistema de la calidad es la prevención, y no la corrección, es decir que el estándar de la realización es cero defectos. El último principio es la medida de la calidad es el precio del incumplimiento.

En este orden de ideas, al referirnos a la calidad, estamos, hablando en un enfoque sistémico, de calidad total, implica todo aquello que permita un producto o servicio que cumpla con requerimientos y exigencias de los usuarios, que al final son lo que decidirán la subsistencia de la organización, o cambio en la gestión.

Dimensiones de la calidad según SERVQUAL.

Al respecto Velásquez (2011, p. 9), propuso las siguientes dimensiones:

La profesionalidad, la cortesía, la credibilidad y la seguridad, se agrupan en una única dimensión de seguridad (en el sentido de confianza inspirada); por otro lado, la accesibilidad, la comunicación o la comprensión del usuario dieron lugar a la dimensión de empatía (en el sentido de capacidad de dar una atención individualizada). Por tanto, las dimensiones resultantes fueron las siguientes:

Elementos tangibles -aparición de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación;

Fiabilidad -habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa;

Capacidad de respuesta -disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido;

Seguridad -conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa a las anteriores dimensiones denominadas como profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad);

Empatía -muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa a los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).

Es importante indicar que las organizaciones e instituciones tienen que tener una preocupación por mejorar cada uno de estos aspectos, el administrar óptimamente cada uno de ellos; implica responder a la confianza que los ciudadanos depositan en las urnas, en este caso, ser consecuentes con el compromiso científico que va inherente a la práctica de una adecuada gestión.

1.3.3 Bases teóricas de la variable Atención al Cliente.

Definición de atención al cliente.

Al respecto de conceptualizar el término, Kotler, (2009), define la Atención al Cliente como:

El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas, ello considerando las características del servicio asistencial y las características de trato personalizado. Dependiendo el nivel de satisfacción del usuario, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor

de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Por ese motivo, se puede inferir que las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron.

Satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en el al momento de adquirirlo. Es decir, es la conformidad del cliente con el producto o servicio que compró ya que el mismo cumplió satisfactoriamente con la promesa de venta oportuna.

Se puede afirmar que el concepto de valor para el cliente y la satisfacción del cliente. Afirmaron que la satisfacción del cliente se juzgaba mejor tras una compra, estaba basada en la experiencia y tenía en cuenta las cualidades y beneficios, así como los costos y esfuerzos requeridos para realizar la compra.

La satisfacción del cliente como las percepciones del cliente de que un proveedor ha alcanzado o superado sus expectativas.

En este orden de ideas, la satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. En organizaciones privadas o públicas, el usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas, por ello es importante indicar que cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención; ante ello, los usuarios, tienen que tener claramente cuáles son sus

derechos y exigencias que deben ser cubiertas, según sus propias expectativas.

Beneficios de lograr la una atención adecuada al cliente.

Al respecto, Petracci, (2009. P.8), indicó que:

Uno de los mecanismos más adecuados destinados a asegurar que los servicios públicos sirvan eficientemente a los ciudadanos - de acuerdo a los resultados de experiencias realizadas en Australia, España, Canadá y el Reino Unido- es el establecimiento de metas y compromisos, desde el Estado para con la sociedad. Un ejemplo, en ese sentido, es el adoptado por el Estado británico a través del denominado "Citizen's Charter"² (Carta del Ciudadano), articulado a través de una unidad específica dependiente del Primer Ministro. A nivel local, en este marco caracterizado por el cambio y la innovación, se promovieron una serie de programas: los premios nacionales a la calidad; el impulso a la reingeniería asociada a la introducción de tecnología informática; estímulos a la productividad y la mejora continua de los procesos; gestión por resultados asociadas al acuerdo de estándares de servicio y atención al ciudadano. Otro ejemplo sobre el cual nos detendremos brevemente es el del Programa "Carta Compromiso con el Ciudadano". Consiste en el establecimiento de una comunicación directa y especial con el ciudadano, en su carácter de consumidor/ usuario de servicios públicos, servicios públicos privatizados, beneficiario de asistencia social u otro tipo de servicios brindados por el Estado. En la Carta se detalla clara y concisamente qué puede ofrecer cada institución con los recursos de los que dispone de modo que el usuario sepa qué puede esperar y, por otra parte, cuáles son los derechos (a ser escuchado, respetado, a recibir una respuesta) y las garantías que debe exigir.

Entre los principios rectores es importante mencionar que se encuentra la clara definición de pautas para que el ciudadano conozca todo aquello que puede esperar del Estado: la necesidad de desarrollar estándares, monitorearlos rigurosamente y difundir los resultados mediante documentos de difusión pública.

De lo expresado por el autor, se puede inferir que, el objetivo principal es asegurar que los servicios públicos sirvan eficientemente a los ciudadanos - de acuerdo a los resultados de experiencias realizadas, gestión tras gestión, en un proceso de mejora continua.

Elementos que conforman la satisfacción del cliente.

Al respecto, Thompson, (2007, p. 2), indicó que la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

El Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.

Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.

Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.

Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.

Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

Las Expectativas: Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.

Experiencias de compras anteriores.

Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas).

Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente situación que es atribuible a las actividades de Mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales).

En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes para determinar lo siguiente:

Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.

Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.

Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar.

Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron.

De lo expresado por el autor, es importante indicar que insatisfacción se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente, a diferencia de la satisfacción, que es cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente, y diferente a la complacencia, donde el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente, sin embargo, son pocas las instituciones municipales que alcanzan esta última característica, a diferencias de organizaciones privadas, en donde si es alcanzada.

Decálogo de la satisfacción del cliente

Al respecto, Sciarroni, (2013, p.3), indicó que:

Alcanzar la satisfacción de los clientes es uno de los factores críticos para toda organización que pretenda diferenciarse de sus competidores y obtener mejores resultados en el negocio.

Seguidamente se presenta un decálogo de ideas para meditar:

Compromiso con un servicio de calidad: toda persona de la organización tiene casi la obligación de crear una experiencia positiva para los clientes.

Conocimiento del propio producto o servicio: transmitir claramente conocimientos de interés para el cliente acerca de las características del propio producto o servicio ayuda a ganar la confianza de éste.

Conocimiento de los propios clientes: aprender todo lo que resulte posible acerca de los clientes para que se pueda enfocar el producto o servicio a sus necesidades y requerimientos.

Tratar a las personas con respeto y cortesía: cada contacto con el cliente deja una impresión, sin importar el medio utilizado (e-mail, teléfono, personalmente, etc.). Esta impresión debe denotar siempre corrección en el trato.

Nunca se debe discutir con un cliente: desde luego que no siempre tiene la razón, pero el esfuerzo debe orientarse a recomponer la situación. Muchos estudios demuestran que 7 de cada 10 clientes harían negocios nuevamente con las empresas que resuelven un problema a su favor.

No hacer esperar a un cliente: los clientes buscan una rápida respuesta, por lo que es fundamental tratar ágilmente las comunicaciones y la toma de decisiones.

Dar siempre lo prometido: una falla en este aspecto genera pérdida de credibilidad y de clientes. Si resulta inevitable un incumplimiento, se debe pedir disculpas y ofrecer alguna compensación.

Asumir que los clientes dicen la verdad: aunque en ciertas ocasiones parezca que los clientes están mintiendo, siempre se les debe dar el beneficio de la duda.

Enfocarse en hacer clientes antes que ventas: mantener un cliente es más importante que cerrar una venta. Está comprobado que cuesta seis veces más generar un cliente nuevo que mantener a los existentes.

La compra debe ser fácil: la experiencia de compra en el punto de venta, página web, catálogo, etc., debe ser lo más fácil posible, y debe ayudar a los clientes a encontrar lo que están buscando.

En este orden de ideas, alcanzar la satisfacción de los clientes es uno de los factores críticos para toda organización que pretenda diferenciarse de sus competidores y obtener mejores resultados en el negocio; en el caso de instituciones públicas, es su obligación el satisfacer las necesidades de su localidad con adecuada administración de los recursos disponible, toda vez que es una exigencia legal.

Teorías al respecto de la naturaleza de la satisfacción del cliente

Según Kotler (2009), La teoría de la satisfacción del cliente gira alrededor de algunos conceptos básicos vinculados a lo que le ocurre al sujeto una vez que consumió un producto o servicio.

Dicho, en otros términos: ¿cuáles eran sus expectativas previas al acto de compra?; ¿a qué sentimientos responden dichas expectativas?; ¿acepta el consumidor que la respuesta del producto o el servicio se contradiga con esas formulaciones previas?; o, por el contrario ¿es la experiencia la que determina su satisfacción?

Para dar respuesta a esos interrogantes desarrollaremos tanto los marcos teóricos como los debates a los que dieron lugar. A los efectos de que la lectura de los mismos resulte más ágil comenzaremos por explicitar las construcciones conceptuales pertenecientes a cada teoría.

Performance: Este concepto puede definirse en su traducción literal como "el comportamiento del producto". La importancia primaria adjudicada a la performance en la literatura existente sobre la satisfacción se debe a que dicho concepto ha sido considerado un estándar de comparación manipulable mediante el cual evaluar la desconfirmación. Pese a ello, el debate existe y se cristaliza en las posiciones de dos equipos de investigación: una que sostiene el peso de la performance sobre la magnitud de la desconfirmación y otra que atribuye dicha magnitud a las expectativas previas.

Expectativas: Se forman a partir de las experiencias obtenidas con productos similares en compras, anteriores basadas en la comunicación interpersonal "boca a boca"; las actividades de marketing y la publicidad. Ellas reflejan la performance anticipada. Miller (1977) identificó cuatro tipos de expectativas: ideal, esperada, mínimo tolerable, y deseable. Day (1977), a posteriori, efectuó una nueva distinción discriminando a las expectativas en base a los siguientes aspectos: la naturaleza del producto o servicio; los costos y beneficios personales obtenidos; los costos y los beneficios sociales.

Zeithaml, (2016.p.26), indicó las siguientes teorías:

En el campo de las ciencias sociales se han producido distintos enfoques a la hora de definir el modelo de satisfacción/insatisfacción del cliente y cómo influyen en la satisfacción del cliente los distintos factores, como el coste o el desempeño del producto. Podemos distinguir en este ámbito cinco teorías que intentan explicar la motivación del ser humano y que pueden aplicarse para determinar la naturaleza de la satisfacción del cliente y cuya aplicación a este ámbito pasamos a resumir brevemente a continuación:

Teoría de la Equidad: de acuerdo con esta teoría, la satisfacción se produce cuando una determinada parte siente que el nivel de los resultados obtenidos en un proceso está en alguna medida equilibrados con sus entradas a ese proceso tales como el coste, el tiempo y el esfuerzo (Brooks 1995).

Teoría de la Atribución Causal: explica que el cliente ve resultado de una compra en términos de éxito o fracaso. La causa de la satisfacción se atribuye a factores internos tales como las percepciones del cliente al realizar una compra y a factores externos como la dificultad de realizar la compra, otros sujetos o la suerte (Brooks 1995)

Teoría del Desempeño o Resultado: propone que la satisfacción del cliente se encuentra directamente relacionada con el desempeño de las características del producto o servicio percibidas por el cliente (Brooks 1995). Se define el desempeño como el nivel de calidad del producto en relación con el precio que se paga por él que percibe el cliente. La satisfacción, por tanto, se equipará al valor, donde el valor es la calidad percibida en relación al precio pagado por el producto y/o servicio (Johnson, Anderson y Fornell 1995).

Teoría de las Expectativas: sugiere que los clientes conforman sus expectativas al respecto del desempeño de las características del producto o servicio antes de realizar la compra. Una vez que se produce dicha compra y se usa el producto o servicio, el cliente compara las expectativas de las características de éstos con el desempeño real al respecto, usando una clasificación del tipo “mejor que” o “peor que”. Se produce una disconformidad positiva si el producto o servicio es mejor de lo esperado mientras que una disconformidad negativa se produce cuando el producto o servicio es peor de lo esperado. Una simple confirmación de las expectativas se produce cuando el desempeño del producto o servicio es tal y como se esperaba. La satisfacción del cliente se espera que aumente cuando las disconformidades positivas aumentan.

En este orden de ideas, en los últimos tiempos la Teoría de las Expectativas es la que parece contar con mayor número de partidarios entre los investigadores ya que su ámbito de aplicación aumenta de manera constante y se van sumando defensores a esta teoría de manera continuada, al

estar muy vinculado la variable calidad con satisfacción de las expectativas de los usuarios.

Importancia de Cliente en las Municipalidades

Las Municipalidades en el Perú, por su contacto directo con los demandantes en el ámbito local, se convierte en el espacio natural de la disputa por los recursos y en la arena donde se dirimen las orientaciones particulares asumidas por el sistema político imperante; incluso de manera reciente, ha pasado a ser el centro de atención durante los procesos electorales y se convierte en la instancia de gobierno más cercana a la sociedad; por ello.

Es importante indicar que según el artículo vi. - promoción del desarrollo económico local de la Ley General de Municipalidades 27972 (2003, p.4)

Los gobiernos locales promueven el desarrollo económico local, con incidencia en la micro y pequeña empresa, a través de planes de desarrollo económico local aprobados en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo; así como el desarrollo social, el desarrollo de capacidades y la equidad en sus respectivas circunscripciones.

En este orden de ideas, el desarrollo local pasa por la prestación de servicios que permitan resolver las necesidades de la comunidad: como alumbrado, limpieza, salud, teléfono y transporte. Los servicios públicos están disponibles en zonas urbanas, como las ciudades, y no así en zonas suburbanas o rurales, que suelen carecer de acceso a los servicios públicos, excluyendo a la gente y los gobiernos locales están obligados a satisfacer a los usuarios de las comunas, para ello la Ley les faculta a Administrar una serie de recursos.

Dimensiones de la atención al Cliente.

Tenemos las siguientes:

Dimensión de características del servicio asistencial.

Borges, (2009), indicó lo siguiente:

Son los procesos de registro y apoyo que se ejecutan en la municipalidad, estableciendo lineamientos y procedimientos para dichos procesos, inspeccionando y evaluando las labores realizadas por el personal y su relación con el servicio brindado, a fin de mantener registros actualizados de los servicios y garantizar un óptimo servicio y el apoyo asistencial adecuado a los usuarios de la municipalidad.

Dimensión de características de trato personalizado.

Martínez, (2010, p. 4), refirió lo siguiente:

En todo sistema, la población a la que el sistema sirve tiene expectativas en relación al trato que debe recibir. Estas expectativas son tan importantes que, en algunos casos, pueden definir el modelo de atención del sistema. Otro aspecto importante es el hecho de que, por naturaleza, la interacción del usuario y el sistema se efectúa en condiciones que suelen colocar al usuario en una situación de vulnerabilidad. Bajo esta perspectiva, garantizar el respeto a los derechos básicos de los individuos es una meta social ineludible para los sistemas. De este modo, mejorar el Trato que el sistema ofrece a sus usuarios implica promover una mejoría en el bienestar de dicha población. Adicionalmente, el Trato ofrecido por el sistema es susceptible de mejorarse de manera independiente a los esfuerzos para mejorar las capacidades e involucra no sólo al personal directivo sino al administrativo y otro personal auxiliar del sistema. En resumen, el Trato Adecuado es un objetivo intrínseco porque es un objetivo final, no instrumental, que es deseable por su propia naturaleza

En este orden de ideas es importante indicar que cada individuo cuenta con una personalidad única, esta particularidad es lo que lo diferencia de cualquier otro, lo que implica igualmente, necesidades diferentes; ello implica que los servicios tienen que considerar estas particularidades de cada individuo; en el caso de las instituciones municipales, tendrán que considerar aparte, ubicación, requerimientos de los pobladores, con particularidades de una calle a otra. Dentro de ello, indudablemente esta toda una cultura de entendimiento de lo que se entiende por desarrollo local y que involucra el respeto a las ideas de todos los pobladores.

1.3.4 Definición de Términos Básicos

Administración: Organización ordenada a la gestión de los servicios y a la ejecución de las leyes en una esfera política determinada, con independencia del poder legislativo y el poder judicial. (Diccionario de la Real Academia Española, 2014)

Calidad de servicio: La calidad es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos (Deming, 1989, p.57)

Cliente: Persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa. (Diccionario de la Real Academia Española, 2014)

Gestión: Acción y efecto de gestionar, acción y efecto de administrar (Diccionario de la Real Academia Española, 2014)

Gestión Municipal: Castilla (2012, p. 14) define gestión como “un conjunto de procesos y/o actividades conducentes al logro de un propósito, que implica un proceso permanente de planeación, ejecución y evaluación de la acción, en función de los objetivos y metas del plan de desarrollo de la entidad territorial”.

Asimismo, define a los instrumentos de gestión municipal como “las herramientas de gerencia pública que permiten direccionar las acciones de una entidad territorial hacia el logro de su visión”

Municipio: conjunto de habitantes de un mismo término jurisdiccional, regido por un ayuntamiento. (Diccionario de la Real Academia Española, 2014)

Organización: Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines. (Diccionario de la Real Academia Española, 2014)

Retroalimentación: La retroalimentación consiste en favorecer la motivación al demostrar objetivamente a los empleados lo que se ha hecho, si se están desempeñando correctamente y lo que puede hacerse para mejorar su rendimiento, si es que está por debajo del promedio, o ser más eficiente.” (Sarries y Casares, 2008, p. 216)

Atención al Cliente: El abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de la Municipalidad, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobretodo, de que obtenga el servicio que procura. La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento (PRRAC, 2006. p.7)

Usuario: Dicho de una persona: Que, por concesión gubernativa o por otro título legítimo, goza un aprovechamiento de aguas derivadas de corriente pública. (Diccionario de la Real Academia Española, 2014)

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación Teórica: Al respecto de justificar teóricamente la presente investigación, Huaynate (2013, p. 23), indicó que:

Uno de los propósitos de la institución que presta servicio es optimizar la prestación de sus servicios y así mismo fortalecer los procesos de calidad, definidos como un conjunto de herramientas que van desde los recursos humanos pasando por el proceso de gestión hasta la adecuada percepción del manejo institucional. La satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios porque nos proporciona información sobre la calidad en los aspectos de estructura, procesos y resultados, así también se centran en la eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, continuidad, comodidad y oportunidad de la atención. Los resultados del estudio están orientado a proporcionar información actualizada a la Gerencia, jefaturas diversas y usuarios, con la finalidad de retroalimentar los resultados y elaborar una propuesta de intervención de mejora continua de la calidad, y/o estrategias orientadas a mejorar la calidad de atención mediante la investigación de los procesos dirigidos al personal de la institución estudiando, y evaluando el aspecto del Liderazgo y su Relación con la Comunicación Organizacional. Cuando en una investigación se busca mostrar la solución de un modelo, está haciéndose una justificación teórica, o cuando en una investigación se propone nuevos paradigmas (ejemplos, modelos, ejemplares). Cuando se hace una reflexión epistemológica, se tiene una justificación eminentemente teórica, aunque el implementarla se vuelve práctica, ya que, como afirma López Cerezo, toda investigación en alguna medida tienen la doble implicación teórica y práctica. La justificación teórica es la base de los programas de Doctorado y de programas de Maestría donde se tiene por objetivo la reflexión académica.

En este orden de ideas, se pretende con esta Investigación comprobar la relación que existe entre, cómo se produce esta relación y en modelo se explica.

1.4.2. Justificación metodológica: Respecto a justificar metodológicamente

esta investigación, Ferrer, (2010. p.3), refirió que:

En una investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto por realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable. Si un estudio se propone buscar nuevos métodos o técnicas para generar conocimientos, busca nuevas formas de hacer investigación, entonces podemos decir que la investigación tiene una justificación metodológica.

En este sentido, el resultado de esta investigación, propone un modelo matemático, que permita explicar el comportamiento y efectos entre las variables involucradas; igualmente permite que los resultados que se busca obtener sirvan para diseñar nuevos instrumentos de Investigación, o en todo caso adaptar los instrumentos para orientar la investigación a la ampliación de los resultados que se esperan obtener. Igualmente, los Instrumentos que se emplearán en esta Investigación se validarán por expertos y de acuerdo a su juicio están aptos para su empleo en la muestra requerida.

1.4.3. Fundamentación Legal

A nivel de Acuerdo Nacional:

Acuerdo Nacional: Objetivo IV “Estado eficiente, transparente y descentralizado”

24 política de Estado: Afirmación de un Estado eficiente y transparente.

Ley N° 27678, Ley Marco de modernización de la Gestión del Estado

A nivel de mandato legal:

Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo

Decreto Legislativo 1026 – Régimen facultativo

Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización; y leyes orgánicas derivadas

A nivel indicativo:

Cartas Iberoamericanas: Función Pública, Calidad en la Gestión Pública, Gobierno Electrónico, Participación Ciudadana

1.5. Problema:

1.5.1. Problema general

¿Cómo influye la gestión municipal y la atención al cliente en la calidad de servicio percibida en la Municipalidad de Santa Anita al 2017?

1.5.2. Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cómo influye la gestión municipal y la atención al cliente en la calidad de servicio en la dimensión aspectos tangibles percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017?

Problema específico 2

¿Cómo influye la gestión municipal y la atención al cliente en la calidad de servicio en la dimensión fiabilidad percibida en la Municipalidad de Santa Anita al 2017?

Problema específico 3

¿Cómo influye la gestión municipal y la atención al cliente en la calidad de servicio en la dimensión sensibilidad percibida en la Municipalidad de Santa Anita al 2017?

Problema específico 4

¿Cómo influye la gestión municipal y la atención al cliente en la calidad de servicio en la dimensión seguridad percibida en la Municipalidad de Santa Anita al 2017?

Problema específico 5

¿Cómo influye la gestión municipal y la atención al cliente en la calidad de servicio en la dimensión empatía percibida en la Municipalidad de Santa Anita al 2017?

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

La gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio percibida en la Municipalidad de Santa Anita al 2017.

1.6.2.

1.6.3. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

La gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión aspectos tangibles percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017.

Hipótesis específica 2

La gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión fiabilidad percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017.

Hipótesis específica 3

La gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión sensibilidad percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017.

Hipótesis específica 4

La gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión seguridad percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017.

Hipótesis específica 5

La gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión empatía en la Municipalidad de Santa Anita al 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar que la gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión aspectos tangibles percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar que la gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión aspectos tangibles percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017.

Objetivo específico 2

Determinar que la gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión fiabilidad percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017.

Objetivo específico 3

Determinar que la gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión sensibilidad percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017.

Objetivo específico 4

Determinar que la gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión seguridad percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017.

Objetivo específico 5

Determinar que la gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión empatía en la Municipalidad de Santa Anita al 2017.

II. Marco metodológico

2.1 Diseño de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada. La investigación se realizó bajo el diseño no experimental.

Igualmente el diseño es de Regresión logística, puesto que se buscará encontrar un modelo que explique el efecto de dos variable independientes sobre un dependiente.

Además, la presente investigación es de tipo Básica, al respecto Vera (2008. p. 2), sobre estos estudios indica lo siguiente:

También recibe el nombre de investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.

El enfoque seguido es el cuantitativo, al respecto Murillo, (2011. p.1), precisa lo siguiente:

En el enfoque cuantitativo los planteamientos a investigar son específicos y delimitados desde el principio de un estudio. Además, las hipótesis se plantean previamente, esto antes de recolectar y analizar los datos. La recolección de los datos se fundamenta en la medición y el análisis en procedimientos estadísticos. La investigación cuantitativa debe ser objetiva y este estudio sigue un patrón predecible y estructurado, utiliza la lógica y el razonamiento deductivo

Igualmente es descriptivo, al respecto, Galán (2010. p.3), indica lo siguiente:

La investigación descriptiva ayuda a mejorar los estudios porque permite establecer contacto con la realidad para observarla, describirla, predecirla y controlarla a fin de que la conozcamos mejor; la finalidad de está radica en formular nuevos planteamientos y profundizar en los hechos existentes, e incrementar los supuestos teóricos de los fenómenos de la realidad observada.

2.2 Variables, operacionalización

Variable 1 Gestión Municipal: Castilla (2012, p. 14) define gestión como “un conjunto de procesos y/o actividades conducentes al logro de un propósito, que implica un proceso permanente de planeación, ejecución y evaluación de la acción, en función de los objetivos y metas del plan de desarrollo de la entidad territorial”. Asimismo, define a los instrumentos de gestión municipal como “las herramientas de gerencia pública que permiten direccionar las acciones de una entidad territorial hacia el logro de su visión”

Tabla 2

Operacionalización de la variable: Gestión Municipal

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel
Normatividad	Régimen jurídico	1-5	1 = Totalmente en desacuerdo	
	Ordenanzas municipales			
Administración	Organización	6-10	2 = En desacuerdo; 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Malo (16-10) Regular (27-37) Bueno (38-48)
	Estructura organizativa			
	Cultura organizativa			
Compromiso organizacional	Metas y objetivos	11-14	4 = De acuerdo	
	Misión			
Seguridad ciudadana	Estrategias	15-16	5 = Totalmente en desacuerdo	

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Variable 2 Calidad de servicio: La calidad es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar

los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos (Deming, 1989, p. 57)

Tabla 3

Operacionalización de la variable: Calidad Percibida

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
Aspectos tangibles	Recursos materiales	Del (01) al (04)		
Fiabilidad	Consistencia entre lo ofertado y lo ejecutado.	Del (05) al (09)	Muy poco (1) Poco (2)	Aceptable (79-105)
Sensibilidad	Percepción	Del (10) al (12)	Medio (3) Bastante (4)	Regular (50-78)
Seguridad	Confianza	Del (13) al (16)	Mucho (5)	Inaceptable (21-49)
Empatía	Entendimiento de las expectativas del usuario	Del (17) al (21)		

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Variable 3 Atención al Cliente: El abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de la Municipalidad, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobretodo, de que obtenga el servicio que procura. La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento (PRRAC, 2016. p.7)

Tabla 4

Operacionalización de la variable: Atención al Cliente

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Dimensión de características del servicio asistencial	Cumplimiento Acceso Rapidez Ubicación	Del 1 al 10	Muy poco (1) Poco (2) Medio (3)	Alta (76-100) Media (48-75)
Dimensión de características de trato personalizado	Buen trato Indicaciones precisas	Del 11 al 20	Bastante (4) Mucho (5)	Baja (20-47)

Fuente: Elaboración Propia (2016)

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La población se define como el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 174). En nuestro caso es Infinita constituido por público usuario de la Municipalidad del Distrito de Santa Anita

2.3.2 Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se empleó la siguiente fórmula.

$$n_o = \frac{Z^2 P(1 - P)}{E^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

n_o = Tamaño de la muestra aproximado

Z = Valores correspondientes al valor de significancia= 1.96

E = Error de tolerancia de la estimación= 5%

P = Proporción estimada o esperada de la variable (P=0.5, Q=0.5)

n	= 384
(Tamaño de la muestra)	

2.3.3 Muestreo

El tipo de muestra es aleatorio probabilístico, al respecto de este tipo de muestreo Quezada (2010, p. 25), refirió que:

En el muestreo aleatorio todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser elegidos. Los individuos que forman parte de la muestra se elegirán al azar mediante números aleatorios. Existen varios métodos para obtenerlos, siendo los más frecuentes la utilización de tablas de números aleatorios o generarlos por el ordenador. El muestreo aleatorio puede realizarse de distintas maneras, las más frecuentes son el muestreo simple, el sistemático, el estratificado y el muestreo por conglomerados.

Para el caso de la presente el muestreo aleatorio se realizó de forma simple (muestreo aleatorio simple), mediante tabla de números aleatorios.

Criterios de inclusión

Ser público usuario de la Municipalidad de Santa Anita Mayor de edad, residente del Distrito

Ser público usuario de la Municipalidad de Santa Anita Mayor de edad, que son voluntarios.

Ser público usuario de la Municipalidad de Santa Anita Mayor de edad, que asistieron el día de la encuesta

Criterios de Exclusión

No ser público usuario de la Municipalidad de Santa Anita Mayor de edad, residente del Distrito

Ser público usuario de la Municipalidad de Santa Anita Mayor de edad, que no son voluntarios.

Ser público usuario de la Municipalidad de Santa Anita Mayor de edad, que no asistieron el día de la encuesta

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

2.4.1 La Encuesta

El instrumento es la encuesta al respecto:

Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo. También es preciso delimitar el tamaño de la muestra y el procedimiento de elección de los elementos componentes. Mediante la encuesta se entra en contacto con las personas seleccionadas para realizar las entrevistas a través de diversos medios. Personas que pueden responder debido a su situación en el tema objeto de estudio y tienen voluntad de contestar con sinceridad a las preguntas (Paladines, 2012, p. 97)

2.4.2 Instrumentos

Ficha técnica

Instrumento de la Variable 1: Gestión Municipal

Nombre de la técnica: Encuesta

Autores: Elaboración Propia.

Año: 2016

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Evaluar la percepción de los vecinos del distrito sobre las normas, administración y compromiso organizacional en relación al servicio de

seguridad ciudadana en el distrito, en cuanto le compete a la Municipalidad de Santa Anita

Población: vecinos adultos residentes en el distrito con edades entre 18 y 60 años.

Número de ítem: 16 (Agrupados)

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 20 minutos

Normas de aplicación: El encuestador visitará los hogares y marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo respondido por el encuestado.

Escala: De Likert (1-5), lo que permite evaluar la intensidad con que la encuestada contesta a la interrogante planteada.

Niveles y rango: Los niveles son 3 y los rangos establecidos son también tres, a partir de los valores originales y su respectiva sumatoria, según se indica a continuación:

Niveles	Rango (valores originales)
Eficaz	60-80
Regular	38-59
Ineficaz	16-37

Ficha Técnica

Cuestionario de Calidad Percibida

Nombre del Instrumento: Encuesta Servqual adaptada

Autores: Parasuraman et al.

Año: 1988. Adaptada por Urbano Y Rojas (2013)

Tipo de instrumento: Encuesta.

Objetivo: Medir los deseos o necesidades de los consumidores, que creen que debería ofrecer el proveedor de servicios, en lugar de lo que ofrecería.

Población: Usuarios de la Municipalidad.

Número de ítem: 21 (Agrupados)

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El usuario marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

Escala: Likert, en un extremo de la escala se representa la respuesta negativa, mientras que en el otro se representa la positiva

Niveles y Rango: Parasuraman et al (1988), proponen los siguientes niveles y rangos para medir la calidad de servicio percibido.

Niveles	Rango
Óptimo	26-170
Regular	80-125
No Óptimo	34-79

Ficha Técnica:

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Atención al Cliente

Autores: Professionals On Line Adaptado de MINSA. R. M. 519-2006/ MINSA

Año: 2016

Tipo de instrumento: Encuesta.

Objetivo: Contribuir fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en los establecimientos públicos.

Población: Usuarios de la Municipalidad.

Número de ítem: 20 (Agrupados)

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El usuario marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

Escala: Likert, en un extremo de la escala se representa la respuesta negativa, mientras que en el otro se representa la positiva.

Niveles y Rango: El Ministerio de Salud, propone los siguientes niveles y rangos para la medición de la medición de la Satisfacción del Usuario.

Niveles	Rango
Adecuada	76-100
Regular	48-75
Inadecuada	20-47

Los instrumentos propuestos se presentan en el Anexo 2.

2.4.3 Validación y confiabilidad del instrumento

Validez

Se refiere al grado que un instrumento de medición mide realmente la variable que pretende medir. La validez de los instrumentos está dada por el juicio de expertos y se corrobora con la validación de los instrumentos (Cuestionarios) que presenta resultados favorables en el juicio de expertos.

Se utilizarán los siguientes aspectos de validación:

Indicadores	Criterios
Claridad	: Está formulado con lenguaje apropiado y específico.
Objetividad	: Está expresado en conductas observables.
Actualidad	: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
Suficiencia	: Comprende los aspectos en cantidad y calidad
Intencionalidad	: Adecuado para valorar aspectos de las estrategias
Consistencia	: Basado en aspectos teórico-científicos
Coherencia	: Entre los índices, indicadores y las dimensiones.
Metodología	: La estrategia responde al propósito del diagnóstico
Pertinencia	: El instrumento es funcional para el propósito de la Investigación

Tabla 5

Relación de Validadores

Validador	Resultado
Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont	Aplicable
Dra. Mildred Jénica Ledesma Cuadros	Aplicable
Dr. Vértiz Ososores Joaquín	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Confiabilidad de los instrumentos

Quero, (2010) define a la confiabilidad como:

La confiabilidad de una medición o de un instrumento, según el propósito de la primera y ciertas características del segundo, puede tomar varias formas o expresiones al ser medida o estimada: coeficientes de precisión, estabilidad, equivalencia,

homogeneidad o consistencia interna, pero el denominador común es que todos son básicamente expresados como diversos coeficientes de correlación. La confiabilidad de los instrumentos fue obtenida mediante la aplicación del coeficiente “Alfa de Cron Bach” que nos dio el grado en que el instrumento es confiable. El Coeficiente Alfa de Cron Bach (α), se describe mediante la siguiente fórmula estadística: (p.67).

$$\alpha = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^n \sigma_{X_i}^2}{\sigma_X^2} \right] =$$

Dónde:

α : Coeficiente Alfa de Cron Bach

n : Número de ítems

$\sum \sigma_{X_i}^2$: Sumatoria de las Varianzas de los ítems

σ_X^2 : Varianza de la variable.

Tabla 6

Confiabilidad Cuestionario de Gestión Municipal

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Planeamiento	0.876	16
Comunicación Interna	0.892	34
Realización Profesional	0.883	20

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.80 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es bueno.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado del programa SPSS V. 24, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, para la contrastación de las hipótesis se aplica la estadística no paramétrica, mediante el coeficiente de Rho Spearman.

Prueba hipótesis: Para Torres (2007) “La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema” p. (129)

Nivel de Significación: Si es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error).

Regresión Logística: Encontrar el Modelo que explique la relación entre tres variables.

2.6 Aspectos éticos

Se seguirán los siguientes principios:

Reserva de identidad de los participantes

Citas de los textos y documentos consultados

No manipulación de resultados

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos de la variable

3.1.1 Resultados descriptivos de la variable gestión municipal

En la tabla 7 y figura 1 se muestran los resultados de la variable gestión municipal de acuerdo a los usuarios de la Municipalidad de Santa Anita al 2017: El 38,0% presenta un nivel alto y el 62,0% presenta un nivel bajo.

Podemos concluir que la gestión municipal de acuerdo a los usuarios de la Municipalidad de Santa Anita al 2017, presenta una tendencia de nivel regular.

Tabla 7

Niveles de gestión municipal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	146	38.0	38.0	38.0
	Regular	238	62.0	62.0	100.0
	Bajo	0	0.0	0.0	
	Total	384	100.0	100.0	

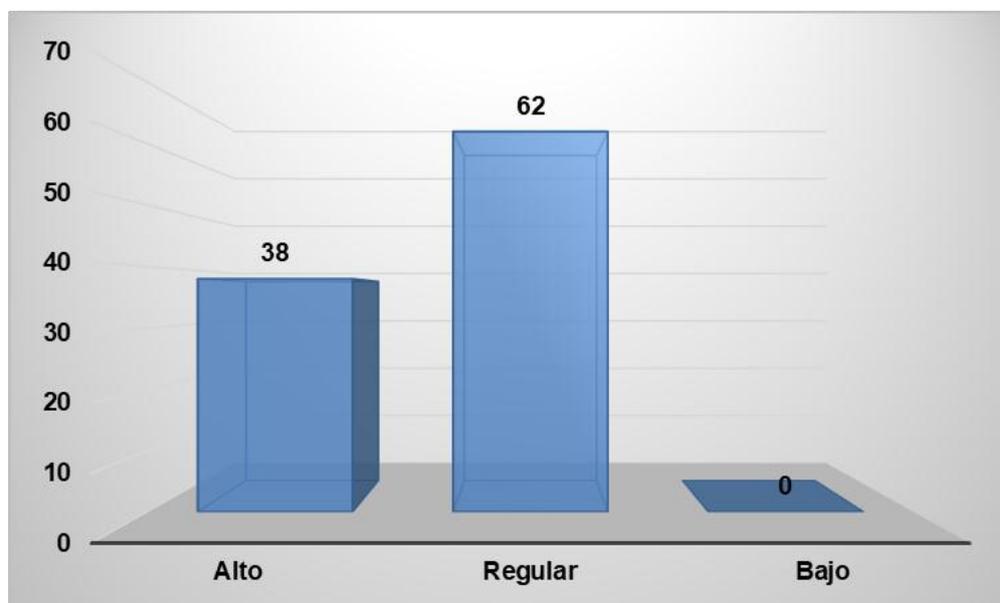


Figura 1. Niveles de gestión municipal

En la tabla 8 y figura 2 se muestran los resultados de la variable gestión municipal de acuerdo a los usuarios de la Municipalidad de Santa Anita al

2017: En la dimensión normatividad el 38,5% presenta un nivel alto y el 5,7% presenta un nivel bajo. El nivel regular representa el 55,7%. En la dimensión administración el 71,6% presenta un nivel alto y el 2,6% presenta un nivel bajo. El nivel regular representa el 25,8%. En la dimensión compromiso organizacional el 65,6% presenta un nivel alto y el 1,3% presenta un nivel bajo. El nivel regular representa el 33,1%. En la dimensión seguridad ciudadana el 62,5% presenta un nivel alto y el 8,3% presenta un nivel bajo. El nivel regular representa el 29,4%

Tabla 8

Niveles de gestión municipal por dimensiones

Niveles	Normatividad		Administración		Compromiso organizacional		Seguridad ciudadana	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	148	38.5	275	71.6	252	65.6	239	62.2
Bajo	22	5.7	10	2.6	5	1.3	32	8.3
Regular	214	55.7	99	25.8	127	33.1	113	29.4
Total	280	100.0	280	100.0	280	100.0	280	100.0

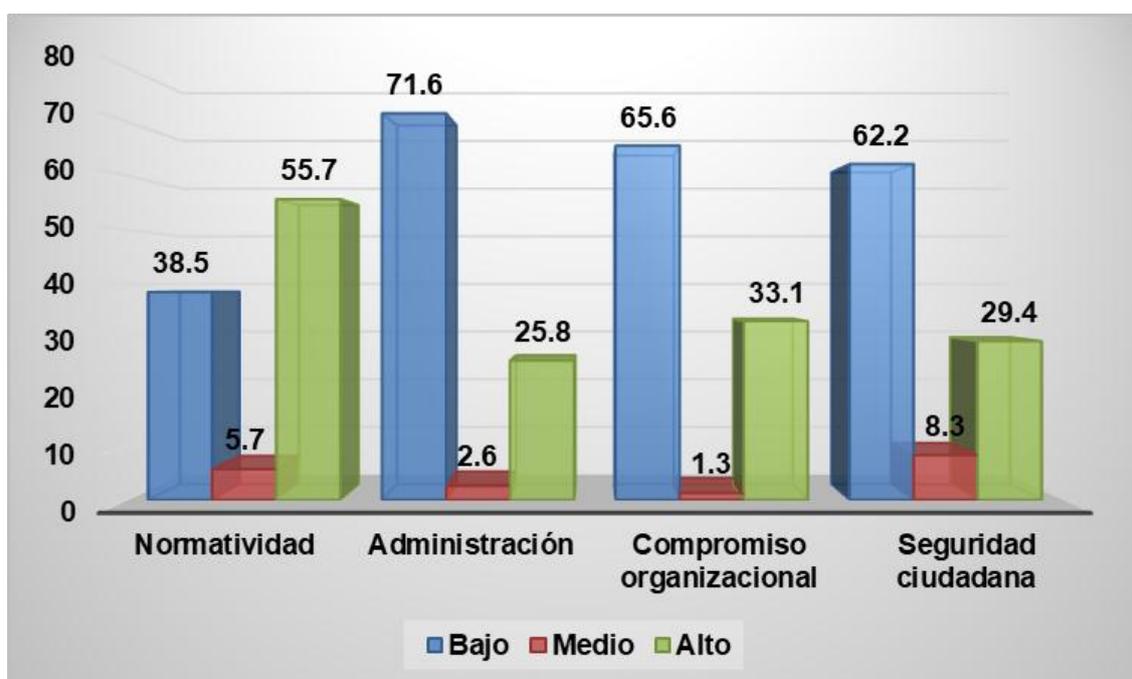


Figura 2. Niveles de gestión municipal por dimensiones

3.1.2 Variable atención al cliente

En la tabla 9 y figura 3 se muestran los resultados de la variable atención al cliente de acuerdo a los usuarios de la Municipalidad de Santa Anita al 2017: El 38,5% presenta un nivel adecuado y el 5,0% presenta un nivel inadecuado. El 59,9% presenta un nivel regular.

Podemos concluir que la atención al cliente de acuerdo a los usuarios de la Municipalidad de Santa Anita al 2017, presenta una tendencia de nivel regular.

Tabla 9

Niveles de atención al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Adecuado	148	38.5	38.5	38.8
	Inadecuado	5	1.3	1.3	40.1
	Regular	230	59.9	59.9	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

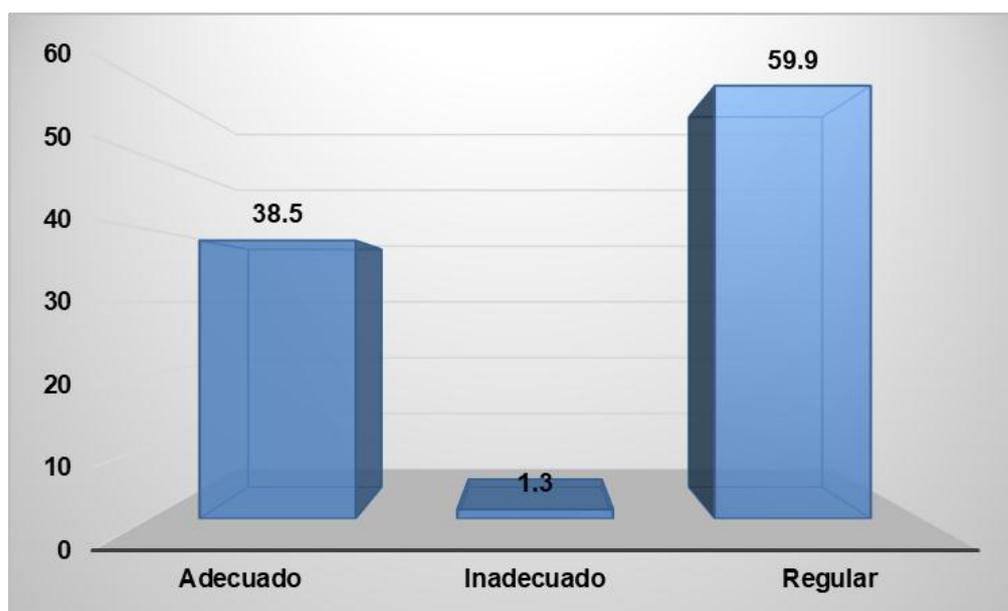


Figura 3. Niveles de atención al cliente

En la tabla 10 y figura 4 se muestran los resultados de la variable atención al cliente de acuerdo a los usuarios de la Municipalidad de Santa Anita al 2017: En la dimensión de características del servicio asistencial el 55,5% presenta un nivel adecuado y el 0,0% presenta un nivel inadecuado. El 44,3% presenta un nivel regular. En la dimensión de características de trato personalizado el 33,6% presenta un nivel adecuado y el 1,3% presenta un nivel inadecuado. El 64,8% presenta un nivel regular.

Tabla 10

Niveles de atención al cliente por dimensiones

Niveles	Dimensión de características del servicio asistencial		Dimensión de características de trato personalizado	
	f	%	f	%
Adecuado	213	55.5	129	33.6
Inadecuado	0	0.0	5	1.3
Regular	170	44.3	249	64.8
Total	280	100.0	280	100.0

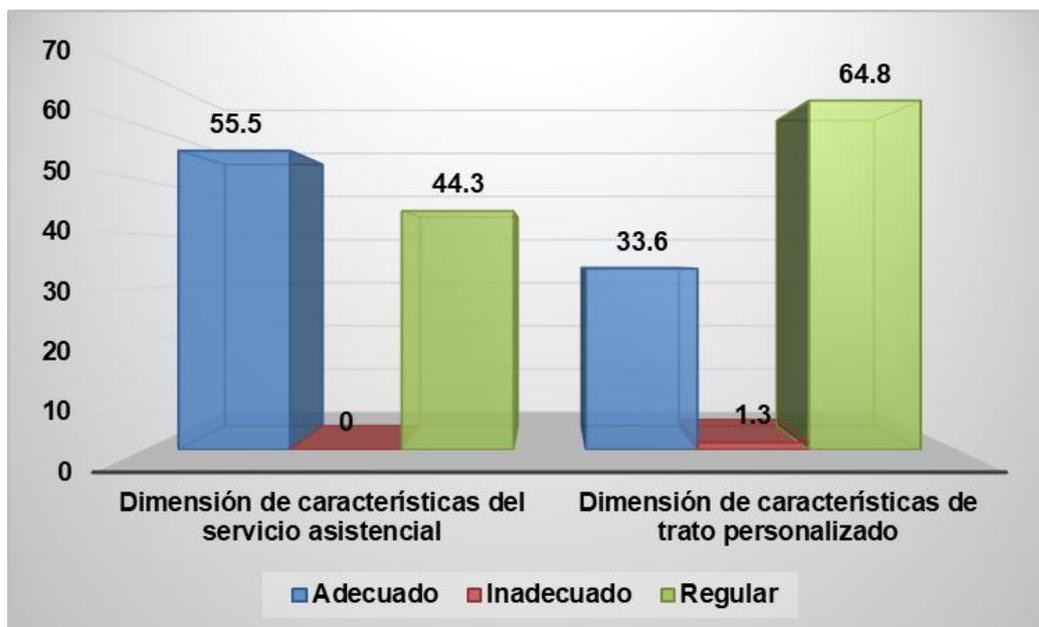


Figura 4. Niveles de atención al cliente por dimensiones

3.1.3 Variable calidad de servicio

En la tabla 11 y figura 5 se muestran los resultados de la variable calidad de servicio de acuerdo a los usuarios de la Municipalidad de Santa Anita al 2017: El 39,6% presenta un nivel aceptable y el 3,6% presenta un nivel inaceptable. El 56,8% presenta un nivel regular.

Podemos concluir que la calidad de servicio de acuerdo a los usuarios de la Municipalidad de Santa Anita al 2017, presenta una tendencia de nivel regular.

Tabla 11

Niveles de calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Aceptable	152	39.6	39.6	39.6
	Inaceptable	14	3.6	3.6	43.2
	Regular	218	56.8	56.8	100.0
	Total	384	100.0	100.0	

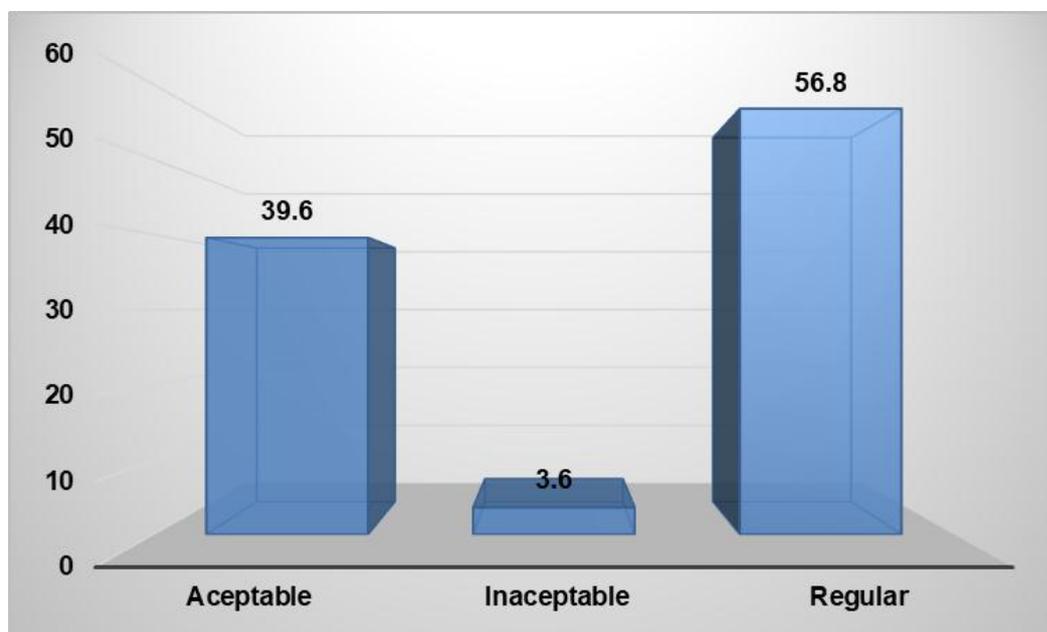


Figura 5. Niveles de calidad de servicio

En la tabla 12 y figura 6 se muestran los resultados de la variable calidad de servicio de acuerdo a los usuarios de la Municipalidad de Santa Anita al 2017: En la dimensión aspectos tangibles el 24,0% presenta un nivel aceptable y el

6,0% presenta un nivel inaceptable. El 70,1% presenta un nivel regular. En la dimensión fiabilidad el 86,5% presenta un nivel aceptable y el 1,3% presenta un nivel inaceptable. El 12,2% presenta un nivel regular. En la dimensión sensibilidad el 39,6% presenta un nivel aceptable y el 4,9% presenta un nivel inaceptable. El 55,5% presenta un nivel regular. En la dimensión seguridad el 11,2% presenta un nivel aceptable y el 15,4% presenta un nivel inaceptable. El 73,4% presenta un nivel regular. En la dimensión empatía el 96,1% presenta un nivel aceptable y el 0,0% presenta un nivel inaceptable. El 3,9% presenta un nivel regular.

Tabla 12

Niveles de calidad de servicio por dimensiones

Niveles	Aspectos tangibles		Fiabilidad		Sensibilidad		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Aceptable	92	24.0	332	86.5	152	39.6	43	11.2	369	96.1
Inaceptable	23	6.0	5	1.3	19	4.9	59	15.4	0	0.0
Regular	269	70.1	47	12.2	213	55.5	282	73.4	15	3.9
Total	280	100.0	280	100.0	280	100.0	280	100.0	280	100.0

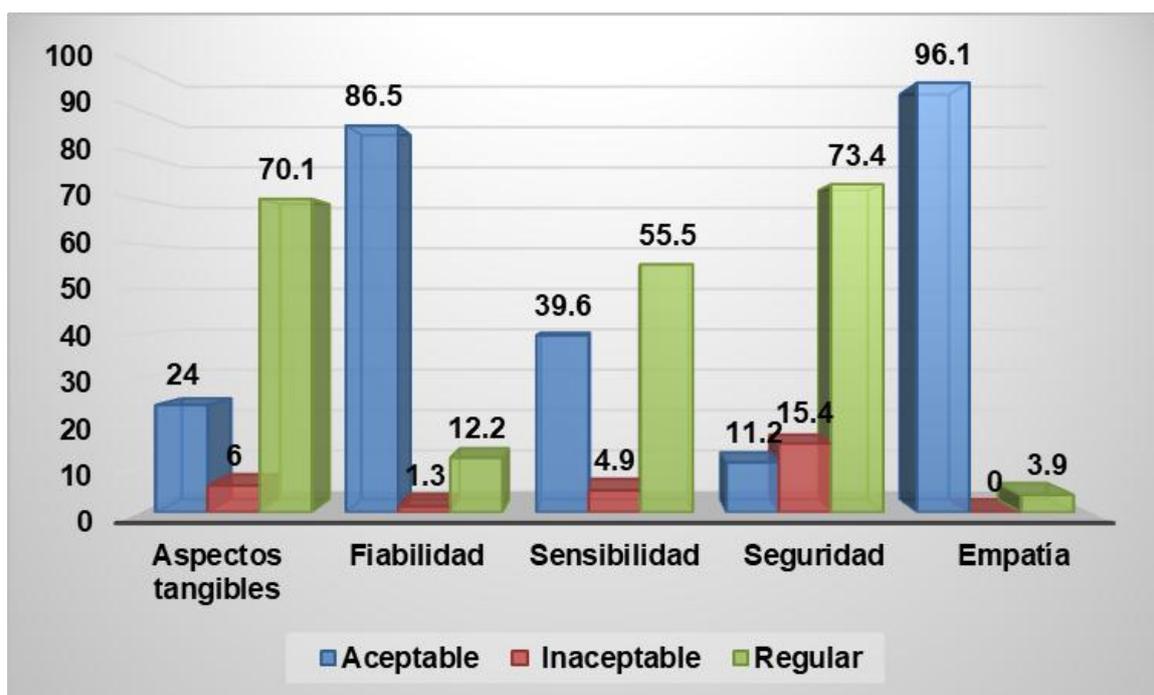


Figura 6. Niveles de calidad de servicio por dimensiones

3.2 Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Ho: La gestión municipal y la atención al cliente no influyen en la calidad de servicio percibida en la Municipalidad de Santa Anita al 2017

Ha: La gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio percibida en la Municipalidad de Santa Anita al 2017

En la tabla 13, la información de ajuste de los modelos de la calidad de servicio percibida nos indica que el valor de la del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 74,344 con 2 grados de libertad, y su significancia es plena ($p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula de que todos los coeficientes del modelo, a excepción de la constante, son cero, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 13

Información de ajuste de la calidad de servicio percibida

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	579,838			
Final	505,493	74,344	2	,000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con la tabla 14, el pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de $p = 0,000$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (gestión municipal y atención al cliente) nos permite predecir la variable dependiente (calidad de servicio percibida). Así, Cox y Snell indica que el índice es de 0,563, Nagelkerke indica que el índice es de 0,564 y McFadden nos indica un índice de 0,122.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 56,4%, lo cual indica a su vez que el 43,6% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 14

Pseudo R cuadrado (calidad de servicio percibida)

Método	Valor
Cox y Snell	,563
Nagelkerke	,564
McFadden	,122

Función de enlace: Logit.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: La gestión municipal y la atención al cliente no influyen en la calidad de servicio en la dimensión aspectos tangibles percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017

Ha: La gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión aspectos tangibles percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017

En la tabla 15, la información de ajuste de los modelos de los aspectos tangibles percibida nos indica que el valor de la del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 25,442 con 2 grados de libertad, y su significancia es plena ($p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula de que todos los coeficientes del modelo, a excepción de la constante, son cero, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 15

Información de ajuste de los aspectos tangibles percibida

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	552,107			
Final	526,665	25,442	2	,000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo a la tabla 16, el pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de $p = 0,000$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (gestión municipal y atención al cliente) nos permite predecir la variable dependiente (aspectos tangibles percibida). Así, Cox y Snell indica que el índice es de 0,273, Nagelkerke indica que el índice es de 0,276 y McFadden nos indica un índice de 0,070.

El R^2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 27,6%, lo cual indica a su vez que el 72,4% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 16

Pseudo R cuadrado (aspectos tangibles percibida)

Método	Valor
Cox y Snell	,273
Nagelkerke	,276
McFadden	,070

Función de enlace: Logit.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: La gestión municipal y la atención al cliente no influyen en la calidad de servicio en la dimensión fiabilidad percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017

Ha: La gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión fiabilidad percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017

En la tabla 17, la información de ajuste de los modelos de los fiabilidad percibida nos indica que el valor de la del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 71,740 con 2 grados de libertad, y su significancia es plena ($p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula de que

todos los coeficientes del modelo, a excepción de la constante, son cero, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 17

Información de ajuste de los fiabilidad percibida

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	326,417			
Final	254,677	71,740	2	,000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo a la tabla 18, el pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de $p = 0,000$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (gestión municipal y atención al cliente) nos permite predecir la variable dependiente (fiabilidad percibida). Así, Cox y Snell indica que el índice es de 0,170, Nagelkerke indica que el índice es de 0,291 y McFadden nos indica un índice de 0,213.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 29,1%, lo cual indica a su vez que el 70,9% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 18

Pseudo R cuadrado (fiabilidad percibida)

Método	Valor
Cox y Snell	,170
Nagelkerke	,291
McFadden	,213

Función de enlace: Logit.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: La gestión municipal y la atención al cliente no influyen en la calidad de servicio en la dimensión sensibilidad percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017

Ha: La gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión sensibilidad percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017

En la tabla 19, la información de ajuste de los modelos de los sensibilidad percibida nos indica que el valor de la del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 69,603 con 2 grados de libertad, y su significancia es plena ($p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula de que todos los coeficientes del modelo, a excepción de la constante, son cero, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 19

Información de ajuste de la sensibilidad percibida

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	605,572			
Final	535,968	69,603	2	,000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo a la tabla 20, el pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de $p = 0,000$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (gestión municipal y atención al cliente) nos permite predecir la variable dependiente (sensibilidad percibida). Así, Cox y Snell indica que el índice es de 0,166, Nagelkerke indica que el índice es de 0,204 y McFadden nos indica un índice de 0,108.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 20,4%, lo cual indica a su vez que el 79,6% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 20

Pseudo R cuadrado (sensibilidad percibida)

Método	Valor
Cox y Snell	,166
Nagelkerke	,204
McFadden	,108

Función de enlace: Logit.

Prueba de hipótesis específica 4

Ho: La gestión municipal y la atención al cliente no influyen en la calidad de servicio en la dimensión seguridad percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017.

Ha: La gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión seguridad percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017.

En la tabla 21, la información de ajuste de los modelos de los seguridad percibida nos indica que el valor de la del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 277,723 con 2 grados de libertad, y su significancia es plena ($p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula de que todos los coeficientes del modelo, a excepción de la constante, son cero, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 21

Información de ajuste de la seguridad percibida

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	1773,545			
Final	1495,822	277,723	2	,000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con la tabla 22, el pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de p

= 0,000 y que las la fuerza de la covariables estudiadas (gestión municipal y atención al cliente) nos permite predecir la variable dependiente (seguridad percibida). Así, Cox y Snell indica que el índice es de 0,515, Nagelkerke indica que el índice es de 0,519 y McFadden nos indica un índice de 0,150.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 51,9%, lo cual indica a su vez que el 49,1% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 22

Pseudo R cuadrado (seguridad percibida)

Método	Valor
Cox y Snell	,515
Nagelkerke	,519
McFadden	,150

Función de enlace: Logit.

Prueba de hipótesis específica 5

- Ho: La gestión municipal y la atención al cliente no influyen en la calidad de servicio en la dimensión empatía en la Municipalidad de Santa Anita al 2017.
- Ha: La gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión empatía en la Municipalidad de Santa Anita al 2017.

En la tabla 23, la información de ajuste de los modelos de los empatía nos indica que el valor de la del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 28,535 con 2 grados de libertad, y su significancia es plena ($p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula de que todos los coeficientes del modelo, a excepción de la constante, son cero, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 23

Información de ajuste de la empatía

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	115,625			
Final	87,090	28,535	2	,000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo a la tabla 24, el pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de $p = 0,000$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (gestión municipal y atención al cliente) nos permite predecir la variable dependiente (empatía). Así, Cox y Snell indica que el índice es de 0,072, Nagelkerke indica que el índice es de 0,255 y McFadden nos indica un índice de 0,225.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 25,5%, lo cual indica a su vez que el 74,6% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 24

Pseudo R cuadrado (empatía)

Método	Valor
Cox y Snell	,072
Nagelkerke	,255
McFadden	,225

Función de enlace: Logit.

IV. Discusión

Con relación a los resultados estadísticos de la hipótesis general, la gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio percibida en la Municipalidad de Santa Anita al 2017, donde el R² de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva en la variable dependiente de 56,4. Estos hallazgos confirman los resultados de Iglesias (2009), en la investigación *Satisfacción de los clientes externo e interno en una institución prestadora de servicios de salud del valle de Aburrá. Universidad de Medellín. Colombia*. Los resultados estadísticos indicaron que la institución de salud presenta un estado situacional bueno tanto en la satisfacción del cliente externo como del interno, en general los empleados se encuentran satisfechos con el trabajo que desempeñan; el equipo directivo debe adoptar medidas correctoras en los ítems peor valorados. Las encuestas de satisfacción de los usuarios son una herramienta de gran utilidad para que las instituciones conozcan sus debilidades y fortalezas en los servicios prestados.

Con relación a los resultados estadísticos de la hipótesis específica 1, la gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión aspectos tangibles percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017, donde el R² de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva en la variable dependiente de 27,6. Estos hallazgos concuerdan con Betancourt, (2010), en la investigación *La evaluación de la calidad de servicio. Universidad de la Tunas. Cuba*. Las conclusiones que arribó fueron; se ha realizado un análisis de la categoría calidad en cuanto a su evolución y conceptualización, a través de la cual se ha constatado que, aunque no existe una definición universal, hay un acuerdo en el sentido de que es el cliente, tanto interno como externo, figura clave en la organización, de allí que la gestión de la calidad deba estar orientada a la satisfacción de sus necesidades y expectativas. En el sector de los servicios la calidad depende de juicios valorativos de los clientes y resulta de la comparación entre lo que espera antes del consumo del servicio (expectativas) y lo que percibe durante el mismo (percepciones). Se relacionan además diversos métodos para la evaluación de la calidad de servicio, cada uno de los cuales aporta elementos importantes a la hora determinar los

diferentes aspectos que intervienen en la calidad y el desempeño de las organizaciones al respecto.

Con relación a los resultados estadísticos de la hipótesis específica 2, la gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión fiabilidad percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017, donde el R² de Nagelkerke comprueba que la eficacia de la variable dependiente de 29,1%. Estos hallazgos concuerdan con Colmenares, (2010. p. 97), en la investigación *Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. Universidad de Zulia. Venezuela*; las conclusiones indicaron: Como aspectos relevantes de la revisión teórico conceptual y operacional de los modelos de la calidad del servicio, se puede acotar que centraron los estudios en la actitud del consumidor ante el servicio prestado, específicamente sus expectativas y percepciones, fundamentados en el paradigma de la des confirmación. Los aportes de la escuela nórdica o norte europea (Grönroos, 1984; Eigler y Langeard, 1989; Rust y Oliver, 1994; Brady y Cronin, 2001; entre otros), se centraron originalmente en propuestas conceptuales más que empíricas, los cuales sirvieron de base para posteriores estudios y análisis.

Con relación a los resultados estadísticos de la hipótesis específica 3, la gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión sensibilidad percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017, donde el R² de Nagelkerke comprueba que la eficacia en la variable dependiente de 20,4%. Estos hallazgos concuerdan con Biencinto, (2012), en la investigación; *La satisfacción del cliente externo en organizaciones de fitness. Madrid. Universidad Politécnica de Madrid*. . El objetivo del presente trabajo es presentar el cuestionario Servperf de Cronin y Taylor (1992) como instrumento adecuado para determinar la satisfacción de los clientes externos en organizaciones de fitness. El autor llegó a las siguientes conclusiones: La satisfacción de los clientes externos tiene un carácter multifactorial. Las dimensiones analizadas corresponden a: satisfacción con el comportamiento de los empleados; satisfacción con el comportamiento de la empresa, satisfacción con los servicios de la organización; satisfacción con los equipamientos; y satisfacción con el horario. Existe una correlación positiva

entre el valor de las dimensiones y el valor de la satisfacción. Las características socio demográficas de los clientes externos analizadas son similares a las analizadas en estudios de calidad del servicio. El trabajo de investigación presenta el cuestionario Servperf de Cronin y Taylor como instrumento adecuado para determinar la satisfacción de los clientes externos en organizaciones, da a conocer las dimensiones que lo componen y la posible relación entre ellas, estudiando las características sociodemográficas de los clientes

Con relación a los resultados estadísticos de la hipótesis específica 4, la gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión seguridad percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017, donde el R^2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia en la variable dependiente de 51,9%. Estos hallazgos concuerdan con Andagua (2014), en la investigación *Gestión de salud y relación con la calidad percibida en el usuario interno. UBAP Trébol. Los Olivos Lima .2013.* donde se demuestra que la gestión de salud tiene relación significativa con la dimensión de aspectos tangibles de la calidad percibida en el usuario interno de la UBAP Trébol. Los Olivos. Lima. 2013; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.696, lo que representa un nivel de correlación moderada. Se demuestra que la gestión de salud tiene relación significativa con la dimensión de fiabilidad de la calidad percibida en el usuario interno de la UBAP Trébol. Los Olivos. Lima. 2013; habiéndose determinado un Coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.771, lo que representa un nivel de correlación alta. Se demuestra que la gestión de salud tiene relación significativa con la dimensión de sensibilidad de la calidad percibida en el usuario interno de UBAP Trébol. Los Olivos. Lima. 2013; habiéndose determinado un Coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.772, lo que representa un nivel de correlación alta. Se demuestra que la gestión de salud tiene relación significativa con la dimensión de seguridad de la calidad percibida en el usuario interno de la UBAP Trebol. Los Olivos. Lima. 2013; habiéndose determinado un Coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.632, lo que representa un nivel de correlación moderada.

Con relación a los resultados estadísticos de la hipótesis específica 5, la gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión empatía en la Municipalidad de Santa Anita al 2017, donde el R² de Nagelkerke comprueba que la eficacia en la variable dependiente de 25,5%. Los hallazgos concuerdan con Campos (2010) que realizó la siguiente Tesis Doctoral: *Calidad de servicio percibido según modelo SERVQUAL, del Hospital Santa María del Socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes. Universidad San Luis Gonzaga de Ica. Material y Métodos:* Los resultados indicaron que El 75,4% de los pacientes percibieron que el servicio de salud recibido fue de buena calidad, el 88,8% de ellos valoraron como buena las expectativas sobre la calidad de servicio, el 82,4%, de los pacientes manifestaron que estaban satisfechos con la atención recibida. La calidad de servicio que brinda el Hospital Santa María del Socorro es buena, pero debe orientarse hacia la excelencia, para disminuir la insatisfacción del 15,3% de usuarios, es conveniente mejorar la calidad de servicio en todas sus dimensiones poniendo énfasis en la confiabilidad, y empatía del personal de salud. Se debe conservar y mejorar la buena imagen que tiene el Hospital para el 82,4% de los usuarios, con un trabajo corporativo y gestión administrativa eficaz y de mejora continua del servicio que presta. La calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión del Sector Salud, no solo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida por el Estado.

V. Conclusiones

- Primera: La gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio percibida en la Municipalidad de Santa Anita al 2017, donde el R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva en la variable dependiente de 56,4%.
- Segunda: La gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión aspectos tangibles percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017, donde el R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva en la variable dependiente de 27,6%.
- Tercera: La gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión fiabilidad percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017, donde el R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia de la variable dependiente de 29,1%.
- Cuarta: La gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión sensibilidad percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017, donde el R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia en la variable dependiente de 20,4%.
- Quinta: La gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión seguridad percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017, donde el R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia en la variable dependiente de 51,9%.
- Sexta: La gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión empatía en la Municipalidad de Santa Anita al 2017, donde el R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia en la variable dependiente de 25,5%.

VI. Recomendaciones

- Primera: Se recomienda a las autoridades municipales mejorar los procesos de la gestión municipal y la atención al cliente, factores que contribuyen a la calidad de servicio y la satisfacción del cliente externo e interno de la municipalidad.
- Segunda: Se recomienda al equipo directivo reforzar la supervisión y monitoreo de las actividades municipales para la obtención de mejores resultados en el rendimiento y percepción del usuario.
- Tercera: Los resultados obtenidos nos indican que la calidad de servicio es influenciada por la gestión y atención al cliente, por tanto, mejorar las condiciones.

VII. Referencias

- Andagua, L. (2014). Tesis Doctoral: *Gestión de salud y relación con la calidad percibida en el usuario interno*. UBAP Trébol. Los Olivos Lima .2013. UPC
- Borges. N. (2009). *Atención Asistencial*. Recuperado de; http://www.ula.ve/personal/cargos_unicos/supervisor_registro_apoyo_asiste.htmion.
- Betancourt. (2010). Tesis Doctoral: *La evaluación de la calidad de servicio*. Universidad de la Tunas. Cuba.
- Biencinto. (2012). Tesis de Doctoral; *La satisfacción del cliente externo en organizaciones de fitness*. Madrid. Universidad Politécnica de Madrid. .
- Campos. R. (2010). *Calidad de servicio percibido según modelo SERVQUAL del Hospital Santa María del Socorro. y su relación con la satisfacción de los pacientes*. Universidad San Luis Gonzaga de Ica.
- Castilla. M. (2012). *Observatorios de políticas públicas: conceptos de gestión pública municipal (Documento para la discusión)*. Proyecto Nacional de Capacitación Municipal. República de Colombia-Unión Europea. Recuperado de <http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/observatorio%20de%20pol%C3%ADticas%20p%C3%BAblicas-conceptos%20de%20gesti%C3%B3n%20p%C3%BAblica%20municipal-pdf>
- Castill1. J. (2012). *Reingeniería y gestión municipal*. (Tesis inédita de doctorado). UNMSM. Lima. Perú.
- Colmenares. (2010). Tesis Doctoral: *Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio*. Universidad de Zulia. Venezuela; entre sus principales conclusiones se tiene que:
- De Vellis G. (2006). *La medición en ciencias sociales y en la psicología. en Estadística con SPSS y metodología de la investigación*. México: Trillas.
- Deming. W. (2010). *Calidad. productividad y competitividad*. Ediciones Díaz de Santos Amazon.com

- Farias. A. (2010). *Calidad de Servicio*. Limusa. Colombia
- Ferrer. J. (2010). *Justificación. objetivos y bases teóricas*. Recuperado de: <http://metodologia02.blogspot.com/p/justificacion-objetivos-y-bases.html>
- Galán. A. (2010). *Justificación y Limitaciones de la Investigación*. Recuperado de: <http://google.academico.com/2010/02/justificacion-y-limitaciones-en-la.html>.
- Gómez. A. (Ed.). (2013). *Apuntes para la asignatura Administración Básica I*. Fondo Editorial FCA-Universidad Nacional Autónoma de México: México. Recuperado de <http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/1/admon.pdf>
- Hernández. R. Fernández. C. y Baptista. L. (2014). *Metodología de la investigación (6a ed.)*. México. Mc. Graw-Hill/ Interamericana de C.V: Editores. S.A.
- Huaynate. E (2013). *Percepción del paciente post operado de catarata sobre la calidad de atención de enfermería en el hospital de solidaridad sede Camana*. Arequipa.
- Iglesias (2009) *Satisfacción de los clientes externo e interno en una institución prestadora de servicios de salud del valle de Aburrá*. Universidad de Medellín. Colombia. Tuvo como objetivo: Medir el grado de satisfacción de los clientes externo
- Jáuregui. A. (2012). *Teorías de la calidad. Bases Teóricas y Metodológicas del Modelo de Calidad Total*. Recuperado de: [Recuperado http://www.google+academico/teorcali/teorcali.shtml](http://www.google+academico/teorcali/teorcali.shtml)
- Kotler. P. (2009). *Dirección de Mercadotecnia*. Recuperado de: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>.
- Ley General de Municipalidades 27972 (2003). Congreso de la República del Perú
- Ley Orgánica de Municipalidades No. 27972. (2003). Perú.
- Longo. F. (2016). *Evaluación y gestión del rendimiento laboral en las Administraciones Públicas. Presupuesto y Gasto Público* 41:127-144.

Recuperado de
http://www.ief.es/documentos/recursos/publicaciones/revistas/presu_gasto_publico/41-06_FranciscoLongo.pdf

Martínez-Costa. C y Ordeig. O. (2010). *Factores determinantes de la eficiencia de las Administraciones Públicas Locales*. 4th Intl. Conf. on Industrial Engineering and Industrial Management. XIV Congreso de Ingeniería de Organización. Donostia. San Sebastián. España. Sep. 8th – 10th. pp. 117-129. Recuperado de
<http://www.revistadyo.com/index.php/dyo/article/viewFile/345/360>

Melara. M. (2013). *La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Recuperado de: <http://marlonmelara.com/2013/08/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>

Méndez. J. (2013). *Calidad en el servicio al cliente*. Universidad Autónoma de México.

Ministerio de Economía y Finanzas-MEF. (2011). *Marco Macroeconómico Multianual 2012-2014*. Recuperado de
https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/marco_macro/MMM2012_2014.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas-MEF. (2014). *Lineamientos para la elaboración de estudios de preinversión de proyectos de inversión pública de servicios de seguridad ciudadana*. RD N° 001-2014-EF/63.01
Recuperado de
[http://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/novedades/2014/Anejo_Lineamientos-PIP-seguridad-ciudadana-VFf%20\(2\)-\(3\).pdf](http://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/novedades/2014/Anejo_Lineamientos-PIP-seguridad-ciudadana-VFf%20(2)-(3).pdf)

Ministerio de Economía y Finanzas-MEF. (2015). *Normatividad*. Recuperado de
http://www.mef.gob.pe/index.php?option=com_content&view=section&id=48&Itemid=100357

Ministerio de Salud-MINSA. (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. Recuperado de
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

- Murillo Z. (2011). *Enfoques cuantitativo y cualitativo de la investigación en ciencias sociales*. Recuperado de: http://www.tlalpan.uvmnet.edu/oiid/download/Enfoques%20cualitativo%20cuantitativo_04_CS0_PSIC_PICS_E.pdf
- Ortún. V. (2015) *Gestión pública: conceptos y métodos*. Recuperado de http://www.diba.cat/documents/172547/226405/promoeco-descarregues-biblioteca_estrategies-gestiopublica95-pdf.pdf
- Petracci. M. (2009). *La medición de la calidad y la satisfacción Del ciudadano - usuario de servicios Públicos privatizados*. Recuperado de: <http://www.sgp.gov.ar/contenidos/inap/publicaciones/docs/estado/MEDIC1.pdf>
- Paladines. L. (2012). *El Proceso de Mercadotecnia y la Gestión de Comercialización de Bienes y Servicios*. Universidad Nacional de Loja Área Jurídica. Social y Administrativa.
- PRRAC (2006). *Estudio satisfacción de usuarios unidades de salud / Silais Managua*. Recuperado de: http://campus.easp.es/Abierto/file.php?file=%2F78%2FEstudios%2FEstudios_satisfaccion_usuarios-2.pdf
- Quezada. N. (2010). *Metodología de la Investigación-Estadística aplicada a la Investigación*. Empresa Editora Macro Lima Perú.
- Quero. M. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach*. Recuperado de: http://www.academia.edu/6906740/Confiabilidad_y_coeficiente_Alpha_de_Cronbach
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado de <http://lema.rae.es/drae/>
- Reilly. G. (2010). *Definiciones de calidad. Evolución histórica y actualidad. Dpto. Ingeniería Industrial*. Universidad Agraria de la Habana "Fructuoso Rodríguez Pérez". <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/calidad-definicion-evolucion-historica.htm>

- Ríos. N. (Ed.). (2008). *Cuadernos para la Gestión Municipal: 1. El Gobierno Municipal*. Lima. Perú: IEP - Fondo Ítalo Peruano. Miscelánea. 12.
- Robbins. S. (2014). *Comportamiento organizacional*. 10ª. ed. Pearson Educación. México.
- Sarries. L. y Casares. E. (2008). *Buenas prácticas de los Recursos Humanos*. Ediciones ESIC. Madrid.
- Sciarroni. R (2013). *La satisfacción del cliente y su importancia para la empresa*. Recuperado de: http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html
- Soria del Castillo. B. (2011). *Diccionario Municipal Peruano. Herramientas para la gestión municipal*. INICAM-PROMCAD. Lima. Perú. Recuperado de http://www.kas.de/wf/doc/kas_30612-1522-4-30.pdf?120328160516
- Stoner. J.. Freeman. R. & Gilbert. D. (1999). *Administración*. 6ta ed. Prentice Hall: México.
- Thompson. I. (2007). *La Satisfacción del Cliente*. Recuperado de: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>
- Torres. B. (2007). *Metodología de la Investigación Científica*. UNMSM. Lima Perú.
- Urriago. (2010). Tesis Doctoral: *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios*. Hospital Universitario del Valle. Colombia.
- Valerio. (2007). Tesis de Doctoral: *La calidad de servicio en la Clínica Ortega desde la percepción del usuario externo*. Universidad los Andes. Lima. Peru.
- Velásquez. D. (2011). *Medición de la Satisfacción de Usuarios de la Universidad del Valle*. Informe Técnico. Cali. Colombia. Recuperado de: http://gicuv.univalle.edu.co/03_revison_direccion/documentos/mayo-07-de-2012-pdf/Informe-Tecnico-Medicion-Satisfaccion-Usuarios-Dic-2011.pdf.
- Vera. A. (2008). *Tipos de Investigación*. Mc Graw – Hill. Bogotá: Colombia.

Zeithaml. B. (2016). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid; Ed. Díaz de Santos.

Zorrilla. A. (1993). *Principales tipos de investigación*. Recuperado de:
http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/IF_ABRIL_2012/IF_ALFARO%20RODRIGUEZ_FIEE.pdf

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables																																																								
<p>Problema general ¿Cómo influye la gestión municipal y la atención al cliente en la calidad de servicio percibida en la Municipalidad de Santa Anita al 2017?</p> <p>Problema específico 1 ¿Cómo influye la gestión municipal y la atención al cliente en la calidad de servicio en la dimensión aspectos tangibles percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cómo influye la gestión municipal y la atención al cliente en la calidad de servicio en la dimensión fiabilidad percibida en la Municipalidad de Santa Anita al 2017?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cómo influye la gestión municipal y la atención al cliente en la calidad de servicio en la dimensión sensibilidad percibida en la Municipalidad de Santa Anita al 2017?</p> <p>Problema específico 4 ¿Cómo influye la gestión municipal y la atención al cliente en la calidad de servicio en la dimensión seguridad percibida en la Municipalidad de Santa Anita al 2017?</p> <p>Problema específico 5 ¿Cómo influye la gestión municipal y la atención al cliente en la calidad de servicio en la dimensión empatía percibida en la Municipalidad de Santa Anita al 2017?</p>	<p>Objetivo general Determinar que la gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión aspectos tangibles percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017.</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar que la gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión aspectos tangibles percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar que la gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión fiabilidad percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar que la gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión sensibilidad percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017.</p> <p>Objetivo específico 4 Determinar que la gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión seguridad percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017.</p> <p>Objetivo específico 5 Determinar que la gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión empatía en la Municipalidad de Santa Anita al 2017.</p>	<p>Hipótesis general La gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio percibida en la Municipalidad de Santa Anita al 2017.</p> <p>Hipótesis específica 1 La gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión aspectos tangibles percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017.</p> <p>Hipótesis específica 2 La gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión fiabilidad percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017.</p> <p>Hipótesis específica 3 La gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión sensibilidad percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017.</p> <p>Hipótesis específica 4 La gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión seguridad percibidos en la Municipalidad de Santa Anita al 2017.</p> <p>Hipótesis específica 5 La gestión municipal y la atención al cliente influyen en la calidad de servicio en la dimensión empatía en la Municipalidad de Santa Anita al 2017.</p>	<p>Tabla 1 <i>Operacionalización de la variable: Gestión Municipal</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> <th>Nivel</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Normatividad</td> <td>Régimen jurídico</td> <td rowspan="2">1-5</td> <td rowspan="2">1 = Totalmente en desacuerdo</td> <td rowspan="2">Malo (16-10)</td> </tr> <tr> <td>Ordenanzas municipales</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Administración</td> <td>Organización</td> <td rowspan="2">6-10</td> <td rowspan="2">2 = En desacuerdo; 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo</td> <td rowspan="2">Regular (27-37)</td> </tr> <tr> <td>Estructura organizativa</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Compromiso organizacional</td> <td>Cultura organizativa</td> <td rowspan="2">11-14</td> <td rowspan="2">4 = De acuerdo</td> <td rowspan="2">Bueno (38-48)</td> </tr> <tr> <td>Metas y objetivos</td> </tr> <tr> <td>Seguridad ciudadana</td> <td>Misión</td> <td>15-16</td> <td>5 = Totalmente en desacuerdo</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Elaboración Propia (2016)</p> <p>Tabla 2 <i>Operacionalización de la variable: Calidad Percibida</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> <th>Nivel y rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aspectos tangibles</td> <td>Recursos materiales</td> <td>Del (01) al (04)</td> <td>Muy poco (1)</td> <td rowspan="2">Aceptable (79-105)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Fiabilidad</td> <td rowspan="2">Consistencia entre lo ofertado y lo ejecutado.</td> <td>Del (05) al (09)</td> <td>Poco (2)</td> </tr> <tr> <td>Del (10) al (12)</td> <td>Medio (3)</td> <td>Regular (50-78)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Sensibilidad</td> <td rowspan="2">Percepción</td> <td rowspan="2">Del (13) al (16)</td> <td>Bastante (4)</td> <td rowspan="2">Inaceptable (21-49)</td> </tr> <tr> <td>Mucho (5)</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>Confianza</td> <td>Del (13) al (16)</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel	Normatividad	Régimen jurídico	1-5	1 = Totalmente en desacuerdo	Malo (16-10)	Ordenanzas municipales	Administración	Organización	6-10	2 = En desacuerdo; 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Regular (27-37)	Estructura organizativa	Compromiso organizacional	Cultura organizativa	11-14	4 = De acuerdo	Bueno (38-48)	Metas y objetivos	Seguridad ciudadana	Misión	15-16	5 = Totalmente en desacuerdo		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango	Aspectos tangibles	Recursos materiales	Del (01) al (04)	Muy poco (1)	Aceptable (79-105)	Fiabilidad	Consistencia entre lo ofertado y lo ejecutado.	Del (05) al (09)	Poco (2)	Del (10) al (12)	Medio (3)	Regular (50-78)	Sensibilidad	Percepción	Del (13) al (16)	Bastante (4)	Inaceptable (21-49)	Mucho (5)	Seguridad	Confianza	Del (13) al (16)		
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel																																																							
Normatividad	Régimen jurídico	1-5	1 = Totalmente en desacuerdo	Malo (16-10)																																																							
	Ordenanzas municipales																																																										
Administración	Organización	6-10	2 = En desacuerdo; 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Regular (27-37)																																																							
	Estructura organizativa																																																										
Compromiso organizacional	Cultura organizativa	11-14	4 = De acuerdo	Bueno (38-48)																																																							
	Metas y objetivos																																																										
Seguridad ciudadana	Misión	15-16	5 = Totalmente en desacuerdo																																																								
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango																																																							
Aspectos tangibles	Recursos materiales	Del (01) al (04)	Muy poco (1)	Aceptable (79-105)																																																							
Fiabilidad	Consistencia entre lo ofertado y lo ejecutado.	Del (05) al (09)	Poco (2)																																																								
		Del (10) al (12)	Medio (3)	Regular (50-78)																																																							
Sensibilidad	Percepción	Del (13) al (16)	Bastante (4)	Inaceptable (21-49)																																																							
			Mucho (5)																																																								
Seguridad	Confianza	Del (13) al (16)																																																									

			<p>Empatía Entendimiento de las expectativas del usuario Del (17) al (21)</p> <hr/> <p>Fuente: Elaboración Propia (2016)</p> <p>Tabla 3</p> <p><i>Operacionalización de la variable: Atención al Cliente</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Dimensión de características del servicio asistencial</td> <td>Cumplimiento</td> <td></td> <td>Muy poco (1)</td> <td rowspan="3">Alta (76-100)</td> </tr> <tr> <td>Acceso</td> <td>Del 1 al 10</td> <td>Poco (2)</td> </tr> <tr> <td>Rapidez</td> <td></td> <td>Medio (3)</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Dimensión de características de trato personalizado</td> <td>Ubicación</td> <td></td> <td>Bastante (4)</td> <td rowspan="3">Media (48-75)</td> </tr> <tr> <td>Buen trato</td> <td>Del 11 al 20</td> <td>Mucho (5)</td> </tr> <tr> <td>Indicaciones precisas</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <hr/> <p>Fuente: Elaboración Propia (2016)</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos	Dimensión de características del servicio asistencial	Cumplimiento		Muy poco (1)	Alta (76-100)	Acceso	Del 1 al 10	Poco (2)	Rapidez		Medio (3)	Dimensión de características de trato personalizado	Ubicación		Bastante (4)	Media (48-75)	Buen trato	Del 11 al 20	Mucho (5)	Indicaciones precisas		
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos																										
Dimensión de características del servicio asistencial	Cumplimiento		Muy poco (1)	Alta (76-100)																										
	Acceso	Del 1 al 10	Poco (2)																											
	Rapidez		Medio (3)																											
Dimensión de características de trato personalizado	Ubicación		Bastante (4)	Media (48-75)																										
	Buen trato	Del 11 al 20	Mucho (5)																											
	Indicaciones precisas																													

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: BÁSICO Esta investigación es básica. según Zorrilla (1993. p. 43) este tipo de investigaciones se denomina también pura o fundamental. busca el progreso científico. acrecentar los conocimientos teóricos. sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.</p> <p>NIVEL: Causal</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>Según Hernández (2010). el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada. La investigación se realizó bajo el diseño no experimental. descriptivo correlacional. Mertens (2005) citado en Hernández (2010) señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo. por lo tanto una vez recopilada la data se determinó la relación que existió entre ambas.</p>	<p>POBLACIÓN: Infinita Pobladores del Distrito</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 384</p> <p>MUESTREO: Probabilístico</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>variable 1: gestión municipal técnicas: encuesta. intrumento cuestionario autor: elaboración propia año: 2016 monitoreo: junio- agosto 2016 ámbito de aplicación: distrito de santa anita forma de administración: directa</p> <p>variable 2: calidad de servicio técnicas: encuesta. intrumento cuestionario autor: serviqueal año: 2016 monitoreo: junio- agosto 2016 ámbito de aplicación: distrito de santa anita forma de administración: directa</p> <p>variable 2: atención al cliente técnicas: encuesta. intrumento cuestionario autor: minsa adaptado por el autor año: 2016 monitoreo: junio- agosto 2016 ámbito de aplicación: distrito de santa anita forma de administración: directa</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tablas de contingencia. Figuras</p> <p>DE PRUEBA:</p> <p>Prueba hipótesis Para Torres (1997) “La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y. si es posible. predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema” p.(129)</p> <p>Nivel de Significación: Si s es menor del valor 0.05. se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error). Si s es menor a 0.01. el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea verdadera y 1% de probabilidad de error). (Sampieri: 2006; 445).</p>

Instrumento 1

Rellene el siguiente formulario indicando su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones respecto a la Gestión Municipal en el Distrito.

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

Cuestionario sobre gestión municipal

		1	2	3	4	5
1	¿Considera Ud. que el actual régimen jurídico de la Municipalidad favorece una adecuada gestión municipal en servicio de seguridad ciudadana?					
2	En su opinión. el régimen jurídico de la Municipalidad en materia de seguridad ciudadana debería hacerse más público para que los vecinos conozcan más sus derechos y deberes?					
3	Según su opinión. ¿cree Ud. que las Ordenanzas Municipales han contribuido a regular adecuadamente la seguridad ciudadana del distrito?					
4	¿Considera Ud. que la Municipalidad vela para que se cumplan las Ordenanzas Municipales en materia de servicio de seguridad ciudadana?					
5	En su opinión. la actual gestión Municipal está poniendo "manos a la obra" para una adecuada y rápida implementación en seguridad ciudadana?					
6	En su opinión. dirige la Municipalidad sus esfuerzos hacia la realización de los objetivos planificados en lo referente al servicio de seguridad ciudadana?					
7	Para Ud. la asignación de diferentes funciones y procesos para un alto estándar del servicio de seguridad ciudadana. son responsabilidad de la estructura organizativa de la Municipalidad?					
8	Para Ud. ¿permite la estructura organizativa de la Municipalidad compartir responsabilidades "con otras entidades" de modo que asegure un alto estándar del					

	servicio de seguridad ciudadana?					
9	¿Según Ud. ¿la Municipalidad tiene principios claros y bien definidos en cuanto a seguridad ciudadana?					
10	¿Siente Ud. que a la Municipalidad le importan sus problemas de seguridad ciudadana?					
11	Para Ud. ¿están bien marcados y son conocidos los objetivos y metas de la Municipalidad en cuanto a seguridad ciudadana?					
12	¿Considera Ud. que las autoridades y el personal de la Municipalidad están comprometidas a trabajar para cumplir sus metas y objetivos en cuanto a seguridad ciudadana?					
13	¿Ha recibido Ud. información de la Municipalidad sobre la misión y los planes a implementar en cuanto a seguridad ciudadana?					
14	¿Considera Ud. que son adecuados la misión y objetivos de la Municipalidad en cuanto a seguridad ciudadana?					
15	Para Ud. ¿están bien marcados y son conocidas las estrategias de la Municipalidad en cuanto a seguridad ciudadana?					
16	¿Considera Ud. que la Municipalidad utiliza adecuadamente los recursos humanos, físicos y financieros para las estrategias de seguridad ciudadana?					

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

Rellene el siguiente formulario indicando su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones respecto a la Municipalidad. Muchas gracias por su participación.

Muy poco	1
Poco	2
Medio	3
Bastante	4
Mucho	5

	aspectos tangibles	1	2	3	4	5
1	La Municipalidad tiene equipos de apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas de La Municipalidad son visualmente atractivas.					
3	Los empleados de la Municipalidad tienen apariencia pulcra.					
4	En la Municipalidad. los elementos materiales relacionados con el servicio (baños. etc) son visualmente atractivos.					
	fiabilidad					
5	Cuando en la Municipalidad prometen hacer algo en cierto tiempo. lo hacen.					
6	Cuando un usuario tiene un problema. en la Municipalidad muestran un sincero interés en solucionarlo.					
7	En la Municipalidad realizan bien el servicio a la primera atención.					
8	En la Municipalidad concluyen el servicio en el tiempo prometido.					
9	En la Municipalidad insisten en mantener registros exentos de errores.					
	sensibilidad					
10	En la Municipalidad comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio.					
11	En la Municipalidad los trabajadores ofrecen un					

	servicio rápido a sus clientes.					
12	En la Municipalidad. los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.					
	seguridad					
13	El comportamiento del personal de la Municipalidad transmite confianza a sus usuarios.					
14	Los usuarios de la Municipalidad se sienten seguros de los tramites que les van a realizar.					
15	En la Municipalidad. los trabajadores son siempre amables con los usuarios.					
16	En la Municipalidad. los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.					
	empatía					
17	En la Municipalidad dan a sus usuarios una atención individualizada.					
18	En la Municipalidad tienen horarios de consulta convenientes para todos sus usuarios.					
19	En la Municipalidad tiene trabajadores que ofrecen una atención personal a sus usuarios.					
20	En la Municipalidad se preocupan por la salud de sus pobladores.					
21	En la Municipalidad los trabajadores. comprenden las necesidades específicas de sus usuarios					

CUESTIONARIO SOBRE LA ATENCIÓN DEL USUARIO

Rellene el siguiente formulario indicando su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones respecto a la Municipalidad. Muchas gracias por su participación.

Muy poco	1
Poco	2
Medio	3
Bastante	4
Mucho	5

	dimensión de características del servicio	1	2	3	4	5
1	El producto o servicio cumple con lo solicitado					
2	Accedió fácilmente al servicio que requería					
3	La señalización al interior del local le facilita el acceso al área que le brinda el servicio o producto					
4	La información brindada en la web de la Institución para el servicio o producto es clara y de fácil comprensión					
5	El mobiliario del local es confortable y limpio					
6	El servicio o producto fue brindado en los tiempos acordados					
7	La rapidez de respuesta a sus consultas respecto del bien o servicio brindado vía electrónica es adecuada (correo electrónico)					
8	El tiempo de espera en nuestras instalaciones para atender su requerimiento es el adecuado					
9	La señalización para ubicación de los servicios fue adecuada					
10	La atención recibida ha satisfecho sus expectativas					
	dimensión de características de trato personalizado	1	2	3	4	5
11	Personal que brinda el servicio o producto transmite confianza y buen trato					
12	Las indicaciones brindadas por el personal relacionadas al servicio o producto son claras y oportunas					
13	El personal demuestra amabilidad, respeto y paciencia					

14	Las quejas o reclamos son solucionadas oportunamente					
15	La atención recibida por el personal de CAJA es adecuada					
16	El tiempo de espera por teléfono para atender su requerimiento es adecuado					
17	La atención del personal en la atención de problemas fue rápida y amable					
18	La orientación técnica sobre el servicio o producto brindado es la adecuada					
19	En general el personal le brindo atención satisfactoria					
20	La consulta resolvió su problema					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD PERCIBIDA (CUESTIONARIO)

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ASPECTOS TANGIBLES								
1	La Municipalidad tiene equipos de apariencia moderna.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas de La Municipalidad son visualmente atractivas.	X		X		X		
3	Los empleados de la Municipalidad tienen apariencia pulcra.	X		X		X		
4	En la Municipalidad de Chanchamayo, los elementos materiales relacionados con el servicio (baños, etc.) son visualmente atractivos.	X		X		X		
FIABILIDAD								
5	Cuando en la Municipalidad prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	X		X		X		
6	Cuando un usuario tiene un problema, en la Municipalidad muestran un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
7	En la Municipalidad realizan bien el servicio a la primera atención.	X		X		X		
8	En la Municipalidad concluyen el servicio en el tiempo prometido.	X		X		X		
9	En la Municipalidad insisten en mantener registros exentos de errores.	X		X		X		
SENSIBILIDAD								
10	En la Municipalidad comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio.	X		X		X		
11	En la Municipalidad los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus clientes.	X		X		X		
12	En la Municipalidad de Chanchamayo, los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	X		X		X		
SEGURIDAD								
13	El comportamiento del personal de la Municipalidad transmite confianza a sus usuarios.	X		X		X		
14	Los usuarios de la Municipalidad se sienten seguros de los tramites que les van a realizar.	X		X		X		
15	En la Municipalidad de Chanchamayo, los trabajadores son siempre amables con los usuarios.	X		X		X		
16	En la Municipalidad de Chanchamayo, los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	X		X		X		
EMPATIA								
17	En la Municipalidad dan a sus usuarios una atención individualizada.	X		X		X		
18	En la Municipalidad tienen horarios de consulta convenientes para todos sus usuarios.	X		X		X		
19	En la Municipalidad tiene trabajadores que ofrecen una atención personal a sus usuarios.	X		X		X		
20	En la Municipalidad se preocupan por la salud de sus pobladores.	X		X		X		
21	En la Municipalidad Los trabajadores, comprenden las necesidades específicas de sus usuarios	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

3 de Junio del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: VERTIZ OSORES JOAQUIN

Especialidad del evaluador: DOCTOR

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ATENCIÓN DEL CLIENTE (CUESTIONARIO)

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION DE CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO								
1	El producto o servicio cumple con lo solicitado	X		X		X		
2	Accedió fácilmente al servicio que requería	X		X		X		
3	La señalización al interior del local le facilita el acceso al área que le brinda el servicio o producto	X		X		X		
4	La información brindada en la web de la Institución para el servicio o producto es clara y de fácil comprensión	X		X		X		
5	El mobiliario del local es confortable y limpio	X		X		X		
6	El servicio o producto fue brindado en los tiempos acordados	X		X		X		
7	La rapidez de respuesta a sus consultas respecto del bien o servicio brindado vía electrónica es adecuada (correo electrónico)	X		X		X		
8	El tiempo de espera en nuestras instalaciones para atender su requerimiento es el adecuado	X		X		X		
9	La señalización para ubicación de los servicios fue adecuada	X		X		X		
10	La atención recibida ha satisfecho sus expectativas	X		X		X		
DIMENSION DE CARACTERÍSTICAS DE TRATO PERSONALIZADO								
11	Personal que brinda el servicio o producto transmite confianza y buen trato	X		X		X		
12	Las indicaciones brindadas por el personal relacionadas al servicio o producto son claras y oportunas	X		X		X		
13	El personal demuestra amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
14	Las quejas o reclamos son solucionados oportunamente	X		X		X		
15	La atención recibida por el personal de CAJA es adecuada	X		X		X		
16	El tiempo de espera por teléfono para atender su requerimiento es adecuado	X		X		X		
17	La atención del personal en la atención de problemas fue rápida y amable	X		X		X		
18	La orientación técnica sobre el servicio o producto brindado es la adecuada	X		X		X		
19	En general el personal le brindo atención satisfactoria	X		X		X		
20	La consulta resolvió su problema	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

3 de Junio del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: VERTIZ OSORES JOAQUIN

Especialidad del evaluador: DOCTOR

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN MUNICIPAL (CUESTIONARIO)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION DE NORMATIVIDAD								
1	¿Considera Ud. que el actual régimen jurídico de la Municipalidad de Breña favorece una adecuada gestión municipal en servicio de seguridad ciudadana?	X		X		X		
2	En su opinión, el régimen jurídico de la Municipalidad de Breña en materia de seguridad ciudadana debería hacerse más público para que los vecinos conozcan más sus derechos y deberes?	X		X		X		
3	Según su opinión, ¿cree Ud. que las Ordenanzas Municipales han contribuido a regular adecuadamente la seguridad ciudadana del distrito?	X		X		X		
4	¿Considera Ud. que la Municipalidad de Breña vela para que se cumplan las Ordenanzas Municipales en materia de servicio de seguridad ciudadana?	X		X		X		
5	En su opinión, la actual gestión Municipal está poniendo "manos a la obra" para una adecuada y rápida implementación en seguridad ciudadana?	X		X		X		
DIMENSION DE ADMINISTRACIÓN								
6	En su opinión, dirige la Municipalidad de Breña sus esfuerzos hacia la realización de los objetivos planificados en lo referente al servicio de seguridad ciudadana?	X		X		X		
7	Para Ud., la asignación de diferentes funciones y procesos para un alto estándar del servicio de seguridad ciudadana, son responsabilidad de la estructura organizativa de la Municipalidad de Breña?	X		X		X		
8	Para Ud., ¿permite la estructura organizativa de la Municipalidad de Breña compartir responsabilidades "con otras entidades" de modo que asegure un alto estándar del servicio de seguridad ciudadana?	X		X		X		
9	¿Según Ud., la Municipalidad de Breña tiene principios claros y bien definidos en cuanto a seguridad ciudadana?	X		X		X		
10	Siente Ud. que a la Municipalidad de Breña le importan sus problemas de seguridad ciudadana?	X		X		X		
DIMENSION DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL								
11	Para Ud., ¿están bien marcados y son conocidos los objetivos y metas de la Municipalidad de Breña en cuanto a seguridad ciudadana?	X		X		X		
12	Considera Ud. que las autoridades y el personal de la Municipalidad de Breña están comprometidas a trabajar para cumplir sus metas y objetivos en cuanto a seguridad ciudadana?	X		X		X		
13	¿Ha recibido Ud. información de la Municipalidad sobre la misión y los planes a implementar en cuanto a seguridad ciudadana?	X		X		X		
14	¿Considera Ud. que son adecuados la misión y objetivos de la Municipalidad de Breña en cuanto a seguridad ciudadana?	X		X		X		
15	Para Ud., ¿están bien marcados y son conocidas las estrategias de la Municipalidad de Breña en cuanto a seguridad ciudadana?	X		X		X		
16	¿Considera Ud. que la Municipalidad de Breña utiliza adecuadamente los recursos humanos, físicos y financieros para las estrategias de seguridad ciudadana?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

3 de Junio del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: VERTIZ OSORES JOAQUIN

Especialidad del evaluador: DOCTOR

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD PERCIBIDA (CUESTIONARIO)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ASPECTOS TANGIBLES								
1	La Municipalidad tiene equipos de apariencia moderna	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas de La Municipalidad son visualmente atractivas	X		X		X		
3	Los empleados de la Municipalidad tienen apariencia pulcra	X		X		X		
4	En la Municipalidad de Chanchamayo, los elementos materiales relacionados con el servicio (baños, etc.) son visualmente atractivos.	X		X		X		
FIABILIDAD								
5	Cuando en la Municipalidad prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	X		X		X		
6	Cuando un usuario tiene un problema, en la Municipalidad muestran un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
7	En la Municipalidad realizan bien el servicio a la primera atención.	X		X		X		
8	En la Municipalidad concluyen el servicio en el tiempo prometido.	X		X		X		
9	En la Municipalidad insisten en mantener registros exentos de errores.	X		X		X		
SENSIBILIDAD								
10	En la Municipalidad comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio.	X		X		X		
11	En la Municipalidad los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus clientes.	X		X		X		
12	En la Municipalidad de Chanchamayo, los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	X		X		X		
SEGURIDAD								
13	El comportamiento del personal de la Municipalidad transmite confianza a sus usuarios.	X		X		X		
14	Los usuarios de la Municipalidad se sienten seguros de los tramites que les van a realizar.	X		X		X		
15	En la Municipalidad de Chanchamayo, los trabajadores son siempre amables con los usuarios.	X		X		X		
16	En la Municipalidad de Chanchamayo, los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	X		X		X		
EMPATIA								
17	En la Municipalidad dan a sus usuarios una atención individualizada.	X		X		X		
18	En la Municipalidad tienen horarios de consulta convenientes para todos sus usuarios.	X		X		X		
19	En la Municipalidad tiene trabajadores que ofrecen una atención personal a sus usuarios.	X		X		X		
20	En la Municipalidad se preocupan por la salud de sus pobladores.	X		X		X		
21	En la Municipalidad Los trabajadores, comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

3 de Junio del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 09936465

Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



UCV
 ESCUELA DE POSTGRADO
 Dra. Mildred Jenica Ledesma Cuadros
 CIVIL INGENIERO
 CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
 DE INGENIERIA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ATENCIÓN DEL CLIENTE (CUESTIONARIO)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION DE CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO								
1	El producto o servicio cumple con lo solicitado	X		X		X		
2	Accedió fácilmente al servicio que requería	X		X		X		
3	La señalización al interior del local le facilita el acceso al área que le brinda el servicio o producto	X		X		X		
4	La información brindada en la web de la Institución para el servicio o producto es clara y de fácil comprensión	X		X		X		
5	El mobiliario del local es confortable y limpio	X		X		X		
6	El servicio o producto fue brindado en los tiempos acordados	X		X		X		
7	La rapidez de respuesta a sus consultas respecto del bien o servicio brindado vía electrónica es adecuada (correo electrónico)	X		X		X		
8	El tiempo de espera en nuestras instalaciones para atender su requerimiento es el adecuado	X		X		X		
9	La señalización para ubicación de los servicios fue adecuada	X		X		X		
10	La atención recibida ha satisfecho sus expectativas	X		X		X		
DIMENSION DE CARACTERÍSTICAS DE TRATO PERSONALIZADO								
11	Personal que brinda el servicio o producto transmite confianza y buen trato	X		X		X		
12	Las indicaciones brindadas por el personal relacionadas al servicio o producto son claras y oportunas	X		X		X		
13	El personal demuestra amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
14	Las quejas o reclamos son solucionados oportunamente	X		X		X		
15	La atención recibida por el personal de CAJA es adecuada	X		X		X		
16	El tiempo de espera por teléfono para atender su requerimiento es adecuado	X		X		X		
17	La atención del personal en la atención de problemas fue rápida y amable	X		X		X		
18	La orientación técnica sobre el servicio o producto brindado es la adecuada	X		X		X		
19	En general el personal le brindó atención satisfactoria	X		X		X		
20	La consulta resolvió su problema	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

3 de Junio del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 09936465

Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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





 Dña. Mildred Jenica Ledesma Cuadros
 COPIA DE SERVIDOR
 CATEGORÍA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
 DE INGENIERÍA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN MUNICIPAL (CUESTIONARIO)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION DE NORMATIVIDAD								
1	¿Considera Ud. que el actual régimen jurídico de la Municipalidad de Breña favorece una adecuada gestión municipal en servicio de seguridad ciudadana?	X		X		X		
2	En su opinión, el régimen jurídico de la Municipalidad de Breña en materia de seguridad ciudadana debería hacerse más público para que los vecinos conozcan más sus derechos y deberes?	X		X		X		
3	Según su opinión, ¿cree Ud. que las Ordenanzas Municipales han contribuido a regular adecuadamente la seguridad ciudadana del distrito?	X		X		X		
4	¿Considera Ud. que la Municipalidad de Breña vela para que se cumplan las Ordenanzas Municipales en materia de servicio de seguridad ciudadana?	X		X		X		
5	En su opinión, la actual gestión Municipal está poniendo "manos a la obra" para una adecuada y rápida implementación en seguridad ciudadana?	X		X		X		
DIMENSION DE ADMINISTRACIÓN								
6	En su opinión, dirige la Municipalidad de Breña sus esfuerzos hacia la realización de los objetivos plañificados en lo referente al servicio de seguridad ciudadana?	X		X		X		
7	Para Ud., la asignación de diferentes funciones y procesos para un alto estándar del servicio de seguridad ciudadana, son responsabilidad de la estructura organizativa de la Municipalidad de Breña?	X		X		X		
8	Para Ud., ¿permite la estructura organizativa de la Municipalidad de Breña compartir responsabilidades "con otras entidades" de modo que asegure un alto estándar del servicio de seguridad ciudadana?	X		X		X		
9	¿Según Ud., la Municipalidad de Breña tiene principios claros y bien definidos en cuanto a seguridad ciudadana?	X		X		X		
10	Siente Ud. que a la Municipalidad de Breña le importan sus problemas de seguridad ciudadana?	X		X		X		
DIMENSION DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL								
11	Para Ud., ¿están bien marcados y son conocidos los objetivos y metas de la Municipalidad de Breña en cuanto a seguridad ciudadana?	X		X		X		
12	Considera Ud. que las autoridades y el personal de la Municipalidad de Breña están comprometidas a trabajar para cumplir sus metas y objetivos en cuanto a seguridad ciudadana?	X		X		X		
13	¿Ha recibido Ud. información de la Municipalidad sobre la misión y los planes a implementar en cuanto a seguridad ciudadana?	X		X		X		
14	¿Considera Ud. que son adecuados la misión y objetivos de la Municipalidad de Breña en cuanto a seguridad ciudadana?	X		X		X		
15	Para Ud., ¿están bien marcados y son conocidas las estrategias de la Municipalidad de Breña en cuanto a seguridad ciudadana?	X		X		X		
16	¿Considera Ud. que la Municipalidad de Breña utiliza adecuadamente los recursos humanos, físicos y financieros para las estrategias de seguridad ciudadana?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

3 de Junio del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 09936465

Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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





 Dña. Mildred Jenica Ledesma Cuadros
 COPIA DE SERVIDOR
 CATEGORÍA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
 DE INGENIERÍA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD PERCIBIDA (CUESTIONARIO)

N°	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ASPECTOS TANGIBLES								
1	La Municipalidad tiene equipos de apanencia moderna.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas de La Municipalidad son visualmente atractivas.	X		X		X		
3	Los empleados de la Municipalidad tienen apariencia pulcra.	X		X		X		
4	En la Municipalidad de Chanchamayo, los elementos materiales relacionados con el servicio (baños, etc.) son visualmente atractivos.	X		X		X		
FIABILIDAD								
5	Cuando en la Municipalidad prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	X		X		X		
6	Cuando un usuario tiene un problema, en la Municipalidad muestran un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
7	En la Municipalidad realizan bien el servicio a la primera atención.	X		X		X		
8	En la Municipalidad concluyen el servicio en el tiempo prometido.	X		X		X		
9	En la Municipalidad insisten en mantener registros exentos de errores.	X		X		X		
SENSIBILIDAD								
10	En la Municipalidad comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio.	X		X		X		
11	En la Municipalidad los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus clientes.	X		X		X		
12	En la Municipalidad de Chanchamayo, los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	X		X		X		
SEGURIDAD								
13	El comportamiento del personal de la Municipalidad transmite confianza a sus usuarios.	X		X		X		
14	Los usuarios de la Municipalidad se sienten seguros de los trámites que les van a realizar.	X		X		X		
15	En la Municipalidad de Chanchamayo, los trabajadores son siempre amables con los usuarios.	X		X		X		
16	En la Municipalidad de Chanchamayo, los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	X		X		X		
EMPATIA								
17	En la Municipalidad dan a sus usuarios una atención individualizada.	X		X		X		
18	En la Municipalidad tienen horarios de consulta convenientes para todos sus usuarios.	X		X		X		
19	En la Municipalidad tiene trabajadores que ofrecen una atención personal a sus usuarios.	X		X		X		
20	En la Municipalidad se preocupan por la salud de sus pobladores.	X		X		X		
21	En la Municipalidad Los trabajadores, comprenden las necesidades específicas de sus usuarios	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

3 de Junio del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: **DR. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT DNI 08698815**
 Especialidad del evaluador: **LIC. EDUCACIÓN. ING. INDUSTRIAL.**



UNIVERSIDAD DE CHANCHAMAYO
 Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont
 LICENCIADO EN INGENIERÍA INDUSTRIAL
 UNIVERSIDAD DE CHANCHAMAYO

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ATENCIÓN DEL CLIENTE (CUESTIONARIO)

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION DE CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO								
1	El producto o servicio cumple con lo solicitado	X		X		X		
2	Accedí fácilmente al servicio que requería	X		X		X		
3	La señalización al interior del local le facilita el acceso al área que le brinda el servicio o producto	X		X		X		
4	La información brindada en la web de la Institución para el servicio o producto es clara y de fácil comprensión	X		X		X		
5	El mobiliario del local es confortable y limpio	X		X		X		
6	El servicio o producto fue brindado en los tiempos acordados	X		X		X		
7	La rapidez de respuesta a sus consultas respecto del bien o servicio brindado vía electrónica es adecuada (correo electrónico)	X		X		X		
8	El tiempo de espera en nuestras instalaciones para atender su requerimiento es el adecuado	X		X		X		
9	La señalización para ubicación de los servicios fue adecuada	X		X		X		
10	La atención recibida ha satisfecho sus expectativas	X		X		X		
DIMENSION DE CARACTERÍSTICAS DE TRATO PERSONALIZADO								
11	Personal que brinda el servicio o producto transmite confianza y buen trato	X		X		X		
12	Las indicaciones brindadas por el personal relacionadas al servicio o producto son claras y oportunas	X		X		X		
13	El personal demuestra amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
14	Las quejas o reclamos son solucionadas oportunamente	X		X		X		
15	La atención recibida por el personal de CAJA es adecuada	X		X		X		
16	El tiempo de espera por teléfono para atender su requerimiento es adecuado	X		X		X		
17	La atención del personal en la atención de problemas fue rápida y amable	X		X		X		
18	La orientación técnica sobre el servicio o producto brindado es la adecuada	X		X		X		
19	En general el personal le brinda atención satisfactoria	X		X		X		
20	La consulta resolvió su problema	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

3 de Junio del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: **DR. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT DNI 08698815**
 Especialidad del evaluador: **LIC. EDUCACIÓN. ING. INDUSTRIAL.**



UNIVERSIDAD DE CHANCHAMAYO
 Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont
 LICENCIADO EN INGENIERÍA INDUSTRIAL
 UNIVERSIDAD DE CHANCHAMAYO

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

Base de datos

	Gestión municipal															
	Dimensión 1					Dimensión 2					Dimensión 3				Dimensión 4	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	3	2	3	4	3	2	4	2	3	4	2	4	3	4	3	3
2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	5	5	4	3
3	4	1	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4
4	3	1	5	4	2	3	4	1	5	3	2	5	1	4	3	2
5	2	3	5	5	5	3	5	2	3	5	5	5	5	4	3	4
6	3	3	5	5	5	3	5	2	3	5	5	5	5	3	3	2
7	3	2	4	5	3	2	4	4	3	5	2	3	4	3	4	2
8	3	5	5	3	5	3	4	4	4	5	2	2	5	4	3	2
9	5	3	4	5	4	3	5	5	4	3	3	2	3	4	4	3
10	4	2	1	1	1	3	5	1	5	1	1	5	5	1	2	1
11	4	1	1	5	1	1	4	1	5	1	1	5	5	1	5	3
12	2	3	2	4	4	3	5	1	5	5	4	2	3	4	3	2
13	3	3	4	4	3	4	5	2	4	4	4	5	3	4	3	3
14	4	1	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
15	3	4	4	3	3	2	4	2	5	3	3	2	4	5	4	4
16	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3
17	3	3	4	4	3	1	2	2	4	1	3	2	2	3	1	2
18	2	4	4	5	3	1	2	2	4	3	2	3	4	3	4	3
19	4	4	4	3	3	2	1	3	4	5	4	3	4	5	3	4
20	2	5	3	3	4	5	5	3	5	3	5	5	5	3	4	3
21	5	1	5	5	5	5	4	1	4	3	3	5	4	2	2	2
22	3	1	4	3	2	3	5	2	5	5	4	5	4	4	3	2
23	2	1	5	1	5	5	5	5	5	4	3	2	3	5	5	5
24	2	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
25	4	1	3	2	3	5	5	1	5	5	3	5	3	3	4	5
26	5	1	2	2	2	5	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5
27	5	4	3	5	4	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5
28	4	3	3	3	3	5	4	1	5	5	5	3	3	3	5	5
29	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2
30	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	2	5	5
31	3	1	3	3	3	2	3	5	3	5	4	3	5	4	4	2
32	3	1	3	3	3	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5
33	3	2	4	4	3	4	3	1	4	4	5	2	4	4	3	4
34	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	2	4
35	4	4	5	5	2	4	5	4	5	5	5	1	3	1	3	3
36	5	3	3	3	3	4	5	2	4	2	5	5	3	2	3	4
37	5	2	5	3	4	4	4	2	5	3	3	5	4	4	4	5
38	3	5	4	3	3	5	2	5	3	4	3	2	1	5	5	5
39	3	3	5	4	3	3	5	1	5	5	4	4	4	5	3	5
40	1	3	1	3	4	5	3	5	1	5	5	4	5	2	2	4
41	3	3	5	2	3	5	5	2	4	5	5	4	5	4	5	4
42	3	3	5	2	4	3	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5
43	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	4	5	5	3
44	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	2
45	3	2	1	4	2	2	5	4	3	2	1	3	4	4	2	5
46	5	4	3	5	5	3	5	2	4	5	3	3	4	5	5	4
47	5	1	3	4	2	5	5	3	5	3	5	3	4	5	2	4
48	4	1	5	1	1	2	1	1	3	4	4	4	3	5	3	3
49	4	1	2	2	2	5	5	1	5	5	5	3	2	5	5	4
50	4	3	5	2	3	5	5	2	4	5	5	4	5	5	4	1
51	3	1	3	5	3	4	3	2	5	5	4	5	3	5	4	3
52	2	5	4	3	3	3	4	2	3	5	4	5	5	3	4	5
53	5	2	4	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	4	3	3
54	2	1	3	3	5	5	5	5	3	3	2	3	3	5	4	3
55	3	2	5	5	4	3	5	4	5	3	3	2	4	1	3	5
56	3	2	5	5	4	3	5	4	5	2	2	2	2	3	3	5
57	3	3	4	3	4	5	5	3	2	3	2	2	2	3	3	3
58	3	1	3	2	3	4	4	1	4	5	5	4	3	2	3	1
59	3	1	5	1	1	5	1	5	5	5	5	3	3	3	5	1
60	3	5	3	3	2	5	4	3	5	3	5	3	2	3	3	2
61	3	1	3	5	4	4	1	2	5	3	4	2	3	4	2	3
62	4	1	2	2	3	4	3	3	3	5	4	3	5	2	3	4
63	5	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4
64	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
65	5	3	3	5	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	5
66	3	2	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	5	4
67	4	2	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5
68	1	2	1	1	1	1	1	4	4	4	3	2	3	4	5	4
69	2	1	3	3	4	5	5	5	3	5	1	5	4	2	4	3
70	3	2	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4
71	5	2	3	4	4	3	4	1	5	4	4	3	2	4	4	3
72	3	1	5	5	4	3	2	3	5	3	5	2	1	3	4	2
73	5	3	5	5	4	2	4	2	4	5	2	1	3	4	2	1
74	4	1	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	1
75	2	5	2	3	3	3	4	3	5	3	2	4	5	4	4	3
76	4	3	1	3	5	2	5	4	5	2	2	5	4	5	4	4
77	5	2	4	5	3	5	4	5	4	5	4	1	3	4	5	3
78	3	1	1	2	2	3	2	3	2	4	2	3	4	3	2	3
79	3	1	5	2	3	1	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5
80	3	1	4	3	4	1	5	2	5	3	5	3	5	5	5	5
81	5	2	3	5	5	4	5	4	5	5	1	4	5	5	3	1
82	5	2	3	5	5	4	5	4	3	5	1	2	5	5	3	1
83	3	4	3	5	3	2	4	4	5	4	3	2	5	2	4	4
84	3	1	3	3	3	2	3	3	4	2	2	4	3	4	3	3
85	3	2	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	5	4	3	3
86	4	1	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4
87	3	1	5	5	3	3	2	5	4	4	5	2	1	4	3	2
88	2	1	3	2	2	4	4	1	5	3	2	5	5	4	2	3
89	3	3	5	3	5	2	3	5	3	5	5	3	3	3	3	2
90	3	2	4	5	3	2	4	4	3	5	2	3	4	3	4	2
91	3	5	5	5	3	4	4	5	2	4	5	2	5	3	2	4
92	5	3	4	5	4	3	5	5	4	3	3	2	3	4	4	3
93	4	2	1	1	3	5	1	5	1	1	5	1	5	1	2	4
94	4	1	1	5	1	1	4	1	5	1	1	5	5	1	5	3
95	2	3	2	4	4	3	4	5	1	5	4	3	4	3	3	2
96	3	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	5	4	4	3	2
97	4	1	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
98	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	2	4	5	4	4	4
99	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
100	3	3	4	2	1	2	2	3	1	3	4	2	3	1	2	2
101	2	4	4	5	3	1	1	3	2	4	5	3	2	3	4	2
102	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	4	2	4	5	4
103	2	5	3	3	4	5	5	3	5	3	5	5	3	5	4	3
104	5	1	5	5	5	4	1	4	3	3	5	4	2	2	2	2
105	3	1	4	3	2	3	5	2	5	5	4	5	4	4	3	2
106	2	1	5	1	5	5	5	5	5	5	4	3	2	3	5	2
107	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
108	4	1	3	2	3	5	5	1	5	5	3	5	3	3	4	5
109	5	1	2	3	2	2	5	1	5	3	5	5	5	5	5	5
110	5	1	3	5	4	3	5	3	3	3	5	3	3	5	5	5
111	4	3	3	3	3	5	4	1	5	5	5	3	3	3	5	5
112	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	

151	4	1	2	1	1	1	1	1	4	4	4	3	2	3	4	5	4
152	2	1	3	3	4	5	5	5	5	1	5	2	3	2	4	3	
153	3	2	2	2	5	3	4	5	3	5	4	4	4	3	2	3	
154	5	2	3	4	4	3	4	1	5	4	3	4	3	2	4	3	
155	3	3	5	5	5	3	2	3	3	5	5	2	1	3	4	1	
156	4	1	2	3	3	4	3	4	4	3	4	1	3	3	3	3	
157	2	2	3	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	
158	4	3	1	5	5	2	3	5	4	5	2	2	1	4	5	4	
159	5	2	4	5	3	5	4	5	5	4	4	1	3	4	5	3	
160	3	1	1	2	3	3	2	3	2	4	2	3	4	3	2	3	
161	3	1	1	2	3	3	2	3	2	4	2	3	4	3	2	3	
162	3	1	4	5	2	3	1	5	2	5	5	5	5	3	5	5	
163	3	1	4	3	4	1	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	
164	5	2	3	5	4	5	4	5	4	5	5	1	4	5	5	3	
165	5	2	3	5	5	4	5	4	3	5	1	2	5	5	3	1	
166	3	4	3	5	3	3	2	4	3	4	5	2	4	3	4	4	
167	3	1	3	3	3	3	2	3	3	4	2	4	3	4	3	3	
168	3	2	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	5	4	3	
169	4	1	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	
170	3	1	5	4	3	3	2	5	4	4	5	2	1	4	3	2	
171	2	1	3	2	2	4	4	1	5	3	2	5	5	4	2	3	
172	3	3	5	5	3	5	2	3	5	5	5	5	5	3	3	5	
173	3	2	4	5	2	2	4	4	4	2	3	4	3	4	4	2	
174	3	5	3	3	3	3	3	3	5	2	2	5	4	3	2	4	
175	5	3	4	5	4	3	5	5	4	3	3	2	3	4	4	3	
176	4	2	1	1	1	3	5	1	5	1	1	5	5	1	2	1	
177	4	1	1	5	3	1	4	1	5	1	1	5	5	1	5	3	
178	2	3	1	5	4	3	1	5	4	2	3	4	2	3	4	2	
179	3	3	4	4	3	4	5	2	4	4	5	3	4	3	3	3	
180	4	1	5	4	5	4	5	2	4	4	5	4	5	5	4	5	
181	3	4	4	3	3	2	2	5	3	2	4	5	4	5	4	4	
182	3	4	4	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
183	3	3	4	2	1	2	2	2	3	1	3	4	2	3	1	2	
184	2	4	4	4	5	3	3	2	4	5	4	3	4	3	3	4	
185	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	4	5	3	4	
186	2	5	3	3	4	5	5	3	5	3	5	5	5	3	4	3	
187	5	1	5	5	5	5	4	1	4	5	3	3	5	4	2	2	
188	3	1	4	2	2	2	5	5	5	4	5	4	4	2	2	2	
189	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	3	5	2	
190	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
191	4	1	3	2	3	5	5	1	5	3	5	5	3	4	5	5	
192	5	1	2	3	3	3	2	2	3	5	3	5	5	5	5	5	
193	5	1	3	5	4	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	
194	4	3	3	3	3	3	5	4	1	5	5	3	3	3	5	5	
195	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5	4	4	3	4	3	2	
196	5	3	3	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	
197	3	1	3	3	3	5	2	5	5	3	4	3	5	5	2	5	
198	3	1	3	3	3	5	3	5	5	3	4	3	5	5	4	2	
199	3	2	4	4	3	4	4	1	4	5	2	4	4	4	3	4	
200	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	5	5	3	
201	4	4	5	5	2	4	5	4	5	5	5	1	3	1	3	4	
202	5	2	3	3	2	4	4	5	2	4	5	5	1	3	2	4	
203	5	2	3	3	4	4	4	4	2	3	3	5	4	4	3	3	
204	3	5	4	3	3	5	2	5	5	3	4	3	2	1	5	5	
205	3	3	5	4	3	3	5	1	5	5	4	4	4	5	3	5	
206	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	2	4	5	2	
207	3	1	3	4	5	3	5	1	5	4	5	2	4	3	5	4	
208	3	3	5	2	4	3	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	
209	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	1	4	5	5	3	
210	4	1	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	2	4	4	
211	3	2	2	4	2	2	5	4	3	2	1	3	4	4	2	5	
212	5	4	3	5	5	3	5	2	4	5	3	3	4	5	5	4	
213	5	1	3	4	3	5	5	3	5	4	5	3	4	5	2	4	
214	4	1	5	1	1	2	1	1	3	4	3	4	3	5	3	3	
215	5	1	2	2	2	5	5	2	1	5	5	5	3	2	5	4	
216	4	3	5	2	3	5	2	4	5	5	4	3	5	5	4	3	
217	3	1	3	5	3	4	4	2	3	2	5	3	5	4	4	3	
218	2	5	4	3	3	3	4	2	3	5	4	5	5	3	4	5	
219	5	2	4	5	4	3	5	3	5	4	5	4	4	4	3	4	
220	2	1	3	3	5	5	5	5	3	3	2	3	5	3	2	3	
221	3	2	5	4	3	2	3	2	5	5	2	4	4	1	3	5	
222	3	2	5	4	3	5	4	5	4	5	3	2	2	1	3	5	
223	3	3	4	3	4	5	5	3	2	2	3	4	2	3	3	4	
224	3	1	3	2	3	4	5	4	1	5	5	5	3	3	1	1	
225	3	1	5	3	1	5	3	1	5	5	5	4	5	3	5	3	
226	3	5	3	2	5	4	4	3	5	3	5	3	2	5	3	2	
227	3	1	3	5	4	4	1	2	5	5	2	3	4	2	3	4	
228	4	1	2	3	3	4	4	3	5	4	3	2	3	3	4	4	
229	5	4	3	5	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	3	
230	5	4	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	4	4	4	3	
231	5	3	3	5	5	3	5	4	5	3	4	4	5	3	4	5	
232	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	5	
233	4	2	4	3	5	3	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	
234	1	2	1	1	1	1	1	4	4	3	2	3	4	5	4	4	
235	2	1	3	3	4	5	5	5	1	5	3	2	3	2	4	3	
236	3	2	5	3	4	3	3	5	4	4	4	3	4	2	3	3	
237	5	2	3	4	4	3	4	1	5	4	3	4	3	2	4	3	
238	3	1	5	5	4	3	2	3	5	3	2	4	3	2	4	2	
239	5	3	5	3	4	3	4	3	2	3	1	3	4	2	1	1	
240	4	1	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
241	2	5	2	3	3	3	3	3	5	3	4	5	4	4	3	4	
242	4	3	1	2	3	5	2	5	4	5	2	4	5	4	4	4	
243	5	2	4	5	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	5	3	
244	3	1	3	2	3	2	3	2	4	2	3	4	1	3	2	3	
245	3	1	5	2	3	1	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	
246	3	1	4	3	4	1	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	
247	5	2	3	5	5	4	4	5	5	1	4	5	5	3	1	1	
248	5	2	3	5	5	4	5	4	3	5	1	2	5	5	3	1	
249	3	4	3	5	3	3	2	4	5	4	3	2	2	4	4	4	
250	3	1	3	5	4	3	2	4	3	4	2	2	3	4	3	2	
251	3	2	3	4	3	3	4	2	3	4	4	5	5	4	3	3	
252	4	1	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	
253	3	1	5	4	3	3	2	5	1	4	4	5	2	1	4	2	
254	2	1	3	2	4	3	5	3	3	2	5	3	2	5	4	3	
255	3	5	3	5	3	5	2	3	1	5	5	5	3	3	3	5	
256	3	2	4	5	3	2	4	4	3	5	2	3	4	3	4	4	
257	3	5	5	5	3	5	3	5	4	5	2	2	4	3	2	4	
258	5	3	4	5	4	3	5	5	4	3	2	3	4	4	4	3	
259	4	2	1	1	1	3	5	1	5	1	1	1	5	5	1	2	
260	4	1	1	5	1	1	4	1	5	1	1	5	5	1	5	3	
261	2	3	2	4	4	3	5	1	5	5	4	2	3	4	3	2	
262	3	3	4	4	3	4	5	2	4	4	5	3	4	3	3	3	
263	4	1	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	
264	3	4	4	3	3	2	4	2	5	3	3	2	4	5	4	4	
265	3	4	4	3</													

301	2	5	4	3	3	3	4	2	3	5	4	5	5	3	4	5
302	5	2	4	5	4	3	5	3	5	4	5	4	4	4	3	4
303	2	1	3	3	5	5	5	5	3	3	2	3	5	3	2	3
304	3	2	5	5	4	3	5	4	5	3	3	2	4	1	3	5
305	3	2	5	5	4	3	5	4	5	3	2	2	2	1	3	5
306	3	3	4	3	4	5	5	3	2	2	3	4	2	3	3	4
307	3	1	3	2	3	4	4	1	4	5	5	4	3	2	3	1
308	3	1	5	1	1	5	1	5	5	5	5	5	3	3	5	1
309	3	5	3	3	2	5	4	3	5	3	5	3	2	5	3	2
310	3	1	3	5	4	4	1	2	5	5	2	3	4	2	3	2
311	4	1	2	2	3	4	3	3	5	4	3	5	2	3	3	4
312	5	4	3	5	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	3
313	5	4	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	3
314	5	3	3	5	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	5
315	3	2	2	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	3
316	4	2	4	3	5	3	4	3	4	4	3	5	5	4	5	4
317	1	2	1	1	1	1	1	4	4	4	3	2	3	4	5	4
318	2	1	3	3	4	5	5	5	5	1	5	2	3	2	4	3
319	3	2	2	5	3	4	5	3	3	5	4	4	4	3	2	3
320	5	2	3	4	4	3	4	1	5	4	3	4	3	2	4	3
321	3	1	5	5	4	3	2	3	5	3	5	2	4	3	4	2
322	5	3	5	5	5	2	4	3	5	5	2	1	3	4	2	1
323	4	1	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
324	2	5	2	3	3	3	4	3	5	3	4	5	4	4	3	4
325	4	3	1	3	5	2	5	4	5	2	5	4	4	5	4	4
326	5	2	4	5	3	5	4	5	5	4	4	1	3	4	5	3
327	3	1	1	2	3	2	3	2	4	2	3	4	3	2	3	5
328	3	1	5	2	3	1	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5
329	3	1	4	3	4	1	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5
330	5	2	3	5	5	4	5	4	5	5	1	4	5	5	3	1
331	5	2	3	5	5	4	5	4	3	5	1	2	5	5	3	1
332	3	4	3	5	3	3	2	4	5	4	3	2	2	4	4	4
333	3	1	3	3	3	2	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3
334	3	2	3	4	3	3	4	2	3	4	2	4	3	4	4	3
335	4	1	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4
336	3	1	5	4	3	2	5	4	4	5	2	1	4	3	2	2
337	2	1	3	2	2	4	4	1	5	3	2	5	5	4	2	3
338	3	3	5	5	3	5	2	3	5	5	5	5	3	3	3	5
339	3	2	4	5	3	2	4	4	3	5	2	3	4	3	4	2
340	3	5	5	3	5	3	4	4	5	2	2	5	4	3	2	4
341	5	3	4	5	4	3	5	5	4	3	3	2	3	4	4	3
342	4	2	1	1	1	3	5	1	5	1	1	5	5	1	2	1
343	4	1	1	5	1	1	4	1	5	1	1	5	5	1	5	3
344	2	3	2	4	4	3	5	1	5	5	4	2	3	4	3	2
345	3	3	4	4	3	4	5	2	4	4	5	3	4	3	3	5
346	4	1	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3
347	3	4	4	3	3	2	4	2	5	3	3	2	4	5	4	4
348	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3
349	3	3	4	2	1	2	2	2	3	1	3	4	2	3	1	2
350	2	4	4	5	3	1	3	2	4	5	3	2	3	3	4	2
351	3	4	4	3	3	2	1	3	4	5	4	3	4	5	3	4
352	2	5	3	3	4	5	5	3	5	3	5	5	5	3	4	3
353	5	1	5	5	5	5	4	1	4	3	3	5	4	2	2	2
354	3	1	4	3	2	3	5	2	5	5	4	5	4	4	3	2
355	2	1	5	1	5	5	5	5	5	5	4	3	2	3	5	2
356	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
357	4	1	3	2	3	5	5	1	5	5	3	5	3	3	4	5
358	5	1	2	3	3	2	5	1	5	3	5	5	5	5	5	5
359	5	1	3	5	4	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5
360	4	3	3	3	3	5	4	1	5	5	5	3	3	3	5	5
361	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2
362	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5
363	3	1	3	3	3	5	2	5	5	3	4	3	5	5	2	5
364	3	1	3	3	3	5	3	5	5	3	4	3	5	5	4	2
365	3	2	4	4	3	4	3	1	4	5	5	2	4	4	3	4
366	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	5	5	3
367	4	4	5	5	2	4	5	4	5	5	5	1	3	1	3	3
368	5	3	3	3	3	4	5	2	4	2	5	5	3	2	3	4
369	5	2	5	3	4	4	4	2	5	3	3	5	4	4	3	3
370	3	5	4	3	3	5	2	5	5	3	4	3	2	1	5	5
371	3	3	5	4	3	3	5	1	5	5	4	4	4	5	3	5
372	3	2	4	3	1	5	5	3	4	5	5	4	5	2	3	5
373	3	1	3	4	5	3	5	1	5	4	5	2	4	3	5	4
374	3	3	5	2	4	3	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5
375	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	1	4	5	5	3
376	4	1	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	2	4
377	3	2	1	4	2	2	5	4	3	2	1	3	4	4	2	5
378	5	4	3	5	5	3	5	2	4	5	3	3	4	5	5	4
379	5	1	3	4	3	5	5	3	5	4	5	3	4	5	2	4
380	4	1	5	1	1	2	1	1	3	4	4	3	5	3	3	3
381	5	1	2	2	2	5	5	1	5	5	3	2	5	5	4	4
382	4	3	5	2	3	5	2	4	5	5	4	3	5	5	4	1
383	4	2	5	3	5	4	5	1	4	5	1	5	1	5	5	2
384	3	3	5	3	5	3	5	1	2	2	1	5	1	1	2	2

	Atención al cliente																			
	Dimensión 1									Dimensión 2										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	2	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
2	3	3	3	2	3	4	3	4	5	5	4	3	5	3	4	3	2	1	4	1
3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	5	5
4	3	3	2	1	5	4	5	3	2	5	4	2	3	5	5	3	1	2	1	5
5	2	4	4	1	5	3	2	5	5	5	3	3	5	3	2	3	5	3	1	5
6	3	5	2	3	5	5	5	5	3	3	5	3	2	3	3	3	5	3	1	5
7	3	2	4	4	3	5	2	3	4	4	3	4	2	5	4	5	3	2	5	4
8	5	3	4	4	5	2	2	5	4	3	2	4	1	5	4	5	1	1	5	5
9	4	3	5	5	4	3	3	2	3	4	3	3	5	4	3	4	2	1	4	4
10	1	3	5	1	5	1	1	5	5	1	2	1	1	5	3	5	1	1	5	5
11	1	1	4	1	5	1	1	5	5	1	5	3	1	2	1	1	1	1	1	3
12	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	3	2	4	2	4	3	2	3	4	3
13	3	4	5	2	4	4	5	3	4	3	3	3	2	3	2	4	2	5	2	2
14	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4
15	3	2	4	2	5	3	3	2	4	5	4	4	1	5	4	4	3	3	4	4
16	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	5	3	2	3	3
17	1	2	2	2	2	1	3	4	2	3	1	2	1	3	2	3	3	4	5	3
18	3	1	3	2	4	5	3	2	3	3	4	2	5	4	5	3	4	2	5	3
19	3	2	1	3	4	5	4	3	4	5	3	4	3	2	3	4	5	3	5	3
20	4	5	3	3	3	5	5	5	3	3	4	3	2	3	3	5	3	1	1	5
21	5	5	4	1	4	3	3	5	4	2	2	2	2	5	3	3	4	1	1	5
22	2	3	5	2	5	5	5	4	4	4	3	2	4	3	5	4	1	2	3	5
23	5	5	5	5	5	5	4	3	2	3	5	2	3	5	5	3	5	3	5	3
24	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	2	3	4	4
25	3	5	5	1	5	5	3	5	3	3	4	5	5	2	3	3	1	1	3	4
26	3	2	5	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5
27	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4
28	3	5	4	1	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
29	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3
30	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	4	5	3	3
31	5	3	2	5	5	3	4	3	5	5	2	5	3	5	5	3	1	1	3	3
32	3	5	3	5	3	5	3	4	3	5	5	4	2	3	5	5	3	1	4	3
33	3	4	3	5	1	4	5	5	2	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	2
34	5	5	5	1	5	4	4	2	4	4	5	3	4	4	4	4	5	1	2	4
35	2	4	5	4	5	5	5	1	3	1	3	3	2	3	5	5	5	5	1	5
36	3	4	5	2	4	2	5	5	3	2	3	4	3	2	3	4	2	1	5	3
37	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	1	3	5
38	3	5	2	4	5	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	3	4	1	3	5
39	3	3	5	1	5	5	4	4	4	5	3	5	3	5	5	4	5	4	2	4
40	1	5	5	3	4	5	5	5	4	5	2	3	5	1	2	2	4	1	5	3
41	5	3	5	1	5	4	5	2	4	4	3	5	4	2	3	4	4	1	1	5
42	4	3	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5
43	5	5	5	5	5	4	5	5	1	4	5	5	3	2	5	5	5	5	1	2
44	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	2	4	4	3	2	3	2	4	4	5
45	2	2	5	4	3	1	3	3	2	2	2	5	5	2	3	3	3	1	5	3
46	5	3	5	2	4	5	3	3	4	5	5	4	3	4	5	5	2	4	4	4
47	3	5	5	3	5	4	5	3	4	4	5	2	4	5	4	2	3	5	2	2
48	1	2	1	1	3	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	3
49	2	5	5	3	3	5	5	3	2	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5
50	3	5	2	4	5	5	4	3	5	5	4	1	3	5	4	4	5	2	1	5
51	3	4	3	2	5	5	4	5	3	5	4	3	2	3	5	4	3	1	3	4
52	3	3	4	2	3	3	5	4	5	5	3	4	5	2	4	3	5	1	2	3
53	4	3	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	2	3	5
54	5	5	5	5	3	3	2	3	5	3	2	3	1	3	5	3	4	2	3	5
55	4	3	5	5	4	3	3	2	2	4	1	3	5	3	4	5	5	3	4	5
56	4	3	5	4	3	2	2	2	2	3	5	2	4	4	2	4	4	2	3	3
57	4	5	5	3	2	2	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	3	2	1	3
58	3	4	4	1	4	5	5	4	3	2	3	1	2	5	5	2	5	3	5	4
59	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	3	3
60	2	5	4	3	5	3	5	3	2	5	3	2	3	5	2	3	5	3	2	5
61	4	4	1	2	5	5	2	3	4	2	3	2	2	4	5	4	3	2	4	5
62	4	4	3	3	5	4	3	5	2	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	3
63	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2
64	3	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	2	2	2	5
65	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	5	5	4	5	3	5	2	2	5
66	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	3	2	3	2	4	3	1	4
67	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	1	5
68	1	1	1	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
69	4	5	5	5	4	1	5	2	4	3	2	4	3	5	4	5	3	3	4	2
70	3	4	5	3	3	5	4	4	4	3	2	3	2	4	4	3	2	1	1	4
71	4	3	4	1	5	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	5	2
72	4	3	2	3	5	3	5	2	4	3	4	2	5	2	3	2	3	2	3	5
73	5	2	4	3	5	5	2	1	3	4	2	1	3	1	3	5	1	5	5	4
74	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3
75	3	3	4	3	5	3	5	5	4	4	3	4	2	3	3	2	3	2	1	5
76	5	2	5	4	5	2	2	5	4	5	4	4	2	5	5	3	4	5	2	4
77	3	5	4	5	5	4	4	1	3	4	5	3	5	4	5	2	1	1	3	4
78	3	2	3	3	3	4	4	4	2	3	3	5	1	1	3	3	4	1	5	4
79	3	1	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	2	4	3	2	2	4	5	3
80	4	1	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	4	3	2	4	4	5
81	5	4	5	4	5	5	1	4	5	5	3	1	5	2	5	4	5	4	5	1
82	5	4	5	4	3	5	1	2	5	5	3	1	5	2	5	5	4	5	1	5
83	3	3	2	4	5	5	4	3	2	2	4	4	3	3	5	4	3	2	4	3
84	3	2	3	3	4	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4
85	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	5	3	4	2	1	4	4
86	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5
87	3	3	2	5	4	4	5	2	1	4	3	2	5	4	5	4	4	1	2	5
88	2	4	4	1	5	3	2	5	5	4	2	3	2	5	4	3	1	2	1	4
89	3	5	2	3	5	5	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	1	5	3
90	3	2	4	4	3	5	2	3	4	3	4	2	5	4	5	3	2	5	4	3
91	5	3	4	4	5	2	2	5	4	3	2	4	1	5	4	5	1	1	5	1
92	4	3	5	5	3	3	2	2	5	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4
93	1	3	5	1	5	1	1	5	5	1	2									

151	1	1	1	4	4	4	3	2	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5
152	4	5	5	5	5	1	5	2	3	2	4	3	5	4	5	3	3	3	4	5
153	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	2	3	2	4	3	2	1	1	2	4
154	4	3	4	1	5	4	3	2	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	5	2
155	4	3	2	3	5	3	5	2	4	3	4	2	5	2	3	2	3	2	5	3
156	5	2	4	3	5	3	5	2	1	3	4	2	3	1	3	5	1	3	5	3
157	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3
158	3	3	4	3	5	3	4	5	4	4	3	4	2	3	3	2	3	2	1	5
159	5	2	5	4	5	2	2	5	4	5	4	4	2	5	5	3	4	4	5	2
160	3	5	4	5	5	4	4	1	3	4	5	3	5	4	5	2	3	1	3	4
161	3	2	3	2	4	2	3	4	3	2	3	5	1	3	4	2	1	5	2	4
162	3	1	5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	2	4	3	2	2	4	5	3
163	4	1	5	2	5	5	5	1	3	5	5	5	2	4	3	2	4	4	5	3
164	5	4	5	4	5	5	1	4	5	5	3	1	5	2	5	5	4	5	1	5
165	5	4	5	4	3	5	1	2	5	5	3	1	5	2	5	4	4	5	1	5
166	3	3	2	4	5	5	4	3	2	2	4	4	3	3	5	4	3	2	4	3
167	3	2	3	3	4	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4
168	3	3	4	2	3	4	3	4	5	5	4	3	5	3	4	3	2	1	4	1
169	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	2	5	4	4	4	4	5	5
170	3	3	2	5	4	5	2	4	1	4	3	2	5	4	5	4	4	1	2	5
171	2	4	4	1	5	3	2	5	5	4	2	3	5	5	3	1	2	1	4	5
172	3	5	2	3	5	5	5	3	3	3	3	5	3	2	3	3	5	3	1	5
173	3	2	4	4	3	5	2	3	4	3	4	2	5	4	5	3	2	5	4	3
174	5	3	4	4	5	2	2	5	4	3	2	4	1	5	4	5	1	1	5	1
175	4	3	5	5	4	3	3	2	3	4	4	3	3	5	4	3	4	2	1	4
176	1	3	5	1	5	1	1	5	5	1	2	1	1	5	5	3	5	1	1	5
177	1	4	1	4	1	5	4	1	5	5	1	5	3	2	1	1	1	1	1	3
178	4	3	5	1	5	5	2	3	4	3	2	4	2	4	2	3	2	3	4	3
179	3	4	5	2	4	4	5	3	4	3	3	2	3	3	4	2	5	2	2	2
180	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4
181	3	2	4	2	5	3	3	4	4	5	4	4	1	5	4	4	3	3	2	4
182	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3
183	1	2	2	2	3	1	3	4	2	3	1	2	1	3	2	3	3	4	5	3
184	3	2	3	4	5	3	2	3	3	3	4	2	5	4	5	3	4	4	2	3
185	3	2	1	3	4	5	4	3	4	5	3	4	3	2	3	4	5	3	5	3
186	4	5	5	3	5	3	5	5	3	4	3	2	3	5	5	3	5	1	5	5
187	5	5	4	1	4	3	3	5	4	2	2	2	5	3	3	3	4	1	1	5
188	2	3	2	3	4	5	5	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	4	5	2
189	5	5	5	5	5	5	4	3	2	3	5	2	3	5	5	2	1	5	3	5
190	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	2	3	4	2	3	4	4
191	3	5	5	1	5	5	3	5	3	3	5	5	5	2	3	3	1	1	3	4
192	3	2	5	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5
193	4	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
194	3	5	4	3	5	5	5	3	3	3	5	5	4	5	4	4	2	3	5	4
195	3	4	4	1	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3
196	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	3	3
197	3	5	2	5	5	3	4	3	5	5	2	5	3	5	5	5	3	1	3	3
198	5	3	5	3	5	3	4	3	5	5	4	2	3	5	5	5	5	3	4	3
199	3	4	3	1	4	5	2	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	2	4	4
200	5	5	5	5	5	4	4	2	4	5	5	3	4	4	4	4	5	1	2	4
201	2	4	5	4	5	5	5	1	3	2	3	3	2	3	5	5	5	5	1	5
202	3	4	4	2	4	2	5	5	3	4	2	4	2	4	4	2	2	1	5	3
203	4	4	4	2	5	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	1	2	5
204	3	5	2	5	3	4	3	2	1	5	5	5	3	3	2	4	1	3	2	4
205	3	3	5	1	5	5	4	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	4	2	4
206	1	5	5	3	4	5	5	4	5	2	3	5	1	2	4	2	2	1	5	3
207	5	3	5	1	5	4	5	2	4	3	5	4	2	3	5	3	4	4	1	5
208	4	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5
209	5	5	5	4	5	4	1	4	5	5	5	3	2	4	4	5	5	5	2	5
210	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	2	4	4	3	2	2	4	4	5
211	2	2	5	4	3	2	1	3	4	4	2	5	5	2	2	3	3	3	1	5
212	5	3	5	2	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4
213	3	5	5	3	5	2	3	4	5	2	4	5	2	4	5	5	2	5	2	2
214	1	2	1	1	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	2	3	5
215	2	5	2	4	5	5	5	3	2	5	5	4	4	5	5	2	5	2	5	5
216	3	5	4	5	4	3	5	5	4	1	3	5	5	4	1	3	5	2	1	5
217	3	4	3	2	5	5	4	5	3	5	4	1	3	2	3	5	4	3	1	3
218	3	3	4	2	3	5	4	5	5	3	4	5	2	4	2	3	5	1	2	5
219	4	3	4	2	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	5
220	5	5	5	5	3	3	2	3	5	3	2	3	1	3	3	5	3	4	2	3
221	4	3	5	4	5	3	3	2	2	1	3	5	3	4	5	5	3	4	5	3
222	4	4	4	5	3	2	2	3	4	3	5	2	4	4	4	4	5	4	3	3
223	4	5	5	3	2	2	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	3	2	1	3
224	3	4	4	1	4	5	4	4	3	2	3	1	2	5	3	5	3	5	4	4
225	1	5	1	5	5	5	5	3	3	5	3	5	1	5	3	5	2	3	3	2
226	2	5	3	5	3	5	3	2	1	2	2	2	3	2	3	5	2	3	5	5
227	4	4	1	2	5	5	2	3	4	2	3	2	2	4	2	3	2	4	2	4
228	3	4	3	3	5	4	3	5	2	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	3
229	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	5
230	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	2	2	4
231	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	5	5	4	5	3	4	5	2	2
232	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	3	4	5	3	2	3	4	3	1	4
233	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	2	5	5	2	5	5	1	5
234	1	1	1	4	4	4	3	2	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5
235	4	5	5	5	5	1	5	2	3	2	4	5	4	4	5	3	3	4	4	5
236	3	4	3	3	5	4	4	4	3	2	3	3	2	4	3	2	4	1	2	4
237	4	3	4	1	5	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	5	2
238	4	3	2	3	5	3	5	2	4	3	4	2	5	2	3	2	3	2	3	5
239	5	4	4	3	5	5	2	1	3	4	2	1	3	1	3	5	1	5	5	5
240	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3
241	3	3	4	3	5	3	4	5	4	4	3	4	2	3	4	2	3	2	1	5
242	5	2	5	4	5	2	2	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	2	4
243	3	5	5	5	4	4	1	3	4	5										

301	3	3	4	2	3	5	4	5	5	3	4	5	2	4	2	3	5	1	2	5
302	4	3	5	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	2	3	5
303	5	5	5	5	3	2	3	5	3	2	3	1	3	5	3	4	2	3	5	
304	4	3	5	4	5	3	3	2	4	1	3	5	3	4	5	5	3	4	5	
305	4	3	5	4	5	3	2	2	2	1	3	5	2	4	5	5	4	3	3	
306	4	5	5	3	2	2	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	3	2	1	
307	3	4	4	1	4	5	5	4	3	2	3	1	2	5	5	2	5	3	5	
308	1	5	1	5	5	5	5	5	3	3	5	1	5	3	5	2	5	3	5	
309	2	5	4	3	5	3	5	3	2	5	3	2	3	5	3	5	3	2	5	
310	4	4	1	2	5	5	2	3	4	2	3	2	2	4	5	4	3	2	5	
311	3	4	3	3	5	4	3	5	2	3	3	4	2	2	3	4	4	4	3	
312	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	5	
313	3	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	2	5	
314	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	5	5	4	5	3	5	2	5	
315	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	3	2	3	2	3	4	3	4	
316	5	3	4	3	4	4	3	5	5	4	5	4	4	3	4	2	5	4	1	
317	1	1	1	4	4	4	3	2	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	
318	4	5	5	5	5	1	5	2	3	2	4	3	5	4	5	3	3	4	5	
319	3	4	5	3	3	5	4	4	4	3	2	3	2	4	3	3	2	1	2	
320	4	3	4	1	5	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	5	2	
321	4	3	2	3	5	3	5	2	4	3	4	2	5	2	3	2	3	2	5	
322	5	2	4	3	5	5	2	1	4	3	4	2	1	3	1	3	5	1	5	
323	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	
324	3	3	4	3	5	3	4	5	4	4	3	4	2	3	3	2	3	2	1	
325	5	2	5	4	5	2	2	5	4	5	4	4	2	5	5	3	4	5	2	
326	3	5	4	5	5	4	4	1	3	4	5	3	5	4	5	2	3	1	3	
327	3	2	3	2	4	2	3	4	3	2	3	5	1	3	4	2	1	5	2	
328	3	1	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	2	4	3	2	2	4	5	
329	4	1	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	2	4	3	2	4	4	5	
330	5	4	5	4	5	5	1	4	5	5	3	1	5	2	5	5	4	5	1	
331	5	4	5	4	3	5	1	2	5	5	3	1	5	2	5	5	4	5	1	
332	3	3	2	4	5	5	4	3	2	2	4	4	3	3	5	4	3	2	4	
333	3	2	3	3	4	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	
334	3	3	4	2	3	4	3	4	5	5	4	3	5	3	4	3	2	1	4	
335	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	2	4	5	4	4	4	5	
336	3	3	2	5	4	4	5	2	1	4	3	2	5	4	5	4	4	1	2	
337	2	4	4	1	5	3	2	5	5	4	2	3	5	5	3	1	2	1	4	
338	3	5	2	3	5	5	5	5	3	3	3	5	3	2	3	3	5	3	1	
339	3	2	4	4	3	5	2	3	4	3	4	2	5	4	5	3	2	5	4	
340	5	3	4	4	5	2	2	5	4	3	2	4	1	5	4	5	1	1	5	
341	4	3	5	5	4	3	3	2	3	4	4	3	3	5	4	3	4	2	1	
342	1	3	5	1	5	1	1	5	5	1	2	1	1	5	5	3	5	1	1	
343	1	1	4	1	5	1	1	5	5	1	5	3	1	2	1	1	1	1	1	
344	4	3	5	1	5	5	4	2	3	4	3	2	4	2	4	3	2	3	4	
345	3	4	5	2	4	4	5	3	4	3	3	3	2	3	2	4	2	5	2	
346	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	
347	3	2	4	2	5	3	3	2	4	5	4	4	1	5	4	4	3	3	4	
348	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	1	3	3	3	2	5	3	2	
349	1	2	2	2	3	1	3	4	2	3	1	2	1	3	2	3	3	4	5	
350	3	1	3	2	4	5	3	2	3	3	4	2	5	4	5	3	4	2	5	
351	3	2	1	3	4	5	4	3	4	5	3	4	3	2	3	4	5	3	5	
352	4	5	5	3	5	3	5	5	5	3	4	3	2	3	5	5	3	5	1	
353	5	5	4	1	4	3	3	5	4	2	2	2	5	3	3	3	4	1	1	
354	2	3	5	2	5	5	4	5	4	4	3	2	4	3	5	4	2	3	5	
355	5	5	5	5	5	5	4	3	2	3	5	2	3	5	5	1	5	3	5	
356	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	2	3	4	
357	3	5	5	1	5	5	3	5	3	3	4	5	5	2	3	3	1	1	3	
358	3	2	5	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	1	
359	4	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	
360	3	5	4	1	5	5	5	3	3	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	
361	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	
362	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	3	
363	3	5	2	5	5	3	4	3	5	5	2	5	3	5	5	5	3	1	3	
364	3	5	3	5	5	3	4	3	5	5	4	2	3	5	5	5	3	1	4	
365	3	4	3	1	4	5	5	2	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	2	
366	5	5	5	5	5	4	4	2	4	5	5	3	4	4	4	4	5	1	2	
367	2	4	5	4	5	5	5	1	3	1	3	3	2	3	5	5	5	1	5	
368	3	4	5	2	4	2	5	5	3	2	3	4	3	2	3	4	2	1	5	
369	4	4	4	2	5	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	5	1	2	
370	3	5	2	5	5	3	4	3	2	1	5	5	5	3	3	2	4	1	3	
371	3	3	5	1	5	5	4	4	4	5	3	5	3	5	5	4	5	4	2	
372	1	5	5	3	4	5	5	4	5	2	3	5	1	2	4	2	2	1	5	
373	5	3	5	1	5	4	5	2	4	3	5	4	2	3	5	3	4	1	1	
374	4	3	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	
375	5	5	5	5	5	4	5	1	4	5	5	3	2	5	5	5	5	1	2	
376	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	2	4	4	3	3	2	2	4	4	
377	2	2	5	4	3	2	1	3	4	4	2	5	5	2	2	3	3	3	1	
378	5	3	5	2	4	5	3	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	2	4	
379	3	5	5	3	5	4	5	3	4	5	2	4	5	4	2	3	5	2	5	
380	1	2	1	1	3	4	4	4	3	5	3	3	3	5	5	5	5	2	3	
381	2	5	5	1	5	5	5	3	2	5	5	4	4	5	5	2	5	5	2	
382	3	5	2	4	5	5	4	3	5	5	4	1	3	5	4	4	5	2	1	
383	3	4	3	2	5	5	4	5	3	5	4	3	2	3	5	4	3	1	3	
384	3	3	4	2	3	5	4	5	5	3	4	5	2	4	2	3	5	1	2	

	Calidad de servicio																					
	fiabilidad					capacidad de respuesta					seguridad					empatia					EMPATIA	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	
1	2	2	4	3	4	2	2	4	1	3	3	4	2	4	4	3	3	4	2	4	3	
2	4	2	4	3	3	4	2	2	4	1	3	3	4	2	4	4	3	3	4	2	4	
3	1	2	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	2	4	
4	4	3	4	3	3	4	4	1	5	2	4	4	2	5	3	4	2	3	4	4	4	
5	5	2	2	2	4	4	1	5	4	2	2	4	4	1	1	2	3	4	1	1	1	
6	3	3	5	3	5	2	3	1	5	3	5	2	3	2	5	3	5	2	3	3	3	
7	5	1	5	3	2	4	4	5	5	3	2	4	4	3	5	3	2	4	4	3	3	
8	5	3	5	3	4	4	1	3	5	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	5	5	
9	3	2	5	4	3	5	5	1	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5	3	4	4	
10	5	2	1	1	3	5	1	5	1	1	3	5	1	5	1	1	3	5	1	1	5	
11	5	2	5	1	1	4	1	3	5	1	1	4	1	5	5	1	1	4	1	3	5	
12	3	2	4	4	3	5	1	4	4	4	3	5	1	4	4	3	5	1	3	2	4	
13	3	2	4	3	4	5	2	2	4	3	4	5	2	3	4	3	4	5	2	5	3	
14	1	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	
15	4	5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	4	2	3	3	3	2	4	2	2	2	
16	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	
17	4	2	2	1	2	2	2	2	5	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
18	1	4	5	3	1	3	2	4	5	3	1	3	2	5	5	3	1	3	2	5	5	
19	4	1	3	3	2	1	3	3	3	3	2	1	3	4	3	3	2	1	3	4	4	
20	5	1	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	3	4	5	4	
21	5	3	5	5	5	4	1	2	5	5	5	4	1	5	5	5	4	1	3	4	4	
22	2	4	3	2	3	5	5	2	3	2	3	5	5	2	4	3	2	5	2	4	3	
23	5	1	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	
24	5	1	5	4	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
25	5	3	2	3	5	5	5	1	5	2	3	5	5	1	5	2	3	5	5	1	5	
26	2	1	3	3	2	5	1	2	3	3	2	5	1	5	3	3	2	5	1	5	5	
27	1	5	4	3	5	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	
28	3	1	3	3	5	4	1	2	3	3	5	4	1	4	3	5	4	1	5	5	5	
29	4	1	3	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	
30	3	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
31	3	5	3	3	5	5	3	2	4	3	5	2	5	5	5	5	2	5	3	5	5	
32	2	5	3	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	5	
33	3	4	4	3	4	3	1	2	4	3	4	3	1	5	4	3	4	3	1	5	5	
34	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
35	1	1	5	2	4	5	4	5	5	5	2	4	5	4	3	5	2	4	5	4	3	
36	3	5	3	2	4	5	2	2	3	3	4	4	5	2	4	3	4	5	2	5	5	
37	1	2	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	2	5	3	4	4	2	5	5	
38	3	2	3	3	5	5	2	4	3	3	5	2	5	5	5	3	5	2	5	5	5	
39	2	1	4	3	3	5	1	3	4	3	3	5	1	3	4	3	3	4	1	5	5	
40	5	1	3	1	5	5	3	5	3	1	5	5	3	5	3	1	5	5	3	5	5	
41	1	3	4	5	3	5	1	2	4	5	5	1	4	4	5	3	5	1	5	3	5	
42	4	2	2	4	3	5	2	4	3	5	2	4	3	5	2	4	2	4	3	5	5	
43	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
44	5	2	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	
45	3	2	4	2	2	5	4	3	4	5	2	5	2	4	1	4	2	5	4	2	3	
46	3	3	5	5	3	5	3	2	4	3	5	3	5	3	5	3	4	3	5	3	5	
47	3	3	4	3	5	5	3	2	4	3	5	3	5	3	3	3	4	3	5	3	5	
48	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	5	5	
49	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
50	2	1	2	3	5	2	4	2	2	3	5	2	4	5	2	4	5	2	4	3	4	
51	3	1	5	3	4	3	2	3	5	3	4	3	2	3	5	3	4	3	2	5	5	
52	4	2	5	4	3	4	2	3	3	3	4	2	5	3	3	3	4	2	5	4	4	
53	3	2	5	4	3	5	3	1	5	4	3	5	3	5	4	3	5	3	3	4	5	
54	3	3	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	3	5	
55	2	2	5	4	3	5	4	2	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	
56	3	3	5	4	3	5	4	2	5	4	3	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	
57	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	3	4	5	3	3	3	3	
58	5	1	2	3	4	4	1	5	2	3	4	4	1	5	2	3	4	4	1	5	5	
59	5	1	1	5	1	5	5	1	5	1	1	5	3	1	1	5	1	5	1	5	3	
60	2	3	5	2	4	5	4	3	5	4	5	4	3	2	3	2	4	1	2	5	5	
61	3	5	2	4	4	3	5	4	4	4	4	4	1	2	4	5	4	4	1	2	5	
62	3	2	2	3	4	1	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	
63	5	2	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	3	3	5	4	4	5	3	5	5	
64	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
65	5	3	5	5	3	5	4	1	5	5	3	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	
66	4	4	2	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
67	3	3	3	5	3	4	4	3	5	3	1	5	3	4	3	5	3	4	3	5	2	
68	2	4	1	3	4	5	5	5	3	3	4	5	5	3	4	1	1	5	5	5	5	
69	5	2	5	3	4	5	3	3	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	
70	3	2	4	4	3	4	3	3	4	5	3	4	1	5	4	4	3	4	5	1	4	
71	3	2	5	4	4	3	4	1	4	4	3	4	1	5	4	4	3	4	1	4	2	
72	5	2	5	4	3	3	2	4	3	4	3	2	3	3	4	5	3	2	3	5	5	
73	5	3	5	5	2	4	3	2	5	5	2	4	3	1	5	5	2	4	3	5	4	
74	4	1	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	
75	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	
76	3	4	3	5	2	5	4	3	5	2	5	4	3	3	5	2	5	4	3	1	5	
77	5	2	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	
78	5	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	
79	3	2	2	3	1	5	2	5	2	3	1	5	2	2	3	1	5	2	2	3	4	
80	4	3	3	4	1	5	2	5	3	4	1	5	2	2	5	2	4	1	5	2	2	
81	3	4	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	
82	3	2	5	3	3	2	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	
83	4	3	5	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	3	2	4	2	4	5	3	
84	2	2	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	
85	4	2	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	2	4	5	
86	1	2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	
87	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2	5	5	4	4	3	2	4	3	2	
88	5	2	2	2	4	4	1	5	2													

151	4	1	1	1	1	1	4	3	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	4	4	2
152	2	4	3	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5
153	5	2	5	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	2
154	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
155	5	2	5	4	3	2	3	3	5	4	3	2	3	4	5	4	3	2	3	5	3
156	5	3	5	5	2	4	3	2	5	5	5	2	4	3	4	1	5	5	2	4	3
157	4	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5
158	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5
159	3	4	3	5	2	4	3	3	5	2	5	4	3	3	5	2	5	4	3	1	5
160	5	2	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5
161	5	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
162	3	2	2	3	1	5	2	5	2	3	1	5	2	5	2	3	1	5	2	2	3
163	4	3	3	4	1	5	2	5	3	4	1	5	2	5	3	4	1	5	2	4	2
164	3	4	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
165	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
166	4	3	5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	4	5	4
167	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4
168	4	2	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	2	4	5
169	1	2	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
170	4	3	4	3	3	2	5	2	4	3	2	5	3	4	3	4	3	2	5	3	2
171	5	2	2	2	4	1	5	2	2	4	4	1	1	2	2	4	4	1	1	1	1
172	3	3	5	3	5	2	3	1	5	3	5	2	3	2	5	3	5	2	3	3	3
173	5	1	5	3	2	4	4	5	5	3	2	4	4	3	5	3	2	4	4	3	3
174	5	5	3	5	3	4	4	1	3	5	3	4	4	4	5	3	5	3	4	4	5
175	2	2	5	4	3	5	5	1	5	4	3	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4
176	5	2	1	1	3	5	1	3	5	1	3	5	1	3	5	1	3	5	1	1	5
177	5	2	5	1	1	4	1	3	5	1	1	4	1	5	5	1	1	4	1	3	5
178	3	2	4	4	3	5	1	4	4	4	3	5	1	4	4	3	5	1	3	5	2
179	1	3	4	3	4	5	5	2	2	4	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5
180	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
181	4	5	3	3	2	4	2	5	3	2	4	2	3	3	3	2	4	2	2	2	2
182	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3
183	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
184	1	4	5	3	1	3	2	4	5	3	1	3	2	5	3	1	3	2	5	5	5
185	4	1	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	4	3	3	2	1	3	4	3	4
186	5	1	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	4	3	5	3	4	5	5	4	5
187	3	5	3	3	4	5	5	2	3	4	5	2	4	3	5	4	5	4	5	2	3
188	2	4	3	2	3	5	2	3	2	3	5	2	4	3	5	2	4	3	5	2	4
189	5	1	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5
190	5	1	5	4	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
191	5	3	2	3	5	5	1	5	2	3	5	5	1	5	2	3	5	5	1	5	3
192	2	1	3	3	2	5	1	2	3	3	2	5	1	5	3	3	2	5	1	5	5
193	2	1	5	4	3	5	5	3	5	4	3	5	4	5	3	5	4	3	5	5	5
194	3	1	3	3	3	4	1	2	3	3	5	4	1	4	3	3	4	3	5	4	5
195	4	1	3	3	4	3	3	5	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4
196	3	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
197	2	5	3	3	5	2	5	5	3	3	5	2	5	5	5	3	5	2	5	5	5
198	2	1	2	3	5	2	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5
199	3	4	4	3	4	3	1	2	4	3	4	3	1	5	4	3	4	3	1	5	5
200	2	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
201	1	1	5	2	4	5	4	5	5	2	4	5	4	3	5	2	4	3	5	4	3
202	3	5	3	3	4	3	5	4	5	4	5	2	4	3	5	4	5	4	5	2	3
203	1	2	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5
204	3	2	3	3	5	2	5	4	3	3	5	2	5	5	3	3	5	2	5	5	5
205	3	1	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	3	3	5	1	5
206	5	1	3	1	5	5	3	5	3	1	5	3	5	3	1	5	3	1	5	5	5
207	1	3	4	5	3	5	1	2	4	5	3	5	1	4	4	4	5	3	5	1	4
208	4	2	2	4	3	5	2	4	2	4	3	5	2	4	2	4	3	5	2	5	5
209	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
210	5	2	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
211	3	2	4	2	2	5	4	3	4	2	2	2	5	4	1	4	2	2	2	5	4
212	2	3	5	3	5	2	4	5	5	3	5	2	4	5	5	5	5	2	5	3	5
213	3	3	4	3	5	3	5	2	4	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	5	5
214	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	5	5
215	2	2	2	2	5	5	1	2	2	2	5	5	1	5	2	2	2	5	5	1	5
216	2	1	2	2	3	5	2	4	2	2	3	5	2	4	5	2	3	5	2	4	3
217	3	1	5	3	4	3	2	3	5	3	4	3	2	3	5	3	4	3	2	5	5
218	3	1	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	2	5	3	3	3	4	2	5	4
219	4	2	5	4	3	5	3	1	5	4	3	5	3	5	3	4	3	5	3	5	5
220	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
221	2	2	5	4	3	5	4	2	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4
222	3	3	5	4	3	5	4	2	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5	5
223	2	3	3	4	5	5	3	3	3	4	5	5	3	4	3	4	5	5	3	3	5
224	3	1	2	3	4	4	4	1	2	3	4	4	1	5	2	3	4	4	1	5	5
225	5	1	1	1	5	1	5	5	1	1	5	1	5	3	1	1	5	1	5	3	5
226	2	3	3	2	5	4	3	3	3	3	2	5	4	3	2	3	2	5	4	3	5
227	3	3	3	4	4	1	2	4	1	2	4	5	4	1	2	4	4	1	2	5	3
228	3	2	2	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4
229	5	2	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	3	3	5	4	4	5	3	5	5
230	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
231	5	3	5	4	1	5	4	1	5	3	5	4	1	5	3	5	4	1	5	4	5
232	4	4	2	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4
233	3	3	3	5	3	4	3	5	3	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4
234	4	1	1	1	1	4	3	1	4	1	1	4	5	3	1	1	1	4	4	4	2
235	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5
236	5	2	5	3	4	5	3	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	4
237	3	2	4	4	3	4	1	4	4	4	3	4	1	5	4	4	4	3	4	1	4
238	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	4	5	4	4	3	5	3
239	5	3	5	5	2	4	3	2	5	5	2										

301	3	1	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	2	5	3	3	3	4	2	5	4
302	4	2	5	4	3	5	3	1	5	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	4	5
303	3	3	3	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	3	5
304	2	2	5	4	3	5	4	2	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4
305	3	3	5	4	3	5	4	2	5	4	3	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5
306	2	3	3	4	5	5	3	3	3	4	5	5	3	4	3	4	5	5	3	3	3
307	5	1	2	3	4	4	1	5	2	3	4	4	1	5	2	3	4	4	1	5	5
308	5	1	1	1	5	1	5	5	1	1	5	1	5	3	1	1	5	1	5	3	5
309	2	3	3	2	5	4	3	3	3	2	5	4	3	2	3	2	5	4	3	5	3
310	5	3	5	4	4	1	2	4	5	4	4	1	2	4	5	4	4	1	2	5	3
311	3	2	2	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4
312	5	2	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	3	3	5	4	4	5	3	5	5
313	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
314	5	3	5	5	3	5	4	1	5	5	3	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5
315	4	4	2	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4
316	3	3	3	5	3	4	3	5	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	2
317	4	1	1	1	1	1	4	3	1	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	4	2
318	2	4	3	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5
319	5	2	5	3	4	5	3	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4
320	3	2	4	4	3	4	1	4	4	4	3	4	1	5	4	4	3	4	1	4	2
321	5	2	5	4	3	2	3	3	5	4	3	2	3	4	4	5	4	3	2	3	5
322	5	3	5	5	2	4	3	2	5	5	2	4	3	1	5	5	2	4	3	5	4
323	4	1	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
324	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5
325	3	4	3	5	2	5	4	3	3	5	2	5	4	3	3	5	2	5	4	1	5
326	5	2	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5
327	5	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3
328	3	2	2	3	1	5	2	5	2	3	1	5	2	5	2	3	1	5	2	2	3
329	4	3	3	4	1	5	2	5	3	4	1	5	2	5	3	4	1	5	2	4	2
330	3	4	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
331	3	2	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4
332	4	3	5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	4	5	4
333	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4
334	4	2	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	2	4	5
335	1	2	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
336	4	3	4	3	3	2	5	2	4	3	3	2	5	3	4	3	3	2	5	3	2
337	5	2	2	2	4	4	1	5	2	2	4	4	1	1	2	2	4	4	1	1	1
338	3	3	5	3	5	2	3	1	5	3	5	2	3	2	5	3	5	2	3	3	3
339	5	1	5	3	2	4	4	5	5	3	2	4	4	3	5	3	2	4	4	3	3
340	5	5	3	5	3	4	4	1	3	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	5	5
341	3	2	5	4	3	5	5	1	5	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	3	4
342	5	2	1	1	3	5	1	5	1	1	3	5	1	5	1	1	3	5	1	1	5
343	5	2	5	1	1	4	1	3	5	1	1	4	1	5	5	1	1	4	1	3	5
344	3	2	4	4	3	5	1	4	4	4	3	5	1	4	4	4	3	5	1	3	2
345	3	2	4	3	4	5	2	2	4	3	4	5	2	3	4	3	4	5	2	5	3
346	1	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
347	4	5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	4	2	3	3	3	2	4	2	2	2
348	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3
349	4	2	1	2	2	2	2	5	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1
350	1	4	5	3	1	3	2	4	5	3	1	3	2	5	5	3	1	3	2	5	5
351	4	1	3	3	2	1	3	3	3	3	2	1	3	4	3	3	2	1	3	4	4
352	5	1	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	3	4	5
353	5	3	5	5	5	4	1	2	5	5	5	4	1	5	5	5	4	1	3	4	4
354	2	4	3	2	3	5	2	3	3	2	3	5	2	4	3	2	3	5	2	4	3
355	5	1	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5
356	5	1	5	4	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
357	5	3	2	3	5	5	1	5	2	3	5	5	5	1	5	2	3	5	5	1	5
358	2	1	3	3	2	5	1	2	3	3	2	5	1	5	3	3	2	5	1	5	5
359	2	1	5	4	3	5	5	3	5	4	3	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5
360	3	1	3	3	5	4	1	2	3	3	5	4	1	4	3	3	5	4	1	5	5
361	4	1	3	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3
362	3	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
363	3	5	3	3	5	2	5	5	3	3	5	2	5	5	3	3	5	2	5	5	5
364	2	5	3	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5
365	3	4	4	3	4	3	1	2	4	3	4	3	1	5	4	3	4	3	1	5	5
366	2	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4
367	1	1	5	2	4	5	4	5	5	2	4	5	4	3	5	2	4	4	5	4	5
368	3	5	3	3	4	5	2	2	3	3	4	5	2	4	3	3	4	5	2	5	5
369	1	2	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	2	5	3	4	4	4	2	5	5
370	3	2	3	3	5	2	5	4	3	3	5	2	5	3	3	5	2	5	5	5	5
371	2	1	4	3	3	5	1	3	4	3	3	5	1	3	4	3	3	5	2	1	5
372	5	1	3	1	5	5	3	5	3	1	5	5	3	5	3	1	5	5	3	5	5
373	1	3	4	5	3	5	1	2	4	5	3	5	1	4	4	5	3	5	1	4	5
374	4	2	2	4	3	5	2	4	2	4	3	5	2	4	2	4	3	5	2	5	5
375	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4
376	5	2	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5
377	3	2	4	2	2	5	4	3	4	2	2	5	4	1	4	2	2	5	4	3	5
378	2	3	5	5	3	5	2	4	5	5	3	5	2	4	5	5	3	5	2	5	3
379	3	3	4	3	5	5	3	2	4	3	5	5	3	3	4	3	5	5	3	5	5
380	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	5	5
381	2	2	2	2	5	5	1	2	2	2	5	1	5	2	2	5	5	1	5	5	5
382	2	1	2	3	5	2	4	2	2	3	5	2	4	5	2	3	5	2	4	3	4
383	3	1	3	5	4	5	1	3	3	5	4	5	1	3	3	5	4	5	1	5	5
384	3	1	5	1	5	5	3	2	3	5	1	5	3	5	3	2	5	5	2	5	4



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Luis Alberto Núñez Lira, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017”** del estudiante **Lucy Luzmila Alvarez Ylasaca**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato **24%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, mayo de 2018

Luis Alberto Núñez Lira

DNI: 08012101



Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017

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

AUTOR:

Mgr. Lucy Luzmila Álvarez Ylasaca

ASESOR:

Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Administración del Talento Humano

Página: 1 de 125 Número de palabras: 24511

Resumen de coincidencias

24 %

1	www.fundacionfundes...	1 %
2	repositorio.uladtech.ed...	1 %
3	www.uru.edu	1 %
4	Entregado a Universida...	1 %
5	www.eumed.net	1 %
6	www.unica.edu.pe	1 %
7	Entregado a Universida...	1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

ALVAREZ Y LASACA LUCY LUZMILA
D.N.I. : 23844985
Domicilio : RESIDENCIAL INCLAN BLOCK 6- CPTO 501 - SJM
Teléfono : Fijo : Móvil : 973894361
E-mail : lucyalvarez_09@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : DOCTORADO
Mención : GESTION PUBLICA Y GOBERNANZUADO

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ALVAREZ Y LASACA LUCY LUZMILA
.....
.....

Título de la tesis:

GESTION MUNICIPAL ATENCION A CUENTA Y CALIDAD DE SERVICIO
MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA LIMA 2017
.....

Año de publicación : 2018

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Lucy Alvarez

Fecha :

12/10/18



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Lucy Nuñez
1264-18

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:
Visto bueno
empastado tesis doctoral

ESCUELA DE POSGRADO

Lucy Luzmila Alvarez Ylasaca con DNI N° *23844985*
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)
domiciliado (a) en *Residencial Juchán Blocc 6 - dpto 501 / S.S.M - Lima*
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)
ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: *2015-11* del programa: *Doctorado en*
(Promoción) (Nombre del programa)
Gestión Pública y Gobernabilidad identificado con el código de matrícula N° *7000363681*
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

El visto bueno empastado de la tesis doctoral:
Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio,
Municipalidad de Santa Anita Lima 2017

Observaciones

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, *24* de *agosto* de 2018

1264
RECIBIDO
23 AGO. 2018
Escuela de Posgrado
Campus Investigación
Firma: *Lucy Alvarez*
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. *Dicamen de sustentación*
- b. *Relación patral de sustentación*
- c. *Acta de optocum de sustentación*
- d. *Antillazo lumínico*

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: *973694361*
Email: *lucyalvarez.09@hotmail.com*