



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción del usuario externo sobre la calidad de  
servicio de dos gerencias  
Municipalidad de Villa El Salvador 2017

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

**AUTOR:**

Br. Esther Gina Atocha Dulanto

**ASESOR:**

Dra. Jessica Paola Palacios Garay

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del talento humano


**PERÚ - 2017**

**Página del jurado**



---

Dra. Fátima del Socorro Torres Cáceres  
Presidente



---

Mgtr. Julca Vera Noemi Teresa  
Secretario



---

Dra. Jessica Paola Palacios Garay  
Vocal

### **Dedicatoria**

A Dios por haberme dado la vida y la fortaleza para continuar con cada uno de los obstáculos que se me presento en mi vida, a mi hija Dallana del Milagro Caballero Atocha por ese optimismo que siempre me impulso a seguir adelante y por su eterna paciencia.

### **Agradecimiento**

Deseo expresar de todo corazón mis más sinceros agradecimientos a mis maestros que me brindaron sus conocimientos, su ayuda incondicional y por sobre todo su amistad durante la realización de esta investigación



RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO ACADÉMICO  
N° 00011-2016-UCV-VA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Esther Gina Atocha Dulanto, estudiante de la Escuela profesional de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, sede/filial Lima Este; declaro que el trabajo académico titulado

"Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerencias Municipalidad de Villa el Salvador 2017", presentado en 162 folios para la obtención del grado académico profesional de Maestro en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado 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 determinan el procedimiento disciplinario.



.....  
Firma

Lima, 24 de junio de 2017

CAMPUS LIMA ESTE

Tel.: (044) 485 000. Anx.: 7000.

Fax: (044) 485 019.

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Habiéndose dado el cumplimiento a todas las normas del reglamento sobre la elaboración y sustentación de tesis de la sección Ciencias Empresariales de posgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulado: Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerencias Municipalidad de Villa el Salvador 2017. En esta investigación se muestran los descubrimientos del trabajo, la cual tuvo como finalidad comparar la calidad de servicio que existe entre la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas de la Municipalidad de Villa el Salvador con un instrumento, con una población de 600 usuarios externo, con el instrumento de medición, calidad de servicio validados por expertos en investigación.

La investigación está compuesta por seis capítulos: en el primer capítulo de la introducción se hace una descripción del problema de la presente investigación, así mismo se plantea las justificaciones, los antecedentes, los objetivos e hipótesis que proporcionan los primeros atisbos y conocimientos del tema, remarcando sobre todo con el marco teórico; en el segundo capítulo es presentado todos los componentes metodológicos; en el tercer capítulo se presenta los resultados obtenidos; en el cuarto capítulo se presenta la discusión del tema; luego en el quinto capítulo se expone todas las conclusiones y ya en el último capítulo se adjunta las referencias bibliográficas y demás apéndices.

Muy estimados y queridos señores miembros del jurado espero que este trabajo de investigación sea evaluado y merezca su aprobación.

## Contenido

|   |     |
|---|-----|
| Página del jurado   | ii  |
| Dedicatoria   | iii |
| Agradecimiento  | iv  |
| Declaración de Auditoria  | v   |
| Presentación  | vi  |
| Indice  | vii |
| Resumen   | xiv |
| ABSTRACT  | xv  |
| I. INTRODUCCIÓN   | 16  |
| 1.1 Antecedentes  | 18  |
| 1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística  | 29  |
| 1.3 Justificación de la investigación   | 54  |
| 1.4 Problema  | 55  |
| 1.5 Hipótesis   | 59  |
| 1.6 Objetivos   | 61  |
| II. MARCO METODOLÓGICO  | 62  |
| 2.1 Variables   | 63  |
| 2.2. Operacionalización de la variable  | 64  |
| 2.3. Metodología  | 65  |
| 2.4. Tipo de estudio  | 65  |
| 2.5 Diseño de investigación   | 66  |
| 2.6 Población, Muestra Y Muestreo   | 67  |
| 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos   | 69  |
| 2.8. Métodos de análisis de datos   | 73  |
| 2.9. Consideraciones éticas   | 73  |
| III. RESULTADOS   | 74  |
| 3.1 Análisis descriptivo de los resultados en dos gerencias de la Municipalidad de Villa el Salvador. | 75  |
| 3.2 Contrastación de Hipótesis  | 93  |
| IV. DISCUSIÓN   | 103 |

|   |     |
|---|-----|
| V. CONCLUSIONES   | 111 |
| VI. RECOMENDACIONES                                       | 115 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS                           | 118 |
| VIII. Anexos  | 126 |
| Anexo A: Matriz de consistencia                           | 127 |
| Anexo B: Instrumentos                                     | 129 |
| Anexo C: Confiabilidad de la variable calidad de servicio | 131 |
| Anexo D: Base de datos                                    | 133 |
| Anexo E: Certificado de validación de instrumento         | 142 |
| Anexo F: Solicitud de Autorización a la Municipalidad     | 145 |
| Anexo G: Artículo Científico                              | 148 |



### Lista de tablas

|          |   |    |
|----------|---|----|
| Tabla 1  | Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio   | 64 |
| Tabla 2  | Distribución de la población  | 67 |
| Tabla 3. | Distribución de la muestra  | 68 |
| Tabla 4. | Validez de contenido de la variable calidad de servicio por juicio de expertos  | 71 |
| Tabla 5. | Nivel de confiabilidad de la variable calidad de servicio   | 71 |
| Tabla 6  | Escalas y baremos de la variable calidad de servicio  | 72 |
| Tabla 7  | Validez de contenido de la variable calidad de servicio por juicio de expertos  | 73 |
| Tabla 8  | Niveles de la calidad de servicio respecto a la gerencia de rentas de la Municipalidad de Villa el Salvador 2017  | 75 |
| Tabla 9  | Niveles de calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles de la Gerencia de Rentas   | 76 |
| Tabla 10 | Niveles de la Calidad de Servicio en la dimensión Fiabilidad de la Gerencia de Rentas   | 77 |
| Tabla 11 | Niveles de calidad de servicio en la gerencia de rentas en la dimensión capacidad de respuesta de la gerencia de rentas   | 78 |
| Tabla 12 | Niveles de la Calidad de Servicio en la dimensión Seguridad de la Gerencia de Rentas  | 79 |
| Tabla 13 | Niveles de la Calidad de Servicio en la dimensión Empatía de la Gerencia de Rentas  | 80 |
| Tabla 14 | Niveles de la percepción del usuario externo de la Calidad de Servicio en la Gerencia de Desarrollo Económico Local   | 81 |
| Tabla 15 | Niveles de Calidad de Servicio en la dimensión elementos tangibles de la Gerencia de Desarrollo Económico Local   | 82 |
| Tabla 16 | Niveles de Calidad de Servicio en la dimensión Fiabilidad de la Gerencia de Desarrollo Económico Local  | 83 |
| Tabla 17 | Niveles de Calidad de Servicio en la Gerencia de Desarrollo Económico Local en la dimensión Capacidad de Respuesta de la Gerencia de Desarrollo Económico Local | 84 |

|          |   |    |
|----------|---|----|
| Tabla 18 | Niveles de Calidad de Servicio en la dimensión Seguridad de la Gerencia de Desarrollo Económico Local   | 85 |
| Tabla 19 | Niveles de la variable calidad de servicio en la dimensión Empatía de la Gerencia de Desarrollo Económico Local   | 86 |
| Tabla 20 | Calidad de servicio respecto a la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local de la Municipalidad de Villa el Salvador 2017   | 87 |
| Tabla 21 | Distribución de datos comparativos según la variable calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles respecto a la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local de la Municipalidad de Villa el Salvador 2017. | 88 |
| Tabla 22 | Distribución de datos comparativos según la variable calidad de servicio en la dimensión Fiabilidad la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local de la Municipalidad de Villa el salvador 2017                      | 89 |
| Tabla 23 | Distribución de datos comparativos según la variable calidad de servicio en la dimensión Capacidad de Respuesta de la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local   | 90 |
| Tabla 24 | Distribución de datos comparativos según la variable calidad de servicio en la dimensión Seguridad de la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local  | 91 |
| Tabla 25 | Distribución de datos comparativos según la variable calidad de servicio en la dimensión Empatía de la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local  | 92 |
| Tabla 26 | Constratación de hipótesis de comparación del nivel de calidad de servicio de la gerencia de rentas y la gerencia de desarrollo económico local.  | 93 |
| Tabla 27 | Constratación de hipótesis de comparación del nivel de calidad de servicio de la dimensión elemento tangible entre la gerencia de rentas y la gerencia de desarrollo económico local.                                     | 95 |

|          |   |     |
|----------|---|-----|
| Tabla 28 | Constratación de hipótesis de comparación del nivel de calidad de servicio en la dimensión fiabilidad entre la gerencia de rentas y la gerencia de desarrollo económico local de la municipalidad de villa el salvador 2017             | 96  |
| Tabla 29 | Constratacion de hipótesis de comparación del nivel de calidad de servicio en la dimensión capacidad de respuesta entre la Gerencia de rentas y la gerencia de desarrollo económico local de la Municipalidad de Villa el Salvador 2017 | 98  |
| Tabla 30 | Constratacion de la hipótesis de comparación del nivel de calidad de servicio en la dimensión seguridad entre la gerencia de rentas y la gerencia de desarrollo económico local   | 99  |
| Tabla 31 | Constratacion de la hipótesis de comparación del nivel de calidad de servicio en la dimensión empatía entre la gerencia de rentas y la gerencia de desarrollo económico local   | 101 |

## Lista de figuras

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Figura 1.  | Diagrama del diseño descriptivo comparativo  | 66 |
| Figura 2.  | Niveles de la percepción del usuario externo de la Calidad de Servicio en la Gerencia de Rentas  | 75 |
| Figura 3.  | Niveles de la Calidad de Servicio en la dimensión elementos tangibles de la Gerencia de Rentas   | 76 |
| Figura 4.  | Niveles de la Calidad de Servicio en la dimensión Fiabilidad de la Gerencia de Rentas  | 77 |
| Figura 5.  | Niveles de la Calidad de Servicio en la dimensión Capacidad de Respuesta de la Gerencia de Rentas  | 78 |
| Figura 6.  | Niveles de la Calidad de Servicio en la dimensión Seguridad de la Gerencia de Rentas.  | 79 |
| Figura 7.  | Niveles de la Calidad de Servicio en la dimensión Empatía de la Gerencia de Rentas   | 80 |
| Figura 8.  | Niveles de Calidad de Servicio en la Gerencia de Desarrollo Económico Local  | 81 |
| Figura.9   | Niveles de Calidad de Servicio en la dimensión elementos tangibles de la Gerencia de Desarrollo Económico Local  | 82 |
| Figura.10  | Niveles de la Calidad de Servicio en la dimensión Fiabilidad de la Gerencia de Desarrollo Económico Local  | 83 |
| Figura.11  | Niveles de la percepción del usuario externo de la Calidad de Servicio en la dimensión Capacidad de Respuesta de la Gerencia de Desarrollo Económico Local | 84 |
| Figura.12  | Niveles de Calidad de Servicio en la dimensión Seguridad de la Gerencia de Desarrollo Económico Local  | 85 |
| Figura.13  | Niveles de la Calidad de Servicio en la dimensión Empatía de la Gerencia de Desarrollo Económico Local   | 86 |
| Figura 14  | Nivel calidad de servicio en la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local.   | 87 |
| Figura 15. | Niveles de la variable calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles de la gerencia de rentas y gerencia de desarrollo económico local.          | 88 |

- Figura 16. Niveles de la variable calidad de servicio en la dimensión 89  
Fiabilidad de la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local
- Figura 17. Niveles de la variable Calidad de Servicio en la dimensión 90  
Capacidad de Respuesta de la Gerencia de Rentas y Desarrollo  
Económico Local2017
- Figura 18. Niveles de la variable Calidad de Servicio en la dimensión 91  
Seguridad de la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico  
Local
- Figura 19. Niveles de la variable Calidad de Servicio en la dimensión 92  
Empatía de la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local

## Resumen

La presente investigación titulada Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerencias Municipalidad de Villa El Salvador 2017, objetivo general; comparar el nivel de calidad de servicio percibida por el usuario externo de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa El Salvador en el año 2017.

La investigación fue de tipo aplicada, descriptiva, comparativa, diseño no experimental, corte transversal. El método empleado fue el hipotético deductivo. La muestra conformada de 234 usuarios externos que solicitan el servicio en la Gerencia de Rentas, Gerencias de Desarrollo Económico Local en la Municipalidad de Villa el Salvador, para recolectar los datos se utilizó los instrumentos de la variable calidad de servicio. El procesamiento de datos se realizó con software SPSS (versión 22) y Excel 2013 para su análisis descriptivo e inferencial.

En la investigación, se encontró evidencias estadísticas, diferencias entre dos muestras en la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local utilizando la prueba estadística no para métrica U de Mann Whitney donde la regla de decisión es el nivel de significancia  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula, Municipalidad de Villa el Salvador, distrito Villa el Salvador año 2017.

Palabra clave; calidad de servicio, calidad, servicio

## ABSTRACT

This research entitled Perception of the external user about the quality of service of two municipal management of Villa El Salvador 2017, general objective; Compare the level of quality of service perceived by the external user of the Local Economic Development Management and the Income Management in the Municipality of Villa El Salvador in 2017.

The research was applied, descriptive, comparative, non - experimental, cross - sectional design. The method used was the hypothetical deductive. The sample comprised of 234 external users who request the service in the Management of Revenues, Local Economic Development Management in the Municipality of Villa el Salvador, to collect data was used the instruments of the quality of service variable. Data processing was performed with SPSS software (version 22) and Excel 2013 for descriptive and inferential analysis.

In the research, we found statistical evidence, differences between two samples in the Rent Management and Local Economic Development using the statistical test not for Mann Whitney U metric where the decision rule is the level of significance  $p < 0.05$ , we reject the Null hypothesis, Municipality of Villa el Salvador, Villa el Salvador district year 2017.

Keyword; Quality of service, quality, service

# **I. INTRODUCCIÓN**



La calidad y el servicio son dos conceptos que han evolucionado a través del tiempo y han fortalecido el crecimiento económico toda vez que no existe calidad sin servicio, ni servicio sin calidad, sus dimensiones se encuentran presente de manera articulada, beneficiando al hombre.

La calidad de servicio o calidad dependerá siempre desde la perspectiva que tenga el cliente, dependerá del servicio deseado o esperado.

Hoy en día los ciudadanos que actúan en nombre propio o en representación de alguna empresa tienen derecho a recibir un servicio de calidad al momento de realizar algún trámite y/o solicitar algún servicio que preste el Estado (gobiernos locales, regionales, centrales) entre otros.

El concepto de calidad de servicio dependió de la percepción del cliente la misma que resulta de la comparación que haga el cliente entre lo deseado y lo que ha obtenido teniendo en cuenta que la calidad de servicio cuenta con dos elementos principales el servicio esperado y el servicio percibido o la percepción final que el cliente tiene sobre lo solicitado y el servicio percibido dependerá de las dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía), indicadores.

Se distribuyó la tesis por los siguientes capítulos:

Inicia su capítulo primero, "introducción" con los razonamientos básicos de hechos viables partiendo la investigación por el antecedente su justificación, problema, hipótesis y objetivos.

Segundo, "marco metodológico" se consideró la variable su definición conceptual, operacional, metodología de estudio, diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos que recolecto información y su método análisis de datos.

Tercero, encontraremos los resultados considerando aspectos de análisis de la información, selección de información, procedimientos estadísticos e interpretación de estos resultados, a través de cuadros, tablas y figuras, se

muestran las pruebas estadísticas trabajadas.

Cuarto, se tuvo en cuenta la discusión.

Quinto, se exponen las conclusiones a las que se llegó después de haber realizado esta investigación. Con respecto al objetivo general y en respuesta a la hipótesis general, se concluye que existe diferencia significativa entre el nivel de calidad de servicio percibida por el usuario externo en la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en Municipalidad de Villa El Salvador, esto simboliza que de acuerdo a las pruebas estadísticas el nivel de significancia calculada es  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), rechaza la hipótesis nula.

Sexto, las recomendaciones se plantearon en este capítulo.

Finalmente se sitúan visiblemente referencia bibliográfica, anexos, matriz de consistencia, instrumentos que aplicamos en la investigación actual.

## 1.1 Antecedentes

### Antecedentes internacionales

Torres y Luna (2017) de la Universidad nacional autónoma México, facultad auditoria y administración su investigación : "*Evaluación de la percepción de la calidad de servicios bancarios en el Istmo de Tehuantepec con el modelo sevrper*", objetivo fue conocer la percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio que ofrecen dos bancos famosos de México, cuantitativo, comparativo ,descriptivo, trasversal ,aleatorio simple, escala de likert, alfa de Cronbach, Servqual como el Servpref instrumentos válidos para calidad de servicio, teoría Cronin y Taylor (1992,1994) modelo Servpref, 385 usuarios 96 encuesta por sucursal, empleó la prueba de U de Mann-Whitney, prueba de Krustal –Wallis,953 cuestionarios, dos bancos, cinco niveles de respuesta del modelo Servqual fiabilidad 32% ,capacidad de respuesta 22%, seguridad 19% empatía 16% elementos tangibles 11% ; calificaron los dos bancos entre muy bien y excelente Banamex 498 y 455 Bancomex , conclusión haber alcanzado su objetivo general, su hipótesis es positiva nivel general y por localidad, se

ratificó ,aprobó, nivel de satisfacción escala de 0 al 10, es elevado, valoración superior a 9 por bancos ,Banamex calificación 9.2 ,Bancomer 8.9 teniendo que incrementar el nivel de calidad de atención al público, toda vez que dos sucursales no alcanzaron el nivel de calificación 9 según el estudio comparativo, Bancomer elevó su medida de atención en sus oficinas, existe una necesidad absoluta de evaluar la calidad de servicios más notables proporcionados por organizaciones públicas , privadas en la provincia del istmo de Tehuantepec.

Esta investigación es notable se efectuó estudios, en la variable calidad de servicio su muestra eran los clientes de dos bancos utilizando para su análisis comparativo la U de Mann Whitney.

Rojas (2015) Universidad de Chile, facultad de ciencias físicas, título de Magister de Gestión y políticas públicas en su investigación denominada "*Un modelo de satisfacción de usuario como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad*" el objetivo fue estudiar la toma de decisiones a través de la identificación de factores organizacionales que influyen en la percepción de la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de lo Prado, su estudio cuantitativo, descriptivo, su instrumento fue el modelo PLS-SEM, investigación no experimental, 340 usuarios la población de usuarios externos de distintas áreas, su confiabilidad y validez fue de 0,9.58% de alfa de Cronbach , se utilizó el muestreo por convivencia al ser una municipalidad pequeña de población, encuesta 61 preguntas abiertas y cerradas , escala de Likert. se obtuvo una respuesta de 340 usuarios la misma que fue tomada en dos etapas una presencial la cual era efectuada posteriormente de la atención de un servicio determinado y el segundo en proceso de tabulación de datos trasladándose luego a un SPSS para su análisis descriptivo.

Esta investigación es distinguida, se realizó el estudio, variable calidad de servicio, Servqual ,Valarie Zeithaml, A. Parasuraman y Berry (1993) teoría de Arancibia (2010) su muestra usuarios de distintos servicios de la municipalidad de la plata, resultado :satisfacción del usuario en esta investigación tenemos el 15.1% imagen,15.5% calidad percibida,16.5% espacios físicos, 18.6% factor

humano,34.2% factor organizativo, llegando a la conclusión que la municipalidad debe tener como estrategia mejorar la imagen de la municipalidad, investigación es notable , se efectuó el estudio de la variable y su muestra los usuarios externos de la Municipalidad.

Chang (2014)Universidad Rafael Landívar –México , Facultad Ciencias Económicas y Empresariales ,Tesis “Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatan San Marcos “ objetivo identificar la atención, en los servicios, Municipalidad San Marcos, sujeto propietarios, colaboradores y clientes tipo descriptiva, ,población finita, muestra 170 usuarios de sus oficinas de malacatan ,abril 2013, resultado, encuesta a 170 usuarios, entrevista alcalde y responsable de oficina personal, guía de observaciones entrevistados de 31 a 40 años 34% ,un 26% en la edad de 21 a 30 años, 1% usuarios 61 años o más , residencias de encuestados del 59% personas que demandan, servicios son del área urbana y un 41% área rural, por tipo de trámite de servicio demandado usuarios solo el 77% de usuarios efectúa tramites particulares, un 17% para una comunidad en particular y un 6% para empresa o institución; El cuestionario sobre aspectos específicos de la atención al cliente 68% encuestado indico que fue recibido por guardia de seguridad ,18% por el dependiente de información y atención al cliente y un 14% nadie lo recibió, Servicio brindado resolvió el problema del usuario 65% dijo si ,35% no es susceptible de mejoras, cuales son las expectativas que espera del cliente 36% las instalaciones sean cómodas y limpias ,31% que la atención sea con amabilidad y cortesia,21% la atención es rápida ,1% haya seguridad y un 11% no emitió al respecto. Concluye: atención al cliente carece de lineamientos estratégicos que orienten la conducta ,aptitud de los colaboradores, el usuario no está satisfecho, no existe un plan previamente de la atención al cliente, lo que provoca que no existan lineamientos, no hay programa de capacitación de la atención al usuario de los servicios municipales ,no tiene ninguna herramienta que verifique sus insuficiencias en atención al cliente o evaluación de desempeño de los participantes ,no se mide la satisfacción del usuario. Empatía 32% ,29% buena, regular,12%,5% mala, pésima, comprensión y empatía 21%buena,12% mala,4%pesima trato colaborador brinda al usuario 49% bueno ,

29%regular 10% bueno, atención visual 56%,comunicación verbal ;51% de los usuarios califico el tono voz colaborador normal,31% agradable,11% muy agradable,5% desagradable ,2% desagradable

Recomienda, diseñar el plan de atención al usuario, elevar la satisfacción a plazo corto, mejorar la imagen institucional y crear una buena imagen de la comuna, implementar talleres de capacitación, medir la satisfacción del cliente La investigación, es válido como antecedente porque reafirma los conocimientos de calidad de servicio, como lo afirma el investigador.

Pedraza, Lavín (2014) tesis titulada: “evaluación de la calidad de servicio en la administración pública” México, Universidad Autónoma de Tamahulisa en la ciudad de México. estudio multicaso sector salud; abordo el estudio de la administración pública, la calidad de servicio en salud en el sector público Mexicano, granados 2011 es “otorgar atención oportuna al usuario”(..) ; aplicó un cuestionario a seis hospitales, la confiabilidad, Alfa de Cronbach, con técnicas de ANOVA y prueba t ; el tipo de investigación es cuantitativo, diseño no experimental, estudio trasversal, dimensiones, factores propuesto por Berry, Zeithaml, Parasuraman, SERVQUAL, , población infinita 95% de confianza y de error 05% tamaño muestra 384 , recolección de datos junio a agosto 2013; se analiza la calidad de servicio desde la percepción del usuarios, sector público y en los diferentes niveles de atención, cuestionario 29 ítems escala de likert, 384 usuarios a encuestar ; su objetivo analizar la calidad de servicios públicos de salud, desde la percepción del usuario, se caracterizó un servicio regular, presentando los valores más bajos en las dimensiones de tiempo y espera 52,7% señala que si tuvieran la oportunidad de escoger donde atenderse, acudirían al sector privado.

La investigación de Pedraza es admitido como antecedente en esta investigación porque ratifica la percepción de la calidad de servicio de los conocimientos de calidad y servicio, como lo afirma el investigador existe diferencia de los factores de calidad de servicio (empatía, tiempo de espera, confiabilidad , instalaciones y capacidad de respuesta) y sistema afiliación

presenta los servicios de salud, recomienda hacer estudios diagnóstico la cual determine la capacidad de atención en un día normal e implantar un sistema de gestión de citas.

Conforme (2014) Universidad Regional Autónoma de los Andes, Babahoyo-Ecuador, artículo de investigación *“Modelo de gestión de atención al usuario del municipio del cantón baba”* objetivo diseñar un modelo de gestión de atención al usuario que permita un nivel de satisfacción en el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón baba, método inductivo, deductivo analítico, sintético, descriptivo sistemático, instrumento encuesta, cuestionario, entrevista, cuantitativo, Gronroos, modelo Servqual, dirigida a los usuarios y empleados, población 3245, muestreo universo infinito, muestra 343 usuario y 90 empleado, el 70% usuarios califica la presentación de instalaciones, equipos tecnológicos del municipio como excelente, 29% muy buena, la imagen y presentación del personal 55% excelente, las actitudes, capacidades y conocimientos del personal sobre atención usuario 26% excelente.

Debería el personal capacitarse continuamente para brindar una mejor atención al usuario; 74% si y 26% no, con qué frecuencia asiste al municipio cantón baba; a veces 45% y un 32% no siempre y 23% siempre, considera usted que el personal debe mejorar la forma en que se comunica con el usuario 68% si y un 32% no es necesario. Con qué frecuencia el personal del municipio de baba soluciona sus inquietudes, problemas o disconformidad respecto al servicio 47% veces, y un 33% no siempre y 20% siempre, considera usted el tiempo de espera para que el personal lo atienda el 50% demasiado y 26% poco y 24% normal, es necesario que el municipio cree mecanismo de control para el personal, con el fin de cambiar la atención del usuario 58% si, y 42% no, considera usted que el personal debe capacitarse en atención al usuario 96% si, y 4% no es necesario.

Concluye proponer un plan de acción para mejorar la atención al usuario; Encuesta al personal, usted se siente comprometido con brindar atención de calidad al usuario el 100% si, considera usted que el puesto de trabajo que le

asignaron corresponde a sus competencias y conocimientos profesionales 67% si y un 33% no ; con qué frecuencia a recibido capacitación 6% es capacitado y un 39% no es capacitado ; el personal que labora en el municipio mantiene una buena comunicación el 56% si mantiene una buena comunicación entre los diferentes departamentos existentes y un 44% no ,Considera que el personal es capacitado para la atención al usuario 63% si es capacitado y 37% dijo no, usted ha sido evaluado respecto a la atención que brinda al usuario 60% si y un 40% no ha sido evaluado., incentivan su trabajo con algún reconocimiento o tipo de reconocimiento ,premio o bono un 38% no y un 56,62% dijo que si recibe incentivos y reconocimientos, existe mecanismo de control interno para el proceso de atención al usuario 63% si ,y un 37% expreso que no existen en su área.; considera usted que el municipio debe optar un modelo de gestión de atención al usuario 100% .

La investigación es admitida como antecedente toda vez que considera a Gronroos, SERVQUAL el cual se ajustan a la problemática municipalidad y permitirá mejorar los procedimientos de atención al usuario el cual concluye proponer un plan de acción de mejora de atención al usuario e implementar taller de capacitación a los empleados.

Municipalidad de San José (2012) en su III Encuesta titulada *“percepción al ciudadano 2012* Edificio José Figueres Ferrer, Costa Rica, su objetivo comparar la calidad de servicio de las diferentes dependencias adscritas a la gerencia de provisión de servicios, específicamente plataforma de servicio, sala de espera, así como en las puertas principales del edificio del municipio. El tipo de su estudio de investigación cuantitativo, descriptivo, comparativo, Se ha aplicado el instrumento de encuesta de percepción al ciudadano 2012 aplicado por la contraloría de servicios de la Municipalidad de San José al cobro de tributos municipales del IV Trimestre captado en el año (2012), encuesta a 470 usuarios. Los resultados adquiridos, 71% no tienen conocimiento de las obras, 52% ha realizado algún trámite en la Oficina administrativas, el 76% no ha obtenido respuesta a su trámite y el 60% desconoce de los planes administrativos, recomendaciones, reforzar la imagen de la institución,

La investigación guarda una relación directa con este estudio, ya que propone algunas recomendaciones y conclusiones para obtener información de la ciudadanía referente a la percepción del servicio que brinda la municipalidad,

### **Antecedentes Nacionales**

Inca (2015) Universidad Nacional José María Arguedas, tesis administración de empresa , investigación “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha-Andahuaylas , objetivo busca la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario , Metodología ,enfoque cuantitativo , estudio sustantivo ,diseño no experimental, descriptivo, correlacional , transaccional , encuesta en un solo momento y tiempo único 2015 ,su población los usuarios Municipalidad de Pacucha ,la población investigada de 2919 personas las edades 25 a 44 años, muestra de acuerdo a la formula ,usuarios que viven en el distrito y acuden a su comuna en mención ,su técnica encuesta y observación , alfa de Cronbach ,resultado de fiabilidad de ,901 y número de elementos 12, conclusiones ; si existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario 0.05 % y el coeficiente de Spearman permite una correlación del 0.591 , existe una correlación positiva moderada entre la variable calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en Municipalidad distrital de Pacucha 2015, cuando mayor sea la calidad de servicio ofrecida a los usuarios, será mejor la satisfacción de los mismo ,por otro lado mala calidad de servicio ofrecida será menor satisfacción del usuario , en relación al objetivo específico es de nivel significativo , se acepta la hipótesis por lo cual afirma ,que existe relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción del usuario arrojando una correlación con el coeficiente Spearman 0.497,siendo una relación positiva moderada entre las variables .

Arrué, (2014) Universidad nacional de la Amazonia peruana, , maestría en gestión público, “*Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014*” diseño trasversal ,descriptivo no experimental ,Likert ; población 24 oficinas a nivel nacional, metodología encuestas personales



,muestreo aleatorio con asignación proporcional ,su percepción de calidad incide en la satisfacción del usuarios en el lugar de orientación del servicio público telecomunicaciones, objetivo mejorar la atención de usuarios desarrollando labores que diferencian lo que existe con lo que espera el usuario del organismo regulador y lo que realmente reciba de este; los resultados señalan la percepción de la calidad de servicio de atención su rango de satisfacción es baja, siendo una escala a considerarse como adecuada para el usuario pero no suficiente frente al servicio. Concluye; un moderado (normal) grado de satisfacción (62%), El servicio recibido en el proceso de oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto, observando 38% insatisfacción; en los géneros femenino, masculino tienen un moderado grado de satisfacción (60%) del total de entrevistados, y usuarias femeninas 39% insatisfacción en el proceso de consulta en la oficina desconcentrada OSIPTEL en Loreto, ambos géneros 15% percepciones indiferentes; ni satisfechas ni insatisfechas. el resultado final de percepción de la calidad del servicio en base a entrevistados se encuentra entre 50% y 75%, siendo calificaciones como adecuado para el usuario pero no suficiente.; recomienda a la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario del OSIPTEL tomar como referencia los resultados obtenidos de esta investigación para mediciones futuras nivel percepción de los usuarios con respecto al servicio de atención de consultas brindado por la oficina descentralizada de Loreto; concluye recomendando a la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario del OSIPTEL tomar como referencia los resultados obtenidos de esta investigación para mediciones futuras del nivel de satisfacción (percepción) de los usuarios con respecto al servicio de atención de consultas brindado por la oficina desconcentrada de Loreto.

Armas (2014) Universidad nacional Trujillo ,Administración, *“calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Sanagoran -2012 “*,objetivo determinar la influencia de la calidad de servicio, en el nivel de satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Sanagoran, población 1600 probalística, método inductivo-deductivo, hipotético deductivo ,análisis síntesis, diseño descriptivo, encuesta, no probalístico 203 muestra , dividida en dos partes calidad de servicio y satisfacción de los usuarios

confiabilidad 32% empatía 16% receptiva 22% certeza 19% elementos tangibles 11% y el servicio de recolección de desechos 33% bueno y 40% malo, servicio de aseo vías y sitios publico,35% conforme y 40% malo; mantenimiento de parques, obras ornato y zonas publica 37% bueno mantenimiento de parques, obras ornato y zonas publica 40% malo , el servicio de mantenimiento de calles 35% excelente 37% malo ;el nivel de conocimiento del personal 37% excelente, 32% malo,; la respuesta de tramites 41% excelente ,32% malo o pésimo y 39% cuenta con la información correcta para efectuar su trámite y 30% considera que no es así ; 41% recibe buen trato por el funcionario que lo atendió excelente y 31% el trato malo ; 38% excelente y 36% malo el mecanismo de planificación urbana ; 37% excelente la labor esperada en la unidad servicio del municipio y 32% mala la labor esperada ; 42% el personal municipalidad ayuda al usuario y 32% no hay predisposición ; 43% trato personal amable y 32 %considera trate no es bueno para el usuario y 35 % recursos materiales suficiente para llevar a cabo su trabajo y 39% no y 42% mejoras en el funcionamiento del servicio municipal y 31% no , 42% excelente la adaptación del servicio municipio a sus necesidades 31% no , 44% excelente el tiempo de respuesta a las necesidades y problemas presentados 30% malo , 37% información de forma clara 31% lo contrario ,45% imagen personal honesta y de confianza 31% imagen mala ,41% soluciones al acudir la municipalidad 32% no hay soluciones .

Campos, (2013). Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica ,Facultad de Enfermería, título de Magister en Salud Publica realizo un estudio de investigación en el departamento de Ica llamado "*Calidad de servicio percibido según el modelo Servqual, del hospital santa maría de socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes ,2008*" ; su objetivo determinar la calidad de servicio de salud que brinda el Hospital Santa María del socorro, utilizo el SERVQUAL, realizo estudio descriptivo correlacional, trasversal, su muestra conformado con 216 usuarios nuevos de 15-75 años los mismo que fueron seleccionados intencionalmente, Se aplicó el Servqual en las encuestas a fin de recolectar datos; el 75,4 % de pacientes percibieron que el servicio recibido fue de buena calidad, 88% valoraron las expectativas de calidad como buenas, 82,4% se encuentran satisfecho con la atención recibida ; concluyo la calidad de

servicio del Hospital es buena, pero deberá orientarse a la perfección, a fin de disminuir la insatisfacción en 15.3% de los usuarios, se debe optimizar la calidad de todas las dimensiones poniendo énfasis en la confiabilidad, empatía, teniendo que mejorar la buena imagen del hospital en un 82.4% usuarios realizando un labor corporativo eficaz y en la gestión administrativa una mejora continua de servicio.

Loli, et al, (2013) Universidad Mayor San Marcos, Lima Perú, artículo "*La satisfacción y la calidad del servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana:*", objetivo conocer la relación entre la satisfacción de los clientes y la calidad del servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana, muestra 174 usuarios en compra de bienes y servicio en general, muestra hombres y mujeres mayor de 18 años consumidores de productos y servicios de entidades privadas y públicas de Lima Metropolitana, muestra al azar 174 personas, 52.3% femenino, 47.7% masculino, 75.3% solteros, 17.8% casados, 0.6% viudos, 2.9% divorciados, 3.4% unión libre, instrumento de Alejandro Loli Pinedo y colaboradores en 2012, la confiabilidad alfa de Cronbach I fue de 0.940, estable y confiable, se utilizó SPSS, el estadístico Alpha de Cronbach, utilizó el Spearman a fin de establecer el grado de significación entre los componentes, resultados la percepción de los clientes o consumidores de Lima sobre la calidad de servicio y productos, opinión favorable vale decir 35.1% están más o menos de acuerdo con la calidad de servicio, producto que ofrecen las diversas organizaciones privadas y públicas y 29.9% están de acuerdo, 12.6% más o menos en desacuerdo y 22.4% restan desacuerdo. Y en la satisfacción de los clientes o consumidores de Lima sobre la calidad de servicio y/o producto ofrecido por las organizaciones públicas 31.6% más o menos satisfecho, 25.3% satisfecho y 23.6% insatisfecho y 19.5% más o menos satisfecho con la calidad del producto/servicio ofrecido, en lo cual se podría decir existe satisfacción en la mayoría de los clientes respecto a la calidad del producto/servicio.

Mego(2013) Universidad Señor de Sipan realizo un trabajo denominado "*Propuesta de calidad total para mejorar el servicio en la Municipalidad de la provincia de Chiclayo, Perú*"; busca exponer un sistema de gestión en base a la teoría de la gestión de la calidad total que mejore los servicios; El objeto de estudio conformado por el Municipio Chiclayo Región Lambayeque- Perú; Población fue muestreo probabilístico al azar simple, 270 elemento se aplicó dividido la muestra en dos subgrupos: usuarios con 190 elementos y proveedores de servicios municipales con 80 elementos con características similares en cuanto a sus responsabilidades, ingresos condición socioeconómica ,aplicó encuesta escala de medición buena, regular, deficiente ; muestra 270 usuarios y 80 proveedores de servicios, entrevistó empleados responsables de la ejecución , 54% de ciudadanos califico regular la calidad de servicio, servicios cuestionados fueron la organización de espacio físico y uso del suelo, los recursos humanos del municipio calificaron el servicio como cuestionable -regular con resultado deficiente un liderazgo ineficaz ; el servicio que brinda el municipio es defectuoso debido a su inadecuada infraestructura ; se hizo un cuestionario de 80 preguntas ,10 por servicio ,a la vez se realizó una guía de entrevista con 10 ítems, teoría de Deming 1989 busca contribuir mejora de calidad del servicio municipal, mejorar las oficinas donde atienden, equipos moderno , cumplimiento de promesas del servicio en corto tiempo, solucionar problemas del usuarios, mejorar la comunicación, atención ofrecidas por el empleado, operadores de servicio ,trasmitir confianza construir una base de calidad orientado a procesos y comunicación admitiendo gestión de calidad, se utilizó el método Servqual. (p.59).

Estupiñan (2012) Universidad Ricardo Palma, facultad de medicina humana realizo un trabajo de investigación titulado "*Percepción del usuario externo de la calidad de servicio en hospitalización pediátrica de la Red Asistencial Rebagliati-Essalud*" su objetivo fue comparar la calidad de servicio de otros establecimientos que brindan hospitalización pediátrica en la Red Asistencial Rebagliati de Essalud desde la perspectiva del usuario externo, forma global y en sus dimensiones, así como la relación entre las percepción y variables socio demográficas, material y método estudio descriptivo, comparativo, trasversal ,muestra de 365 usuarios de

18 a 60 años, encuesta 60 preguntas , los resultados evidenciaron que la mayoría son las madres de los niños hospitalizados, Resultados : percepción global de calidad de servicio ,según la opinión de usuarios externo de hospitalización fue buena 74% regular 22% mala 4%en sus dimensión aspecto tangibles la percepción de la calidad de servicio 74% fue buena 22% regular, 4% mala , dimensión capacidad de respuesta buena el 72% regular 20%fue 8% mala, dimensión confiabilidad la percepción de calidad es 71% buena, regular el 22% y mala 7%, dimensión seguridad la percepción es buena 82% regular el 13% mala 5% , en la empatía su recepción de calidad de servicio 72% buena, regular 18% mala 10% conclusión diferencia significativa entre los hospitales de estudio, el cual percibió una mejor calidad de servicio en el hospital cañete, Angamos, Uldarico roca, Rebagliati y Alcántara

## **1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística**

La investigación obtuvo el acceso a explicaciones científicos y técnicos a conocimientos e información que se han planteado respecto a la variable calidad de servicio, toda vez que desde que existe la humanidad existe calidad del servicio, en la época de la edad media y moderna solo era posibles para los linajes aristocráticas ,en nuestros días con el desarrollo de la sociedad los conceptos calidad de servicio, se han vistos grandes desarrollos al cual hoy pueden acceder todas las clases sociales asimismo ha traído el crecimiento del desarrollo económico, el estudio permitirá de igual manera explicar las teóricas de la variable teniendo en cuenta los últimos enfoques para la misma .

La calidad fue protegida en Colombia por organizaciones a partir del triunfo que tuvo en Japón y Estados Unidos. Esto se asemeja a lo que se dio a conocer en 1982 modelo europeo en gestión de calidad en España la cual promovió la creación del premio europeo de calidad en España.

Mientras que en Venezuela se empezaron a perder los valores y falta de educación la misma que ha moldeado la pobre calidad de servicio que prestan los servicio, de las empresas e instituciones de este país; toda vez que involucra a la

escuela, las instituciones etc.

Con la intención de mejorar la calidad de servicios públicos, Perú (2008) suscribió Carta Iberoamericana de Calidad de Gestión Pública la misma que tenía como intención promover un enfoque en las nociones de calidad y perfección en la gestión pública.

Chile creó el modelo gestión de calidad de servicio municipales la misma fue construida en forma conjunta con la Asociación Chilena de Municipalidades, con el propósito que las municipalidades tengan una referencia de mejora de la gestión de sus servicios y una herramienta que le permita evaluar sus cometidos e identificar las áreas que requieren ser mejoradas (Rojas, 2015 y Subdere, 2011).

En el Perú, la calidad de servicio públicos tiene declaración legal Art.4 Ley 27658 "Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, publicada 30 de enero del 2002 el comprendiendo mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, finalidad lograr una mejor atención al ciudadano priorizando y optimizando el uso de recursos públicos.

En el país se publicó el 11 de julio del 2014 la Ley 30224 Sistema nacional para la calidad y el instituto nacional de calidad, la misma se viene aplicando en entidades públicas y privadas integrantes en el sistema nacional de calidad.

Habiéndose aprobado en el 2015 la Resolución Ministerial N°189-2015 Manual mejora atención a la ciudadanía, basada en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada por el Decreto Supremo N°004-2013 PCM, se realizó un curso para las municipalidades para mejorar la atención al ciudadano, el año 2017 fue declarado como el año del buen servicio al ciudadano.

El artículo 194 de la Constitución Política en relación con el artículo II del título preliminar Ley Orgánica de Municipalidades N°27972, estableció que gozan de autonomía política, administrativa y económica los gobiernos locales en asuntos de su competencia, su autonomía radica en ejercer actos de gobierno administrativos y de administración con sujeción al ordenamiento jurídico.

Para el artículo IV Título Preliminar de la Ley , quien representa al vecindario son los gobiernos locales, promoviendo la prestación de servicios públicos y su desarrollo integral, , La Municipalidad de Villa el Salvador en su Resolución de Alcaldía N° 319-2015 ALC/MVES del 23 marzo 2015 formó la comisión de proceso de simplificación administrativa y el equipo de mejora continua y con Resolución de alcaldía N° 877-2015 ALC/MVES se designó al responsable de atención al ciudadano, gestor de reclamos y sugerencias .

Con Resolución de Alcaldía N°0038-2017 ALC/MVES, se designó el responsable de la implementación del sistema de gestión de calidad asumiendo responsabilidades de ejecutar acciones de proceso de implementación en el sistema de gestión de calidad del Municipio , ejecutar las acciones del proceso de implementación del manual para mejorar la atención al ciudadano .

Por lo mismo la alta dirección de la Municipalidad de Villa el Salvador , aprobó el plan de mejora de calidad de atención a la ciudadanía , encargando al Gerente Municipal el cumplimiento de la Resolución de Alcaldía N°0128-2017 ALC/MES, de fecha 17 abril del 2017, deberá de identificar cuáles son las necesidades de la ciudadanía, usuario, teniendo a dos actores, el ciudadano, usuario que se acerca a plataforma de atención y el segundo actor todos los que brindan el servicio de atención en la plataforma de atención , a la fecha el plan de mejora de calidad esta archivado temporalmente, toda vez que el responsable se encuentra en una comisión fuera del país.

## **Escuelas investigadoras sobre la calidad de servicio**

### **Escuela Nórdica**

La escuela nórdica, es anterior a la americana su sede de referencia está en Services Research Centre de Universidad de Karstad (Suecia) constituida por Christian Gronroos, Evert Gummesson, Uolevi Lehtinen y Jarmo R. Lehtinen. (1988,1994) citado en Miranda, Chamorro, Rubio (2012) relacionan calidad con imagen corporativamente proyectaba, calidad percibida por el cliente es integración en la calidad técnica, calidad funcional relacionando imagen corporativa en un elemento básico para calcular la calidad percibida. La calidad técnica es un servicio que conduce a un resultado aceptable, soporte físico, los medios materiales se encuentran en la organización interna, Gronroos lo designa la dimensión del “que” lo que el consumidor recibe. La calidad funcional se encarga de como el consumidor es tratado en su desarrollo del proceso de producción del servicio para Gronroos, es la dimensión del cómo” como el consumidor recibe el servicio. Es así que los clientes perciben la imagen de la empresa.

Miranda y otros (2012) sostenían la teoría de Gronroos en el cual establecía dos herramientas adicionales al marketing externo; el marketing interno e interactivo para las empresas de servicios. En el Marketing externo, son las actividades que realizan las empresas al preparar el servicio, establecer su costo, comercializar y promocionarlo entre los consumidores. Marketing interno, son las acciones que realiza las empresas al formar y motivar a sus empleados a fin de que trabajen en conjunto. Marketing interactivo es la habilidad en el trato, es un elemento significativo para la compañía, no debe preocuparse solo por una buena calidad, sino también por cómo se prestó el servicio. (p.246).

### **Escuela norteamericana**

Se identifica con las investigaciones de A. Parasuraman, Valerie a. Zeithaml y Leonard L. Berry (1985,1988), su centro de indagación es el Interstate Center For Service Marketing de la Universidad Pública de Arizona, se enfoca la gestión de calidad de servicio desde la percepción hasta la entrega de su



producto.

Es así que el tipo de escuela americana se ha denominado SERVQUAL , planteamiento más utilizado por los eruditos hasta hoy, los autores y Gronroos partieron del paradigma de la des confirmación , a fin de desarrollar un instrumento que permitió la medición de la calidad de servicio percibida .Es así que sus investigaciones, evaluaciones , teniendo el concepto de calidad de servicio percibida, se desarrolló un instrumento que permitió considerar la calidad de servicio llamado Servqual , le permitió acercarse a la medición mediante la evaluación por separados de las expectativas y percepciones de un cliente, apoyándose en las opiniones de los consumidores en la investigación, Primero se establecieron 10 dimensiones luego se redujo a cinco dimensiones, a través de ordenamientos descriptivos, dicha percepción es consecuencia de la diferencia para el consumidor entre lo esperado y lo recibido.

Esta teoría describe 05 diferencias o desviaciones principales de A. Parasuraman, Valerie a. Zeithaml y Leonard L. Berry (1985,1988), citado por Miranda et al., (2012), Diferencia entre lo que la empresa cree que los usuarios esperan recibir y las verdaderas expectativas de los mismos (GAP 1). Establecimiento de especificaciones equivocadas al comunicarse con el cliente. (GAP 2). Diferencia entre las especificaciones establecidas y el servicio prestado, a falta de formación de los empleados que prestan el servicio (GAP 3) Diferencia entre servicio promedio y el servicio prestado, es cuando la empresa no cumple con sus comunicaciones externas y no coinciden con el servicio, el mismo que producirá la insatisfacción del usuario, cliente. (GAP 4) Diferencia entre las expectativas y las percepciones del consumidor sobre el servicio prestado, (GAP 5) esta desviación define el grado de calidad de un servicio y ya que es un fruto de las 04 anteriores. Es así que si una empresa desea mejorar deberá recurrir a las 4 primeras desviaciones y así conseguirá la percepción sobre el servicio prestado. (p.248).

## **Instrumento**

### **Instrumento de medida de la calidad de servicio**

Valerie, Zeithaml, A. Parasuraman (1988) citado por Miranda, et. Al (2012), define la medida del servicio al cliente es una variable muy importante en la empresa tiene que gestionar, ofrece un precio bajo, no induce al cliente a comprar. Es así que el agrado de un consumidor es el resultado de comparar las percepciones de lo que obtiene con las expectativas que tenía; toda vez que si las percepciones son superiores, menos, o iguales a las expectativas , aquellos consumidores se encontraran satisfecho es así que el cliente obtendrá calidad en ese servicio, si las percepciones son inferiores a las expectativas se producirá una insatisfacción considerando al servicio de mala calidad, el paradigma de la disconformidad, puede ser positivo si el servicio excede las expectativas y será negativo si no cumple con las expectativas el servicio. SERVQUAL escala establecida Valerie, Zeithaml, A. Parasuraman y la de Servpref elaborada por Cronin y Taylor.

### **Modelo SERVQUAL**

Deulofeu (2012) citado Miranda y Chamorro, Rubio (2012) “el modelo SERVQUAL, se basa en las dimensiones descritas y que se desarrolla en un modelo llamado SERVQUAL , mide la calidad percibida por el usuario, resultado de la diferencia lo que espera de un servicio y lo que realmente ha percibido al obtener el mismo la percepción. establecieron que, ante la dificultad de poder identificar indicadores objetivos, la mayoría utilizaba indicadores subjetivos, es así que utilizaremos el modelo subjetivo más utilizado para medir la calidad de servicio: modelo SERVQUAL.” (p.250).

### **Bases teóricas de la variable calidad de servicio**

Es fundamental comprender el objeto del modelo de medición para poder entender los conceptos tales como servicio, calidad de servicio en este trabajo de investigación revisaremos diferentes teorías, conceptos en calidad de servicio y modelos más reconocidos en la evaluación de percepción del usuario externo.

## **Teorías calidad de servicio**

Siglo XXI ya no es una prioridad competitiva la calidad toda vez que es un requisito indispensable para poder competir en el mercado es así que las empresas no solo deben preocuparse por la calidad, deberán impactar en el mercado y prevenir sus riesgos laborales asimismo deberán satisfacer los requisitos legales y las demandas de la sociedad.

La American Marketing Association (1981) definía el término servicio como aquellas actividades que logran identificarse aisladamente, esencialmente intangibles, que proporcionan satisfacción y que no se encuentran forzosamente ligadas a la venta de bienes.

Después de la segunda guerra mundial Japón recibió un impulso definitivo en los diálogos de gestión y control de calidad por unos expertos de estados unidos, uno de los expertos fue el catedrático estadounidense Edward Deming (1950) alumno de Shewhart, en 1951 (Japanese Unión of Scientists and Engineers) JUSE entregó galardón de la calidad, llamado premio Deming en recuerdo a las ideas del catedrático sobre la calidad en Japón.

Teoría de Deming (1989), perfecciono la calidad a través del control estadístico, siendo un auténtico revolucionario en empresas japonesas, subsiguientemente se orientó la gestión de calidad indicando que la calidad lleva más productividad, al mejorar las utilidades de las maquinarias, materiales y reducir los errores ,retrasos y al mejorar las maquinarias, el autor propuso 14 puntos; crear constancia en el propósito de mejorar el producto el mismo que busca mejorar invirtiendo en investigación y educación ,adopta la nueva filosofía a fin de evitar un despilfarro y defectos por lo cual todos los miembros se deben asumir al cambio, dejar de depender de la inspección para lograr la calidad ,sustituyendo la inspección por la estadística ,acabar con la práctica de hacer negocio por sobre la base del precio, establece que no se debe de cambiar de proveedor, manteniendo la lealtad y confianza así sus precio sean altos, mejorar constantemente el sistema de producción y servicio se debe partir siempre sobre las necesidades del cliente en una causa efecto, implantar la formación

se debe formar a los directivos, trabajadores a fin de conocer sus tareas de cada uno, adoptar e implantar liderazgo se debe contar con nuevos líderes a fin de no tener errores y que se trabaje en equipo ,desechar el miedo debiéndose eliminar el temor a preguntar y equivocarse ,derribar barreras entre los departamentos por lo cual se debe realizar un trabajo en equipo y colaborar con la empresa, eliminar eslóganes ,exhortaciones y metas el trabajador debe contar con los recursos necesarios a fin de alcanzar el nivel de calidad deseado, eliminar los cupos numéricos el cual se debe sustituir por un buen liderazgo y mejora continua ,eliminar las barreras que impiden que la gente este orgullosa de su trabajo por lo cual debe haber motivación y mejorar el clima laboral, estimular la educación y la auto mejora en todo el mundo, actuar para lograr la transformación debe contar con una nueva infraestructura organizativa, la alta dirección debe comunicar su nueva filosofía al personal; estos pasos ayudaran a mejorar la calidad.

#### Teoría planificación de la calidad

Juran (1993), su perspectiva se fundamentó primero en administración de calidad el cual reside en proyectar, vigilar y mejorar la calidad denominada trilogía de la calidad para el autor se genera el mapa de planeación de calidad primero identificar a los clientes, clientes internos y los externos ,determinar sus necesidades del cliente, traducir sus pedido a nuestro idioma, desarrollar productos según su necesidad del cliente , desarrollar un proceso que produzca sus características del producto ,trasferir proceso a la operación segundo el control de calidad debe crear un lazo de retroalimentación en sus niveles y procesos , afirmar que cada trabajador se encuentre en estado de autocontrol, establecer objetivos de calidad, evaluar el desempeño del proceso, aplicar medidas disciplinarias para restituir el estado de conformidad y en tercer lugar tenemos el mejoramiento de calidad, realizar proyecto por proyectos, establecer un consejo de calidad ,elegir para cada proyecto un equipo, otorgar reconocimientos y premios.

#### Teoría de la mercadotécnica

Gronroos (1982) autor de origen nórdico, marketing y gestión de servicios,

encamina su propuesta hacia dos caminos. Inicialmente se describe al marketing, relación con los clientes en donde se da la unión del marketing interactivo con la gestión de servicios, sin desconocer el marketing interno y el marketing externo y el segundo la conducción de calidad en los servicios, ambos ayudaran a conseguir la lealtad del cliente.

El autor habla del marketing interno como un pre requisito para poder hacer el ofrecimiento de los usuarios, para poder medir la calidad total percibida define seis criterios de calidad percibida como; profesionalidad, experiencia, actitud, comportamiento, accesibilidad, flexibilidad, fiabilidad, formalidad, restablecimiento, reputación, credibilidad, (p.68).

Teoría de cero errores.

Philip Crosby (1998), citado por Vargas ,Aldana(2014), se distinguió por cuatro elementos ; cumplir con los requisitos, el ecosistema de calidad es prevención, el estándar de realización es cero defectos, la medida de calidad es el precio del cumplimiento, propuso un programa de 14 pasos cero defectos ; comprometer a la dirección, tener un equipo de mejora calidad, definir indicadores, evaluar costos, desarrollar conciencia de calidad, formar un comité de cero defectos, capacitar, identificar problemas, crear consejos calidad adicionalmente trabajo su prescripción sobre la salud corporativa el cual debe salir el trabajo de forma correcta, con un ofrecimiento lucrativo, anticipar las necesidades del cliente, planear algún cambio, crear un buen clima laboral y crea vacuna de calidad con comunicación ,políticas ,operaciones integridad organizacional (p.60).

Teoría de la gerencia del valor del cliente.

Respecto al estudio de la gerencia del valor del cliente autores como Karl Albert,(2001) indica que teoría es vender al comprador lo que verdaderamente desea comprar; su técnicas se basa en 10 elementos ; conocer al clientes según sus distinciones como persona; aplicar momentos de verdad en la formación de

opinión de calidad en el servicio, el producto y el costo; manejar la libreta de calificaciones del cliente; investigar la percepción de los clientes; reconocer al cliente; hablar frente a frente; manipular las encuestas centradas en el cuándo, porque y cómo; analizar la información; hacer propuesta; cerrar el ciclo. Es así que para Karl la calidad es la capacidad de ofrecer un servicio con un sentido definido, el autor indica que para medir la calidad del servicio, se deben desarrollar siete puntos tales como la capacidad de respuesta, atención, comunicación fluida, entendible y a tiempo, accesibilidad para quitar la incertidumbre, amabilidad en la atención y el trato, credibilidad expresada en hechos, comprensión de las necesidades y expectativas del cliente.

### **Teoría de la diferenciación a través del servicio al cliente.**

Término acuñado por Jacques Horivitz, citado por Vargas, et.al (2011) "la excelencia se centra en un coeficiente de calidad la cual deriva de la relación entre el valor obtenido y el precio que se ha pagado"; teoría se centra en la atención, como competir a través del servicio y mejorar la satisfacción del usuario, haciendo énfasis en el servicio como estrategia diferenciadora desde los programas de fidelización de clientes, hasta la creación de cultura de servicio (p.67).

### **Definición de Calidad**

Duque (2005) definía que existen 3 constructos el cual se utilizan para evaluar la calidad del servicio: valor, calidad, satisfacción, toda vez que la lengua española ha suscitado diferencia de criterios, la satisfacción del usuario dependerá del servicio que se brinda, Fischer y Navarro (1994) el ciudadano que trabaja y no produce bienes produce servicios para Miranda, Chamarro, Rubio (2012) menciona que el concepto de la calidad, "Etimológicamente, término calidad procede del latín "qualitis -atis", a la vez para la Real Academia Española lo puntualiza como "la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie." (p.7) la organización internacional universidad normalización ISO 9000:2005 calidad como el conjunto de características de una entidad que se le

confiere la actitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas.

Garvín (1988) citado por Miranda,Chamarro,Rubio(2012)estableció diferentes definiciones de calidad, cinco categorías básicas; primero el enfoque trascendente, antiguamente en la época de los griegos el concepto de calidad era llamado excelencia, hay autores que indican que no se puede definir la calidad, es así que el gran problema de este enfoque es la excelencia abstracta y subjetiva teniendo en cuenta que no hay forma de medir la calidad para tomar decisiones,. Enfoque basado en el producto, dice lo contrario afirmando que la calidad se da en función de una variable específica y medible. Enfoque basado en el cliente, un producto será de calidad siempre y cuando satisfaga al cliente o cumpla sus expectativas, en algunos casos el cliente carece de expectativas cuando son productos de consumo muy poco habitual. Enfoque basado en la producción, Crosby y Deming decían que será un problema no cumplir con las eficiencias internas del personal y las especificaciones produciéndose un caos de no satisfacer al cliente es por esto que los requerimientos y especificaciones deben tener calidad. Enfoque al valor; es así que el precio, la calidad deben estar en el mercado competitivo (p.9).

En cambio, para otros autores la calidad es conocida como calidad total, el cual se está ajustando a los modelos de gestión administrativa y publica teniendo su base en la definición de: Zeithmal, Parasuraman y Berry, citado por Rojas (2015). el concepto de calidad ha tratado de distinguir del concepto satisfacción de clientes la mayoría de expertos define que satisfacción del cliente es una medida a corto plazo y la calidad de servicio es una aptitud a largo plazo siendo el resultado de una evaluación global de desempeño, calidad se trata de un concepto complejo, problemática en el cual los expertos no llegan a una definición al existir distintas teorías sobre calidad.

La calidad de los elementos que interceden en el proceso de producción del servicio se refiere al soporte físico, contacto personal (eficacia, cualificación, exposición, disponibilidad) clientela y eficacia en su participación; la calidad del proceso de prestación del servicio se dirige a la claridad y facilidad de las interacciones, secuencia y nivel de adecuación a las expectativas y necesidades del consumidor, por lo mismo estas dimensiones se encuentran interrelacionadas si faltara una de ellas no se lograría la calidad de servicio (p.23).

Pujol (1999), nos habla de calidad en un producto o marca toda vez que “es un conjunto de requisitos técnicos y psicológicos que deben reunir para cumplir un papel satisfactorio en el mercado” de igual forma la calidad se percibe en el precio y los canales de distribución escogidos (p.34). En cambio Schiffman y Lazar 2001, el consumidor juzga la calidad del producto o servicio, por sus diferentes características por color, tamaño sabor, aroma, atención y por el precio, publicidad, entorno cultural. Su carácter multidimensional pasa por varios procesos no solo como producto o servicios terminados sino que la relacionan con muchos productos y servicios. La calidad de los elementos que interceden en el transcurso de la producción del servicio se refiere al soporte físico, contacto personal (eficacia, cualificación, exposición, disponibilidad) clientela y eficacia en su participación; en la calidad del proceso de prestación del servicio se dirige a la claridad y facilidad de las interacciones, secuencia y nivel de adecuación a las expectativas y necesidades del consumidor, por lo mismo estas dimensiones se encuentran interrelacionadas si faltara una de ellas no se lograría la calidad de servicio.

Crosby (1987) citado por Miranda, Chamorro y Rubio (2012) definía la calidad como conformidad con los requisitos y asegura que las empresas despilfarran recursos realizando incorrectamente proceso y repitiéndolos. Así llega afirmar que “considero que en las empresas de servicios una de cada tres personas está dedicada a tiempo completo a rehacer las cosas verificar las cifras o pedir disculpas a alguien, De ahí que su teoría se apoye en el cero defectos y en hacerlo bien a la primera para Crosby la mejora de la calidad debe



basarse en lo que denomino los absolutos de la gestión de calidad. El primer absoluto se basa en definir la calidad como el cumplimiento de los requisitos establecidos, de forma que la mejora de la calidad se alcanzara logrando que todo el mundo haga bien las cosas a la primera (p.39).

Parasuraman, Zeithal y Berry ,1985 , al tener una interacción entre el cliente y los elementos de una organización de un servicio definen tres dimensiones de la calidad; la calidad física incluye los aspectos físicos del servicio, la calidad corporativa es lo que afecta la imagen de la empresa y la calidad intensiva será la interacción entre el personal , cliente, entre clientes. Sin embargo para Maqueda y Llaguno(1995)el concepto calidad es un conjunto de propiedades y circunstancias, características ,atributo, rasgo y demás apreciaciones humanas adquiridas por el objeto valorado, persona ,servicio,producto,función empresarial Concluyo diciendo que la relación existente entre estos dos conceptos satisfacción y calidad no es clara ya que algunos autores los concuerdan que la satisfacción del cliente produce calidad percibida en los servicios y otros la consideran que la satisfacción contribuye a los consumidores a formular sus percepciones acerca de la calidad de servicio.

### **Servicio**

Etzel ,Walter,(2004) servicio es aquella sensación buena o mala que percibe el receptor cuando esta con el prestador servicio, un buen servicio satisface las expectativas del cliente ,es un conjunto de actividades interrelacionadas la cual ofrece el suministrador, su fin que obtenga el producto o servicio en el acto ,lugar y su uso correcto.

American Marketing Association (1960) citado por Miranda, Chamorro, Rubio (2012) termino servicio definido como la actividad, beneficio o satisfacción que se ofrecen a título oneroso o que se proporcionan junto con los bienes". En cambio para Hill, (1977) el servicio es cualquier cambio en la condición de una persona o de un

bien perteneciente a alguna unidad económica, que se origina como consecuencia de la actividad de otra unidad económica, es decir que en la existencia de un servicio se requiere no solo la realización de una actividad por parte de la entidad que presta el servicio, lo cual hace necesario que dicha actividad tenga un efecto sobre la unidad que consume el servicio (p.238).

Lobos (1996) citado por Vargas , Aldana (2011) servicio, aquello que para satisfacer la perspectiva de un cliente, son aspectos y actitudes, investigaciones que aumentan la capacidad del cliente, y comprende lo esencial y para Karl Albretech (1994) p.116 “el servicio como el trabajo realizado por una persona, para beneficio de otro”; el mismo que se conceptualiza como “el conjunto de cualidades que determinan conductas orientados a satisfacer al cliente en relación con sus intereses, expectativas, necesidades y anhelos que originan una serie de procesos para satisfacer una necesidad, realizando diferentes funciones que el cliente no desea ejecutar, está dispuesto a pagar a quien lo reemplace, este analiza como satisfacer, en qué oportunidad ,lugar y elementos y con qué personas” (p.84).

Berry (1995) citado por Vargas, Aldana (2011) servicio es una acción, elaboración, esfuerzo, es una esencia tangible o intangible de lo que compra; además de ser un producto o servicio, un conjunto de actividades encaminadas a atender y satisfacer al cliente; los productos son objetos, los servicio son realizaciones. (p.84).

### **Calidad de servicio**

Hoy en día para los usuarios es más dificultoso evaluar la calidad de servicio que los productos tangibles, los métodos aplicados a los bienes no podrán realizarse para obtener la calidad de servicio debido a sus diferentes características.

Barroso (2000) citado por Seto (2004) definen “calidad de servicio como medición entre las expectativas del cliente y lo que verdaderamente observa como resultado del servicio ofrecido” (p.17). Es por esto que será necesario que el usuario, ciudadano, administrado deberá sentirse satisfecho del servicio que se le va brindar a fin de que se cumpla sus expectativas y se lleve una buena percepción de lo recibido. En el ámbito de la investigación en el campo de las organizaciones de servicio desde un lugar objetivo, algunos escritores consideran la calidad de servicio como excelencia y superioridad y en el ámbito subjetivo lo define como la calidad percibida por el consumidor es así que Zeithmal llevo a certificar que la calidad percibida es diferente a la calidad objetiva, puede no existir, toda vez que siempre es percibida la calidad por el usuario externo.

Moyano, Bruque, Martínez (2011), la calidad de servicio se componía por el servicio esperado, pretensiones o perspectivas donde el cliente tiene sobre el servicio que espera recibir y por el servicio percibido o percepción final que el consumidor tiene sobre el servicio entregado. El parámetro de la oposición o gap existe entre lo admitido y lo deseado el cual se denomina Calidad de Servicio (p.181).

En cambio para Zeithalm, Parasuraman y Berry (1988) citado por Miranda, et.al (2012) calidad de servicio está encaminada a comparar, sobre pasar las perspectivas que el cliente tiene respecto al servicio. Para el autor calidad de servicio se define como el servicio que responde a las expectativas de los usuarios, clientelas, satisfaciendo su necesidad y requerimiento, (p.241).

Buzell, Gale (1997) citado por Moyano, et.al (2011) el enfoque de calidad de servicio será la percepción del interesado, usuario toda vez, que la institución que presta el servicio tendrá que realizar con la calidad necesaria el servicio brindado a fin de satisfacer las necesidades del usuario, ciudadano, cliente el cual tomara su propio percepción al recibir el bien o servicio (p.180). La calidad de servicio ha mostrado un gran avance en la tecnología de informática y otros

campos mostrado un gran desarrollo en la Tecnología de la Información, Economía y la economía como” Los servicios muestran un enorme progreso en diferentes sectores de la economía en general y la *Tecnologías de la Información*” (p.165)

#### Elementos del servicio

Todos debemos ser expertos en el servicio.

El servicio depende del tipo de cliente

Calidad en trabajo no es servicio

El servicio puede darse cara a cara, teléfono, correo etc.

#### Características de los servicios

Duque (2005) para el autor se destaca fundamentalmente la intangibilidad, la no oposición entre producto, entrega y la integridad de la fabricación y el consumo. Para Lovelock (1983) La Intangibilidad, no son objetos, más bien son resultados, muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para comprobar su calidad, es así que por su carácter intangible las empresas tienen dificultad para saber cómo descubren la calidad de los servicios que proporcionan a sus clientes.

Miranda, et.al (2012) los autores señalan que para saber cómo tramitar y mejorar la calidad en las clasificaciones de servicio, debemos saber en primer lugar cuales son las principales características el cual paso a mencionar primero **Intangibilidad** aquí los servicios son beneficios y experiencias y, no son evidentes como los bienes, es decir, no se puede experimentar antes de su adquisición, segundo característica **La variabilidad / heterogeneidad** los servicios posponen de una prestación a otra, un usuario a otro y de un instante del tiempo a otro, esta característica provoca una complicada valoración y comparación de precio y calidad de servicios. Ejemplo calidad en la docencia impartida en un centro de enseñanza dependerá del profesor que la imparta y, tratándose del mismo profesor variara en función de su estado de ánimo y motivación, tercera característica **Inseparabilidad de producción y consumo**; el servicio tangible son en primer lugar elaborado, distribuido y subsiguientemente consumido por los consumidores. La calidad de servicios se debe evaluar teniendo en cuenta no solo el resultado, sino todo el proceso de prestación

(producción y recepción). **Cuarta característica perecedero / caducidad**, servicios es aquel resultado de una interacción entre cliente y empleado y la percepción por parte del cliente dependerá de que el servicio sea considerado o no de calidad. El cliente participara en el diseño y producción del servicio. Por ello, la labor del empleado que interactúa con el cliente adquiere un papel vital en el caso de empresa de servicio.

Por ello, la labor del empleado que interactúa con el cliente adquiere un papel vital en el caso de empresas de servicio y el **carácter perecedero/caducidad**; el servicios que no es usado en el momento en que están disponibles no pueden acumularse para ser utilizados posteriormente. Así, las butacas en un cine que no se vende para una sesión determinada no generan un mayor número de butacas disponibles para las sesiones siguiente. (p.240).

Para Vargas,et.al(2012), se focaliza en la características del servicio, permite establecer los atributos propios de una persona u objeto además se centraliza en la creación de retos y oportunidades en el marketing; asimismo presentan los servicios diferentes características a los bienes de consumo, toda vez que determinan la gestión, la calidad desde su diseño como la propiedad ,el contacto directo, la participación del cliente .

La propiedad; clientes no adquieren la posesión sino el uso o disponibilidad del servicio. La intangibilidad del servicio hace innecesaria una transferencia de la titularidad del proceso de compra. El contacto directo: la fabricación en las empresas se clasifica según el nivel de contacto directo con el cliente, contacto que a medida que crece se compromete más con la zona del servicio. La participación del cliente; el servicio, producción y consumo son inseparables de modo que el usuario forma parte de aquella y de la prestación. La participación se realiza a través de algunas funciones a saber. Las especificaciones del servicio, se convierte en dueño, usuario o beneficiario el cliente interno o el externo.

En la Coproducción, el cliente, participa en la elaboración, y construcción del proceso. Mantenimiento de retos, aquí se decide la participación del cliente, su objetivo proporcionar estímulos, motivación. Comercialización del servicio, se da por la trasmisión oral, comercializando el producto, e interactuando con los clientes. La intangibilidad; los servicios no existen solo existe la medida de los producido y consumido. Toda vez que el usuario no puede conocer el servicio sin consumirlo .La inseparabilidad del proceso aquí el servicio se elabora, se consume, se comercializa en el acto, interviene el factor humano y el técnico. Heterogeneidad, porque somos diferentes en las actividades comerciales, no existe dos compradores similares, el servicio es difícil de generalizar. Caducidad los servicios no puede almacenarse, no son perecibles, no pueden cobrarse, pero si repetirse. Fiabilidad humana, se debe advertir el error humano, corregirlo y controlar el error. Control de calidad; si no se puede entregar calidad, no se podrá corregir, ni repetir, se debe dar satisfacción a los requerimientos y especificaciones. Desarrollo y perfeccionamiento del sistema, es aquel cliente estricto, seguro, realizar un mejor nivel de trabajo.

Resumiendo la opinión de los autores las características de los servicios son disponibilidad, accesibilidad, cortesía, agilidad, confianza, y competencia, comunicación. Toda vez que los factores que influyen en el servicio son características intangibles que afectan la percepción del servicio ofertado.

### **Medida de la calidad de servicio.**

Diferentes estudios han intentado definir y medir la calidad de servicio, también se han señalado el número de dimensiones por SERVQUAL, siendo primero diez dimensiones, luego fueron reducidas a cinco dimensiones la misma que a la fecha no han podido ser replicada. Por lo mismo el siguiente estudio será necesario, útil debido a que focalizaremos en la percepción del servicio de dos áreas de la Municipalidad de Villa el Salvador que no han recibido mucha importancia en el pasado , se discutirá detalladamente los resultados .

Llorens y fuentes (2001) citados por Moyano y otros, (2011) ellos indicaban que no es posible medir la calidad de servicio, existen variedad de

técnicas para conocer las percepciones la cual intenta obtener indicadores tales como las encuestas a los clientes, entrevistas, panel de usuarios, líneas de acción, hotline de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.

**Encuesta de satisfacción al cliente;** en las encuesta trata de utilizar cuestionarios para obtener información propia del cliente sobre sus expectativas en la prestación de servicio.

**Entrevista;** busca medir las percepciones de aquellos cliente mediante entrevistas personales, la cual puede ser en grupos de 8 o 12 o individuales siempre dirigido por un líder a fin de poder discutir algunos aspectos de la empresa.

**Panel de usuario:** adquiere una muestra representativa de la población a estudiar y realizamos una encuesta en forma periódica a los mismos usuarios e diferentes momentos del tiempo.

**Líneas de Acción** toda vez que a través de formularios pueden expresar su opinión sobre el servicio prestado y así poder mejorarlo.

**Líneas telefónicas de atención al cliente,** aquella herramienta la cual permite una comunicación bidireccional donde se le puede solicitar al cliente sus recomendaciones, críticas entre otros.

**Quejas y reclamaciones;** nos permite identificar a los clientes que pueden ser recuperados toda vez que un 4% de los usuarios insatisfechos ponen quejas y 96 % permanece insatisfecho aunque no lo haya manifestado (p.191).

### **Percepción**

Schiffman y Kanuk (2010) la percepción es el proceso del cual la persona escoge, organiza e interpreta los estímulos para establecer una imagen significativa y coherente del mundo (p.157).Chiavenato (2009) expone que “La percepción es un proceso activo por medio del cual los individuos organizan e interpretan sus emociones visuales para dar

un significado al entorno. La intención es percibir la realidad y organizar las interpretaciones o visiones. Cada persona tiene su propia definición o visión del mundo (p.214).

Percepción de las necesidades del cliente.

CEO (2012) El centro de estudios de opinión, la percepción es cuando el cliente tiene necesidades reales, no es consciente algunas veces, esta necesidad es percibida por el sistema posterior al servicio, se identifican las necesidades del cliente, otros solo perciben las necesidades del cliente (p.2). Egleir y Langeard (1989) plantean desde el concepto de servicio tres dimensiones percibida y comparadas por el cliente, El output, Los elementos de la servicio, el proceso en sí mismo, es así que la calidad de servicio prestado da como consecuencia final (output) se orienta en la prestación del servicio y depende si el servicio ha protegido o no las necesidades y las perspectivas del cliente.

### **Dimensiones de Calidad de servicio**

Para poder evaluar una calidad de servicio el cliente, usuario, deberá depender 5 criterios a tener en cuenta al evaluar la percepción del servicio. Llorens, Fuentes (2001) Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) citados por Moyano, Bruque, Martínez (2011), el servicio percibido dependerá de los 5 elementos, son los siguientes:

**Elementos Tangibles**, aquel elemento físico que puede acompañar a un servicio intangible, tales como las apariencias de sus infraestructuras físicas, de las personas, los equipos y los materiales directos de comunicación.

**Fiabilidad**; habilidad para la ejecución del servicio prestado; es la capacidad de facilitar servicio en forma correcta.

**Capacidad de respuesta**; es aquella escucha activa, en la cual la empresa suministra un servicio rápido a pedido del cliente.



**Seguridad;** comprensión y atención de los empleados; tener habilidades para crear familiaridad al cliente y ser cortés.

**Empatía;** la atención debe ser individualizada, ponerse en el lugar del otro y dar una buena comunicación al cliente. (p.183).

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) citado por Miranda, Chamorro y Rubio (2012). apoyan la teoría sobre su dimensión calidad de Servicio que establecen los escritores mencionados, son los elementos utilizado por el clientes para valorar la calidad de servicio, establecieron que las dimensiones de la calidad de un servicio fueron diez dimensiones reducida posteriormente a cinco dimensiones al tener similitud en sus definiciones y son la siguiente: **Capacidad de respuesta:** La organización debe dar un servicio rápido con su personal deseoso de agradar. Cuando la organización comete un error debe reaccionar de forma diligente y rápida, de este modo el consumidor apreciara en gran medida su reacción y muchas veces considerara el servicio como de mayor calidad es así que su percepción será que la empresa responde a su problema tratando de solventarlo. **Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones, oficinas, equipos, personal y materiales de comunicación .**Fiabilidad: Habilidad** del proveedor para realizar el servicio sin errores, de forma fiable y adecuada, cumpliendo los compromisos adquiridos. **Seguridad:** Inexistencia de peligros, riesgos o dudas, **Empatía** la empresa se debe poner en el lugar del usuario debiendo atenderlo individualmente (p.243).

Garbín (1988),citado por Vargas, Aldana (2011), la calidad tiene 5 fundamentos tales como el trascendente, basado en el producto, usuario, fabricación, valor a partir de los enfoques y de sus fundamentos de la calidad propuso algunas dimensiones como rendimiento, confiabilidad, conformidad ,durabilidad, estética, calidad percibida.

El rendimiento es un bien tangible o intangible, confiabilidad ausencia de algo defectuoso, conformidad el mismo que debe cumplir con sus normas de creación, durabilidad producto que será medido en el tiempo, utilidad un bien tangible o intangible, estética armonía en todo sus sentidos, calidad percibida como percibe el cliente el servicio prestado o entregado.

Druker (1990) desde una perspectiva pragmática establecía 5 horizontes de evaluación de desempeño de una organización de acuerdo a la satisfacción obtenida como la fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, intangibilidad, interacción humana.

Para el autor la fiabilidad significaba brindar el servicio de forma correcta y la seguridad para el autor implicaba credibilidad, confiabilidad y honestidad es así que la empresa no solo deberá preocuparse por el cliente sino también por la empresa en lo relacionado a la capacidad de respuesta nos referimos a la actitud que se muestra en ayudar a los clientes a resolver su problema en el tiempo y entrega posible, empatía ponerse en el lugar del cliente no solo ser cordial sino comprometerse con lo solicitado, intangibilidad si bien es cierto existe intangibilidad en el servicio, en si es intangible, toda vez que un servicio no puede estar paralizado ya que se pierde la capacidad de producción cual deberá estar produciendo en su totalidad; interacción humana es aquí donde se debe establecer una relación entre cliente y organización en la cual el cliente participara en la elaboración del servicio.

### **Indicadores de la calidad de servicio.**

Guía para la construcción de indicadores de gestión Indicador-Bogotá Colombia: **(2012)** define que un indicador es una vocablo cualitativa o cuantitativa visible quien ha de permitir narrar las características, comportamiento o fenómeno de la realidad a través del perfeccionamiento de la variable o de una relación entre variables, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo.

Los indicadores establecen el logro y cumplimiento de su visión, misión, objetivo, metas, programas de un determinado proceso o estrategia, sus características más relevantes de los indicadores son la oportunidad, excluyentes,

prácticos, claros, explícitos, sensibles transparentes y verificables.

### **Características del indicador**

Es oportuna, ya que permite obtener información en el tiempo real, la misma que mide en un nivel tolerable de precisión sus resultados siguientes:

Excluyente porque cada uno evalúa un aspecto específico único en la realidad, como lo económico, social, cultural y político.

Práctico porque es fácil la recolección y procesamiento.

Claros, porque debe ser comprendido para quien lo desarrolla y quien lo estudie o lo tomen como referencia.

Explícitos, se deberá definir en forma clara la variable.

Sensibles, mostrar el cambio de la variable en el tiempo

Transparentes /Verificables, debe aplicarse la fórmula adecuada para su cálculo y guardar la documentación para su seguimiento.

### **Indicadores de la dimensión calidad de servicio**

El Servqual ha establecido 05 dimensiones para la calidad de servicio y cada uno tiene sus indicadores siguientes:

Primera dimensión es elemento tangible sus indicadores son de personas, infraestructura, objetos. Segunda dimensión es fiabilidad tenemos a los indicadores la eficiencia, eficacia, efectividad repetición, efectividad, repetición, problema, Tercera dimensión es la capacidad de respuesta y sus indicadores, espera inicio término, duración post servicio. Cuarta dimensión es seguridad de respuesta sus indicadores cortesía, serviacilidad, credibilidad, competencia, Quinta dimensión la empatía y su indicador personalización de la atención, conocimiento del cliente.

Para Zeithalm, Parasuraman y Berry (1995) citado por Mirando et,al (2012) **Dimensión Tangible**; la forma de las subestructuras físicas y equipos, personal y material de comunicación, son los aspectos físicos que el cliente observa en la organización cuestiones como la limpieza y modernidad son evaluadas en tres elementos distintos y sus indicadores son :

Indicador Personas se considera el aspecto físico de la persona, olor, vestido, aseo, toda vez que son características detectadas en el primer momento por el consumidor respecto de la persona que atiende.

Indicador Infraestructura es el estado de los edificios o locales donde se realiza el servicio, considerando en este factor.

Indicador Objetos los sistemas de servicios, ofrecen representaciones tangibles folletos, formatos, legibles, boleto, letreros por lo mismo deberán ser prácticos, limpios, atractivos.

Zeithalm, Parasuraman y Berry (1995) Dimensión fiabilidad; sus indicadores son: Indicador **Eficiencia**, desarrollar el servicio acertadamente, aprovechando el tiempo, materiales, ejecutar de la mejor forma posible. Indicador **Eficacia** se debe obtener el servicio requerido, sin importar los procesos o recursos utilizados. Indicador **Efectividad** obtener el servicio mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas para las que fue diseñado. Indicador **Repetición** cuando un servicio no se realizó bien, se tiene que volver a repetir algunos. Esto implica tiempo y esfuerzo tanto para el usuario. Indicador **Problemas** es similar a los servicios clasificados como de no rutinarios, porque no son comunes ya que son provocados por problemas. A veces el mismo usuario crea el problema, pero este toma mucho en cuenta la ayuda que el sistema puede dar.

Zeithalm, Parasuraman y Berry (1995) Dimensión Capacidad de respuesta, la cual se ve reflejada en los indicadores: **Indicador Espera el tiempo** que aguarda el usuario antes de que se le preste el servicio, las famosas colas son representaciones tangibles de este indicador. **Indicador Inicio y Término** continuamente los servicios son programados para empezar a una hora y finalizar a otra hora, el cumplimiento del mismo influirá en la calidad de servicio. **Indicador Duración** es el tiempo que tarda el servicio en ser producido en los sistemas a analizar, el proceso de servicio implica, una vez terminado el tiempo de espera, un tiempo, un tiempo determinado de prestación de servicio. Este tiempo, se sujeta también a la evaluación del usuario, de acuerdo con lo prometido por el sistema y lo que el usuario espera que dure .Si el tiempo de producción no

cumple con lo prometido, el usuario toma opinión sobre la calidad de servicio. **Indicador Post servicio**, este indicador refiere al tiempo que el sistema tarda para resolver situaciones o problemas que no forman parte del servicio normal. Este proceso implica tiempo extra que el usuario deberá gastar y el cual tomara en consideración como evaluador de la calidad en el servicio.

Zeithalm, Parasuraman y Berry (1995) Dimensión Seguridad; el conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para comunicarse e inspirar confianza la misma que consta de los siguientes indicadores **Indicador Cortesía** implica amabilidad y buen trato al servicio, debe atender con buenos modales al usuario, como persona que es. Por lo mismo se deberá hacer sentir bien al cliente con un saludo o una despedida. **Indicador Serviabilidad** este indicador se puede confundir con el anterior por la costumbre para identificar acciones comunes, la serviabilidad es la disposición del empleado por servir al usuario, por buscar acercarse antes que lo pueda requerir en un momento especial o de urgencia, **Indicador Competencia** es aquella capacidad de los empleados para realizar un servicio de calidad. Sus conocimientos y acciones que demuestran al momento de realizar el servicio. El empleador resuelve un problema por sí mismo y sin retraso implica competencia, **Indicador denominado Credibilidad** es el comportamiento y forma de rebelarse de los empleados, puede provocar seguridad o inseguridad al usuario, el trabajador debe inspirar familiaridad al usuario, el servicio debe desarrollarse en un mejor tiempo y sin preocupaciones. Aquí también influye la empatía para apreciar la calidad de servicio.

Zeithalm, Parasuraman y Berry (1995) en su dimensión empatía es proveer cuidados y atención específica a los clientes. Su indicador tal como **personalización** es buscar sentir bien al consumidor se le debe tratar personalmente, como alguien especial, le provocara tener una buena impresión de la empresa. **Conocimiento del cliente**, el brindar un rato personalizado implica además, conocer más afondo las necesidades de cada cliente, elemento esencial para proponer un buen servicio.

### **1.3 Justificación de la investigación**

La importancia que tendrá la investigación es dar a conocer la diferencia entre la calidad de servicio percibida por el consumidor externo de dos gerencias Municipalidad de Villa El Salvador, el cual ayudara a mejorar la gestión en los Gobiernos Locales.

#### **Justificación teórica**

Esta investigación permitió comprobar las teorías referentes en la influencia de calidad de servicio sobre percepción del usuario externo sustentado su teoría norteamericana por Parasuraman, Zeithal y Berry mediremos la calidad de servicio utilizando SERVQUAL, toda vez que este instrumento me permitirá la valoración de las percepciones de un cliente, apoyándome en una encuesta de los usuarios externos y analizando los datos recogidos en la encuesta a fin de evaluar, comparar, diferenciar los resultado de las dimensiones establecidas por los encuestados.

#### **Justificación metodológica**

Se ha realizado gracias a la aplicación y fortalecimiento de la validez y confiabilidad del instrumento al evaluar la variable calidad de servicio.

Este instrumento pasó anticipadamente por tres expertos competentes en el tema para su validez y confiabilidad utilizando el Alpha de Cronbach. Se procesó los datos mediante el software estadístico SPSS 22 para la variable Calidad de Servicio, con la finalidad de establecer una descripción comparativa respecto de la variable calidad de servicio. Para ello se aplicó en las dos muestras U Mann Whitney.

Esta investigación me permitió comprobar los postulados teóricos referidos a la variable calidad del servicio sobre percepción del usuario externo de dos gerencias en la Municipalidad de Villa el salvador.

### **Justificación práctica**

Los resultados beneficiarán concluyentemente a los usuarios internos en el Municipio de Villa el Salvador, al tomar conocimientos de los aportes que brindó esta encuesta sobre el nivel de calidad de servicio se podrán desarrollar, aplicar, evaluar y mejorar el mecanismo de proceso de calidad de servicio, el conocimiento de calidad de servicio y la percepción normativa influirá para que los trabajadores de la municipalidad puedan mejorar su desempeño profesional y ponerse en el lugar del usuario externo y así construir los canales de comunicación y retroalimentación correspondiente coadyuvando en generar una verdadera filosofía de calidad y mejora en la gestión pública y empresarial, se beneficiará a la población de Villa el Salvador, sin importar el sector en el que participen operarán criterios de eficacia, eficiencia, calidad e innovación permitiendo proporcionar pautas y criterios prácticos orientados a mejorar la imagen institucional de la Municipalidad de Villa el Salvador.

### **1.4 Problema**

En la actualidad el concepto calidad en el servicio ha crecido con el progreso de la sociedad, no existe calidad sin servicio, ni servicio sin calidad son dimensiones que siempre están presentes de una manera articulada, para el beneficio y satisfacción de las necesidades demandadas por el hombre, al respecto Evans, Lindsa (2008) expresaban que el año 1980 fue un etapa de cambio notable y conciencia creciente respecto a la calidad por parte de los consumidores, la industria y el gobierno, en aquellos años, durante la época 1950 y 1960, cuando la expresión hecha en Japón se relacionaba con productos inferiores, los consumidores estadounidenses adquirirían bienes nacionales y aceptaban su calidad sin objeción. (p.8). a partir de 1980 hasta la década 1990, el interés por la calidad aumentó, impulsando la publicidad del premio nacional a la calidad Malcom Baldrige, es así que en 1988 el presidente Reagan estableció el premio federal de prototipo de calidad y el premio de presidentes para organizaciones gubernamentales. La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia, diferencia que existe entre los deseos de los clientes y sus percepciones en

función a sus dimensiones de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Berry et all1993).

En Chile se había creado el modelo de gestión de calidad de servicios municipales, construida en forma conjunta con la Asociación Chilena de Municipalidades, su propósito de las municipalidades es tener una referencia de mejora de la gestión de sus servicios y una herramienta que le permita evaluar sus cometidos e identificar las áreas que requieren ser mejoradas (Rojas, 2015 y Subdere, 2011).

En Perú, la calidad de servicio públicos tiene reconocimiento legal en Artículo 4 Ley 27658 “Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, del 30 de enero del 2002 proceso de modernización de la gestión pública del Estado comprendiendo mayores niveles de eficiencia, asimismo se suscribió Carta Iberoamericana de Calidad de Gestión Pública en el año 2008 ,como propósito de promover un enfoque en las nociones de calidad y excelencia en la gestión pública.

En el periodo 2010-2014, se elaboró el Plan Nacional de Simplificación Administrativa , fue un modelo sistemático de actuación pública para dirigir y facilitar la implementación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa la misma que adopto un conjunto de principios que sirven de orientación a la administración pública ; se publicado el 11 de julio del 2014 la Ley 30224 del sistema nacional para la calidad y el instituto nacional de calidad el cual se viene aplicando en los sectores de identidades públicas ,privadas que integran el sistema nacional de calidad, mediante la Resolución Ministerial N°189-2015 se aprueba el Manual para la mejorar la atención al ciudadanía, para entidades de la Administración Pública, se basa en Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada por el Decreto Supremo N°004-2013 PCM, el mismo realizo un curso para las municipalidades en atención administrativa, atención al ciudadano.



En Perú, no todas las municipalidades poseen los recursos suficientes para obtener y abarcar todos los ámbitos de su gestión. La Municipalidad de San Borja basándose en la interacción y comunicación con los ciudadanos, a través de medios como encuestas, así como la necesidad de mejorar el Procedimiento de Gestión de la Calidad; ha determinado como requisitos del servicio “Servicio al Ciudadano, involucran la Orientación, Vigilancia del Servicios que se brindan en Plataforma, caja, recepción de documentos en Mostrador de Partes.

La Municipalidad de San Isidro certificar sus procesos de atención, ISO 9001-2008, manifestando su interés de ofrecer servicios de atención a los contribuyentes con altos estándares internacionales. Los procesos certificados en el 2014 por la municipalidad de San Isidro son atención presencialmente de contribuyentes puntuales en la plataforma de Gerencia de Rentas, asimismo se legalizó el Call Center- Atención de llamadas.

Los vecinos de villa el salvador necesitan un servicio con características que cumplan sus percepciones ,actualmente la Municipalidad de Villa el salvador enfrenta una serie de reclamos por carencias en los servicios que brindan, individualmente en la Gerencia de Desarrollo Económico Empresarial Local y la Gerencia de Rentas (administración tributaria). La insistencia de estos reclamos es un indicador objetivo de que la calidad del servicio proporcionado por la municipalidad en la plataforma de atención al usuario, ciudadano, contribuyente, es deficiente , toda vez que el desempeño profesional específicamente en esta municipalidad es deficiente, los usuarios declaran que sus necesidades no son atendidas en su debido tiempo y si fue atendido fue a destiempo y en aquellos que al solicitar un servicio no fueron atendidas en su momento fue extemporáneamente la atención, observándose que algunos trabajadores desconocen sus funciones, no tienen el perfil académico adecuado para el área que desempeña la atención de servicio al usuario , en la actualidad los trabajadores de las instituciones públicas gobiernos locales, regionales, nacionales, en un gran porcentaje en las municipalidades son empleados contratados por favores políticos y no por una convocatoria pública a fin de seleccionar al personal adecuado e idóneo en el tema.

Es muy preocupante toda vez que tenemos usuarios que tienen una percepción negativa e insatisfecha sobre el servicio que se brinda en los gobiernos locales, es así que el personal que atiende en las plataformas de atención al ciudadano, mesas de parte en un gran porcentaje no tienen conocimiento de cómo se debe atender al ciudadano, desconocen el buen trato, la amabilidad que se debe brindar al usuario, cuando se acerca a solicitar un servicio o solicita que se le resuelva su pedido; se observa que el ciudadano, usuario, administrado al retirarse de la municipalidad después de haber realizado largas colas se quejan de la demora de resolver sus expedientes, del mal trato recibido por el personal de plataforma al no resolverle su pedido, salen fastidiados de la municipalidad porque no solucionaron su situación consideran que el servicio es pésimo y demasiada burocracia, no se respeta lo que solicita el contenido único de procedimientos administrativos denominado TUPA (texto único de procedimientos administrativo), el área geográfica de investigación comprenderá el distrito de Villa el Salvador en Lima- Perú.

El estudio se desarrolló en el periodo comprendido de Enero a Junio 2017, el estudio comprendió las dos gerencias de más alto rango de atención al ciudadano en la Municipalidad de Villa el Salvador, A partir de los razonamientos enunciados anteriormente, el presente trabajo buscó, comparar el nivel de calidad de servicio percibido por el usuario externo en la Gerencia de desarrollo económico empresarial local y gerencia de rentas.

### **Problema general**

¿Qué, diferencia existe en el nivel de calidad de servicio percibida por el usuario externo de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.?

### **Problema específico: 01**

¿Qué, diferencia existe en el nivel de calidad de servicio en su dimensión de elementos tangibles percibida por los usuarios externos de la Gerencia de

Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017?

**Problema específico: 02**

¿Qué, diferencia existe en el nivel de calidad de servicio en su dimensión de fiabilidad percibida por los usuarios externos de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017?

**Problema específico: 03**

¿Qué, diferencia existe en el nivel de calidad de servicio en su dimensión de capacidad de respuesta percibida por los usuarios externos de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017?

**Problema específico: 04**

¿Qué, diferencia existe en el nivel de calidad de servicio en su dimensión de seguridad percibida por los usuarios externos de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017?

**Problema específico: 05**

¿Qué, diferencia existe en el nivel de calidad de servicio en su dimensión de Empatía percibida por los usuarios externos de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017?

## **1.5 Hipótesis**

### **Hipótesis General**

Existe diferencias significativas entre el nivel de calidad de servicio percibida por el usuario externo de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador, en el año 2017.

**Hipótesis específicas: 01**

Existe diferencia significativas entre el nivel de calidad de servicio en su dimensión de elemento tangibles percibida por los usuarios externos de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.

**Hipótesis específicas: 02**

Existe diferencias significativas entre el nivel de calidad de servicio en su dimensión de fiabilidad percibida por los usuarios externos de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.

**Hipótesis específicas: 03**

Existe diferencia significativa entre el nivel de calidad de servicio en su dimensión de capacidad de respuesta percibida por los usuarios externos de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.

**Hipótesis específicas: 04**

Existe diferencia significativa entre el nivel de calidad de servicio en su dimensión de seguridad percibida por los usuarios externos de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.

**Hipótesis específicas: 05**

Existe diferencia significativa entre el nivel de calidad de servicio en su dimensión de Empatía percibida por los usuarios externos dela Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.

## **1.6 Objetivos**

### **Objetivo general**

Comparar el nivel de calidad de servicio percibida por el usuario externos de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador, en el año 2017.

### **Objetivo específico: 01**

Comparar el nivel de calidad de servicio en su dimensión de elemento tangibles percibida por los usuarios externos de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.

### **Objetivo específico: 02**

Comparar el nivel de calidad de servicio en su dimensión de fiabilidad percibida por los usuarios externos de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.

### **Objetivo específico: 03**

Comparar el nivel de calidad de servicio en su dimensión de capacidad de respuesta percibida por los usuarios externos de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.

### **Objetivo específico: 04**

Comparar el nivel de calidad de servicio en su dimensión de seguridad percibida por los usuarios externos de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.

### **Objetivo específico: 05**

Comparar el nivel de calidad de servicio en su dimensión de Empatía percibida por los usuarios externos de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.

## **II. MARCO METODOLÓGICO**

## **2.1 Variables**

### **Definición conceptual**

#### **Variable 1: Calidad de servicio**

Zeithalm, Parasuraman y Berry (1988) citado por Miranda, Chamorro, Rubio (2012) manifestó que:

La calidad de servicio es considerado como un mecanismo crucial orientado a comparar o sobre pasar las expectativas que tiene el usuario respecto al servicio. En ese sentido una definición frecuente de calidad de servicio es aquella que la define como el servicio que responde a las expectativas de los clientes, satisfaciendo sus necesidades y requerimientos, esta tesis se orienta a la percepción que tendrá el usuario, cliente si es buena o mala la calidad de servicio recibida. (p 241).

### **Definición operacional**

#### **Dimensión de la Variable Calidad de Servicio**

Zeithalm, Parasuraman y Berry (1988) citado Miranda, Chamorro, Rubio (2012) Luego de muchos estudios realizados se determinó que para esta investigación aplicaremos para la variable calidad de servicio la siguiente dimensión  
Empatía, Capacidad de respuesta, Fiabilidad, Elementos tangibles, Seguridad.

#### **Indicadores de la Variable Calidad de servicio**

Zeithalm, Parasuraman y Berry (1988)

La variable tiene 05 dimensiones y sus siguientes indicadores; personas, infraestructura, objetos, eficiencia, eficacia, efectividad, repetición, problema, espera, inicio y termino, duración post servicio. Cortesía, serviacilidad, credibilidad., competencia, personalización de la atención, conocimiento del cliente.

## 2.2. Operacionalización de la variable

**Tabla 1**

*Matriz de operacionalización Variable Calidad de servicio*

| Dimensiones            | Indicadores  | Ítems          | Escalas y Valores  | Nivel y rango                            |
|------------------------|--|----------------|--|--|
| Elementos tangibles    | Personas<br>Infraestructura<br>Objetos                           | 1,2,3,4        |  |  |
| La fiabilidad          | Eficiencia<br>Eficacia<br>Efectividad<br>Repetición<br>Problemas | 5,6,7,8,9      |  |  |
| Capacidad de respuesta | Espera<br>Inicio y<br>terminación<br>Duración<br>Post-servicio   | 10,11,12,13    | totalmente de acuerdo = 5<br>de acuerdo = 4<br>ni de acuerdo ni en<br>desacuerdo = 3<br>en desacuerdo = 2<br>totalmente en<br>desacuerdo = 1 | alto 82-110<br>medio 52-81<br>bajo 22-51 |
| La seguridad           | Cortesía<br>Serviciabilidad<br>Competencia<br>Credibilidad       | 14,15, 16,17.  |  |  |
| Empatía                | Personalización<br>de la atención<br>Conocimiento<br>del cliente | 18,19,20,21,22 |  |  |

*Nota:* adaptado de Parasuraman, Zeithalm, Berry (1988)



## **2.3. Metodología**

### **Paradigma de investigación Positivista**

El paradigma de investigación es positivista como lo manifestó Ruiz (2006, p. 27) estableció buscar los hechos concretos o causas de los fenómenos sociales con la libertad de los estados subjetivos de los individuos y utiliza el método experimental utilizado en las ciencias naturales.

La ciencia positiva solo toma como objeto de su investigación los fenómenos sensibles, con el fin de establecer las leyes que reglamenten las relaciones entre ellos, su proceso y regularidad. Su objeto de estudio es lo observable y verificable empíricamente, lo que admitió cuantificación y expresión en forma de ley.

### **Enfoque cuantitativa**

Schmelkes (1988) citado por Sánchez y Reyes (2015) se utiliza la estadística descriptiva, inferencial toda vez que para la investigación científica debemos procesar los datos siguiendo un procedimiento estadístico (p. 51).

### **Método de investigación**

Es hipotético deductivo, adecuado de una investigación cuantitativas, es así que Sánchez y Reyes (2015, p. 59) señalan son parte de las inferencias lógicas deductivos para arribar a conclusiones particulares a partir de la hipótesis y que se puedan demostrar experimentalmente.

La elaboración de deducciones lógicas razonadas se fundamenta en la aprobación de los objetos, procesos y fenómenos del universo existe determinado ordenamiento que permite revelar regularidades, tendencias y leyes, las cuales se adelantan en forma de hipótesis para extraer conclusiones particulares.

## **2.4. Tipo de estudio**

Esta investigación es de tipo aplicada, para Sánchez y Reyes (2015) es constructiva y utilitaria, se define por su interés en la aplicación de conocimientos

teóricos a terminante situación concreta y consecuencias prácticas se preocupa por su aplicación inmediata en una situación real. Es utilizada por investigadores sociales, psicología aplicada, educacional (p.44).

La investigación se trabajó dentro del nivel descriptivo comparativo

Los estudios descriptivos comparativa según Sánchez y Reyes (2015, p.118) “radica de dos o más investigaciones descriptivas simples, esto es recoger información notable en varias muestras con respecto a un mismo fenómeno o aspecto de interés y luego caracterizar este fenómeno en base a la comparación de los datos recogidos”

Los estudios descriptivos según Hernández, Fernández y Baptista (2014) refirieron que “buscan propiedades y características importante de una población para analizar, describirla “” (p. 92).

## 2.5 Diseño de investigación

El diseño es no experimental transversal tal como lo argumentaron Hernández et. Al (2014) refirieron, se ejecuta sin maniobrar deliberadamente la variable (p.152).y son investigaciones que recopilan datos en un solo momento” (p.154) y es puramente descriptiva.

La investigación presento un corte transversal o transaccional, al respecto Sánchez y Reyes (2014) mencionaron que “consiste en estudiar a los sujetos en un solo momento” (p. 155). En esta investigación estudiaremos a dos sujetos de diferentes gerencias en un mismo momento en base a los resultados obtenidos llegaremos a las conclusiones con respecto a la percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio en dos gerencias municipalidad de villa el salvador 2017.

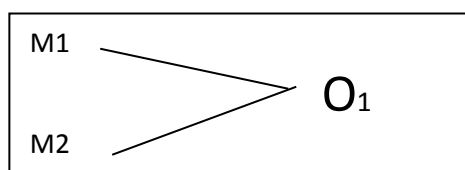


Figura 1. Diagrama del diseño descriptivo comparativo

**Donde:**

**M1** = 117 Usuarios gerencia de desarrollo económico local.

**M2** = 117 Usuarios gerencia de rentas

**O1** = Variable calidad de servicio.

**O1** Observaciones de calidad de servicio, Gerencia Desarrollo Económico Local

**O1 Observaciones** de calidad de servicio en Gerencia de Rentas

**2.6 Población, Muestra Y Muestreo**

La población según Hernández et. al (2014) es un conjunto de todos los casos que coinciden con determinadas descripciones. (p.174)

Población, muestra y muestreo, al respecto Sánchez y Reyes (2014) mencionaron que “una muestra es representativa y la población la conforman todos los miembros de cualquier clase bien definida” (p. 155).

La población estuvo conformado por 600 usuarios que acuden a solicitar servicios en el Municipio de Villa el salvador, son 300 usuarios Gerencia de desarrollo económico local y 300 usuarios en la gerencia de rentas.

**Tabla 2***Distribución de la población*

| <b>Gerencia</b>                     | <b>Total usuario</b> |
|-------------------------------------|----------------------|
| Gerencia desarrollo económico local | 300                  |
| Gerencia de rentas                  | 300                  |
| Total                               | 600                  |

*Nota: Elaboración propia*

**Muestreo**

Utilizaremos el método probalístico –aleatorio, toda vez que se obtiene una de las muestras a partir de una población, que pertenecer a la misma muestra según lo señalado por Sánchez y Reyes (2015) (p.157).

### Formula

**Arkin y Colton es la fórmula adecuada para calcular el tamaño de la muestra**

Z= Nivel de confianza, a 95% y su valor de 1.96.

E= Error de estimación. 5 % de error es igual 0.05.

n= Tamaño de muestra

p= Proporción de la variable de estudio.

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2} = \frac{3.8416 * 0.25}{0.0025} = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = * \left( \frac{(N)}{N + n} \right) \quad N=384.16 \text{ (tamaño de la muestra)}$$

$$n = 384.16 * \left( \frac{(600)}{600 + 384.16} \right) = \left( \frac{(600)}{984.16} \right) = 0,609$$

$$n = 384.16 * (0.609) = 234$$

La muestra estuvo conformada **por 234 usuarios externos de dos gerencias**, Gerencia de Rentas 117 , Gerencia de Desarrollo Económico Local 117 , el día que se aplicó el instrumentos ; una de su característica fue que se realizó en un mismo momento a los usuarios externos que solicitan el servicio, tramite, consulta en las estas dos gerencia toda vez que ambas gerencias se encuentran ubicadas en diferentes ubicaciones en el distrito de villa el Salvador.

### **Tabla 3.**

#### *Distribución de la muestra*

| <b>Gerencias</b>                    | <b>Total usuario</b> |
|-------------------------------------|----------------------|
| Gerencia desarrollo economico local | 117                  |
| Gerencia de rentas                  | 117                  |
| Total                               | 234                  |

*Nota: Elaboración propia*

### **Muestreo**

El tipo de muestreo aplicado fue de tipo probalística-aleatorio según Sánchez y Reyes (2015) probalística cuando logra deducir con anticipación cual es la credibilidad de poder adquirir cada una de las muestras que sean posibles a partir de la población; aleatoria porque se puede definir la población” (p.157).

### **Criterios de selección**

Se ha respetado como criterio de clasificación al usuario de la gerencia de renta y desarrollo económico local, quedando descartadas otras gerencias en la Municipalidad de Villa el Salvador.

### **Criterios de exclusión**

Se ha considerado como criterio no incluir a las gerencias de desarrollo urbano, desarrollo e inclusión social, gerencia de servicios municipales y gestión ambiental. Toda vez que son áreas operativas de campos.

## **2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica de recolección de datos**

La técnica para medir la variable fue la encuesta, consistió en recopilar toda la información en la muestra de estudio. Hernández et al (2014) la recolección de datos implica “elaborar un plan detallado de instrucciones que nos lleven a reunir datos con un propósito específico” (p. 198).

### **Instrumento de recolección de datos**

Para este estudio será utilizado: cuestionario para la variable: calidad de servicio, Chasteauneuf (2009) citado Hernández et, al. (2014) señalaron que el cuestionario debe tener relación con el planteamiento del problema, hipótesis, sus preguntas debe ser congruentes, coherente para poder medir la variable. (p. 217)

Se aplicó el cuestionario de Servqual con 5 dimensiones de 22 preguntas para medir la percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio.

## Instrumento medir la calidad de servicio

### Ficha Técnica

|                  |  |
|------------------|--|
| Nombre           | : Servqual; una escala de artículos múltiples para medir<br>La percepción de calidad del consumidor<br>(Calidad de servicio) |
| Nombre en inglés | : Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring<br>Consumer Perception of Service Quality<br>(Quality of Service)            |
| Autor            | : A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry  |
| Año              | : 1988   |
| <b>Adaptado</b>  | : Esther Gina Atocha Dulanto (2017)  |
| Aplicación       | : Individual   |
| Tiempo           | : De 20 a 30 minutos aproximadamente.  |
| Edad             | : Adultos.   |
| Traducción       | : Miranda, Chamorro Rubio, (2012).   |

Consiste en un instrumento constituido específicamente para medir la calidad de servicio. Evalúa 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, la seguridad, empatía, para evaluarlos se debe medir cada uno de ellos a través de una serie de ítems la cual consta de 22 enunciados además es ratificado por la escala de Likert

Totalmente de acuerdo = 5.

De acuerdo = 4

Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3

En desacuerdo = 2

Totalmente en desacuerdo = 1

Los resultados del cuestionario se categorizarán en 3 niveles:

Nivel alto

Nivel medio

Nivel bajo

**Validez:**

Este trabajo fue sujeto a la técnica de validación de variables mediante el juicio de expertos en la enseñanza universitaria y educación con grado de doctores por 03 profesionales .Su resultado son :

Tabla 4.

*Validez de contenido de la variable calidad de servicio por juicio de expertos*

| <b>Experto</b> | <b>Nombre y apellido</b>           | <b>DNI</b> | <b>Aplicable</b> |
|----------------|------------------------------------|------------|------------------|
| 1              | Dr. Abel Rodríguez Taboada         | 08012553   | Aplicable        |
| 2              | Mg. Augusto Ricardo Fernández Lara | 07675570   | Aplicable        |
| 3              | Dra. Jesica Paola Palacios         | 00370757   | Aplicable        |

*Nota:* elaborado para la investigación por el autor

**Confiabilidad**

Para Hernández et al. (2014) la confiabilidad del instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (p.200)

Para este estudio se empleó coeficiente del alfa de Cronbach su escala de medición fue politómica de tipo Likert. Obteniendo como resultado un instrumento de nivel alto, confiable así lo demuestran los resultados. Se efectuó una prueba piloto 30 usuarios de la municipalidad de San Luis 2017, antes de aplicar el cuestionario de percepción del usuario externo sobre calidad de servicio en dos gerencias municipalidad de villa el salvador 2017, y establecer con certeza la confiabilidad del instrumento.

Tabla 5.

*Nivel de confiabilidad de la variable calidad de servicio*

| <b>Alfa de Cronbach</b> | <b>N° de elementos</b> |
|-------------------------|------------------------|
| 0.944                   | 22                     |

*Nota:* elaboración propia

El coeficiente Alfa de Cronbach dio un resultado de 0.944 instrumento altamente confiable. George y Mallery (2003) son válido los coeficientes de alfa de Cronbach (p.231).

Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente

Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno

Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable

Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable

Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre - Coeficiente alfa.

### Escalas y baremos

La escala de medición final, se realizó a través de baremos. Los mismo, fueron elaborados según los intervalos y en correspondencia a sus respectivas categorías.

Tabla 6

*Escalas y baremos de la variable calidad de servicio*

| General | Dim1   | Dim2  | Dim3   | Dim4   | Dim5  | Cualitativo |
|---------|--------|-------|--------|--------|-------|-------------|
| 82-110  | 16-20  | 19-25 | 16-20  | 16-20  | 19-25 | Alto        |
| 52-81   | 10 -15 | 12-18 | 10 -15 | 10 -15 | 12-18 | Medio       |
| 22-51   | 4 -9   | 5-11  | 4 -9   | 4 -9   | 5-11  | Bajo        |

*Nota:* elaboración propia

### Validez

#### Variable: Calidad de Servicio

La valides de esta investigación fue sujeto a la técnica de validación de variables por 02 profesionales del área de enseñanza universitaria y uno en educación con el grado de doctor, obteniendo la siguiente calificación:



Tabla 7

*Validez de contenido de la variable calidad de servicio por juicio de expertos*

| <b>Experto</b> | <b>Nombre y apellido</b>           | <b>DNI</b> | <b>Aplicable</b> |
|----------------|------------------------------------|------------|------------------|
| 1              | Dr. Abel Rodríguez Taboada         | 08012553   | Aplicable        |
| 2              | Mg. Augusto Ricardo Fernández Lara | 07675570   | Aplicable        |
| 3              | Dra. Jesica Paola Palacios Garay   | 00370757   | Aplicable        |

*Nota:* elaborado para la investigación por el autor

## **2.8. Métodos de análisis de datos**

Se midió, procesó utilizando el programa SPSS y el Excel 2013, el cuestionario de análisis descriptivo e inferencial con el enfoque cuantitativo.

Concluido la recolección de datos por el instrumento, se continuo con el análisis detallado que corresponde, en la cual fue utilizado el paquete estadístico aplicada IBM SPSS Statistics Versión 23. Aquellos datos fueron calculados y presentados en tablas y figuras de acuerdo a la variable sus dimensiones.

Para la prueba de las hipótesis se aplicó el U de Mann-Whitney, para cumplir el objetivo de la investigación comparando el nivel de calidad de servicio percibida por el usuario externo de la gerencia de desarrollo económico local y la gerencia de rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador, aceptando o rechazando la hipótesis nula.

## **2.9. Consideraciones éticas**

Por las particularidades de este estudio se consideró de suma importancia el aspecto ético, se entrevistó a los usuarios externos, es pertinente comunicar a las autoridades que dio la aprobación que corresponde para realizar la encuesta, además se respetó el anonimato hacia el evaluado sin considerar su nivel social.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1 Análisis descriptivo de los resultados en dos gerencias de la Municipalidad de Villa el Salvador.

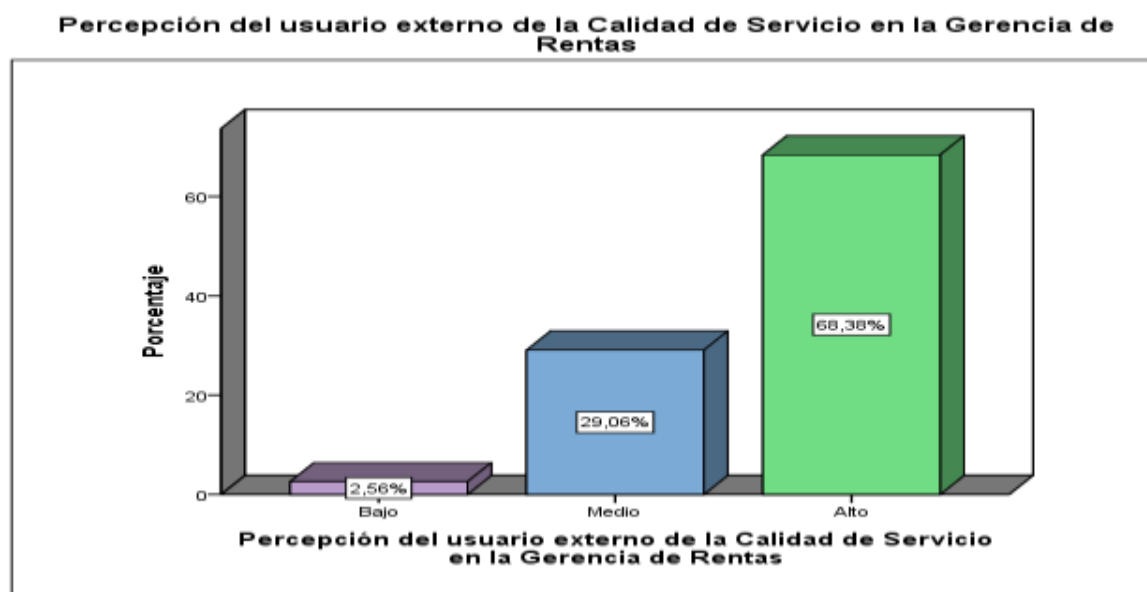
#### Descriptivos Gerencia de Rentas.

**Tabla 8**

*Niveles de la calidad de servicio respecto a la gerencia de rentas Municipalidad de Villa el Salvador 2017*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------|------------|------------|
| Válido | Bajo  | 3          | 2,6        |
|        | Medio | 34         | 29,1       |
|        | Alto  | 80         | 68,4       |
|        | Total | 117        | 100,0      |

*Nota: elaborado para la investigación por el autor*

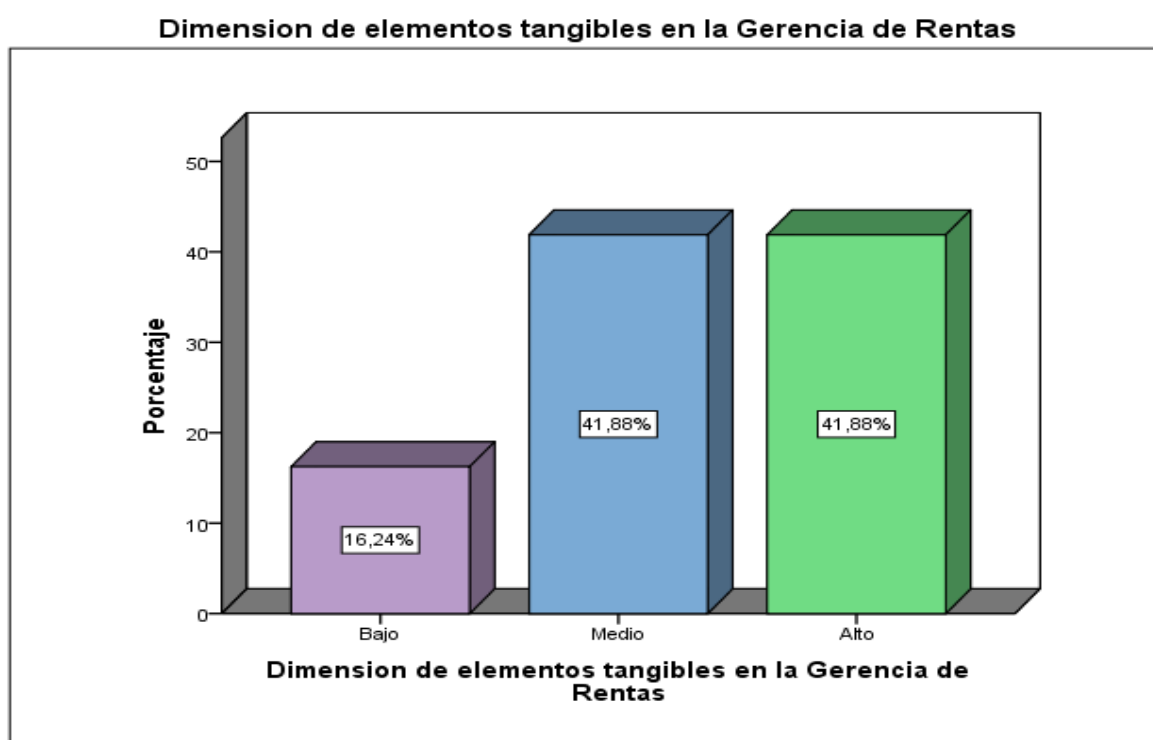


*Figura 2 Niveles de la percepción del usuario externo de la Calidad de Servicio en la Gerencia de Rentas*

Tabla 8, figura 2, se observó que, 117 usuarios externos, el 2.56% percibió un nivel bajo, 29,06% un nivel medio y 68,38% indicaron nivel alto de calidad de servicio respecto al servicio que brinda la gerencia de rentas.

**Tabla 9***Niveles de calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles de la Gerencia de Rentas*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------|------------|------------|
| Válido | Bajo  | 19         | 16,2       |
|        | Medio | 49         | 41,9       |
|        | Alto  | 49         | 41,9       |
|        | Total | 117        | 100,0      |

*Nota: elaborado para la investigación por el autor**Figura 3. Niveles de la Calidad de Servicio en dimensión elementos tangibles Gerencia de Rentas*

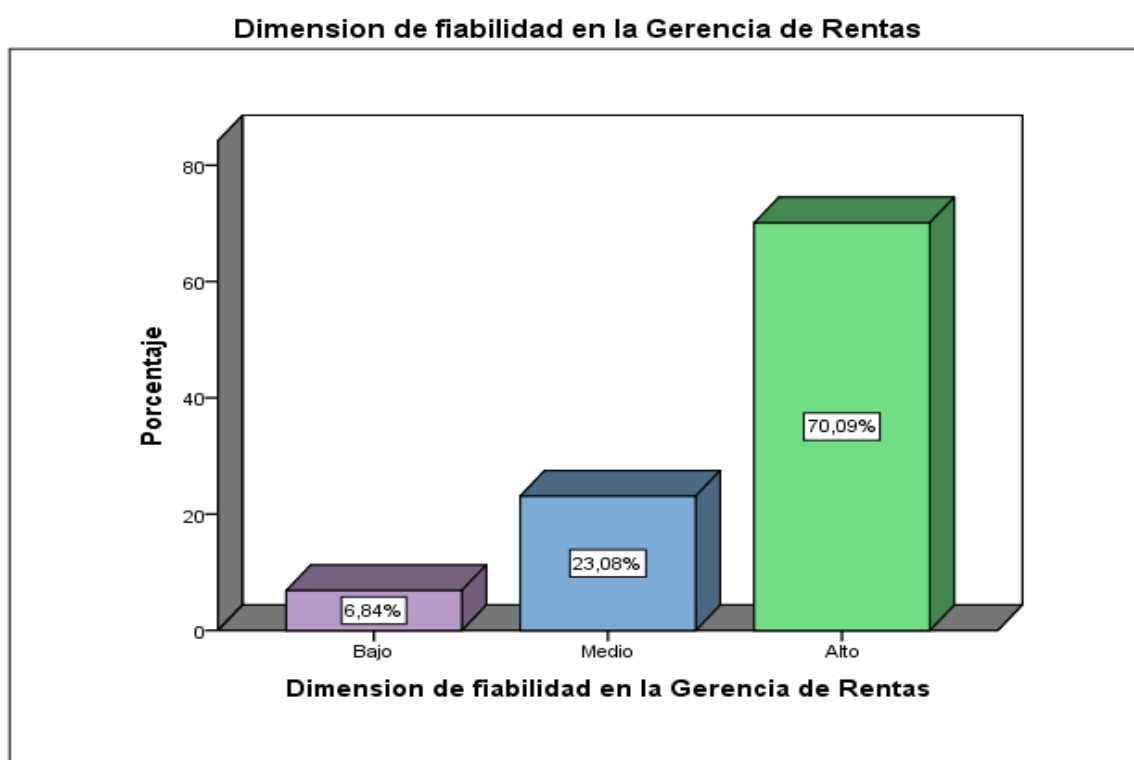
En la tabla 9, figura 3, se observó que, 117 usuarios externos, 16,24 % percibió un nivel bajo, 41,88% un nivel medio y 41,88% mostro nivel alto de calidad de servicio en la dimensión elemento tangibles respecto al servicio que ofrece la gerencia de rentas de la Municipalidad de Villa el Salvador, Perú 2017

**.Tabla 10**

*Niveles de la Calidad de Servicio en la dimensión Fiabilidad de la Gerencia de Rentas*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------|------------|------------|
| Válido | Bajo  | 8          | 6,8        |
|        | Medio | 27         | 23,1       |
|        | Alto  | 82         | 70,1       |
|        | Total | 117        | 100,0      |

*Nota:* elaborado para la investigación por el autor.



*Figura 4. Niveles de la Calidad de Servicio en la dimensión Fiabilidad de la Gerencia de Rentas*

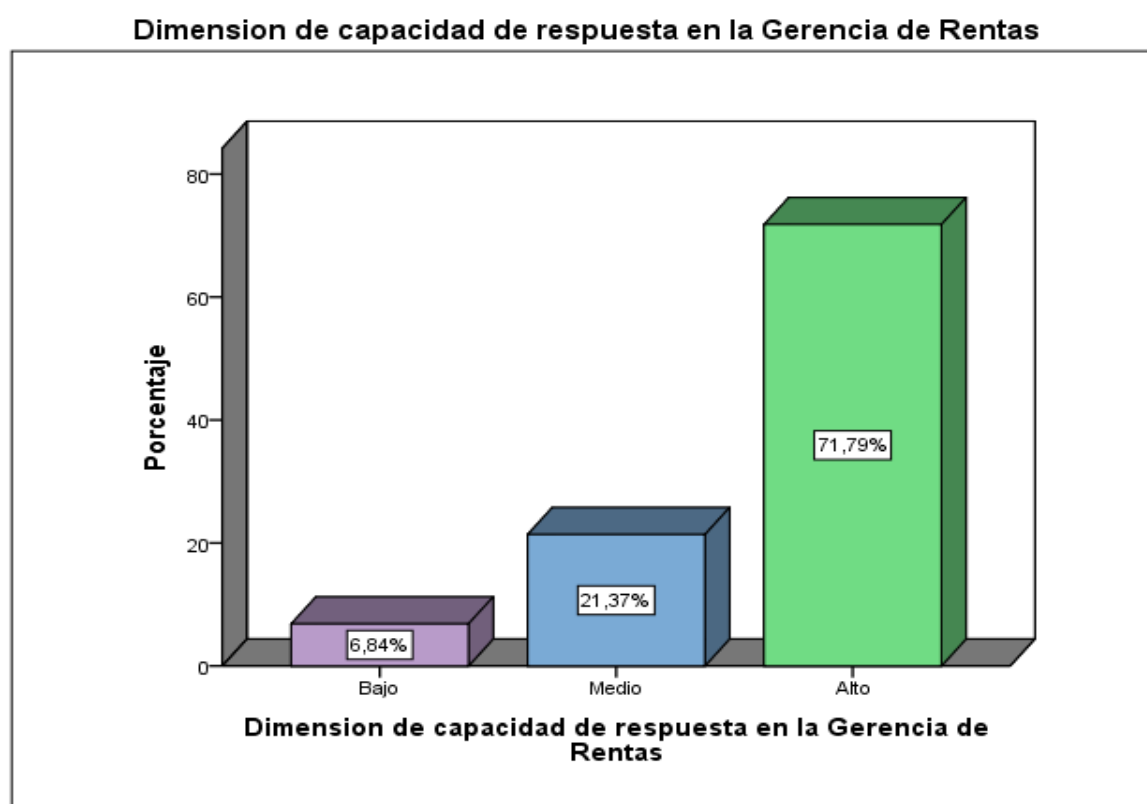
tabla 10, figura 4, se observó que, de los 117 usuarios externos, el 6.84 % percibió un nivel bajo, 23,8% un nivel medio , 70,09% demostraron nivel alto de calidad de servicio en su dimensión fiabilidad respecto al servicio que ofrece la gerencia de rentas de la Municipalidad de Villa el Salvador, Perú 2017.

**Tabla 11**

*Niveles de calidad de servicio en la gerencia de rentas en la dimensión capacidad de respuesta de la gerencia de rentas*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------|------------|------------|
| Válido | Bajo  | 8          | 6,8        |
|        | Medio | 25         | 21,4       |
|        | Alto  | 84         | 71,8       |
|        | Total | 117        | 100,0      |

*Nota:* elaborado para la investigación por el autor



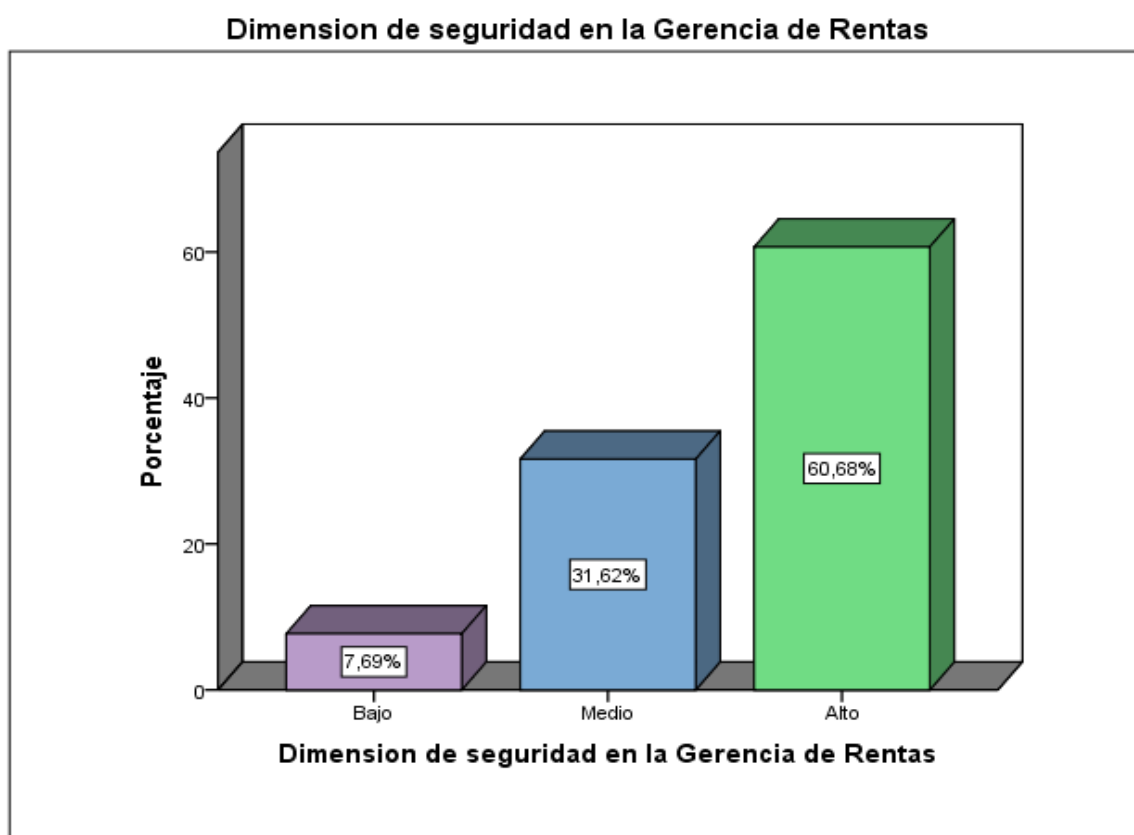
*Figura 5. Niveles de la Calidad de Servicio en la dimensión Capacidad de Respuesta de la Gerencia de Rentas*

tabla 11 y figura 5, observó que, 117 usuarios externos, 6.84 % percibió un nivel bajo, 21,37% nivel medio y 71,79% indicaron nivel alto de calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta respecto al servicio que ofrece la gerencia de rentas de la Municipalidad de Villa el Salvador, Perú 2017.

**Tabla 12***Niveles de la Calidad de Servicio en la dimensión Seguridad de la Gerencia de Rentas*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------|------------|------------|
| Válido | Bajo  | 9          | 7,7        |
|        | Medio | 37         | 31,6       |
|        | Alto  | 71         | 60,7       |
|        | Total | 117        | 100,0      |

*Nota:* elaborado para la investigación por el autor



*Figura 6. Niveles de la Calidad de Servicio en la dimensión Seguridad de la Gerencia de Rentas.*

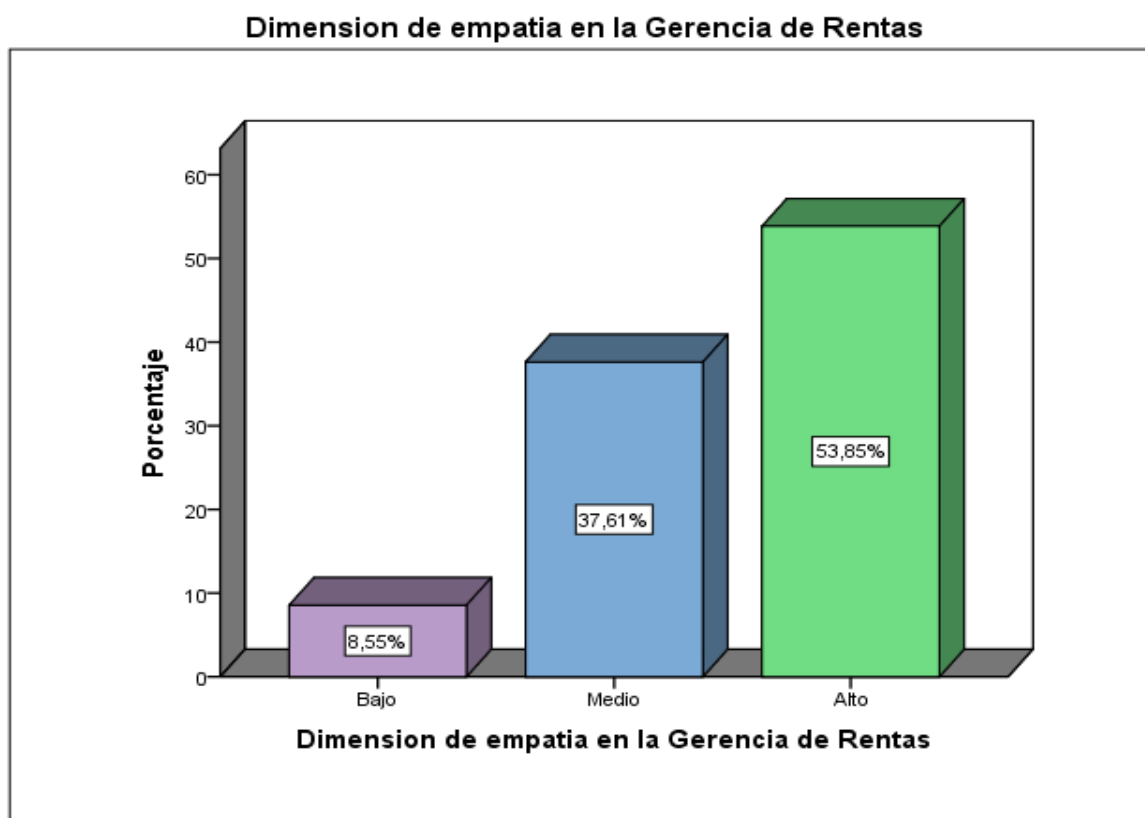
La tabla 12, figura 6, observó que, 117 usuarios externos, 7,69 % percibió un nivel bajo, 31,62% nivel medio y 60,68% indicaron nivel alto en calidad de servicio, dimensión seguridad respecto al servicio que ofrece la gerencia de rentas Municipalidad de Villa el Salvador, Perú 2017.

**Tabla 13**

*Niveles de la Calidad de Servicio, dimensión Empatía de la Gerencia de Rentas*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------|------------|------------|
| Válido | Bajo  | 10         | 8,5        |
|        | Medio | 44         | 37,6       |
|        | Alto  | 63         | 53,8       |
|        | Total | 117        | 100,0      |

*Nota: elaborado para la investigación por el autor*



*Figura 7. Niveles de la Calidad de Servicio en la dimensión Empatía de la Gerencia de Rentas*

En la tabla 13, figura 7, observó que, 117 usuarios externos, 8,55 % percibió un nivel bajo, 37,61% nivel medio y 53,85% indicaron nivel alto de calidad de servicio , dimensión empatía respecto al servicio que brinda la gerencia de rentas de la Municipalidad de Villa el Salvador, Perú 2017.



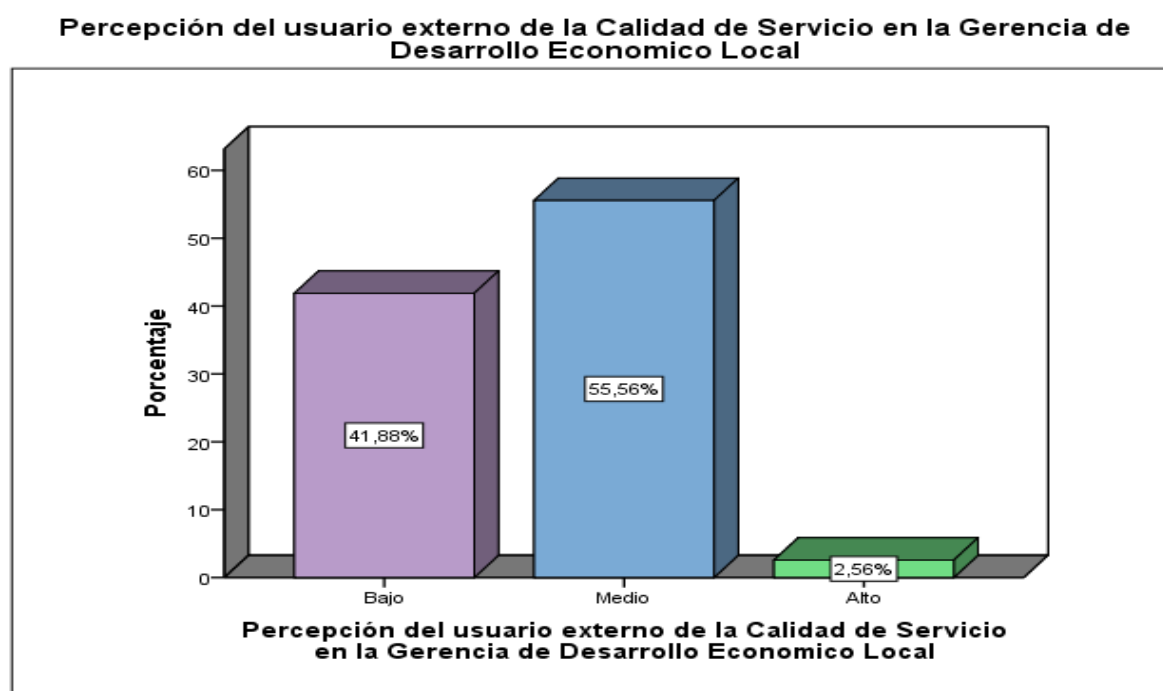
## Descriptivo de la Gerencia de Desarrollo económico Local

**Tabla 14**

*Niveles de la percepción del usuario externo de la Calidad de Servicio en la Gerencia de Desarrollo Económico Local*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------|------------|------------|
| Válido | Bajo  | 49         | 41,9       |
|        | Medio | 65         | 55,6       |
|        | Alto  | 3          | 2,6        |
|        | Total | 117        | 100,0      |

*Nota:* elaborado para la investigación por el autor



*Figura.8 Niveles de Calidad de Servicio en la Gerencia de Desarrollo Económico Local*

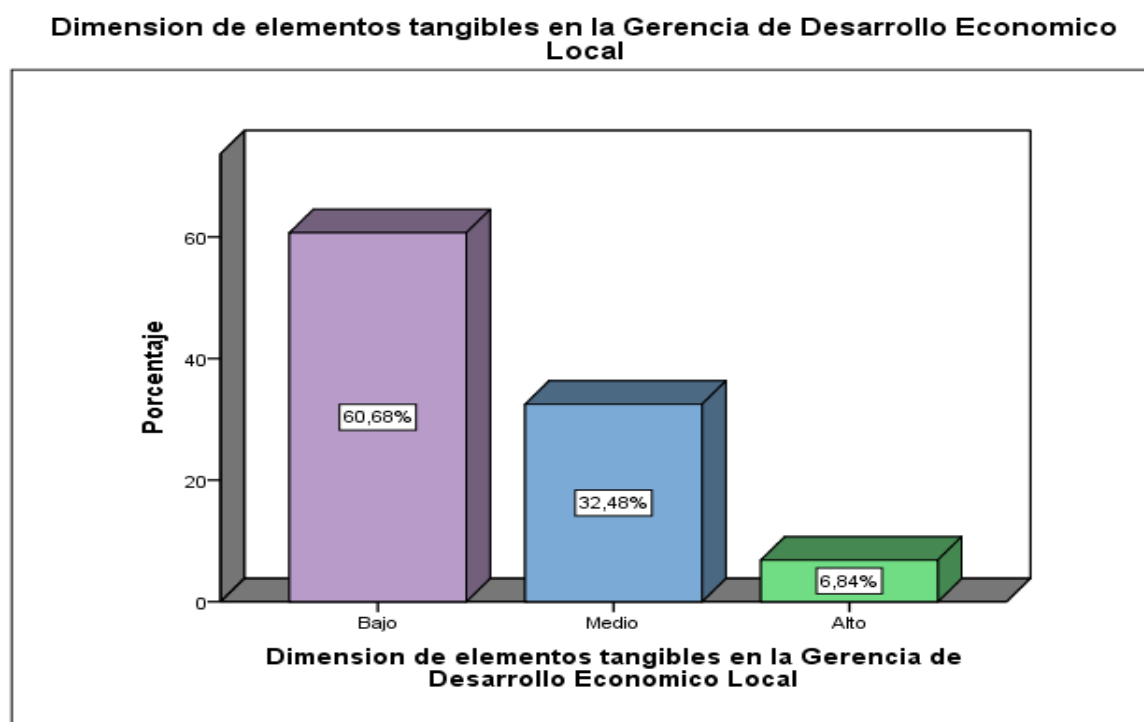
En la tabla 14 y figura 8, observó que, 117 usuarios externos, 41,88 % percibió nivel bajo, 55,56% nivel medio y 2,56% indicaron nivel alto de calidad de servicio del respecto al servicio que brinda la gerencia de desarrollo económico local de la Municipalidad de Villa el Salvador, Perú 2017.

**Tabla 15**

*Niveles de Calidad de Servicio en la dimensión elementos tangibles de la Gerencia de Desarrollo Económico Local*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------|------------|------------|
| Válido | Bajo  | 71         | 60,7       |
|        | Medio | 38         | 32,5       |
|        | Alto  | 8          | 6,8        |
|        | Total | 117        | 100,0      |

*Nota: elaborado para la investigación por el autor*



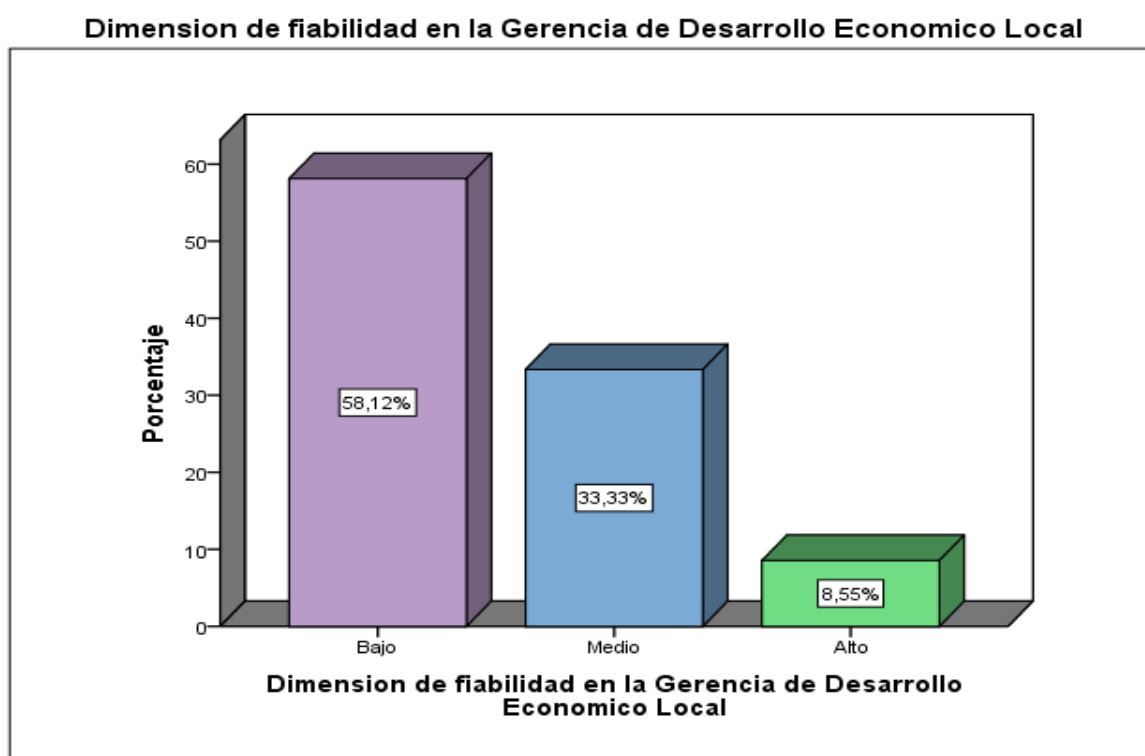
*Figura.9 Niveles de Calidad de Servicio en la dimensión elementos tangibles de la Gerencia de Desarrollo Económico Local*

Tabla 15 , figura 9, se observó que, 117 usuarios externos, 60,66 % percibió nivel bajo, 32,48% nivel medio y 6,84% demostraron nivel alto de calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles respecto al servicio que brinda la gerencia desarrollo económico local Municipalidad de Villa el Salvador, Perú 2017

**Tabla 16***Niveles de Calidad de Servicio en la dimensión Fiabilidad de la Gerencia de Desarrollo Económico Local*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------|------------|------------|
| Válido | Bajo  | 68         | 58,1       |
|        | Medio | 39         | 33,3       |
|        | Alto  | 10         | 8,5        |
|        | Total | 117        | 100,0      |

*Nota:* elaborado para la investigación por el autor



*Figura.10 Nivel de la Calidad de Servicio en dimensión Fiabilidad Gerencia de Desarrollo Económico Local*

Tabla 16 y figura 10, se observó que, 117 usuarios externos, 58,12% percibió un nivel bajo, 33,33% nivel medio y 8,55% indicaron nivel alto de calidad de servicio en la dimensión fiabilidad respecto al servicio que brinda la gerencia desarrollo económico local de la Municipalidad de Villa el Salvador, Perú 2017

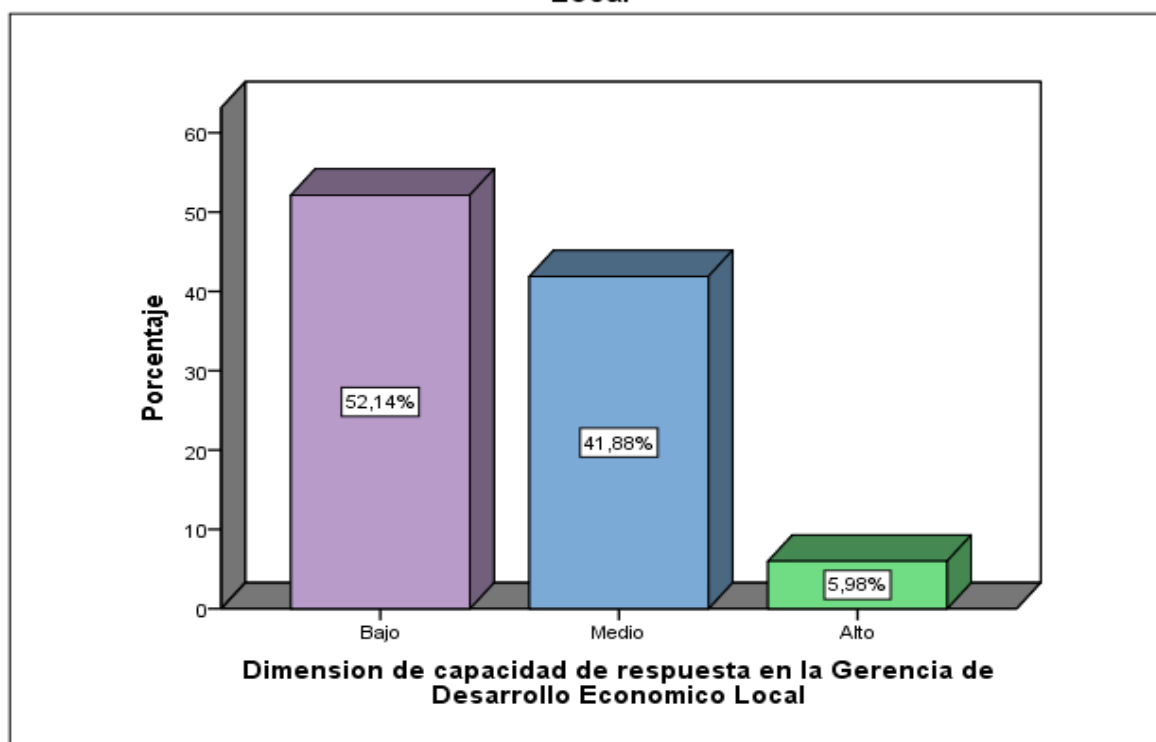
**Tabla 17**

*Niveles de Calidad de Servicio en la Gerencia de Desarrollo Económico Local en la dimensión Capacidad de Respuesta Gerencia Desarrollo Económico Local*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------|------------|------------|
| Válido | Bajo  | 61         | 52,1       |
|        | Medio | 49         | 41,9       |
|        | Alto  | 7          | 6,0        |
|        | Total | 117        | 100,0      |

*Nota: elaborado para la investigación por el autor*

### Dimensión de capacidad de respuesta en la Gerencia de Desarrollo Económico Local

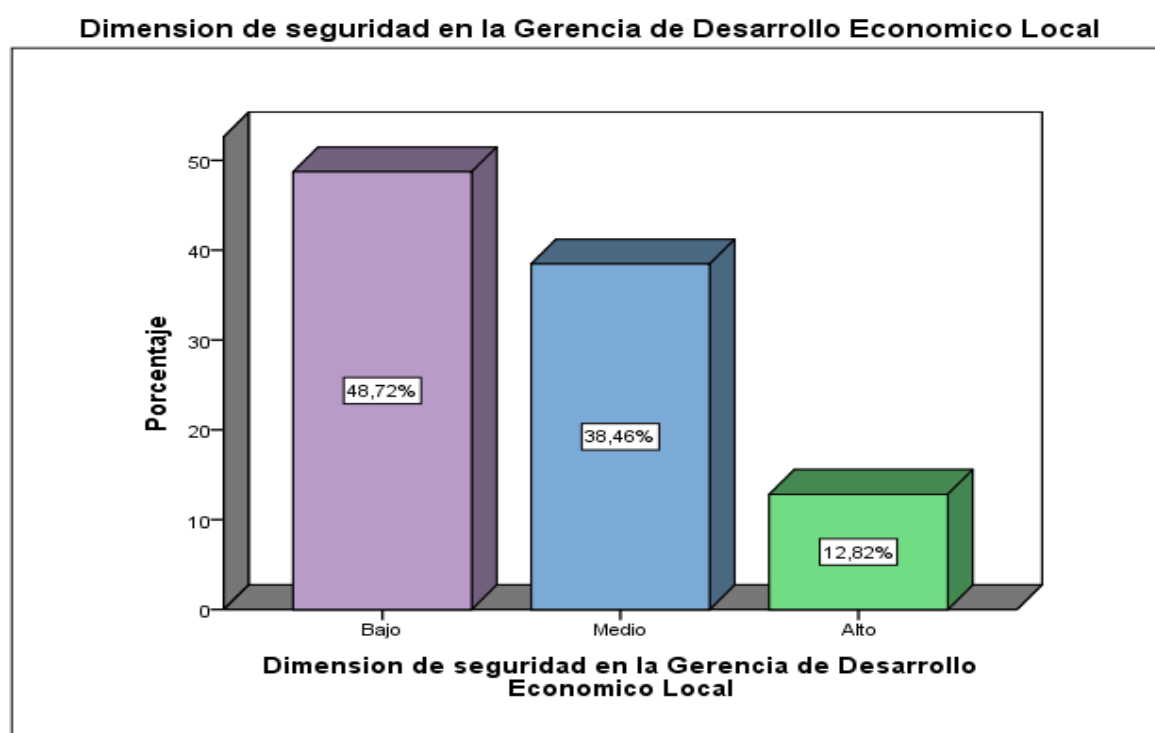


*Figura.11 Niveles de la percepción del usuario externo de la Calidad de Servicio en la dimensión Capacidad de Respuesta de la Gerencia de Desarrollo Económico Local*

Tabla 17 y figura 11, se observó que, 117 usuarios externos, 52,14% percibió un nivel bajo, 41,88% nivel medio y 5,98% indicaron nivel alto de calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta respecto al servicio que brinda la gerencia de desarrollo económico local de la Municipalidad de Villa el Salvador, Perú 2017

**Tabla 18***Niveles de Calidad de Servicio en la dimensión Seguridad de la Gerencia de Desarrollo Económico Local*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------|------------|------------|
| Válido | Bajo  | 57         | 48,7       |
|        | Medio | 45         | 38,5       |
|        | Alto  | 15         | 12,8       |
|        | Total | 117        | 100,0      |

*Nota: elaborado para la investigación por el autor**Figura.12 Niveles de Calidad de Servicio en la dimensión Seguridad de la Gerencia de Desarrollo Económico Local*

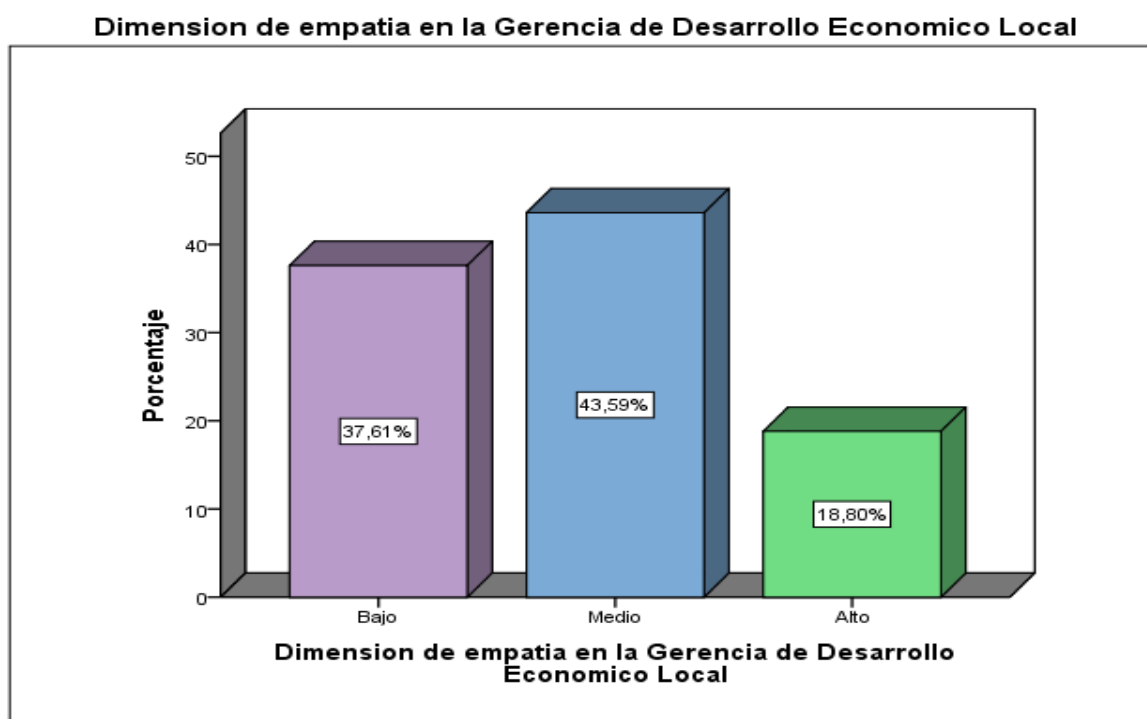
La tabla 18 , figura 12, se observó que, 117 usuarios externos, 48,72% percibió nivel bajo, el 38,46% nivel medio y 12,82% indicaron nivel alto de calidad de servicio sobre la dimensión seguridad respecto al servicio que brinda gerencia de desarrollo económico local Municipalidad de Villa el Salvador, Perú 2017

**Tabla 19**

*Niveles de la variable calidad de servicio en la dimensión Empatía de la Gerencia de Desarrollo Económico Local*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------|------------|------------|
| Válido | Bajo  | 44         | 37,6       |
|        | Medio | 51         | 43,6       |
|        | Alto  | 22         | 18,8       |
|        | Total | 117        | 100,0      |

*Nota:* elaborado para la investigación por el autor



*Figura. 13 Niveles de la Calidad de Servicio en la dimensión Empatía de la Gerencia de Desarrollo Económico Local*

La tabla 19 y figura 13, observó que, 117 usuarios externos, 37,61% percibió un nivel bajo, el 43,59% nivel medio y 118,80% indicaron nivel alto de calidad de servicio en la dimensión empatía respecto al servicio que brinda la gerencia de desarrollo económico local Municipalidad de Villa el Salvador, Perú 2017

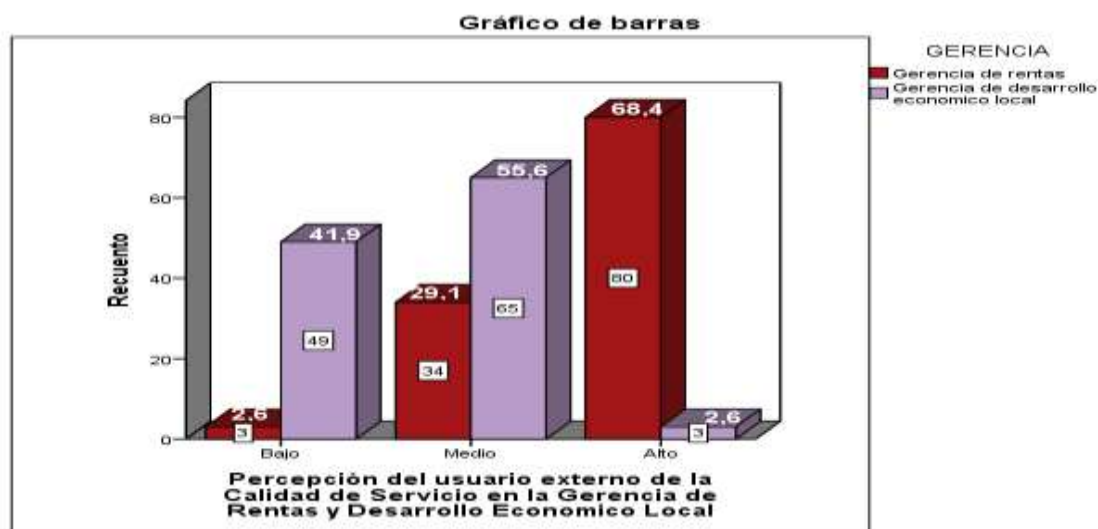
## Descriptivo de la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local.

**Tabla 20**

*Calidad de servicio respecto a la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local de la Municipalidad de Villa el Salvador 2017*

| Nivel de calidad de servicio | Gerencia de rentas |            | Gerencia de desarrollo económico local |            |      |
|------------------------------|--------------------|------------|--|------------|------|
|                              | Frecuencia         | Porcentaje | Frecuencia                             | Porcentaje |      |
| Válido                       | Bajo               | 3          | 2,6                                    | 49         | 41,9 |
|                              | Medio              | 34         | 29,1                                   | 65         | 55,6 |
|                              | Alto               | 80         | 68,4                                   | 3          | 2,6  |
| Total                        | 117                | 100        | 117                                    | 100        |      |

*Nota:* elaborado para la investigación por el autor



*Figura 14 Nivel de calidad de servicio en la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local.*

**Interpretación:** en la tabla 20 y figura 14, se observó que, 117 usuarios externos, 2.6% percibió un nivel bajo , 29,9% nivel medio y 68.4% indicaron nivel alto de calidad de servicio que percibe el usuario externo respecto a la gerencia de rentas Municipalidad de Villa El Salvador 2017; por otro lado el 41,9% percibió un nivel bajo,55.6% un nivel medio y el 2.6 % indicaron un nivel alto de calidad de servicio que percibe el usuario externo respecto de la gerencia de desarrollo económico local Municipalidad de Villa El Salvador 2017.

**Tabla 21**

Distribución de datos comparativos según la variable calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles respecto a la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local de la Municipalidad de Villa el Salvador 2017.

|        |       | Gerencia de Rentas |            | Gerencia de Desarrollo Económico Local |            |
|--------|-------|--------------------|------------|--|------------|
|        |       | Frecuencia         | Porcentaje | Frecuencia                             | Porcentaje |
| Válido | Bajo  | 19                 | 16,2       | 71                                     | 60,7       |
|        | Medio | 49                 | 41,9       | 38                                     | 32,5       |
|        | Alto  | 49                 | 41,9       | 8                                      | 6,8        |
|        | Total | 117                | 100        | 117                                    | 100        |

Fuente: base de datos procesados MVES, 2017

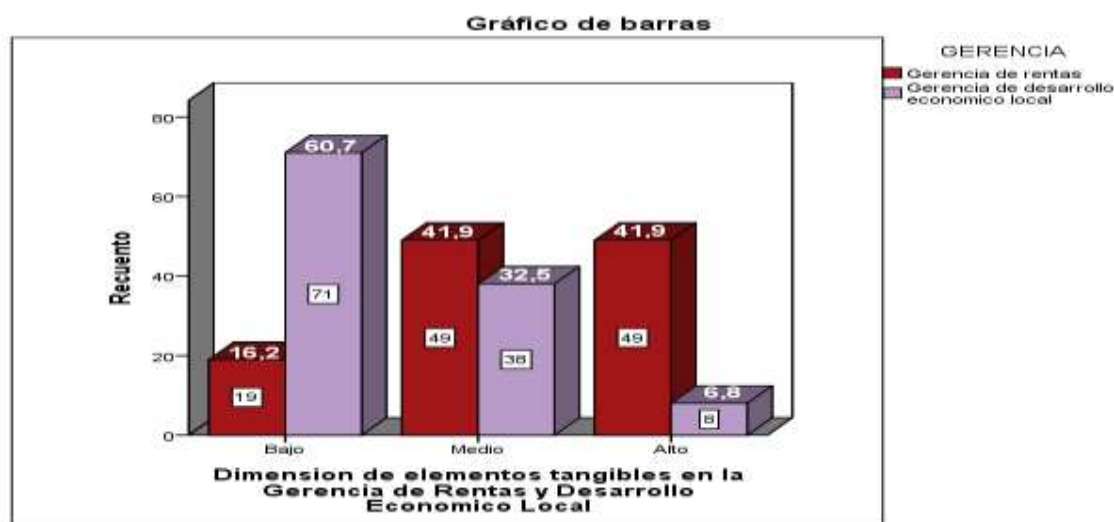


Figura 15. Niveles de la variable calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles de la gerencia de rentas y gerencia de desarrollo económico local.

**Interpretación:** tabla 21, figura 15 se observó que, de 117 usuarios externos, el 16,2% percibió un nivel bajo, 41,9% nivel medio y 41,9% nivel alto de calidad de servicio del usuario externo en la dimensión elementos tangibles respecto a la gerencia de rentas de la Municipalidad de Villa El Salvador 2017; por otro lado el 60,7% percibió un nivel bajo, 32,5% un nivel medio y el 6,8% presentan un nivel alto de calidad de servicio que percibe el usuario externo en la dimensión elementos tangibles respecto a la gerencia de desarrollo económico local de la Municipalidad de Villa El Salvador 2017

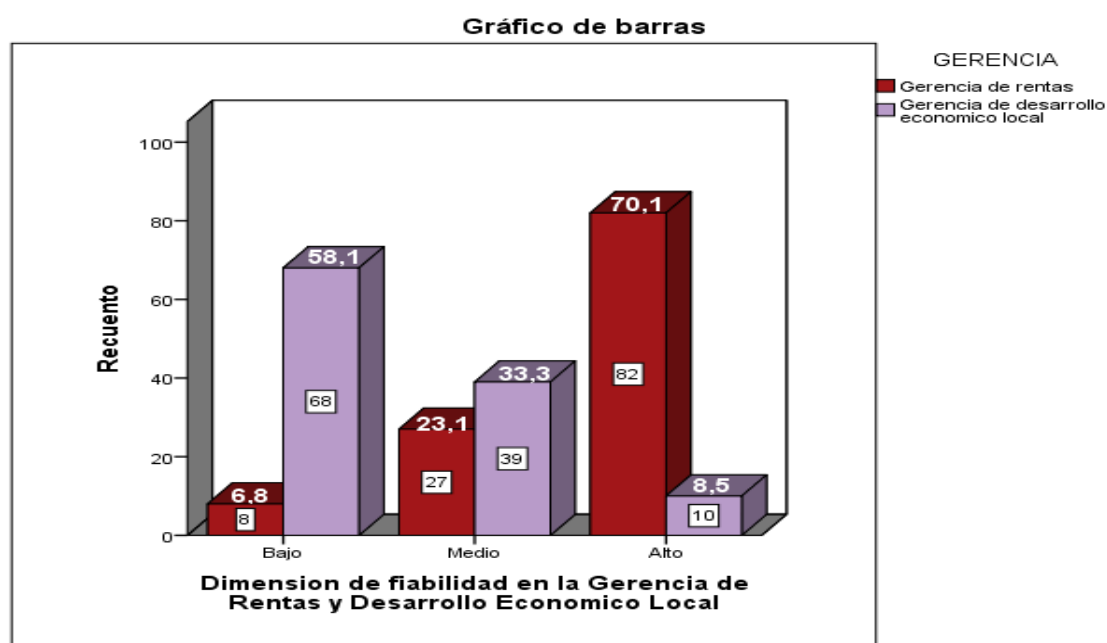


**Tabla 22**

*Distribución de datos comparativos según la variable calidad de servicio en la dimensión Fiabilidad la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local de la Municipalidad de Villa el salvador 2017*

|        | Gerencia De Rentas |            | Gerencia De Desarrollo Economico Local |            |
|--------|--------------------|------------|--|------------|
|        | Frecuencia         | Porcentaje | Frecuencia                             | Porcentaje |
| Válido | Bajo               | 8          | 68                                     | 58,1       |
|        | Medio              | 27         | 39                                     | 33,3       |
|        | Alto               | 82         | 10                                     | 8,5        |
|        | Total              | 117        | 100                                    | 100        |

*Nota: elaborado para la investigación por el autor*



*Figura 16. Niveles de la variable calidad de servicio en la dimensión Fiabilidad de la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local*

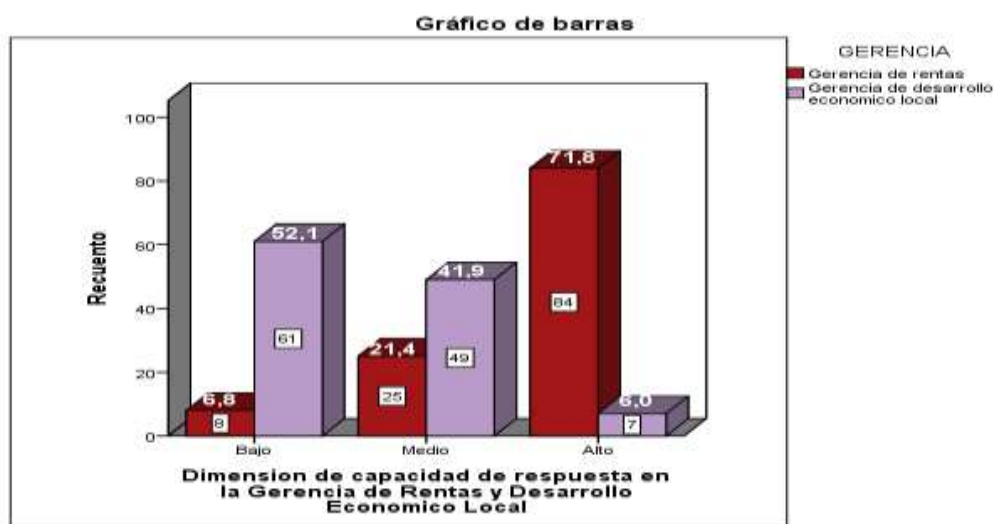
**Interpretación:** tabla 22 ,figura 16,se observó que, 117 usuarios externos, el 6,8% percibió un nivel bajo , 23,1% nivel medio y 70,1% indicaron nivel alto de calidad de servicio del usuario externo en su dimensión fiabilidad respecto a la gerencia de rentas de la Municipalidad de Villa El Salvador 2017; por otro lado el 58,1% percibió nivel bajo, 33,3% nivel medio y el 8,5% muestran un nivel alto de calidad de servicio que percibe el usuario externo en la dimensión fiabilidad respecto a la gerencia desarrollo económico local de la Municipalidad de Villa El Salvador 2017

**Tabla 23**

*Distribución de datos comparativos según la variable calidad de servicio en la dimensión Capacidad de Respuesta de la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local*

|        |       | Gerencia de Rentas |            | Gerencia de Desarrollo Económico Local |            |
|--------|-------|--------------------|------------|--|------------|
|        |       | Frecuencia         | Porcentaje | Frecuencia                             | Porcentaje |
| Válido | Bajo  | 8                  | 6,8        | 61                                     | 52,1       |
|        | Medio | 25                 | 21,4       | 49                                     | 41,9       |
|        | Alto  | 84                 | 71,8       | 7                                      | 6,0        |
|        | Total | 117                | 100        | 117                                    | 100        |

*Nota:* elaborado para la investigación por el autor



*Figura 17. Niveles de la variable Calidad de Servicio en la dimensión Capacidad de Respuesta de la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local 2017*

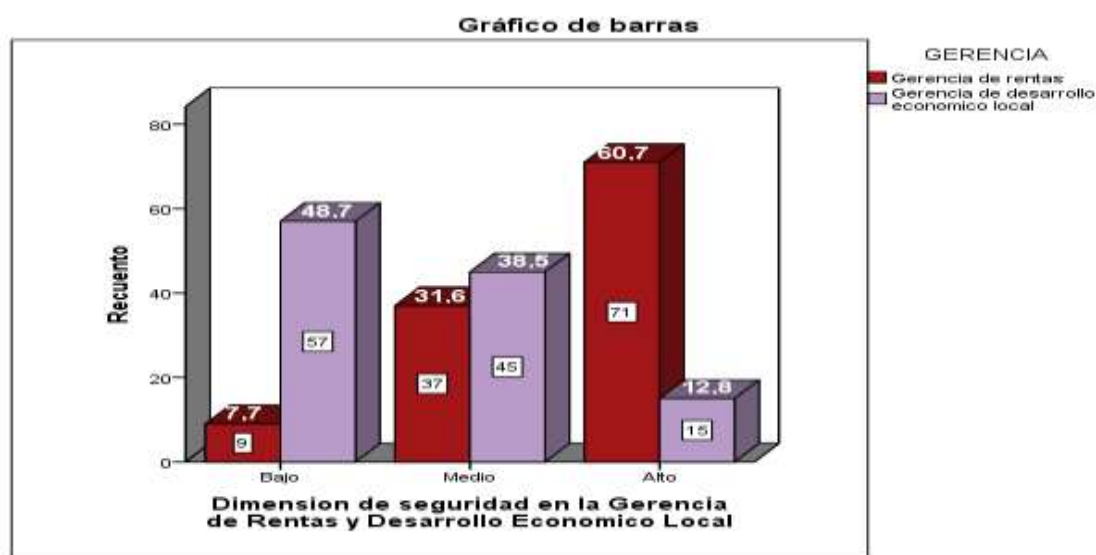
**Interpretación:** se observó que, de los 117 usuarios externos, el 6,8% percibió un nivel bajo, el 21,4% un nivel medio y 71,8% indicaron nivel alto de calidad de servicio del usuario externo en la dimensión capacidad de respuesta respecto a la gerencia de rentas de la Municipalidad de Villa El Salvador 2017; por otro lado el 52,1% percibió un nivel bajo, 41,9% nivel medio y el 6,0% demuestran un nivel alto de calidad de servicio en la dimensión capacidad de respuesta respecto a la gerencia desarrollo económico local de la Municipalidad de Villa El Salvador 2017.

**Tabla 24**

*Distribución de datos comparativos según la variable calidad de servicio en la dimensión Seguridad de la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local*

|        |       | Gerencia De Rentas |            | Gerencia De Desarrollo Economico Local |            |
|--------|-------|--------------------|------------|--|------------|
|        |       | Frecuencia         | Porcentaje | Frecuencia                             | Porcentaje |
| Válido | Bajo  | 9                  | 7,7        | 57                                     | 48,7       |
|        | Medio | 37                 | 31,6       | 45                                     | 38,5       |
|        | Alto  | 71                 | 60,7       | 15                                     | 12,8       |
|        | Total | 117                | 100,0      | 117                                    | 100        |

*Nota: elaborado para la investigación por el autor*



*Figura 18. . Niveles de la variable Calidad de Servicio en la dimensión Seguridad de la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local*

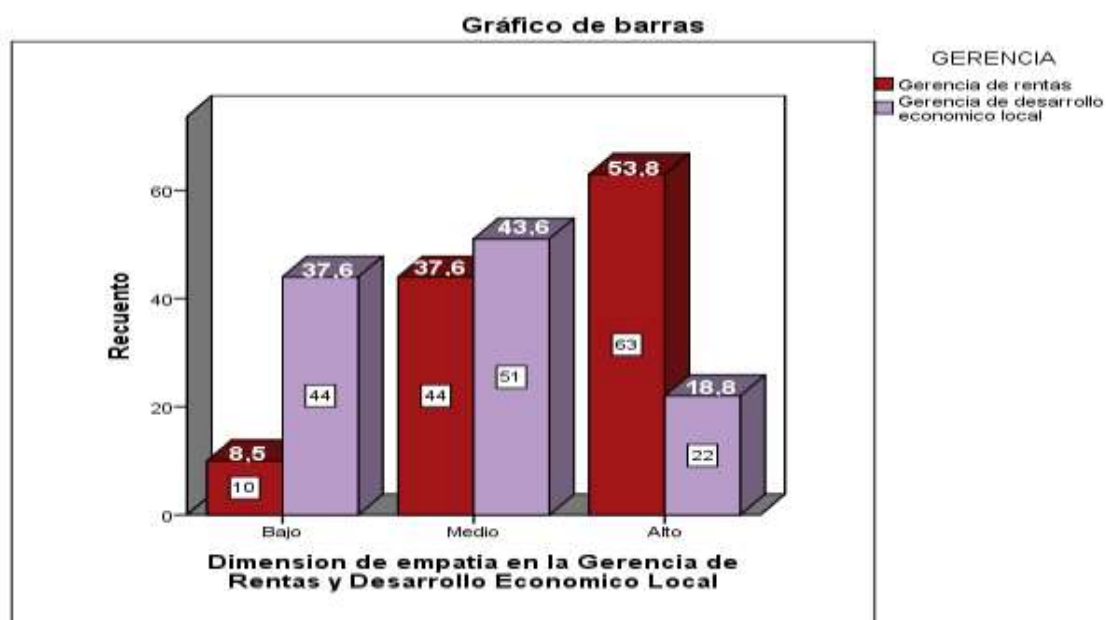
**Interpretación:** se observó que, de los 117 usuarios externos, el 7,7 % percibió un nivel bajo ,el 31,6%un nivel medio y 60,7% indicaron nivel alto de calidad de servicio en la dimensión seguridad respecto a la gerencia de rentas de la Municipalidad de Villa El Salvador 2017; por otro lado el 48,7% percibió un nivel bajo,38,5% nivel medio y 12,8% muestran un nivel alto de calidad de servicio en la dimensión seguridad respecto a la gerencia desarrollo económico local de la Municipalidad de Villa El Salvador 2017.

**Tabla 25**

*Distribución de datos comparativos según la variable calidad de servicio en la dimensión Empatía de la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local*

|        |       | Gerencia de Rentas |            | Gerencia de Desarrollo Económico Local |            |
|--------|-------|--------------------|------------|--|------------|
|        |       | Frecuencia         | Porcentaje | Frecuencia                             | Porcentaje |
| Válido | Bajo  | 10                 | 8,5        | 44                                     | 37,6       |
|        | Medio | 44                 | 37,6       | 51                                     | 43,6       |
|        | Alto  | 63                 | 53,8       | 22                                     | 18,8       |
|        | Total | 117                | 100,0      | 117                                    | 100        |

*Nota: elaborado para la investigación por el autor*



*Figura 19 Niveles de la variable Calidad de Servicio en la dimensión Empatía de la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local*

**Interpretación:** se observó que, de 117 usuarios externos, el 8,5% percibió un nivel bajo, 37,6% nivel medio y 53,8% indicaron nivel alto de calidad de servicio en la dimensión empatía respecto a la gerencia de rentas de la Municipalidad de Villa El Salvador 2017; por otro lado el 37,6% percibió un nivel bajo, 43,6% un nivel medio y el 18,8% un nivel alto de calidad de servicio en la dimensión empatía respecto a la gerencia de desarrollo económico local de la Municipalidad de Villa El Salvador 2017

### 3.2 Contrastación de Hipótesis

Para comprobar esta hipótesis, se procedió a utilizar la prueba estadística no paramétrica U de Mann Whitney aplicada en 02 muestras independientes.

#### Prueba de hipótesis general:

##### Formulación de la hipótesis

Ho: No existe diferencias significativas entre el nivel de calidad de servicio percibida por el usuario externo de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador, en el año 2017.

Ha: Existe diferencias significativas entre el nivel de calidad de servicio percibida por el usuario externo de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador, en el año 2017.

Elección de nivel de significancia  $\alpha = 0,05$

Regla de decisión Si  $p < 0.05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

#### Tabla 26

Constatación de hipótesis de comparación del nivel de calidad de servicio de la gerencia de rentas y la gerencia de desarrollo económico local.

|   | Gerencia                               | N   | Rango promedio | Suma de Rango |
|---|--|-----|----------------|---------------|
| Percepción del usuario externo sobre la Calidad de Servicio en la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local | Gerencias de rentas                    | 117 | 162,29         | 18987,50      |
|   | Gerencia de desarrollo economico local | 117 | 72,71          | 8507,50       |
|   | Total                                  | 234 |                |               |

Nota: elaborado para la investigación por el autor

#### Estadísticos de prueba

|                             | Percepción del usuario externo de la Calidad de Servicio en la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local |
|-----------------------------|--|
| U de Mann-Whitney           | 1604,500   |
| W de Wilcoxon               | 8507,500   |
| Z                           | -10,859  |
| Sig. asintótica (bilateral) | ,000   |

a. Variable de agrupación: GERENCIA

Nota: elaborado para la investigación por el autor

En la tabla 26, se realizó una comparación del nivel de calidad de servicio entre la Gerencia de rentas y la Gerencia desarrollo económico local de la Municipalidad de Villa El Salvador 2017. Utilizando la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney que indica si la significancia es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula ( $p < 0.05$ ).

La comparación con la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney dio un resultado de  $p = 0.00$  siendo menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Acorde a las encuestas realizadas al usuario externo evaluando la percepción de la calidad de servicio de la Gerencia De Rentas se obtuvo un promedio=162,29 y el usuario externo de la Gerencia De Desarrollo Económico local obtuvo un promedio=72,71, teniendo una diferencia 89,58 de promedio con la Gerencia de rentas.

Por tanto, se afirma que existe diferencia significativa del nivel de calidad de servicio entre la Gerencia de Rentas y la Gerencia de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad de Villa el Salvador 2017, comprobándose la hipótesis planteada.

### **Primera Hipótesis específicas**

#### **Formulación de la hipótesis**

Ho: No existe diferencia significativas entre el nivel de calidad de servicio en su dimensión de elemento tangibles percibida por los usuarios externos de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017

Ha: Existe diferencia significativas entre el nivel de calidad de servicio en su dimensión de elemento tangibles percibida por los usuarios externos de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.

**Tabla 27**

*Contratación de hipótesis de comparación del nivel de calidad de servicio de la dimensión elemento tangible entre la gerencia de rentas y la gerencia de desarrollo económico local.*

|  | Gerencia                                 | N   | Rango promedio | Suma de Rangos |
|--|--|-----|----------------|----------------|
| Calidad de servicio en la dimensión de elementos tangibles en la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local | Gerencia de rentas                       | 117 | 149,78         | 17524,50       |
|  | Gerencia de desarrollo económico9+ local | 117 | 85,22          | 9970,50        |
|  | Total                                    | 234 |                |                |

*Nota:* elaborado para la investigación por el autor

### **Estadístico de prueba**

|                             | Calidad de servicio de la dimensión de elementos tangibles en la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local |
|-----------------------------|--|
| U de Mann-Whitney           | 3067,500   |
| W de Wilcoxon               | 9970,500   |
| Z                           | -7,788   |
| Sig. asintótica (bilateral) | ,000   |

a. Variable de agrupación: GERENCIA

*Nota:* elaborado para la investigación por el autor

En la tabla 27, se realizó una comparación del nivel de calidad de servicio entre la dimensión elementos tangibles de la Gerencia de rentas y Gerencia desarrollo económico local de la Municipalidad de Villa El Salvador 2017.

Utilizando la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney que indica si la significancia es menor  $\alpha = 0.05$  se rechaza la hipótesis nula ( $p < 0.05$ ).

La comparación con la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney dio un resultado de  $p = 0.00$  siendo menor a  $0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

Acorde a las encuestas realizadas al usuario externo evaluando la percepción de la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles de la Gerencia De Rentas se obtuvo un promedio=149.78 y el usuario externo de la Gerencia De Desarrollo Económico local obtuvo un promedio=85,22, teniendo una diferencia 64.56 de promedio con la Gerencia de rentas.

Por tanto, se afirma que existe diferencia significativa del nivel de calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles entre la Gerencia de Rentas y la Gerencia de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad de Villa el Salvador 2017, comprobándose la hipótesis planteada.

## Segunda Hipótesis específicas:

### Formulación de la hipótesis

Ho: No existe diferencias significativas entre el nivel de calidad de servicio en su dimensión de fiabilidad percibida por los usuarios externos de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.

Ha: Existe diferencias significativas entre el nivel de calidad de servicio en su dimensión de fiabilidad percibida por los usuarios externos de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.

**Tabla 28**

*Constratacion de hipótesis de comparación del nivel de calidad de servicio en la dimensión fiabilidad entre la gerencia de rentas y la gerencia de desarrollo económico local de la municipalidad de villa el salvador 2017*

|   | Gerencia                               | N   | Rango promedio | Suma de Rangos |
|---|--|-----|----------------|----------------|
| Dimension de fiabilidad en la Gerencia de Rentas y Gerencia de desarrollo Economico Local | Gerencia de rentas                     | 117 | 160,01         | 18721,50       |
|   | Gerencia de desarrollo economico local | 117 | 74,99          | 8773,50        |
|   | Total                                  | 234 |                |                |

*Nota:* elaborado para la investigación por el autor

### Estadística de prueba

|                             | Dimensión de fiabilidad en la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local |
|-----------------------------|---|
| U de Mann-Whitney           | 1870,500  |
| W de Wilcoxon               | 8773,500  |
| Z                           | -10,226   |
| Sig. asintótica (bilateral) | ,000  |

a. Variable de agrupación: GERENCIA

*Nota:* elaborado para la investigación por el autor

En la tabla 28, se realizó una comparación del nivel de calidad de servicio entre la dimensión fiabilidad de la Gerencia de rentas y Gerencia desarrollo económico local de la Municipalidad de Villa El Salvador 2017.

Utilizando la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney que indica si la



significancia es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula ( $p < 0.05$ ).

La comparación con la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney dio un resultado de  $p = 0.00$  siendo menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Acorde a las encuestas realizadas al usuario externo evaluando la percepción de la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad de la Gerencia De Rentas se obtuvo un promedio=160.01 y el usuario externo de la Gerencia De Desarrollo Económico local obtuvo un promedio=74.99, teniendo una diferencia 85.09 de promedio con la Gerencia de rentas.

Por tanto, se afirma que existe diferencia significativa del nivel de calidad de servicio en su dimensión fiabilidad entre la Gerencia de Rentas y la Gerencia de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad de Villa el Salvador 2017, comprobándose la hipótesis planteada.

### **Tercera hipótesis específica:**

#### **Formulación de la hipótesis**

Ho: No existe diferencia significativa entre el nivel de calidad de servicio en su dimensión de capacidad de respuesta percibida por los usuarios externos de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.

Ha : Existe diferencia significativa entre el nivel de calidad de servicio en su dimensión de capacidad de respuesta percibida por los usuarios externos de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.

Tabla 29

Constratación de hipótesis de comparación del nivel de calidad de servicio en la dimensión capacidad de respuesta entre la Gerencia de rentas y la gerencia de desarrollo económico local de la Municipalidad de Villa el Salvador 2017

|   | Gerencia                               | N   | Rango promedio | Suma de Rangos |
|---|--|-----|----------------|----------------|
| Dimensión de capacidad de respuesta en la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local | Gerencia de rentas                     | 117 | 160,84         | 18818,50       |
|   | Gerencia de desarrollo económico local | 117 | 74,16          | 8676,50        |
|   | Total                                  | 234 |                |                |

Nota: elaborado para la investigación por el autor

### Estadístico de prueba

|                             | Dimensión de capacidad de respuesta en la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local |
|-----------------------------|---|
| U de Mann-Whitney           | 1773,500  |
| W de Wilcoxon               | 8676,500  |
| Z                           | -10,417   |
| Sig. asintótica (bilateral) | ,000  |

a. Variable de agrupación: GERENCIA

Nota: elaborado para la investigación por el autor

En la tabla 29, se realizó una comparación del nivel de calidad de servicio entre la dimensión capacidad de respuesta de la Gerencia de rentas y Gerencia desarrollo económico local de la Municipalidad de Villa El Salvador 2017.

Utilizando la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney que indica si la significancia es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula ( $p < 0.05$ ).

La comparación con la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney dio un resultado de  $p = 0.00$  siendo menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Acorde a las encuestas realizadas al usuario externo evaluando la percepción de la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta de la Gerencia De Rentas se obtuvo un promedio=160.84 y el usuario externo de la Gerencia De Desarrollo Económico local obtuvo un promedio=74.16, teniendo una diferencia 86.68 de promedio con la Gerencia de rentas.

Por tanto, se afirma que existe diferencia significativa del nivel de calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta entre la Gerencia de Rentas y

la Gerencia de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad de Villa el Salvador 2017, comprobándose la hipótesis planteada.

#### **Cuarta hipótesis específica**

##### **Formulación de la hipótesis**

Ho: No existe diferencia significativa entre el nivel de calidad de servicio en su dimensión de seguridad percibida por los usuarios externos de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.

Ha: Existe diferencia significativa entre el nivel de calidad de servicio en su dimensión de seguridad percibida por los usuarios externos de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.

**Tabla 30**

*Constratación de la hipótesis de comparación del nivel de calidad de servicio en la dimensión seguridad entre la gerencia de rentas y la gerencia de desarrollo económico local*

|  | Gerencia                               | N   | Rango promedio | Suma de Rangos |
|--|--|-----|----------------|----------------|
| Dimensión de seguridad en la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local | Gerencia de rentas                     | 117 | 152,78         | 17875,50       |
|  | Gerencia de desarrollo económico local | 117 | 82,22          | 9619,50        |
|  | Total                                  | 234 |                |                |

*Nota:* elaborado para la investigación por el autor

#### **Estadístico de prueba**

|                             | Dimensión de seguridad en la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local |
|-----------------------------|--|
| U de Mann-Whitney           | 2716,500   |
| W de Wilcoxon               | 9619,500   |
| Z                           | -8,475   |
| Sig. asintótica (bilateral) | ,000   |

Variable de agrupación: GERENCIA

*Nota:* elaborado para la investigación por el autor

En la tabla 30, se realizó una comparación del nivel de calidad de servicio entre la dimensión seguridad de la Gerencia de rentas y Gerencia desarrollo económico

local de la Municipalidad de Villa El Salvador 2017.

Utilizando la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney que indica si la significancia es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula ( $p < 0.05$ ).

La comparación con la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney dio un resultado de  $p = 0.00$  siendo menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Acorde a las encuestas realizadas al usuario externo evaluando la percepción de la calidad de servicio en su dimensión seguridad de la Gerencia De Rentas se obtuvo un promedio=152.78 y el usuario externo de la Gerencia De Desarrollo Económico local obtuvo un promedio=82,22, teniendo una diferencia 70.56 de promedio con la Gerencia de rentas.

Por tanto, se afirma que existe diferencia significativa del nivel de calidad de servicio en su dimensión seguridad entre la Gerencia de Rentas y la Gerencia de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad de Villa el Salvador 2017, comprobándose la hipótesis planteada.

### **Quinta hipótesis específica**

#### **Formulación de la hipótesis**

Ho :No existe diferencia significativa entre el nivel de calidad de servicio en su dimensión de Empatía percibida por los usuarios externos de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el salvador en el año 2017.

Ha :Existe diferencia significativa entre el nivel de calidad de servicio en su dimensión de Empatía percibida por los usuarios externos de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.

Tabla 31

*Constratacion de la hipótesis de comparación del nivel de calidad de servicio en la dimensión empatía entre la gerencia de rentas y la gerencia de desarrollo económico local*

|  | Gerencia                               | N   | Rango promedio | Suma de Rangos |
|--|--|-----|----------------|----------------|
| Dimension de empatía en la Gerencia de Rentas y Desarrollo Economico Local | Gerencia de rentas                     | 117 | 144,09         | 16859,00       |
|  | Gerencia de desarrollo economico local | 117 | 90,91          | 10636,00       |
|  | Total                                  | 234 |                |                |

*Nota:* elaborado para la investigación por el autor

### *Estadística de prueba*

|                             | Dimensión de empatía en la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local |
|-----------------------------|--|
| U de Mann-Whitney           | 3733,000   |
| W de Wilcoxon               | 10636,000  |
| Z                           | -6,432   |
| Sig. asintótica (bilateral) | ,000   |

a. Variable de agrupación: GERENCIA

*Nota:* elaborado para la investigación por el autor

En la tabla 31, se realizó una comparación del nivel de calidad de servicio entre la dimensión empatía de la Gerencia de rentas y Gerencia desarrollo económico local de la Municipalidad de Villa El Salvador 2017.

Utilizando la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney que indica si la significancia es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula ( $p < 0.05$ ).

La comparación con la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney dio un resultado de  $p = 0.00$  siendo menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Acorde a las encuestas realizadas al usuario externo evaluando la percepción de la calidad de servicio en su dimensión empatía en la Gerencia De Rentas se obtuvo un promedio= 144.09 y el usuario externo de la Gerencia De Desarrollo Económico local obtuvo un promedio=90.91, teniendo una diferencia 53,18 de promedio con la Gerencia de rentas.

Por tanto, se afirma que existe diferencia significativa del nivel de calidad de servicio en su dimensión empatía entre la Gerencia de Rentas y la Gerencia de

Desarrollo Económico Local de la Municipalidad de Villa el Salvador 2017,  
comprobándose la hipótesis planteada.

## **IV. DISCUSIÓN**

En la actual tesis se determinó como propósito validar la existencia de diferencia significativa entre el nivel de calidad de servicio percibida por el usuario externo de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017, utilizando el método hipotético deductivo con el tipo de investigación descriptiva – comparativa, se aplicó la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney.

Se encontró diferentes tipos de investigación con la variable calidad de servicio, obteniendo un antecedente con tipo de investigación comparativa. Se realizó un cuestionario para los usuarios externos en base a la variable, dimensión e indicadores para lograr validar la hipótesis de la investigación.

En relación a la hipótesis general en los resultado que se obtuvo en la investigación, se observó diferencias numéricas significativas en el rango de promedio( 162,29 y 72,71) y en la suma de rangos (18987,50 y 8507,50) entre la Gerencia de Rentas y la Gerencia de desarrollo económico local en el nivel de calidad, obteniendo con la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney un nivel de significancia  $p = 0.00$  , siendo la regla de decisión  $p < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, por ellos se afirma la hipótesis general planteada, existe diferencia significativa del nivel de calidad de servicio en dos muestras independientes sobre la percepción del usuario externo, coincidiendo con la investigación Torres y luna (2017) evaluación de la percepción de la calidad de servicios bancarios en el Istmo de Tehuantepec con modelo servperf, utilizado las dimensiones capacidad de respuesta, fiabilidad ,seguridad, empatía, elementos tangible, y la prueba de Mann Whitney , la calidad de servicios bancarios en el Istmo de Tehuantepec con modelo sevperf , calificando entre muy bien y excelente el banco Banamex 498 y Bancomex 455 el cual concluye haber alcanzado su objetivo general toda vez que su hipótesis es positiva a nivel general y por ciudad, confirmándose con una valoración de 9 por bancos , Banamex califica 9.2 y Bancomex 8.9 teniendo que incrementar su calidad de atención al público, mientras que Banamex elevo su medida de atención en sus oficinas, concluye que existe una necesidad absoluta de evaluar permanente la calidad de los servicios más relevantes prestados por



organizaciones públicas en la región de istmo de Tehuantepec y para Campos 2013 en su investigación calidad de servicio percibido según el modelo Servqual del hospital santa maría de socorro, y su relación satisfacción de pacientes 2008 el 75% de pacientes percibieron que el servicio es de buena calidad; el 82,4 se encuentran satisfecho con la atención recibida concluye indicando que la calidad del hospital es buena pero debe orientarse a la percepción.

En cambio para Chang (2014) atención al cliente en los servicios municipales de Malacan san marcos un 59% personas que demandan el servicio residen de la zona urbana y un 41% en la zona rural el 77% de los usuarios efectúa tramites particulares, un 17% para una comunidad en particular y un 6% para una empresa en particular concluyendo que la atención al cliente carece de lineamientos estratégicos que orientan a la conducta, coincidiendo con la teoría de Crosby(1988) calidad es cumplir con los requisitos, toda vez que el estándar de realización es cero defectos, la medida de calidad es el precio del cumplimiento.

En cambio para Inca (2015) cuando mayor sea la calidad de servicio ofrecida a los usuarios será mejor la percepción de el mismo, por otro lado mala atención de servicio ofrecida será menos la satisfacción del usuario.

Al respecto a la primera hipótesis específica en los resultado que se obtuvo en la investigación, se observó diferencias numéricas significativas en el rango de promedio( 149,78 y 85,22) y en la suma de rangos (17524,50 y 9970,50) entre la Gerencia de Rentas y la Gerencia de desarrollo económico local en la dimensión elementos tangibles , obteniendo con la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney un nivel de significancia  $p = 0.00$  , siendo la regla de decisión  $p < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, por ellos se afirma la primera hipótesis específica planteada, existe diferencia significativa entre el nivel de calidad de servicio en su dimensión de elementos tangibles percibida por los usuarios externos de la Gerencia de rentas y la Gerencia de desarrollo económico local en la Municipalidad de Villa el Salvador del año 2017 en la investigación de Arrué (2014) en su estudio Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina

desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre 2014 ; califico un 75% la atención como adecuado pero no suficiente siendo una escala que se puede considerar para el usuario y 25 % no está de acuerdo con la atención, recomendando a la gerencia de protección y servicio al usuario del Osiptel tener como referencia los resultados obtenidos de la investigación para mediciones futuras del nivel de percepción del usuario con respecto al servicio de atención de consultas brindado por la oficina desconcentrada de Loreto.

En cambio para Estupiñan (2012) percepción del usuario externo de la calidad de servicio en Hospital pediátrico de la red asistencial Regalito –Es salud ,la percepción de calidad servicio por el usuario externo de hospitalización fue buena 74% en su Dimensión aspecto tangibles un 74% fue buena y un 4% mala, un 22% regular nuestra teoría coincidiendo con la investigación toda vez que concluye con una diferencia significativa entre los hospitales de estudio el cual percibió una mejor calidad de servicio el hospital de cañete , siguiendo hospital Angamos y Rebagliati y alcántara , para Garbín (1988) un buen rendimiento debe cumplir con sus normas de creación ,durabilidad producto que debe ser medido en el tiempo, calidad percibida como percibe el cliente el servicio prestado o entregado.

A sí mismo a la segunda hipótesis especifica en los resultado que se obtuvo en la investigación, se observó diferencias numéricas significativas en el rango de promedio( 160,01 y 74,99) y en la suma de rangos (18721,50 y 8773,50) entre la Gerencia de Rentas y la Gerencia de desarrollo economico local en la dimensión fiabilidad, obteniendo con la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney un nivel de significancia  $p = 0.00$  , siendo la regla de decisión  $p < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, por ellos se afirma la segunda hipótesis especifica planteada, existe diferencia significativa entre el nivel de calidad de servicio en su dimensión de fiabilidad percibida por los usuarios externos de la Gerencia de rentas y la Gerencia de desarrollo económico local en la Municipalidad de Villa el Salvador del año 2017.

Concordando con Torres y luna ( 2015) evaluación de la percepción de calidad de servicios bancarios en el Istmo de Tehuantepec alcanzando su objetivo conocer la percepción de los clientes en relación a la variable calidad de servicio ofrecida por los dos bancos, concluyendo evaluar y diferenciar la calidad de servicio en instituciones públicas y privadas , construyendo canales de información y retroalimentación para Mego (2013) en su propuesta de calidad total para mejorar el servicio en la municipalidad de Chiclayo –Perú un 54% califica como regular la calidad de servicio además de ser ineficiente para su ineficaz liderazgo . Inca 2015 en su estudio de calidad de servicio y satisfacción del usuario, concluye que a mayor calidad de servicio ofrecida al usuario, mejor será la perfección de los mismos., Por lo tanto en la teoría de juran (1993) afirma que cada empleado se encuentra en estado de auto control evalúa el desempeño del proceso, aplica medidas correctivas para restituir el estado de conformidad, para cada proyecto elige un equipo. En cambio Ducker (1990) fiabilidad es brindar el servicio en forma correcta toda vez que la seguridad para el autor implica la credibilidad, confianza y honestidad la empresa no solo deberá preocuparse por el cliente también deberá hacerlo por la empresa.

Por lo tanto en la tercera hipótesis específica en los resultado que se obtuvo en la investigación, se observó diferencias numéricas significativas en el rango de promedio( 160,84 y 74,16) y en la suma de rangos (18818,50 y 8676,50) entre la Gerencia de Rentas y la Gerencia de desarrollo económico local en la dimensión capacidad de respuesta, obteniendo con la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney un nivel de significancia  $p = 0.00$  , siendo la regla de decisión  $p < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, por ellos se afirma la tercera hipótesis específica planteada, existe diferencia significativa entre el nivel de calidad de servicio en su dimensión de capacidad de respuesta percibida por los usuarios externos de la Gerencia de rentas y la Gerencia de desarrollo económico local en la Municipalidad de Villa el Salvador del año 2017 para Pedraza, Lavín (2014) evaluación de la calidad de servicio en la administración pública ,se analizó la calidad de servicio desde la perspectiva del usuario se caracterizó de un servicio regular ,presentando los valores más bajos en la dimensión de tiempo y espera

52.7% .asimismo Chang (2014) el 68% indica que fue recibido por el guardián de seguridad el 18% por el dependiente de información y atención al cliente y un 14% nadie lo recibe , de un 65% del servicio brindado que resolvió el problema del usuario solo 35% dijo si y un 36 %no es susceptible de mejoras, un 21%que la atención sea con amabilidad solo se resolvió su problema. En la teoría Karl abert (2001) la calidad es la capacidad de ofrecer un servicio con sentido definido, ser amable en la atención al trato, tener comprensión de las necesidades y expectativas. Teniendo semejanzas con nuestro planteamiento. Sin embargo Parasuraman, Zeithanml y Berry (1985) citado por Miranda et.al (2012) si una empresa comete un error deberá reaccionar de forma inteligente y rápida así el cliente apreciara su reacción y considera el servicio de mayor calidad y en su percepción vera que la empresa solucionara su problema.

En la cuarta hipótesis específica en los resultado que se obtuvo en la investigación, se observó diferencias numéricas significativas en el rango de promedio( 152,78 y 82,22) y en la suma de rangos (17875,50 y 9619,50) entre la Gerencia de Rentas y la Gerencia de desarrollo económico local en la dimensión seguridad , obteniendo con la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney un nivel de significancia  $p = 0.00$  , siendo la regla de decisión  $p < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, por ellos se afirma la cuarta hipótesis específica planteada, existe diferencia significativa entre el nivel de calidad de servicio en su dimensión de seguridad percibida por los usuarios externos de la Gerencia de rentas y la Gerencia de desarrollo económico local en la Municipalidad de Villa el Salvador del año 2017. teoría de juran (1993) afirma que cada empleado se encuentra en estado de auto control evalúa el desempeño del proceso, aplica medidas correctivas para restituir el estado de conformidad, para cada proyecto elije un equipo, para el investigador Conforme (2014 ) un 67% es profesional y un 68% considera que el personal debe mejora la forma que se comunica con el usuario.

Un 67% le asignan trabajos que no correspondes a su competencia y conocimientos, para el maestro de la universidad de biobio de Chile indica que la seguridad y el conocimiento del empleado de lo que hacen y su capacidad de transmitir confianza en consecuencia es una cualidad, habilidad y aptitud del

conocimiento de las personas a fin de brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil sencilla y precisa es una capacidad de transmitir confianza.

Por ultimo en la quinta hipótesis específica en los resultado que se obtuvo en la investigación, se observó diferencias numéricas significativas en el rango de promedio(144,09 y 90,91) y en la suma de rangos (16859,00 y 10636,00) entre la Gerencia de Rentas y la Gerencia de desarrollo económico local en la dimensión empatía, obteniendo con la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney un nivel de significancia  $p = 0.00$  , siendo la regla de decisión  $p < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, por ellos se afirma la quinta hipótesis específica planteada, existe diferencia significativa entre el nivel de calidad de servicio en su dimensión de empatía percibida por los usuarios externos de la Gerencia de rentas y la Gerencia de desarrollo económico local en la Municipalidad de Villa el Salvador del año 2017.

Para Chang ( 2014) no existe herramientas que permita verificar la deficiencia de atención al cliente, solo con 32% de empatía buena, regular 12%, 5% mala pésima ,comprensión empatía 21% y 12% buena mala, recomienda diseñar un plan de atención al usuario, en cambio para Armas (2014) en su estudio de la Municipalidad distrital de Sanagoran sobre calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios también se aplicó el método hipotético deductivo, descriptivo, no probalístico el cual tuvo como resultado solo el 16% de empatía en su estudio calidad de servicio y nivel de satisfacción y para Estupiñan (2012) en el resultado de la investigación de percepción del usuario externo de la calidad deservicio de hospitalización de pediatría de la Red asistencial Rebagliati en la dimensión empatía su recepción de documentos es del 72% buena ,regular 18% mala 10% concluyendo que existe diferencia entre los dos hospitales de estudio , el cual percibe una diferencia significativa entre los hospitales coincidiendo con nuestro estudio , para feshback (1984) la empatía es aquella habilidad propia del ser humano permitiendo entender a los demás toda vez que nos ponemos en el lugar del usuario para entender su

forma de pensar, comprender y experimentar su punto de vista.

Es así que habiendo obtenido los resultados y haber realizado la discusión con los antecedentes nombrados la Gerencia de desarrollo económico local deberá hacer esfuerzos adicionales para incrementar el nivel de calidad de servicio ofrecido en sus sistemas de atención al público, es necesario que el municipio eleve los parámetros de atención en sus oficinas toda vez que la gerencia está por debajo del promedio requerido.

## **V. CONCLUSIONES**

**Primero:**

Conforme a los argumentos estadísticos sobre la percepción del usuario externo sobre el nivel calidad de servicio entre las dos muestras de la Gerencia de Rentas y Gerencia de Desarrollo Económico Local utilizando la prueba de U de Mann-Whitney se llegó a la conclusión del rechazo hacia la hipótesis nula teniendo como nivel de significancia= 0.00, debido a la regla de decisión que indica si  $p < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

Al afirmar nuestra hipótesis planteada se concluye que existe una diferencia significativa del nivel de calidad de servicio entre las dos gerencias.

**Segundo:**

Conforme a los argumentos estadísticos sobre la percepción del usuario externo sobre el nivel calidad de servicio entre las dos muestras de la Gerencia de Rentas y Gerencia de Desarrollo Económico Local, realizando una contrastación de hipótesis en la dimensión Elementos Tangibles, utilizando la prueba de U de Mann-Whitney se llegó a la conclusión del rechazo hacia la hipótesis nula teniendo como nivel de significancia= 0.00, debido a la regla de decisión que indica si  $p < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

Al afirmar nuestra hipótesis planteada se concluye que existe una diferencia significativa del nivel de calidad de servicio en la dimensión elemento tangible percibida por el usuario externo entre las dos gerencias.

**Tercero:**

Conforme a los argumentos estadísticos sobre la percepción del usuario externo sobre el nivel calidad de servicio entre las dos muestras de la Gerencia de Rentas y Gerencia de Desarrollo Económico Local, realizando una contrastación de hipótesis en la dimensión Fiabilidad, utilizando la prueba de U de Mann-Whitney se llegó a la conclusión del rechazo hacia la hipótesis nula teniendo como nivel de significancia= 0.00, debido a la regla de decisión que indica si  $p < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

Al afirmar nuestra hipótesis planteada se concluye que existe una diferencia significativa del nivel de calidad de servicio en la dimensión fiabilidad percibida por el usuario externo entre las dos gerencias.



**Cuarto:**

Conforme a los argumentos estadísticos sobre la percepción del usuario externo sobre el nivel calidad de servicio entre las dos muestras de la Gerencia de Rentas y Gerencia de Desarrollo Económico Local, realizando una contrastación de hipótesis en la dimensión Capacidad de Respuesta, utilizando la prueba de U de Mann-Whitney se llegó a la conclusión del rechazo hacia la hipótesis nula teniendo como nivel de significancia= 0.00, debido a la regla de decisión que indica si  $p < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

Al afirmar nuestra hipótesis planteada se concluye que existe una diferencia significativa del nivel de calidad de servicio en la dimensión capacidad de respuesta percibida por el usuario externo entre las dos gerencias.

**Quinto:**

Conforme a los argumentos estadísticos sobre la percepción del usuario externo sobre el nivel calidad de servicio entre las dos muestras de la Gerencia de Rentas y Gerencia de Desarrollo Económico Local, realizando una contrastación de hipótesis en la dimensión Seguridad, utilizando la prueba de U de Mann-Whitney se llegó a la conclusión del rechazo hacia la hipótesis nula teniendo como nivel de significancia= 0.00, debido a la regla de decisión que indica si  $p < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

Al afirmar nuestra hipótesis planteada se concluye que existe una diferencia significativa del nivel de calidad de servicio en la dimensión Seguridad percibida por el usuario externo entre las dos gerencias.

**Sexto:**

Conforme a los argumentos estadísticos sobre la percepción del usuario externo sobre el nivel calidad de servicio entre las dos muestras de la Gerencia de Rentas y Gerencia de Desarrollo Económico Local, realizando una contrastación de hipótesis en la dimensión Empatía, utilizando la prueba de U de Mann-Whitney se llegó a la conclusión del rechazo hacia la hipótesis nula teniendo como nivel de significancia= 0.00, debido a la regla de decisión que indica si  $p < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

Al afirmar nuestra hipótesis planteada se concluye que existe una diferencia significativa del nivel de calidad de servicio en la dimensión empatía percibida por el usuario externo entre las dos gerencias.

**Séptimo:**

Conforme a los resultados obtenidos y haber realizado la discusión la Gerencia de desarrollo económico local deberá hacer esfuerzos adicionales para incrementar el nivel de calidad de servicio ofrecido en sus sistemas de atención al público,

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primero:**

Recomiendo las autoridades pertinentes de la Municipalidad de Villa el salvador, tener como antecedente el resultado obtenido en la investigación a fin de poder medir a futuro la percepción de los usuarios externo sobre la calidad de servicio brindada por la Gerencia Desarrollo económico local.

**Segundo:**

Se recomienda a las autoridades pertinentes de la Municipalidad de Villa el salvador abastecer de materiales logísticos adecuados a los empleados de la municipalidad se observa que trabajan con equipos de cómputo antiguos y que no funcionan correctamente generando demora y perjudica la atención del usuarios en el plazo adecuado y perjudica la atención de documentos .

**Tercero:**

Se recomienda a las autoridades pertinentes de la Municipalidad de Villa el salvador realizar una instrucción y orientación psicológica trimestralmente al personal de la municipalidad en temas de trato cordial, amable, respeto, condescendiente con la petición de los usuarios a pesar que no tengan la razón, toda vez que los consumidores se quejan por la mala atención que reciben. Realizar talleres de capacitación de sensibilización del jefe sobre calidad de atención y liderazgo para el personal administrativo.

**Cuarto:**

Se recomienda a las autoridades pertinentes de la Municipalidad de Villa el salvador socializar al trabajador ,empleado municipal sobre la visión misión objetivos y políticas institucionales a fin de que los trabajadores estén comprometidos a lograrlo y cumplir con las metas .

**Quinto:**

Se recomienda a las autoridades pertinentes de la Municipalidad de Villa el salvador, elaborar un manual de atención al usuario, evalúe permanentemente al personal sobre atención al usuario, implementarse un buzón de quejas para medir el nivel de percepción del usuario.

**Sexto:**

Se recomienda a las autoridades pertinentes de la Municipalidad de Villa el Salvador que el personal que atiende en plataforma cumpla con el perfil profesional, técnico, para la atención al público, conocer el tema a orientar a fin de que el usuario tenga una buena percepción del servicio brindado.

**Séptimo:**

Se recomienda a las autoridades municipales realizar estudios bajo un enfoque cualitativo a fin de medir la percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio y sus dimensiones, realizando entrevista para conocer el nivel de atención por área y/o trabajador.

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Aldana de Vega, L, Vargas, M, (2011). *Calidad y servicio conceptos y herramientas* (2da ed.)Bogotá. D.C

Armas, L. (2014) Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagoran 2012 Tesis de Licenciado en Administración, Universidad Nacional de Trujillo Facultad de Ciencias Económicas.

Repositorio Institucional UNITRU

URI: Recuperado de : <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/334>

Arrué, J. (2014) “*Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel -Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014*” Magíster en Gestión pública, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana

Recuperado

de:

[http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3744/Jorge\\_Tesis\\_Maestria\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3744/Jorge_Tesis_Maestria_2014.pdf?sequence=1)

Artículo de investigación Validación del modelo Servpref en el ámbito de internet:

Un caso colombiano 115-223 AÑO 2014, [www.el-servicio.es/suma-negocios](http://www.el-servicio.es/suma-negocios),

Recuperado

de:

[www.esic.edu/documentos/revistas/esiemk/080613\\_123331\\_Epdf](http://www.esic.edu/documentos/revistas/esiemk/080613_123331_Epdf)

Busines Project innovation Gestión de Calidad en los servicios. Real academia española diccionario de la lengua española vigencia segunda edición.

Recuperado de: <http://www.rae.es/rae.html>

Campos, R. (2013) *Calidad de Servicio percibido según el modelo SERVQUAL, del hospital Santa María de Socorro y su relación con la satisfacción de los pacientes 2008*. Tesis de Magister en salud pública, Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica-Perú. Revista Enfermeras Vanguard 2013; 1 (1), p-16-20,

Calderón, J. & Alzamora, L, 2010, La investigación científica para la tesis de posgrado, Editorial lulú, Inglaterra

Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Sanagoran 2012.

Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/123456789/334>

Centro de estudios de Opinión (2002) *Una herramienta para evaluar el servicio: El Servqual*, Revista electrónica la sociología en sus escenarios (2002) Universidad de Antioquia Medellín Colombia N°6 Año 5 p.1-17

Recuperado

de:

<https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/view/1613>

Constitución Política del Perú 1993

Recuperado de: <http://www.inicam.org.pe/normativa/legislacion>.

Conforme, Z. (2014) *Modelo de gestión de atención al usuario del Municipio del Cantón Baba* Tesis de Grado Ingeniería en administración de empresas y negocios. Universidad Regional Autónoma de los Andes –Babahoyo – Ecuador.

Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/1935>

Congreso de la Republica (2002) Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado Ley N°27658 Recuperado de:

<http://www.inicam.org.pe/normativa/legislacion/Ley27658.pdf>

Congreso de la Republica (2014) Ley Sistema Nacional para la calidad y el Instituto Nacional de Calidad Ley N°30224 Recuperado de

<https://www.inacal.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/5/jer/mlegal/files/LEY-30224.pdf>.

Cubillos, M. & Núñez, S. (Agosto ,2012) *Guía para la construcción de indicadores de gestión*, Departamento Administrativo de la Función Pública versión 02 , Bogotá, Colombia, Recuperado de: [www.funcionpublica.gov.co/.../gestion.../guia-para-la-construccion-de-analisis-de-indica...](http://www.funcionpublica.gov.co/.../gestion.../guia-para-la-construccion-de-analisis-de-indica...)



Chang, J (2014) *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatan San Marcos* (Tesis de Grado Administrador de Empresas Universidad Rafael Landívar –México) Recuperado de ; <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>

Chiavenato, (2009) *Comportamiento organizacional*, México, MC Graw Hill, Segunda edición.

Deulofeu, A, 2012, *Gestión de Calidad total en el retail*, Ediciones Pirámide. Madrid

Duque. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición Revista de ciencias de la administrativa y sociales, p (2da ed.). Colombia, Enero a Junio. (2015

El cliente y sus percepciones del servicio

Recuperado de: <file:///C:/Users/user/Downloads/DialnetMedicionDeLaPercepcionDeLaCalidadDelServicioDeEduc-3966855.pdf>

Estupiñan, M. (2012) *Percepción del Usuario externo de la calidad de servicios en hospitalización pediátrica de la Red Asistencial Rebagliati-Essalud*. Revista de la Facultad de medicina humana de la Universidad Ricardo Palma Volumen 12 N° 1 p.29-36 Recuperado de: <http://aulavirtual1.urp.edu.pe/ojs/index.php/RFMH/article/view/154>.

Hernández, Batista, 2014, *Metodología de la investigación*, sexta edición, Santa Fe, México, p.p. 5--250Mc Gran Hill, interamericana editores

Inca, M (2015) “*Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015.*” Tesis de pregrado Universidad Nacional José María Arguedas Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/225?show=full>

Kotler P, y Armstrong G, (2003) *Fundamentos de marketing*. 6ta Edición México D.F McGraw-Hill

Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado Ley N°27658 Recuperado de: <http://www.inicam.org.pe/normativa/legislacion/Ley27658.pdf>

Ley Orgánica de Municipalidades N°27972

Recuperado de: [http](http://).

Loli, Del Carpio & Vergara & Cuba & Morales & Flores & Poma. (2013) *La satisfacción y la calidad del servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana*. Revista de investigación psicológica UNMSM ISSN IMPRESA: 1560 - 909X ISSN ELECTRÓNICA: 1609 - 7445 volumen 16 N°1-2013 p.171-190 Recuperado de : <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3926>

López, & Serrano. *Dimensiones y medición de la calidad de servicio hotelera* Revista Colombiana Marketing, López, F, Concepción, M, Serrano, A, Vol.2, num.3 diciembre 2001 p.1-14

Recuperado de : <http://www.redalyc.org/pdf/109/10900303.pdf>

Mego, O. (2013), *Propuesta de calidad total para mejorar el servicio en la Municipalidad de la provincia de Chiclayo, Perú* Revista "Ciencia y Tecnología", Escuela de Postgrado – Universidad Señor de Sipan UNT -Vol. 9 N 3 pp.59-74

Recuperado de : <http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/345/324>

Miranda, & Chamorro, & Rubio, S. 2012, *Introducción a la Gestión de Calidad*, Delta, Primera edición Luarca publicaciones, Universitarias, Primera edición Luarca.

Morillo (2009) *La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financiera del municipio libertador del estado de Mérida*, Revista Economía XXXIV, Universidad de los andes Venezuela Nerida, Enero a junio

2009.p.199-223

Recuperado de : <http://www.redalyc.org/pdf/1956/195614958009.pdf>

Moyano, (2011) *Gestión de calidad en empresas tecnológicas de TQM a A ITIL*, Primera edición Bogotá –Colombia. Junio 2011.

Municipalidad de San José (2012) *III Encuesta de percepción al ciudadano Edificio José Figueres Ferrer*, Costa Rica Recuperado de :[https://www.msj.go.cr/informacion\\_ciudadana/SiteAssets/archivos/Der\\_Hab\\_SJ.Pd](https://www.msj.go.cr/informacion_ciudadana/SiteAssets/archivos/Der_Hab_SJ.Pd).

Parasuraman, A, & Valerie, A. & Zeithaml. & Leonard L. & Berry, *Delivering Quality Service*, Edición The free, EEUU, 1990 (a)

Parasuraman, & Zeithaml and Berry, spring 1988 SERQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of service Quality Journal of Retailing, p. 12-40.

Recuperado de :

[https://www.researchgate.net/profile/Valarie\\_Zeithaml/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple\\_Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf)

Pedraza, & Lavín (2014) *”Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: estudio multicaso sector salud*. Universidad Autónoma de Tamaulipas México. Revista Estado, Gobierno, Gestión Pública ISSN en línea 0717-6759, N°23, pp. 25-49. Recuperado de: <http://www.revistaeggp.uchile.cl/index.php/REGP/article/viewFile/36814/38378>

Resolución de Alcaldía N°128-2017 ALC/MVES, Plan de Mejora de calidad de

atención al ciudadano. Municipalidad de Villa el Salvador.

Recuperado de: <http://www.munives.gob.pe>.

Resolución de Alcaldía N°319-2015 ALC/MVES, Implementación del sistema de gestión de calidad de la Municipalidad de Villa el Salvador.

Recuperado de: <http://www.munives.gob.pe>.

Revista ABB. Marking reliability sustainable Barry Kleine (el cambio del paradigma de fiabilidad) Nueva Zelanda, 2009 p.35-39 Recuperado de: [https://library.e.abb.com/public/6d10f9e6b0400217c125759800372435/34-37%201M947\\_SPA72dpi.pdf](https://library.e.abb.com/public/6d10f9e6b0400217c125759800372435/34-37%201M947_SPA72dpi.pdf)

Rojas, J. (2015) *Un modelo de satisfacción de usuario como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad*. (Tesis de magister de Gestión y políticas Publica, Universidad de Santiago de Chile).

Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137581>

Sánchez & Reyes, (2015) *Metodología y diseño en la investigación científica* .quinta edición, Lima, Perú Business Support Aneth. S.R.L

Schiffman& Kanuck, (2010) *Comportamiento del consumidor*, México, Pretince Hall, Décima edición, "Telos revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales Universidad Rafael Bellos Chacín Vol.13, N° 2

Silva, F. XVII. (2006, Abril 25). *La gestión, la calidad: Su proceso a través de los catorce puntos de Deming*. Revista de educación y cultura. 145, 1-4. Obtenido el 21 de Mayo del 2009, Recuperado de: <http://www.latarea.com.mx/articulo18/silva18>.

Soto, R. 2015, *La Tesis de Maestría y Doctorado en 4 pasos*, Editorial, nuevo milenio, Perú.

Summers, D, 2006, *Administración de la calidad*, Primera edición persa

educación, México.

Torres & Luna, (enero-marzo, 2017) *Evaluación de la percepción de la calidad de servicio bancario en el Istmo de Tehuantepec con el modelo SEEVERF*, Revista contaduría y administración, año 62, N°62-1, p. 29, editada por la Universidad Nacional Autónoma de México Recuperado de : <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/1047/921>

Vallejo, G, & Sánchez, F, (2013) *Servicio con pasión: siete pasos exitoso de Sánchez Carlessi Hugo, servicio al cliente en América Latina*, Editorial norma de Chile. S. A.

Vargas, M. & Aldana de Vega, L. (2011) Marco Conceptual Universidad de la sabana, *Calidad y servicio conceptos y herramientas*, 2da edición. Volumen 1 pp.75-101 Bogotá, Eco ediciones–Bogotá.

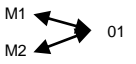
Zeithman & Valerie, A & Bitnerl, Jo. (2002) *Marketing de servicio* .2da edición, Editorial, Fic Graww-Hill Interamericana 2002

Zeithman,V. A, & Parasuraman, A, & Berry, L.L. (1993): *Calidad total en la gestión de servicios*, Díaz de Santos, Madrid.

## **VIII. Anexos**

## Anexo A: Matriz de consistencia

| <p style="text-align: center;"><b>Matriz de consistencia</b><br/> <b>Título: PERCEPCION Del USUARIO EXTERNO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO DE DOS GERENCIAS MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR 2017</b><br/> <b>Autor: .ESTHER GINA ATOCHA DULANTO.</b></p>  |   |   |   |  |  |  |  |
|--|---|---|---|--|--|--|--|
| Problema   | Objetivos   | Hipótesis   | Variables e indicadores   |  |  |  |  |
| Variable: Calidad de Servicio.   |   |   |   |  |  |  |  |
|  |   |   | Dimensiones   | Indicadores  | Ítems  | Escala de medición   | Niveles o rangos   |
| <p><b>Problema General:</b><br/>Que diferencia existe en la calidad de servicio percibida por el usuario externo de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>Que diferencia existe en el nivel de calidad de servicio en su dimensión de elemento tangibles percibida por los usuarios externo de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.</p> <p>Que diferencia existe en el nivel de calidad de servicio en su dimensión de fiabilidad percibida por los usuarios externo de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.</p> <p>Que diferencia existe en el nivel de calidad de servicio en su dimensión de capacidad de respuesta percibida por los usuarios externo de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.</p> <p>Que diferencia existe en el nivel de calidad de servicio en su dimensión de seguridad percibida por los usuarios externo de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.</p> <p>Que diferencia existe en el nivel de calidad de servicio en su dimensión de Empatía percibida por los usuarios externo de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.</p> | <p><b>Objetivo general:</b><br/>Comparar el nivel de calidad de servicio percibida por el usuario externo de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador , en el año 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Comparar el nivel de calidad de servicio en su dimensión de elemento tangibles percibida por los usuarios externo de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.</p> <p>Comparar el nivel de calidad de servicio en su dimensión de fiabilidad percibida por los usuarios externo de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.</p> <p>Comparar el nivel de calidad de servicio en su dimensión de capacidad de respuesta percibida por los usuarios externo de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.</p> <p>Comparar el nivel de calidad de servicio en su dimensión de seguridad percibida por los usuarios externo de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.</p> <p>Comparar el nivel de calidad de servicio en su dimensión de Empatía percibida por los usuarios externo de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.</p> | <p><b>Hipótesis general:</b><br/>Existe diferencias significativas entre el nivel de calidad de servicio percibida por el usuario externo de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador , en el año 2017.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe diferencia significativas entre el nivel de calidad de servicio en su dimensión de elemento tangibles percibida por los usuarios externo de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.</p> <p>Existe diferencias significativas entre el nivel de calidad de servicio en su dimensión de fiabilidad percibida por los usuarios externo de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.</p> <p>Existe diferencia significativa entre el nivel de calidad de servicio en su dimensión de capacidad de respuesta percibida por los usuarios externo de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.</p> <p>Existe diferencia significativa entre el nivel de calidad de servicio en su dimensión de seguridad percibida por los usuarios externo de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.</p> <p>Existe diferencia significativa entre el nivel de calidad de servicio en su dimensión de Empatía percibida por los usuarios externo de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017.</p> | <p>1.-Tangibles</p> <p>2- confiabilidad</p> <p>3.-Capacidad de respuesta</p> <p>4.-seguridad</p> <p>5.- empatía</p> | <p><b>Personas Infraestructura objetos</b></p> <p><b>Eficacia Eficiencia Efectividad Repetición Problema</b></p> <p><b>Espera, inicio, término Duración post servicio</b></p> <p><b>Cortesía, serviacilidad ,credibilidad</b></p> <p><b>Personalización, conocimiento. cliente</b></p> | <p>1-4</p> <p>5-9</p> <p>10-13</p> <p>14-17</p> <p>18-22</p> | <p>Totalmente de acuerdo = 5</p> <p>De acuerdo = 4</p> <p>Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3</p> <p>En desacuerdo = 2</p> <p>Totalmente en desacuerdo =1</p> | <p><b>Alto 81-110</b></p> <p><b>Medio 52-80</b></p> <p><b>Bajo 22-51</b></p> |

| tipo y diseño de investigación   | Población y muestra   | Técnicas e instrumentos  | ESTADISTICA A UTILIZAR   |
|--|---|--|--|
| <p><b>Tipo:</b> aplicada</p> <p>La investigación se trabajó dentro del nivel descriptivo comparativo</p> <p>Los estudios descriptivos comparativa según Sánchez y Reyes (2015, p. 118) "consiste de dos o más investigaciones descriptivas simples, esto es recolectar información relevante en varias muestras con respecto a un mismo fenómeno o aspecto de interés y luego caracterizar este fenómeno en base a la comparación de los datos recogidos"</p> <p>Los estudios descriptivos según Hernández, Fernández y Baptista (2014) refirieron que "buscan propiedades y características importante de una población para analizar, describirla" (p. 92).</p> <p><b>Alcance</b><br/><b>Diseño:</b><br/><b>No experimental transversal</b> El diseño de este trabajo fue no experimental trasversal tal como lo argumentaron Hernández et. Al (2014) refirieron que se realiza sin manipular deliberadamente variables. (p.152).y son investigaciones que recopilan datos en un solo momento" (p.154) y es puramente descriptiva.</p> <p>La investigación presento un corte transversal o transaccional, al respecto Sánchez y Reyes (2014) mencionaron que "consiste en estudiar a los sujetos en un solo momento" (p. 155).</p> <p><b>Método:</b><br/><b>Hipotético deductivo</b> El método de la investigación fue hipotético deductivo Sánchez y Reyes (2015, p. 59) señalaron que parte de inferencias lógicas deductivos para arribar a conclusiones particulares a partir de la hipótesis y que después se puedan comprobar experimentalmente.</p> | <p>La población según Hernández et. al (2014) la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.p.174</p> <p>Población, muestra y muestreo, al respecto Sánchez y Reyes (2014) mencionaron que "una muestra es representativa y la población la conforman todos los miembros de cualquier clase bien definida" (p. 155)</p> <p>Población: 600 USUARIOS</p> <p>La población estuvo conformada por 300 usuarios del área de licencia y 300 usuarios del área de rentas De la municipalidad de Villa El Salvador</p> <p>Tipo de muestreo:</p>  <p>El muestreo fue probabilístico aleatorio</p> <p>Utilizaremos el método probalística – aleatorio, toda vez que se obtiene una de las muestras a partir de una población, que pertenecer a la misma muestra según lo señalado por Sánchez y Reyes( 2015) P.157</p> <p>Tamaño de muestra: 234</p> <p>Calcular el tamaño de muestra con la fórmula de Arkin y Colton:</p> | <p>Variable 1 CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>Técnicas; Encuesta</p> <p>Instrumentos: CUESTIONARIO SERVQUAL<br/>22 ITEMS PERCEPCIONES</p> <p>Autor:<br/>Autor: Parasuraman A, Zeithlaml V y Beerry L<br/>Año: 1988</p> <p>Monitoreo: por la investigadora<br/>Ámbito de Aplicación: Municipalidad Villa El Salvador<br/>Forma de Administración: Individual</p> | <p><b>DESCRIPTIVA:</b><br/>Según el enfoque cuantitativo se elaboró la base de datos de las variables que fueron medidos por medio de un cuestionario luego se procesaron utilizando el análisis descriptivo e inferencial usando el programa SPSS y el Excel 2013.</p> <p><b>ESCALA DE LIKERT</b><br/>Totalmente de acuerdo = 5<br/>De acuerdo = 4<br/>Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3<br/>En desacuerdo = 2<br/>Totalmente en desacuerdo =1</p> <p><b>INFERENCIAL: Para la prueba de hipótesis se prevé M .GUINI PRUEBA U DE MANN WHITNEY (1945)</b></p> <p>La hipótesis nula del contraste</p> <p><math>P &lt; 0.05</math> rechaza la hipótesis nula</p> <p>La prueba de U Mann Whitney se utiliza para comparar la heterogeneidad de dos muestras ordinales independientes.</p> |



## Anexo B: Instrumentos

### Calidad de servicio

#### Instrucciones

Por favor lee cada enunciado y seguidamente marque la respuesta que Ud. vea conveniente de acuerdo a las siguientes claves:

Totalmente de acuerdo = 5

De acuerdo = 4

Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3

En desacuerdo = 2

Totalmente en desacuerdo = 1

#### INSTRUMENTO APLICAR

### CUESTIONARIO SOBRE LA PERCEPCION DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO

Estimado señor (a)

Le agradecemos anticipadamente su colaboración en dar su opinión sobre la atención brindada en la municipalidad distrital, para el trabajo titulado “Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio en dos gerencias Municipalidad de Villa el Salvador “

Por favor no escriba su nombre es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda marca con una x la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio, no deje de contestar ninguna pregunta.

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

| Calidad de servicio  | Escala de Importancia |   |   |   |   |
|--|-----------------------|---|---|---|---|
|  | 1                     | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>DIMENSION: 01 Elementos tangibles</b>   |                       |   |   |   |   |
| 1.-Los equipos del área en que es atendido son modernos.   |                       |   |   |   |   |
| 2.-Las instalaciones físicas del área en que es atendido son visualmente atractivas.                   |                       |   |   |   |   |
| 3.-La presentación del personal es buena.  |                       |   |   |   |   |
| 4.-Los materiales distribuidos del área en el que es atendido son visualmente atractivos.              |                       |   |   |   |   |
| <b>DIMENSIÓN:02 Fiabilidad</b>   |                       |   |   |   |   |
| 5.-El área de atención cuando promete hacer algo en una fecha determinada lo cumple                    |                       |   |   |   |   |
| 6.-Cuando tiene un problema el área de atención muestra sincero interés por resolverlo                 |                       |   |   |   |   |
| 7.-El área de atención desempeña el servicio de manera correcta la primera vez                         |                       |   |   |   |   |
| 8.-. El área de atención proporciona sus servicios en la oportunidad prometida                         |                       |   |   |   |   |
| 9.-El área de atención lo mantiene informado del momento en que realiza los servicios.                 |                       |   |   |   |   |
| <b>DIMENSIÓN: 03 Capacidad de respuesta</b>  |                       |   |   |   |   |
| 10.-El personal del área de atención le comunican con exactitud cuándo se llevara a cabo los servicios |                       |   |   |   |   |
| 11.-El personal del área de atención brinda el servicio con prontitud                                  |                       |   |   |   |   |
| 12.-El personal del área de atención se muestra dispuesto a ayudarlo                                   |                       |   |   |   |   |
| 13.-El personal del área de atención nunca está demasiado ocupado para no atenderlo                    |                       |   |   |   |   |
| <b>DIMENSION: 04 Seguridad</b>   |                       |   |   |   |   |
| 14.-El comportamiento del personal le inspira confianza  |                       |   |   |   |   |
| 15.-Se siente seguro en el área de atención.   |                       |   |   |   |   |
| 16.-El personal lo trata con cortesía  |                       |   |   |   |   |
| 17.-El personal cuenta con conocimiento para responder las consultas                                   |                       |   |   |   |   |
| <b>DIMENSIÓN: 05 Empatía</b>   |                       |   |   |   |   |
| 18.-El personal le brinda atención individualizada.  |                       |   |   |   |   |
| 19.- El área de atención tiene un horario adecuado para los usuarios                                   |                       |   |   |   |   |
| 20.-El área de atención cuenta con personal que brinda atención personal.                              |                       |   |   |   |   |
| 21.-El área de atención se preocupa por actuar del modo más conveniente                                |                       |   |   |   |   |
| 22.-El personal administrativo entiende sus necesidades específicas.                                   |                       |   |   |   |   |

### Anexo C: Confiabilidad de la variable calidad de servicio

#### Encuesta Piloto

| ENC | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1   | 3  | 2  | 5  | 3  | 4  | 5  | 2  | 3  | 2  | 1   | 4   | 4   | 5   | 5   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   |
| 2   | 3  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 1   | 3   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 1   | 5   | 1   | 5   | 4   |
| 3   | 2  | 3  | 3  | 2  | 5  | 5  | 2  | 3  | 3  | 4   | 1   | 2   | 4   | 3   | 5   | 2   | 5   | 5   | 2   | 3   | 4   | 2   |
| 4   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 2   |
| 5   | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   |
| 6   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   |
| 7   | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 3   | 2   |
| 8   | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   |
| 9   | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 3   | 1   |
| 10  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   |
| 11  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 3   | 2   |
| 12  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 3   |
| 13  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 3   |
| 14  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   |
| 15  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 3   | 3   |
| 16  | 5  | 4  | 5  | 5  | 2  | 2  | 5  | 4  | 2  | 3   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 2   | 5   | 3   | 4   | 3   | 3   |
| 17  | 3  | 2  | 5  | 3  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 1   | 1   | 5   | 4   | 1   | 5   | 3   | 5   | 1   | 3   | 1   | 3   | 1   |
| 18  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 4  | 5  | 3  | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 3   | 1   | 5   | 1   | 5   | 5   |
| 19  | 2  | 1  | 1  | 4  | 2  | 2  | 5  | 2  | 2  | 5   | 2   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 1   | 5   | 1   | 1   | 4   | 2   |
| 20  | 5  | 4  | 5  | 1  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 1   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 1   | 5   | 1   | 1   | 1   | 3   | 3   |
| 21  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 5  | 1   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 3   | 5   | 5   | 3   | 5   | 2   |
| 22  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 5  | 2  | 3  | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 1   | 4   | 3   | 5   | 4   |
| 23  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 2  | 2  | 3  | 3   | 3   | 5   | 5   | 5   | 2   | 5   | 4   | 1   | 2   | 5   | 5   | 5   |
| 24  | 3  | 2  | 3  | 5  | 5  | 3  | 5  | 2  | 1  | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 3   | 4   | 1   | 5   | 4   | 3   | 3   |
| 25  | 5  | 5  | 5  | 1  | 5  | 3  | 5  | 3  | 3  | 3   | 3   | 5   | 3   | 3   | 3   | 1   | 5   | 1   | 3   | 3   | 4   | 4   |

|           |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| <b>26</b> | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 |
| <b>27</b> | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 3 |
| <b>28</b> | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 |
| <b>29</b> | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| <b>30</b> | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 |

### Estadística De Fiabilidad

| Resumen de procesamiento de casos |                       |    |       |
|-----------------------------------|-----------------------|----|-------|
|                                   |                       | N  | %     |
| Casos                             | Válido                | 30 | 100,0 |
|                                   | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
| Total                             |                       | 30 | 100,0 |

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,944             | 22             |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Interpretación: La prueba de la variable calidad de servicio tiene una confiabilidad muy alta con 0.944 puntos.

## Anexo D: Base de datos

| GERENCIA DE RENTAS |                           |    |    |    |      |                  |    |    |    |    |      |                              |     |     |     |      |                 |     |     |     |      |               |     |     |     |     |      |
|--------------------|---------------------------|----|----|----|------|------------------|----|----|----|----|------|------------------------------|-----|-----|-----|------|-----------------|-----|-----|-----|------|---------------|-----|-----|-----|-----|------|
| ENC                | DIM1: ELEMENTOS TANGIBLES |    |    |    |      | DIM2: FIABILIDAD |    |    |    |    |      | DIM3: CAPACIDAD DE RESPUESTA |     |     |     |      | DIM4: SEGURIDAD |     |     |     |      | DIM5: EMPATIA |     |     |     |     |      |
|                    | P1                        | P2 | P3 | P4 | DIM1 | P5               | P6 | P7 | P8 | P9 | DIM2 | P10                          | P11 | P12 | P13 | DIM3 | P14             | P15 | P16 | P17 | DIM4 | P18           | P19 | P20 | P21 | P22 | DIM5 |
| 1                  | 4                         | 3  | 3  | 5  | 15   | 1                | 5  | 5  | 4  | 4  | 19   | 4                            | 5   | 4   | 4   | 17   | 5               | 5   | 2   | 1   | 13   | 5             | 2   | 4   | 3   | 3   | 17   |
| 2                  | 3                         | 3  | 1  | 4  | 11   | 2                | 4  | 5  | 5  | 4  | 20   | 4                            | 5   | 5   | 4   | 18   | 5               | 4   | 3   | 4   | 16   | 5             | 5   | 4   | 2   | 3   | 19   |
| 3                  | 5                         | 5  | 1  | 2  | 13   | 1                | 1  | 1  | 4  | 4  | 11   | 4                            | 4   | 5   | 1   | 14   | 5               | 5   | 2   | 3   | 15   | 3             | 3   | 3   | 3   | 3   | 15   |
| 4                  | 5                         | 2  | 5  | 5  | 17   | 4                | 5  | 2  | 5  | 2  | 18   | 1                            | 4   | 4   | 5   | 14   | 5               | 5   | 4   | 3   | 17   | 3             | 3   | 4   | 3   | 4   | 17   |
| 5                  | 1                         | 1  | 2  | 4  | 8    | 2                | 4  | 4  | 2  | 4  | 16   | 4                            | 2   | 2   | 4   | 12   | 4               | 5   | 5   | 4   | 18   | 4             | 4   | 4   | 4   | 5   | 21   |
| 6                  | 5                         | 5  | 4  | 5  | 19   | 5                | 5  | 5  | 5  | 5  | 25   | 1                            | 5   | 5   | 5   | 16   | 5               | 5   | 5   | 5   | 20   | 1             | 5   | 1   | 5   | 4   | 16   |
| 7                  | 1                         | 1  | 2  | 2  | 6    | 4                | 2  | 4  | 4  | 4  | 18   | 4                            | 4   | 4   | 4   | 16   | 4               | 4   | 1   | 1   | 10   | 1             | 1   | 1   | 2   | 1   | 6    |
| 8                  | 5                         | 4  | 5  | 1  | 15   | 5                | 5  | 5  | 5  | 5  | 25   | 1                            | 5   | 5   | 5   | 16   | 5               | 5   | 1   | 5   | 16   | 1             | 1   | 1   | 3   | 3   | 9    |
| 9                  | 2                         | 5  | 5  | 1  | 13   | 1                | 1  | 2  | 4  | 5  | 13   | 5                            | 4   | 4   | 2   | 15   | 1               | 1   | 1   | 1   | 4    | 1             | 1   | 1   | 3   | 3   | 9    |
| 10                 | 3                         | 3  | 3  | 4  | 13   | 3                | 5  | 5  | 5  | 5  | 23   | 5                            | 5   | 5   | 2   | 17   | 5               | 4   | 5   | 5   | 19   | 2             | 2   | 5   | 3   | 3   | 15   |
| 11                 | 5                         | 4  | 2  | 5  | 16   | 3                | 4  | 5  | 5  | 2  | 19   | 5                            | 5   | 5   | 5   | 20   | 5               | 2   | 5   | 3   | 15   | 4             | 5   | 5   | 3   | 3   | 20   |
| 12                 | 2                         | 5  | 1  | 3  | 11   | 2                | 3  | 5  | 2  | 5  | 17   | 5                            | 5   | 5   | 2   | 17   | 5               | 5   | 5   | 5   | 20   | 5             | 4   | 5   | 4   | 5   | 23   |
| 13                 | 3                         | 5  | 5  | 5  | 18   | 5                | 4  | 4  | 4  | 5  | 22   | 5                            | 5   | 5   | 5   | 20   | 5               | 5   | 1   | 2   | 13   | 5             | 5   | 2   | 5   | 5   | 22   |
| 14                 | 2                         | 2  | 2  | 4  | 10   | 2                | 4  | 2  | 2  | 2  | 12   | 4                            | 4   | 4   | 4   | 16   | 4               | 4   | 1   | 1   | 10   | 1             | 1   | 1   | 1   | 1   | 5    |
| 15                 | 5                         | 5  | 5  | 5  | 20   | 5                | 5  | 5  | 4  | 5  | 24   | 1                            | 5   | 5   | 5   | 16   | 4               | 5   | 5   | 3   | 17   | 5             | 5   | 3   | 5   | 2   | 20   |
| 16                 | 1                         | 1  | 1  | 1  | 4    | 4                | 5  | 5  | 5  | 1  | 20   | 1                            | 5   | 5   | 4   | 15   | 5               | 5   | 5   | 3   | 18   | 5             | 5   | 4   | 3   | 3   | 20   |
| 17                 | 5                         | 1  | 1  | 5  | 12   | 5                | 3  | 1  | 2  | 5  | 16   | 5                            | 5   | 5   | 5   | 20   | 2               | 1   | 1   | 4   | 8    | 2             | 2   | 5   | 3   | 3   | 15   |
| 18                 | 5                         | 1  | 3  | 3  | 12   | 1                | 3  | 5  | 5  | 5  | 19   | 5                            | 5   | 5   | 5   | 20   | 5               | 5   | 1   | 3   | 14   | 3             | 3   | 5   | 5   | 5   | 21   |
| 19                 | 1                         | 1  | 1  | 2  | 5    | 2                | 1  | 1  | 1  | 1  | 6    | 1                            | 5   | 5   | 1   | 12   | 5               | 4   | 5   | 1   | 15   | 5             | 5   | 5   | 3   | 3   | 21   |
| 20                 | 3                         | 3  | 4  | 3  | 13   | 3                | 5  | 3  | 3  | 5  | 19   | 5                            | 5   | 4   | 4   | 18   | 5               | 4   | 5   | 5   | 19   | 5             | 5   | 4   | 4   | 5   | 23   |
| 21                 | 2                         | 3  | 3  | 2  | 10   | 5                | 5  | 2  | 3  | 3  | 18   | 4                            | 4   | 2   | 4   | 14   | 3               | 5   | 2   | 5   | 15   | 5             | 2   | 3   | 4   | 2   | 16   |
| 22                 | 4                         | 4  | 4  | 4  | 16   | 4                | 4  | 5  | 4  | 4  | 21   | 4                            | 4   | 4   | 4   | 16   | 5               | 5   | 4   | 4   | 18   | 4             | 4   | 5   | 4   | 2   | 19   |
| 23                 | 5                         | 4  | 4  | 5  | 18   | 5                | 4  | 4  | 4  | 4  | 21   | 4                            | 5   | 5   | 4   | 18   | 5               | 4   | 5   | 4   | 18   | 5             | 5   | 4   | 4   | 5   | 23   |

|    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 24 | 5 | 5 | 5 | 1 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 1 | 5 | 16 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 15 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 18 |
| 26 | 1 | 3 | 1 | 5 | 10 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 21 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 3 | 2 | 15 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 20 |
| 27 | 3 | 3 | 2 | 4 | 12 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 12 | 2 | 5 | 1 | 1 | 9  | 3 | 3 | 1 | 3 | 10 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 12 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 18 |
| 29 | 5 | 1 | 5 | 5 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 3 | 3 | 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6  |
| 30 | 4 | 5 | 1 | 5 | 15 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 13 | 4 | 3 | 3 | 1 | 11 | 5 | 3 | 4 | 5 | 17 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| 31 | 3 | 4 | 2 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 2 | 1 | 5 | 2 | 10 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 32 | 2 | 4 | 2 | 2 | 10 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 15 | 1 | 1 | 5 | 5 | 12 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 19 |
| 33 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 3 | 2 | 15 | 5 | 3 | 5 | 3 | 16 | 5 | 5 | 1 | 4 | 3 | 18 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 1 | 5 | 4 | 1 | 11 | 5 | 3 | 5 | 1 | 3 | 17 |
| 35 | 2 | 4 | 5 | 5 | 16 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 20 | 5 | 2 | 2 | 2 | 11 | 2 | 5 | 1 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 36 | 5 | 3 | 5 | 4 | 17 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 4 | 3 | 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 37 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 2 | 5 | 3 | 3 | 13 | 3 | 5 | 3 | 3 | 14 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| 38 | 3 | 4 | 3 | 5 | 15 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 17 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 4 | 3 | 17 | 5 | 1 | 5 | 4 | 3 | 18 |
| 39 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 6  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5  |
| 40 | 4 | 5 | 3 | 5 | 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 | 5 | 5 | 2 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 1 | 13 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| 41 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 21 | 5 | 5 | 2 | 2 | 14 | 5 | 4 | 2 | 5 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 |
| 42 | 5 | 3 | 1 | 2 | 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 1 | 5 | 4 | 15 | 5 | 1 | 4 | 1 | 11 | 1 | 5 | 4 | 5 | 3 | 18 |
| 43 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 18 |
| 44 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 45 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 5 | 4 | 3 | 1 | 17 |
| 46 | 1 | 1 | 1 | 5 | 8  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 2 | 1 | 5 | 5 | 13 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 19 |
| 47 | 5 | 3 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 22 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 1 | 4 | 3 | 5 | 4 | 17 |
| 48 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5  | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 21 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 1 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 22 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 5 | 4 | 5 | 1 | 15 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 16 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 51 | 5 | 2 | 5 | 3 | 15 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 5 | 1 | 5 | 5 | 16 | 4 | 4 | 5 | 1 | 14 | 5 | 1 | 4 | 4 | 3 | 17 |

|    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 52 | 4 | 5 | 5 | 2 | 16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 53 | 5 | 4 | 3 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 20 |
| 54 | 5 | 1 | 5 | 4 | 15 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 55 | 4 | 3 | 5 | 5 | 17 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 19 | 4 | 4 | 2 | 2 | 12 | 5 | 2 | 2 | 5 | 14 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 21 |
| 56 | 3 | 5 | 1 | 3 | 12 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 1 | 16 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 19 |
| 57 | 1 | 5 | 5 | 1 | 12 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 20 | 5 | 1 | 5 | 5 | 16 | 5 | 5 | 5 | 1 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 58 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 21 |
| 59 | 5 | 2 | 5 | 4 | 16 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 19 |
| 60 | 4 | 3 | 1 | 5 | 13 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 17 | 5 | 4 | 5 | 1 | 15 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 61 | 5 | 1 | 5 | 1 | 12 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 62 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 63 | 5 | 1 | 5 | 4 | 15 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 21 |
| 64 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 2 | 5 | 4 | 16 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 18 |
| 65 | 1 | 5 | 1 | 1 | 8  | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 66 | 5 | 3 | 5 | 5 | 18 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 67 | 3 | 2 | 3 | 5 | 13 | 5 | 3 | 5 | 2 | 1 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 20 |
| 68 | 3 | 4 | 1 | 4 | 12 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 2 | 5 | 5 | 17 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 20 |
| 69 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 4 | 5 | 1 | 15 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 |
| 70 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 71 | 5 | 4 | 1 | 2 | 12 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 72 | 5 | 5 | 5 | 1 | 16 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 19 | 3 | 3 | 5 | 3 | 14 | 3 | 5 | 1 | 5 | 14 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 19 |
| 73 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9  | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 14 | 2 | 2 | 2 | 4 | 10 | 2 | 4 | 1 | 2 | 9  | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 12 |
| 74 | 2 | 1 | 4 | 2 | 9  | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 1 | 1 | 6  | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 14 |
| 75 | 3 | 4 | 1 | 5 | 13 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 |
| 76 | 5 | 5 | 5 | 1 | 16 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 19 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 20 |
| 77 | 1 | 5 | 1 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 20 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 5 | 1 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 78 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6  | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7  | 1 | 2 | 1 | 2 | 6  | 1 | 2 | 1 | 2 | 6  | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 7  |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 18 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 5 | 2 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 |

|     |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 80  | 1 | 2 | 1 | 4 | 8  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 21 |
| 81  | 1 | 1 | 1 | 4 | 7  | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 1 | 4 | 4 | 14 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 21 |
| 82  | 2 | 5 | 5 | 3 | 15 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 16 | 3 | 2 | 3 | 4 | 12 | 4 | 5 | 5 | 3 | 17 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 83  | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 21 |
| 84  | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 20 |
| 85  | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 22 |
| 86  | 1 | 2 | 1 | 4 | 8  | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 87  | 5 | 2 | 1 | 5 | 13 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 2 | 1 | 1 | 8  | 1 | 4 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 22 |
| 88  | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 89  | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 20 |
| 90  | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 91  | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 92  | 4 | 5 | 5 | 2 | 16 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8  | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 21 |
| 93  | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 3 | 1 | 14 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 94  | 3 | 2 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 5 | 2 | 5 | 16 | 3 | 5 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 95  | 5 | 2 | 5 | 5 | 17 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 2 | 4 | 14 | 3 | 5 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 96  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 1 | 2 | 1 | 5  | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 9  |
| 97  | 5 | 5 | 5 | 3 | 18 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 21 | 4 | 5 | 4 | 3 | 16 | 5 | 3 | 3 | 5 | 16 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 22 |
| 98  | 2 | 5 | 3 | 4 | 14 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 21 |
| 99  | 4 | 2 | 3 | 5 | 14 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 20 | 5 | 5 | 1 | 5 | 16 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 100 | 2 | 1 | 5 | 1 | 9  | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 20 | 5 | 2 | 5 | 5 | 17 | 2 | 5 | 3 | 4 | 14 | 1 | 2 | 4 | 3 | 5 | 15 |
| 101 | 1 | 5 | 2 | 5 | 13 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 |
| 102 | 4 | 2 | 3 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 1 | 1 | 1 | 5 | 8  | 5 | 4 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 103 | 3 | 3 | 1 | 5 | 12 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 23 | 5 | 1 | 5 | 5 | 16 | 5 | 5 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 19 |
| 104 | 4 | 2 | 3 | 3 | 12 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 18 | 1 | 5 | 5 | 1 | 12 | 5 | 5 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 105 | 5 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 23 | 5 | 1 | 5 | 5 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 106 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 4 | 5 | 2 | 16 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 18 |
| 107 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 13 | 2 | 2 | 2 | 4 | 10 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 |



|   |                                  |           |           |           |             |                         |           |           |           |           |             |                                     |            |            |            |             |                        |            |            |            |             |                      |            |            |            |            |             |  |
|---|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-------------|-------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|-------------------------------------|------------|------------|------------|-------------|------------------------|------------|------------|------------|-------------|----------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|--|
| 108   | 2                                | 5         | 3         | 5         | 15          | 3                       | 5         | 5         | 5         | 5         | 23          | 5                                   | 5          | 5          | 5          | 20          | 5                      | 5          | 3          | 3          | 16          | 3                    | 3          | 3          | 3          | 3          | 15          |  |
| 109   | 3                                | 2         | 5         | 3         | 13          | 4                       | 5         | 5         | 4         | 5         | 23          | 1                                   | 1          | 5          | 4          | 11          | 1                      | 5          | 3          | 5          | 14          | 1                    | 3          | 1          | 3          | 1          | 9           |  |
| 110   | 2                                | 4         | 3         | 4         | 13          | 2                       | 1         | 2         | 2         | 2         | 9           | 5                                   | 5          | 5          | 5          | 20          | 5                      | 5          | 3          | 3          | 16          | 3                    | 3          | 3          | 3          | 3          | 15          |  |
| 111   | 5                                | 5         | 5         | 5         | 20          | 5                       | 5         | 4         | 5         | 5         | 24          | 4                                   | 4          | 5          | 5          | 18          | 4                      | 5          | 4          | 3          | 16          | 1                    | 5          | 1          | 5          | 5          | 17          |  |
| 112   | 3                                | 2         | 3         | 2         | 10          | 2                       | 1         | 2         | 2         | 2         | 9           | 5                                   | 5          | 5          | 1          | 16          | 4                      | 4          | 3          | 3          | 14          | 3                    | 3          | 3          | 3          | 3          | 15          |  |
| 113   | 1                                | 3         | 2         | 1         | 7           | 2                       | 2         | 1         | 2         | 1         | 8           | 1                                   | 2          | 1          | 1          | 5           | 4                      | 4          | 4          | 5          | 17          | 4                    | 4          | 5          | 4          | 5          | 22          |  |
| 114   | 2                                | 1         | 1         | 4         | 8           | 2                       | 2         | 5         | 2         | 2         | 13          | 5                                   | 2          | 4          | 5          | 16          | 5                      | 5          | 5          | 1          | 16          | 5                    | 1          | 1          | 4          | 2          | 13          |  |
| 115   | 5                                | 4         | 5         | 4         | 18          | 1                       | 2         | 5         | 4         | 4         | 16          | 4                                   | 4          | 4          | 4          | 16          | 2                      | 2          | 2          | 5          | 11          | 1                    | 1          | 3          | 3          | 3          | 11          |  |
| 116   | 4                                | 5         | 5         | 5         | 19          | 5                       | 5         | 5         | 5         | 5         | 25          | 5                                   | 1          | 5          | 5          | 16          | 4                      | 4          | 4          | 4          | 16          | 5                    | 4          | 5          | 5          | 4          | 23          |  |
| 117   | 3                                | 3         | 3         | 4         | 13          | 1                       | 5         | 4         | 4         | 4         | 18          | 5                                   | 5          | 5          | 5          | 20          | 4                      | 4          | 5          | 5          | 18          | 4                    | 3          | 4          | 3          | 3          | 17          |  |
| <b>GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL</b> |                                  |           |           |           |             |                         |           |           |           |           |             |                                     |            |            |            |             |                        |            |            |            |             |                      |            |            |            |            |             |  |
|   | <b>DIM1: ELEMENTOS TANGIBLES</b> |           |           |           |             | <b>DIM2: FIABILIDAD</b> |           |           |           |           |             | <b>DIM3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> |            |            |            |             | <b>DIM4: SEGURIDAD</b> |            |            |            |             | <b>DIM5: EMPATIA</b> |            |            |            |            |             |  |
| <b>ENC.</b>                                   | <b>P1</b>                        | <b>P2</b> | <b>P3</b> | <b>P4</b> | <b>DIM1</b> | <b>P5</b>               | <b>P6</b> | <b>P7</b> | <b>P8</b> | <b>P9</b> | <b>DIM2</b> | <b>P10</b>                          | <b>P11</b> | <b>P12</b> | <b>P13</b> | <b>DIM3</b> | <b>P14</b>             | <b>P15</b> | <b>P16</b> | <b>P17</b> | <b>DIM4</b> | <b>P18</b>           | <b>P19</b> | <b>P20</b> | <b>P21</b> | <b>P22</b> | <b>DIM5</b> |  |
| 118   | 3                                | 3         | 1         | 2         | 9           | 2                       | 2         | 3         | 2         | 2         | 11          | 2                                   | 2          | 5          | 4          | 13          | 2                      | 1          | 2          | 1          | 6           | 5                    | 5          | 1          | 2          | 2          | 15          |  |
| 119   | 2                                | 2         | 1         | 2         | 7           | 2                       | 2         | 2         | 2         | 2         | 10          | 5                                   | 1          | 5          | 1          | 12          | 2                      | 2          | 2          | 2          | 8           | 2                    | 2          | 2          | 2          | 3          | 11          |  |
| 120   | 2                                | 5         | 5         | 1         | 13          | 1                       | 5         | 4         | 2         | 5         | 17          | 5                                   | 2          | 5          | 2          | 14          | 2                      | 2          | 2          | 2          | 8           | 2                    | 4          | 2          | 4          | 5          | 17          |  |
| 121   | 1                                | 1         | 1         | 1         | 4           | 4                       | 2         | 2         | 2         | 1         | 11          | 1                                   | 5          | 5          | 4          | 15          | 5                      | 5          | 5          | 3          | 18          | 5                    | 5          | 4          | 3          | 3          | 20          |  |
| 122   | 2                                | 1         | 1         | 2         | 6           | 2                       | 2         | 1         | 2         | 2         | 9           | 1                                   | 2          | 2          | 2          | 7           | 2                      | 1          | 1          | 4          | 8           | 2                    | 2          | 2          | 3          | 3          | 12          |  |
| 123   | 2                                | 1         | 1         | 1         | 5           | 1                       | 1         | 1         | 1         | 1         | 5           | 1                                   | 1          | 1          | 1          | 4           | 1                      | 1          | 1          | 1          | 4           | 2                    | 1          | 5          | 2          | 2          | 12          |  |
| 124   | 3                                | 3         | 4         | 2         | 12          | 2                       | 2         | 5         | 2         | 5         | 16          | 5                                   | 5          | 1          | 1          | 12          | 2                      | 4          | 2          | 2          | 10          | 2                    | 2          | 4          | 4          | 5          | 17          |  |
| 125   | 1                                | 2         | 1         | 5         | 9           | 5                       | 2         | 5         | 2         | 2         | 16          | 2                                   | 5          | 5          | 2          | 14          | 5                      | 5          | 2          | 2          | 14          | 5                    | 3          | 5          | 4          | 3          | 20          |  |
| 126   | 3                                | 3         | 1         | 1         | 8           | 1                       | 2         | 1         | 1         | 2         | 7           | 2                                   | 2          | 1          | 1          | 6           | 1                      | 1          | 3          | 1          | 6           | 5                    | 1          | 1          | 2          | 2          | 11          |  |
| 127   | 1                                | 1         | 1         | 1         | 4           | 1                       | 5         | 5         | 3         | 3         | 17          | 3                                   | 3          | 3          | 1          | 10          | 3                      | 3          | 2          | 3          | 11          | 3                    | 3          | 3          | 3          | 3          | 15          |  |
| 128   | 5                                | 3         | 5         | 4         | 17          | 2                       | 2         | 2         | 2         | 2         | 10          | 5                                   | 2          | 2          | 2          | 11          | 2                      | 4          | 2          | 4          | 12          | 2                    | 4          | 2          | 2          | 4          | 14          |  |
| 129   | 1                                | 1         | 1         | 2         | 5           | 2                       | 2         | 2         | 2         | 2         | 10          | 2                                   | 2          | 4          | 1          | 9           | 1                      | 1          | 1          | 1          | 4           | 1                    | 1          | 1          | 1          | 1          | 5           |  |
| 130   | 2                                | 1         | 3         | 2         | 8           | 2                       | 2         | 2         | 2         | 2         | 10          | 2                                   | 2          | 5          | 5          | 14          | 5                      | 5          | 3          | 5          | 18          | 1                    | 2          | 5          | 5          | 2          | 15          |  |
| 131   | 5                                | 5         | 1         | 1         | 12          | 1                       | 1         | 1         | 1         | 1         | 5           | 2                                   | 2          | 2          | 1          | 7           | 1                      | 4          | 5          | 1          | 11          | 5                    | 1          | 1          | 1          | 1          | 9           |  |
| 132   | 4                                | 3         | 5         | 1         | 13          | 2                       | 2         | 1         | 2         | 2         | 9           | 5                                   | 2          | 2          | 5          | 14          | 2                      | 2          | 2          | 2          | 8           | 1                    | 2          | 2          | 2          | 5          | 12          |  |

|     |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 133 | 2 | 2 | 5 | 1 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5  | 3 | 3 | 1 | 3 | 10 | 2 | 3 | 5 | 5 | 15 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 15 |
| 134 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 14 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 1 | 1 | 2 | 2 | 6  | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 8  |
| 135 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 1 | 1 | 5 | 5 | 12 | 1 | 2 | 4 | 4 | 11 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 15 |
| 136 | 2 | 1 | 3 | 4 | 10 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 16 | 5 | 5 | 2 | 1 | 13 | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 15 |
| 137 | 5 | 4 | 3 | 1 | 13 | 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 16 | 5 | 5 | 1 | 5 | 16 | 5 | 5 | 3 | 5 | 18 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 16 |
| 138 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7  | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 12 | 5 | 3 | 4 | 1 | 13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5  |
| 139 | 2 | 1 | 4 | 4 | 11 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 16 | 5 | 2 | 5 | 2 | 14 | 2 | 2 | 2 | 4 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 13 |
| 140 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 19 | 4 | 2 | 5 | 3 | 14 | 4 | 1 | 4 | 1 | 10 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 11 |
| 141 | 1 | 1 | 4 | 1 | 7  | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 9  | 1 | 1 | 1 | 2 | 5  | 1 | 5 | 4 | 5 | 15 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 20 |
| 142 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7  | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 22 | 2 | 1 | 1 | 4 | 8  | 2 | 2 | 5 | 2 | 11 | 2 | 5 | 2 | 4 | 5 | 18 |
| 143 | 5 | 2 | 1 | 1 | 9  | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 4 | 5 | 3 | 13 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 15 |
| 144 | 1 | 1 | 3 | 2 | 7  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 5 | 5 | 3 | 4 | 17 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 21 |
| 145 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 17 | 5 | 2 | 4 | 4 | 15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 146 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6  | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 8  | 2 | 1 | 1 | 1 | 5  | 1 | 5 | 2 | 2 | 10 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 18 |
| 147 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 5 | 4 | 1 | 5 | 3 | 18 | 5 | 2 | 2 | 5 | 14 | 5 | 2 | 5 | 2 | 14 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 21 |
| 148 | 1 | 1 | 4 | 4 | 10 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 | 3 | 5 | 5 | 1 | 14 | 5 | 3 | 5 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 17 |
| 149 | 5 | 4 | 5 | 2 | 16 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7  | 2 | 1 | 1 | 2 | 6  | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9  |
| 150 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5  | 1 | 1 | 1 | 2 | 5  | 1 | 1 | 2 | 2 | 6  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 151 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6  | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 8  | 2 | 1 | 1 | 1 | 5  | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 12 |
| 152 | 3 | 2 | 3 | 4 | 12 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 4 | 1 | 1 | 2 | 8  | 2 | 1 | 1 | 1 | 5  | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 8  |
| 153 | 2 | 4 | 3 | 3 | 12 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 22 | 4 | 5 | 5 | 2 | 16 | 5 | 2 | 2 | 1 | 10 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 13 |
| 154 | 2 | 3 | 1 | 1 | 7  | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 8  | 4 | 1 | 2 | 1 | 8  | 2 | 1 | 1 | 2 | 6  | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 10 |
| 155 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5  | 3 | 1 | 1 | 1 | 6  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6  |
| 156 | 5 | 2 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 17 | 2 | 4 | 2 | 2 | 10 | 2 | 5 | 3 | 1 | 11 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 18 |
| 157 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9  | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9  | 1 | 2 | 5 | 1 | 9  | 1 | 1 | 1 | 2 | 5  | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 10 |
| 158 | 4 | 2 | 2 | 1 | 9  | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 6  | 1 | 1 | 4 | 4 | 10 | 1 | 5 | 2 | 1 | 9  | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| 159 | 1 | 5 | 3 | 4 | 13 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 17 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 4 | 3 | 16 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 21 |
| 160 | 1 | 5 | 4 | 1 | 11 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 5 | 1 | 5 | 12 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 20 |

|     |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 161 | 2 | 1 | 1 | 4 | 8  | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 19 | 4 | 1 | 2 | 4 | 11 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6  | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 12 |
| 162 | 2 | 2 | 5 | 2 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 5 | 4 | 2 | 13 | 4 | 4 | 2 | 2 | 12 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 14 |
| 163 | 5 | 2 | 1 | 1 | 9  | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 7  | 1 | 2 | 1 | 1 | 5  | 1 | 5 | 4 | 1 | 11 | 5 | 3 | 5 | 1 | 3 | 17 |
| 164 | 3 | 4 | 5 | 4 | 16 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 13 | 3 | 5 | 5 | 4 | 17 | 5 | 5 | 2 | 5 | 17 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 165 | 1 | 4 | 4 | 2 | 11 | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | 16 | 2 | 5 | 5 | 3 | 15 | 3 | 1 | 4 | 2 | 10 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 20 |
| 166 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 13 | 2 | 2 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 18 |
| 167 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 11 |
| 168 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 13 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6  | 5 | 2 | 2 | 2 | 11 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 |
| 169 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9  | 1 | 2 | 1 | 2 | 6  | 1 | 2 | 2 | 2 | 7  | 2 | 1 | 4 | 5 | 3 | 15 |
| 170 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 2 | 1 | 1 | 5  | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 8  |
| 171 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5  | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 |
| 172 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 5 | 11 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7  | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 20 |
| 173 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5  | 4 | 1 | 2 | 1 | 8  | 2 | 1 | 2 | 2 | 7  | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 |
| 174 | 4 | 5 | 5 | 2 | 16 | 2 | 5 | 4 | 2 | 1 | 14 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 2 | 1 | 2 | 1 | 6  | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 175 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6  | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 20 |
| 176 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6  | 2 | 5 | 2 | 4 | 5 | 18 | 2 | 5 | 1 | 5 | 13 | 4 | 4 | 2 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 177 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7  | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 2 | 2 | 1 | 6  | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6  |
| 178 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6  | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 179 | 2 | 5 | 2 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 20 | 1 | 5 | 4 | 1 | 11 | 5 | 3 | 5 | 1 | 14 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 180 | 5 | 5 | 2 | 1 | 13 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 12 | 4 | 1 | 1 | 4 | 10 | 1 | 4 | 1 | 1 | 7  | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 8  |
| 181 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7  | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 |
| 182 | 3 | 5 | 3 | 4 | 15 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 | 4 | 2 | 5 | 1 | 12 | 4 | 4 | 1 | 1 | 10 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| 183 | 1 | 1 | 4 | 2 | 8  | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 16 | 2 | 4 | 5 | 5 | 16 | 5 | 5 | 1 | 5 | 16 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 10 |
| 184 | 2 | 2 | 4 | 2 | 10 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 1 | 2 | 5 | 5 | 13 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 10 |
| 185 | 4 | 5 | 1 | 1 | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 11 |
| 186 | 5 | 5 | 2 | 2 | 14 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 1 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 2 | 4 | 10 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 19 |
| 187 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6  | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 2 | 4 | 10 | 2 | 2 | 2 | 4 | 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 18 |
| 188 | 1 | 3 | 5 | 4 | 13 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 16 |

|     |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 189 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 9  | 1 | 5 | 4 | 5 | 15 | 4 | 3 | 2 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 3 | 1 | 17 |
| 190 | 4 | 1 | 4 | 4 | 13 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 11 | 1 | 5 | 1 | 5 | 12 | 2 | 1 | 5 | 4 | 12 | 1 | 4 | 3 | 5 | 4 | 17 |
| 191 | 5 | 2 | 1 | 1 | 9  | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 17 | 2 | 5 | 1 | 2 | 10 | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 14 |
| 192 | 1 | 5 | 2 | 2 | 10 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 11 | 3 | 1 | 3 | 1 | 8  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 9  |
| 193 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6  | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 10 | 1 | 2 | 4 | 2 | 9  | 2 | 1 | 2 | 1 | 6  | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7  |
| 194 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6  | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 8  | 1 | 2 | 2 | 2 | 7  | 2 | 2 | 1 | 2 | 7  | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 8  |
| 195 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5  | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7  | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 11 |
| 196 | 4 | 1 | 1 | 1 | 7  | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 7  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 11 |
| 197 | 5 | 5 | 5 | 1 | 16 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 13 | 3 | 3 | 1 | 5 | 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 15 |
| 198 | 1 | 3 | 2 | 5 | 11 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 16 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6  | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 12 |
| 199 | 1 | 1 | 1 | 5 | 8  | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 13 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6  | 2 | 2 | 1 | 2 | 7  | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 |
| 200 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7  | 1 | 2 | 1 | 4 | 8  | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 201 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7  | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 11 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 5 | 3 | 3 | 14 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| 202 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6  | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 11 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6  | 5 | 1 | 2 | 2 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 21 |
| 203 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9  | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 8  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 5 | 5 | 5 | 1 | 16 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 11 |
| 204 | 5 | 4 | 2 | 1 | 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 5 | 2 | 5 | 1 | 13 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 14 |
| 205 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7  | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 9  | 1 | 4 | 4 | 4 | 13 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6  | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 11 |
| 206 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6  | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 19 | 2 | 3 | 4 | 3 | 12 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5  | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 9  |
| 207 | 2 | 2 | 2 | 4 | 10 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 8  | 1 | 2 | 1 | 1 | 5  | 4 | 2 | 2 | 1 | 9  | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 8  |
| 208 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6  | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 9  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 4 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 209 | 1 | 1 | 2 | 3 | 7  | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 9  | 1 | 2 | 2 | 2 | 7  | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 210 | 5 | 4 | 2 | 3 | 14 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7  | 5 | 5 | 5 | 1 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 211 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 19 |
| 212 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 17 |
| 213 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6  | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 2 | 1 | 7  | 5 | 5 | 2 | 5 | 17 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 214 | 5 | 1 | 2 | 2 | 10 | 5 | 1 | 2 | 5 | 2 | 15 | 2 | 5 | 2 | 2 | 11 | 2 | 2 | 4 | 2 | 10 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| 215 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5  | 2 | 2 | 1 | 1 | 6  | 1 | 1 | 2 | 1 | 5  | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 12 |
| 216 | 3 | 1 | 3 | 2 | 9  | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 5 | 2 | 5 | 1 | 13 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 18 |

|     |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |    |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|----|
| 217 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7  | 2 | 1 | 2 | 2 | 7  | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 |    |
| 218 | 1 | 1 | 2 | 4 | 8  | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6  | 1 | 2 | 2 | 1 | 6  | 3 | 2 | 2 | 1 | 8  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 10 |
| 219 | 4 | 4 | 1 | 1 | 10 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 22 |    |
| 220 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7  | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 12 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7  | 2 | 2 | 1 | 2 | 7  | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 10 |    |
| 221 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 9  | 1 | 2 | 2 | 2 | 7  | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 8  |    |
| 222 | 2 | 5 | 1 | 1 | 9  | 5 | 5 | 3 | 1 | 4 | 18 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9  | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 13 |    |
| 223 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7  | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 7  | 1 | 2 | 2 | 1 | 6  | 5 | 2 | 1 | 2 | 10 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 7  |    |
| 224 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6  | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6  | 5 | 2 | 2 | 2 | 11 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 19 |    |
| 225 | 3 | 3 | 4 | 5 | 15 | 5 | 2 | 3 | 1 | 5 | 16 | 5 | 3 | 5 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 20 |    |
| 226 | 3 | 2 | 1 | 1 | 7  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 1 | 4 | 4 | 2 | 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |    |
| 227 | 2 | 5 | 2 | 2 | 11 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 13 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5  | 2 | 1 | 1 | 1 | 5  | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 21 |    |
| 228 | 5 | 4 | 5 | 1 | 15 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 22 | 5 | 4 | 1 | 3 | 13 | 4 | 2 | 4 | 5 | 15 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 21 |    |
| 229 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5  | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 1 | 1 | 4 | 9  | 1 | 2 | 4 | 3 | 5 | 15 |    |
| 230 | 5 | 4 | 1 | 1 | 11 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 12 | 1 | 1 | 5 | 5 | 12 | 5 | 1 | 5 | 2 | 13 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 12 |    |
| 231 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 14 | 1 | 1 | 5 | 4 | 11 | 1 | 5 | 2 | 5 | 13 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 7  |    |
| 232 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 1 | 1 | 5 | 5 | 12 | 1 | 1 | 4 | 1 | 7  | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 17 |    |
| 233 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5  | 1 | 1 | 1 | 2 | 5  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9  |    |
| 234 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 5 | 3 | 5 | 1 | 2 | 16 | 5 | 5 | 2 | 5 | 17 | 5 | 5 | 1 | 1 | 12 | 5 | 1 | 2 | 2 | 4 | 14 |    |

Anexo E: Certificado de validación de instrumento



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

| Nº                 | DIMENSIONES / Items  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|--------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|                    |  | SI                       | No | SI                      | No | SI                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1                  | Los equipos del área en que es atendido es moderna   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 2                  | Las instalaciones físicas del área en que es atendido son visualmente atractivas                   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 3                  | La presentación del personal es buena  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 4                  | Los materiales del área en el que es atendido son visualmente atractivos (folletos)                | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 5                  | El área de atención cuando promete hacer algo en una fecha determinada lo cumple                   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 6                  | Cuando tiene un problema el área de atención muestra sincero interés por resolverlo                | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 7                  | El área de atención desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.                     | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 8                  | El área de atención proporciona sus servicios en la oportunidad prometida                          | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 9                  | El área de atención lo mantiene informado del momento en que realiza los servicios                 | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 3</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 10                 | El personal del área de atención le comunican con exactitud cuándo se llevará a cabo los servicios | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 11                 | El personal del área de atención brinda el servicio con prontitud                                  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 12                 | El personal del área de atención se muestra dispuesto a ayudarlo                                   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 13                 | El personal del área de atención nunca está demasiado ocupado para no atenderlo.                   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 4</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 14                 | El comportamiento del personal le inspira confianza.   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 15                 | Se siente seguro en el área de atención  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 16                 | El personal lo trata con cortesía.   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 17                 | El personal cuenta con conocimiento para responder a las consultas                                 | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 5</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 18                 | El personal le brinda atención individualizada   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 19                 | El área de atención tiene un horario adecuado para los usuarios                                    | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 20                 | El área de atención cuenta con personal que brinda atención personal                               | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 21                 | El área de atención se preocupa por actuar del modo más conveniente                                | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 22                 | El personal administrativo entiende sus necesidades específicas                                    | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: RODRIGUEZ TABOADA ABEL    DNI: 076012553

Especialidad del validador: TECNICO

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

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

29 de Oct del 2017  
  
 Dr. Abel Rodríguez Taboada  
 Psicólogo  
 C.Ps.P. 0035  
 Firma del Experto Informante.

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

| Nº                 | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|--------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|                    |  | SI                       | No | SI                      | No | SI                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1                  | Los equipos del área en que es atendido es moderna   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 2                  | Las instalaciones físicas del área en que es atendido son visualmente atractivas                   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 3                  | La presentación del personal es buena  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 4                  | Los materiales del área en el que es atendido son visualmente atractivos (folletos)                | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 5                  | El área de atención cuando promete hacer algo en una fecha determinada lo cumple.                  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 6                  | Cuando tiene un problema el área de atención muestra sincero interés por resolverlo                | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 7                  | El área de atención desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.                     | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 8                  | El área de atención proporciona sus servicios en la oportunidad prometida.                         | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 9                  | El área de atención lo mantiene informado del momento en que realiza los servicios.                | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 3</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 10                 | El personal del área de atención lo comunican con exactitud cuándo se llevara a cabo los servicios | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 11                 | El personal del área de atención brinda el servicio con prontitud                                  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 12                 | El personal del área de atención se muestra dispuesto a ayudarlo                                   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 13                 | El personal del área de atención nunca está demasiado ocupado para no atenderlo.                   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 4</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 14                 | El comportamiento del personal le inspira confianza.   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 15                 | Se siente seguro en el área de atención  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 16                 | El personal lo trata con cortesía.   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 17                 | El personal cuenta con conocimiento para responder a las consultas                                 | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 5</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 18                 | El personal le brinda atención individualizada   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 19                 | El área de atención tiene un horario adecuado para los usuarios                                    | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 20                 | El área de atención cuenta con personal que brinda atención personal                               | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 21                 | El área de atención se preocupa por actuar del modo más conveniente                                | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 22                 | El personal administrativo entiende sus necesidades específicas                                    | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Dra. Jessica Palacios G.   DNI: 00370757

Especialidad del validador: Metodología

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

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

29 de 04 del 2017  
  
 Dra. Jessica Palacios Garay  
 CPPe 0300370757  
 Firma del Experto Informante.

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

| N°                 | DIMENSIONES / Items  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|--------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|                    |  | SI                       | No | SI                      | NO | SI                    | No |             |
| <b>DIMENSION 1</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1                  | Los equipos del área en que es atendido es moderna   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 2                  | Las instalaciones físicas del área en que es atendido son visualmente atractivas                   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 3                  | La presentación del personal es buena  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 4                  | Los materiales del área en el que es atendido son visualmente atractivos (folletos)                | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>DIMENSION 2</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 5                  | El área de atención cuando promete hacer algo en una fecha determinada lo cumple                   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 6                  | Cuando tiene un problema el área de atención muestra sincero interés por resolverlo                | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 7                  | El área de atención desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.                     | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 8                  | - El área de atención proporciona sus servicios en la oportunidad prometida.                       | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 9                  | El área de atención lo mantiene informado del momento en que realiza los servicios.                | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>DIMENSION 3</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 10                 | El personal del área de atención le comunican con exactitud cuándo se llevara a cabo los servicios | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 11                 | El personal del área de atención brinda el servicio con prontitud                                  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 12                 | El personal del área de atención se muestra dispuesto a ayudarlo                                   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 13                 | El personal del área de atención nunca está demasiado ocupado para no atenderlo.                   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>DIMENSION 4</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 14                 | El comportamiento del personal le inspira confianza.   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 15                 | Se siente seguro en el área de atención  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 16                 | El personal lo trata con cortesía.   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 17                 | El personal cuenta con conocimiento para responder a las consultas                                 | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>DIMENSION 5</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 18                 | El personal le brinda atención individualizada   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 19                 | El área de atención tiene un horario adecuado para los usuarios                                    | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 20                 | El área de atención cuenta con personal que brinda atención personal                               | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 21                 | El área de atención se preocupa por actuar del modo más conveniente                                | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 22                 | El personal administrativo entiende sus necesidades específicas                                    | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  / Aplicable después de corregir  / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Fernández Lara Augusto Ricardo DNI: 07675570

Especialidad del validador: temático

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

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

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

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

29 de 04 del 2017  
  
 Augusto Ricardo Fernández Lara  
 Mg. Admin. en G. Serv. al C.  
 Firma del Experto Informante.



## Anexo F: Solicitud de Autorización a la Municipalidad

Lima ,22 de Mayo del 2017

Estimado  
 Sr. Tito Huicsa Huaman  
 Subgerente de Licencias Autorizaciones e ITSE  
 Presente.-



Asunto: Solicito autorización para realizar encuesta a dos gerencias

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mis saludos cordiales, soy alumna de la UCV actualmente estoy concluyendo mis estudios de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede San Juan de Lurigancho, promoción 2015, aula 601 turno mañana.

El título de mi proyecto de Investigación es "Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio en dos gerencias en la Municipalidad de Villa El Salvador" y requiero aplicar mi instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y sustentarla para obtener el grado de Magister.

Por tal motivo solicito a usted se me otorgue la autorización respectiva para poder realizar algunas encuestas a los usuarios externos de la Gerencia de Desarrollo Económico Empresarial, Gerencia de Administración Tributaria ( Rentas ) .

Expresando mis sentimientos de estima y consideración especial, me despido de usted, agradeciéndole la atención que se sirva brindar la presente,

Adjunto carta de presentación de la Universidad Cesar Vallejo.

Atentamente.

  
 Abog. Esther Gina Atocha Dulanto  
 D.N.I : 09314819



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Escuela de Posgrado

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 08 de mayo de 2017

Carta P. 176 – 2017 EPG – UCV LE

Señor(a)

Guido Iñigo Peralta

Municipalidad de Villa el Salvador

Atención:

Alcalde de la Municipalidad de Villa el Salvador

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ESTHER GINA ATOCHA DULANTO** identificado(a) con DNI N.º 09314819 y código de matrícula N.º 6000152138; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"Percepción de la calidad de servicio en dos gerencias de la Municipalidad de Villa El Salvador 2017"**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



*Raul*  
Dr. Raúl Delgado Arenas

Jefe de la Escuela de Posgrado – Campus Lima Este



IPMR

UCV.EDU.PE



"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

**AUTORIZACION N° 74 -2017-SGLAITSE-GDEE/MVES.**

El Subgerente de Licencias Autorizaciones e Inspecciones Técnica de Seguridad, de la Gerencia de Desarrollo Económico Empresarial de la Municipalidad de Villa el Salvador, de acuerdo a sus facultades conferidas en la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, en atención al Documento N° 10192 -17 y 20196-17

Que, la administrada solicita realizar una encuesta a los usuarios de diferentes Gerencias de esta Entidad Edil, a efectos de recopilar información para su proyecto de Investigación con el fin de culminar su Maestría en Gestión Pública. Según Carta N° 176-17 -EPG-UCV LE, en consecuencia;

**SE AUTORIZA:**

**RAZON SOCIAL** : ESTHER GINA ATOCHA DURANTO

**LUGAR DE ENCUESTA** : PLATAFORMA DE LAS GERENCIAS:  
Gerencia de Desarrollo Económico Empresarial  
Gerencia de Administración Tributaria (rentas)  
Municipalidad de Villa el Salvador

**ACTIVIDAD DENOMINADA** : ENCUESTA A USUARIOS "PERCEPCION DEL USUARIO EXTERNO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO EN DOS GERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR 2017"

Villa el Salvador, 02 de Junio del 2017

Sub-gerencia de Fiscalización  
Interesado  
Archivo

Municipalidad de Villa El Salvador  
  
C. P. Fernando H. Roberto Rodríguez  
Gerente de Gerencia de Licencias y Autorizaciones

**Anexo G: Artículo Científico**



Percepción del usuario externo sobre la calidad de  
servicio de dos gerencias  
Municipalidad de Villa El Salvador 2017

Autor

Br. Esther Gina Atocha Dulanto

gina\_atocha@hotmail.com

Estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la escuela  
de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo

Universidad Cesar Vallejo Filial Lima Este

2017

## ARTICULO CIENTIFICO

### 1.-TITULO

Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerencias Municipalidad de Villa El Salvador 2017.

### 2. AUTOR

Esther Gina Atocha Dulanto

gina\_atocha@hotmail.com

Estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

### 3. RESUMEN

#### Resumen

El presente artículo comparará el nivel de calidad de servicio percibida por el usuario externo de las gerencias de desarrollo económico local y la gerencia de rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017. La investigación fue de tipo aplicada, descriptiva, comparativa, diseño no experimental, corte transversal. El método empleado fue el hipotético deductivo. La población conformada por 234 usuarios externos que solicitan servicio en la Gerencia de Rentas, Gerencias de Desarrollo Económico Local, Municipalidad de Villa el Salvador, para recolectar los datos se utilizó los instrumentos de la variable calidad de servicio. El procesamiento de datos se realizó con software SPSS (versión 22) y Excel 2013 para su análisis descriptivo e inferencial. En la investigación, se encontraron evidencias estadísticas, diferencias entre dos muestras en la gerencia de rentas y desarrollo económico local utilizando la prueba estadística no paramétrica U de Mann Whitney, nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ , Regla de decisión: Si  $p < 0.05$  entonces se rechaza la hipótesis nula, Municipalidad de Villa el Salvador, distrito Villa el Salvador año 2017.

Palabra clave; calidad de servicio, calidad, servicio

### **Abstract**

This research entitled Perception of the external user about the quality of service of two municipal management of Villa El Salvador 2017, general objective; Compare the level of quality of service perceived by the external user of the Local Economic Development Management and the Income Management in the Municipality of Villa El Salvador in 2017.

The research was applied, descriptive, comparative, non - experimental, cross - sectional design. The method used was the hypothetical deductive. The sample comprised of 234 external users who request the service in the Management of Revenues, Local Economic Development Management in the Municipality of Villa el Salvador, to collect data was used the instruments of the quality of service variable. Data processing was performed with SPSS software (version 22) and Excel 2013 for descriptive and inferential analysis.

In the research, we found statistical evidence, differences between two samples in the Rent Management and Local Economic Development using the statistical test not for Mann Whitney U metric where the decision rule is the level of significance  $p < 0.05$ , we reject the Null hypothesis, Municipality of Villa el Salvador, Villa el Salvador district year 2017.

Keyword; Quality of service, quality, service

### **Introducción**

La calidad y el servicio son dos conceptos que han evolucionado a través del tiempo y han fortalecido el crecimiento económico toda vez que no existe calidad sin servicio, ni servicio sin calidad, sus dimensiones se encuentran presente de manera articulada, beneficiando al hombre.

El presente trabajo de investigación Titulado Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio en dos gerencias de la Municipalidad de Villa el Salvador Calidad de servicio desarrollado con un diseño No experimental, descriptivo, comparativo, con respecto al objetivo general y en respuesta a la hipótesis general, se concluye que existe diferencia significativa entre el nivel de calidad de servicio percibida por

el usuario externo de la Gerencia de desarrollo económico local y la gerencia de rentas en la Municipalidad de Villa El Salvador, esto simboliza que de acuerdo a las pruebas estadísticas se obtuvieron que el nivel de significancia calculada es  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), rechaza la hipótesis nula.

Zeithalm, Parasuraman y Berry (1988) citado por Miranda, Chamorro, Rubio (2012) una definición frecuente de calidad de servicio es aquella que la define como el servicio que responde a las expectativas de los clientes, satisfaciendo sus necesidades y requerimientos, esta tesis se orienta a la percepción que tendrá el usuario, cliente si es buena o mala la calidad de servicio recibida (p.241).

### **Dimensión de la Variable Calidad de Servicio**

Luego de muchos estudios realizados se determinó que para esta investigación aplicaremos para la variable calidad de servicio las siguientes dimensiones, Empatía, Capacidad de respuesta, Fiabilidad, Elementos tangibles, Seguridad.

Llorens. Fuentes (2001) Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) citados por Moyano, Bruque, Martínez (2011), el servicio percibido dependerá de 5 elementos para evaluar la calidad de un servicio, son los siguientes.

**Elementos Tangibles**, aquel elemento físico que puede acompañar a un servicio intangible, tales como las apariencias de sus infraestructuras físicas, de las personas, los equipos y los materiales directos de comunicación. **Fiabilidad**; habilidad para la ejecución del servicio prestado; es la capacidad de facilitar servicio en forma correcta. **Capacidad de respuesta**; es aquella escucha activa, en la cual la empresa suministra un servicio rápido a pedido del cliente. **Seguridad**; comprensión y atención de los empleados; tener habilidades para crear familiaridad al cliente y ser cortés. **Empatía**; la atención debe ser individualizada, ponerse en el lugar del otro y dar una buena comunicación al cliente. (p.183).

### **Indicadores de la Variable Calidad de servicio**

La variable calidad de servicio tiene 05 dimensiones y sus siguientes indicadores; personas, infraestructura, objetos, eficiencia, eficacia, efectividad, repetición,

problema, espera, inicio y termino, duración post servicio. Cortesía, serviacilidad, credibilidad., competencia, personalización de la atención, conocimiento del cliente. (p.83).Zeithalm, Parasuraman y Berry (1995) **la Dimensión Tangible**; la forma de las subestructuras físicas y equipos, personal y material de comunicación, son los aspectos físicos que el cliente observa en la organización cuestiones como la limpieza y modernidad son evaluadas en tres elementos distintos. Indicador Personas se considera el aspecto físico de la persona, olor, vestido, aseo, toda vez que son características detectadas en el primer momento por el consumidor respecto de la persona que atiende. Indicador Infraestructura es el estado de los edificios o locales donde se realiza el servicio, considerando dentro de este factor. Indicador Objetos los sistemas de servicios, ofrecen representaciones tangibles folletos, formatos, legibles, boleto, letreros por lo mismo deberán ser prácticos, limpios, atractivos.; **Dimensión Confiabilidad**; sus indicadores son: Indicador Eficiencia, se debe desarrollar el servicio acertadamente, aprovechando el tiempo y materiales, realizándolo de la mejor forma posible. Indicador Eficacia refiere solo a obtener el servicio requerido, sin importar los procesos o recursos utilizados. Indicador Efectividad obtener el servicio mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas para las que fue diseñado. Indicador Repetición cuando un servicio no se realizó bien, se tiene que volver a repetir algunas. Esto implica tiempo y esfuerzo tanto para el usuario. Indicador Problemas es similar a los servicios clasificados como de no rutinarios, porque no son comunes ya que son provocados por problemas. A veces el mismo usuario crea el problema, pero esta toma mucho en cuenta la ayuda que el sistema puede dar; **Dimensión Capacidad de respuesta**, la cual se ve reflejada en los indicadores: Indicador Espera el tiempo que aguarda el usuario antes de que se le preste el servicio, las famosas colas son representaciones tangibles de este indicador. Indicador Inicio y Término continuamente los servicios son programados para empezar a una hora y finalizar a otra hora, el cumplimiento del mismo influirá en la calidad de servicio. Indicador Duración es el tiempo que tarda el servicio en ser producido en los sistemas a analizar, el proceso de servicio implica, una vez terminado el tiempo de espera, un tiempo, un tiempo determinado de prestación de servicio. Este tiempo, se sujeta también a la evaluación del usuario, de acuerdo con lo prometido por el sistema y lo que el



usuario espera que dure .Si el tiempo de producción no cumple con lo prometido, el usuario toma opinión sobre la calidad de servicio. Indicador Post servicio, este indicador refiere al tiempo que el sistema tarda para resolver situaciones o problemas que no forman parte del servicio normal. Este proceso implica tiempo extra que el usuario deberá gastar y el cual tomara en consideración como evaluador de la calidad en el servicio; **Dimensión Seguridad**; el conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para comunicarse e inspirar confianza la misma que consta de los siguientes indicadores Indicador Cortesía implica amabilidad y buen trato al servicio, de debe atender con buenos modales al usuario, como persona que es. Por lo mismo se deberá hacer sentir bien al cliente con un saludo o una despedida. Indicador Serviacilidad este indicador se puede confundir con el anterior por la costumbre para identificar acciones comunes, la serviacilidad es la disposición del empleado por servir al usuario, por buscar acercarse antes que lo pueda requerir en un momento especial o de urgencia, Indicador Competencia es aquella capacidad de los empleados para realizar un servicio de calidad. Son sus conocimientos y acciones que demuestran al momento de realizar el servicio. El empleador que resuelva un problema por sí mismo y sin retraso implica competencia, Indicador denominado Credibilidad es aquel comportamiento y forma de rebelarse de los empleados, puede provocar seguridad o inseguridad el usuario. Es así que si el trabajador inspira familiaridad al usuario, el servicio tiene más probabilidades de desarrollarse en un mejor tiempo y sin preocupaciones. Aquí también influye la empatía para apreciar la calidad de servicio.; Zeithalm, Parasuraman y Berry (1995) en **su dimensión empatía** es proveer cuidados y atención específica a los clientes. Su indicador tal como personalización es buscar sentir bien al consumidor que se le trata personalmente, como alguien especial, le provocara tener una buena impresión de la empresa. Conocimiento del cliente, el brindar un rato personalizado implica además, conocer más afondo las necesidades de cada cliente, elemento esencial para proponer un buen servicio.

### **Metodología**

Su enfoque **de investigación es cuantitativa** Schmelkes (1988) citado por Sánchez y Reyes (2015) se utiliza la estadística descriptiva, inferencial toda vez

que para la investigación científica debemos procesar los datos siguiendo un procedimiento estadística (p.51) **Método de investigación** Es hipotético deductivo, adecuado de una investigación cuantitativas, es así que Sánchez y Reyes (2015, p. 59) señalan son parte de las inferencias lógicas deductivos para arribar a conclusiones particulares a partir de la hipótesis y que se puedan demostrar experimentalmente. La elaboración de inferencias lógicas deductivas se fundamentan en la aceptación de que en los objetos, procesos y fenómenos del mundo existe determinado ordenamiento que permite descubrir regularidades, tendencias y leyes , las cuales se adelantan en forma de hipótesis para extraer conclusiones particulares. **El tipo de investigación fue aplicada** , La investigación se trabajó dentro del nivel descriptivo comparativo Los estudios descriptivos comparativa según Sánchez y Reyes (2015,p.118) “radica de dos o más investigaciones descriptivas simples, esto es recoger información notable en varias muestras con respecto a un mismo fenómeno o aspecto de interés y luego caracterizar este fenómeno en base a la comparación de los datos recogidos” Los estudios descriptivos según Hernández, Fernández y Baptista (2014) refirieron que “buscan propiedades y características importante de una población para analizar, describirla “(p. 92).

Su diseño es no experimental trasversal tal como lo argumentaron Hernández et. Al (2014) refirieron, se ejecuta sin maniobrar deliberadamente la variable (p.152).y son investigaciones que recopilan datos en un solo momento” (p.154) y es puramente descriptiva. La investigación presento un corte trasversal o transaccional, al respecto Sánchez y Reyes (2014) mencionaron que “consiste en estudiar a los sujetos en un solo momento” (p. 155).

En esta investigación estudiaremos a dos sujetos de diferentes gerencias en un mismo momento en base a los resultados obtenidos llegaremos a las conclusiones con respecto a la percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio en dos gerencias municipalidad de villa el salvador 2017.

**El método** que se ha utilizado en este trabajo de investigación fue el hipotético deductivo. ; El tipo de investigación fue aplicada y su muestra el

método probalístico –aleatorio, **Formula a utilizar es Arkin y Colton**, fórmula adecuada para calcular el tamaño de la muestra  $Z = \text{Nivel de confianza}$ , a 95% y su valor de 1.96.,  $E = \text{Error de estimación}$ . 5 % de error es igual 0.05.

**Muestreo** El tipo de muestreo aplicado fue de tipo probalística-aleatorio según Sánchez y Reyes (2015) probalística cuando puede calcularse con adelantamiento cual es la credibilidad de poder obtener cada una de las muestras que sean posibles a partir de la población; aleatoria porque se puede definir la población” (p.157).

Para recolectar los datos se utilizaron los instrumentos de la variable calidad de servicio, procesó utilizando el programa SPSS Versión 23 y el Excel 2010.PSS para la confiabilidad se utilizó la misma variable ,el alfa de Cronbach 0.944 por lo que se puede decir que el instrumento es altamente confiable y para resultado la prueba de las hipótesis se aplicó el U de Mann-Whitney, para cumplir el objetivo de la investigación comparando el nivel de calidad de servicio percibida por el usuario externo de la gerencia de desarrollo económico local y la gerencia de rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador, rechazando la hipótesis nula.

## Resultados

Análisis descriptivo de los resultados en dos gerencias de la Municipalidad de Villa el Salvador.

### Descriptivo de la Gerencia de rentas y desarrollo económico local.

**Tabla 1**

*Calidad de servicio respecto a la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local de la Municipalidad de Villa el Salvador 2017*

| Nivel de calidad de servicio | Gerencias de rentas |            | Gerencias de desarrollo economico local |            |      |
|------------------------------|---------------------|------------|---|------------|------|
|                              | Frecuencia          | Porcentaje | Frecuencia                              | Porcentaje |      |
| Válido                       | Bajo                | 3          | 2,6                                     | 49         | 41,9 |
|                              | Medio               | 34         | 29,1                                    | 65         | 55,6 |
|                              | Alto                | 80         | 68,4                                    | 3          | 2,6  |
|                              | Total               | 117        | 100                                     | 117        | 100  |

*Nota:* elaborado para la investigación por el autor

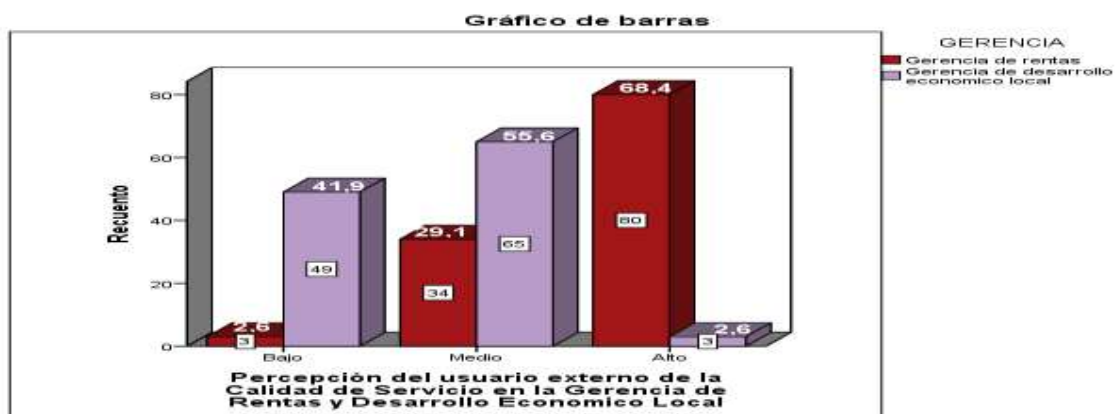


Figura 1 Nivel de calidad de servicio en la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local.

**Interpretación:** en la tabla 1y figura 1, se observó que, 117 usuarios externos, 2.6% percibió un nivel bajo , 29,9% nivel medio y 68.4% indicaron nivel alto de calidad de servicio que percibe el usuario externo respecto a la gerencia de rentas Municipalidad de Villa El Salvador 2017; por otro lado el 41,9% percibió un nivel bajo,55.6% un nivel medio y el 2.6% indicaron un nivel alto de calidad de servicio que percibe el usuario externo respecto de la gerencia de desarrollo económico local Municipalidad de Villa El Salvador 2017.

### Contrastación de Hipótesis

Para comprobar esta hipótesis, se procedió a utilizar la prueba estadística no paramétrica U de Mann Whitney aplicada en 02 muestras independientes.

### Prueba de hipótesis general:

Formulación de la hipótesis

Ho: No existe diferencias significativas entre el nivel de calidad de servicio percibida por el usuario externo de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador , en el año 2017

Ha: Existe diferencias significativas entre el nivel de calidad de servicio percibida por el usuario externo de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la Municipalidad de Villa el Salvador , en el año 2017.

Elección de nivel de significancia  $\alpha = 0,05$

Regla de decisión Si  $p < 0.05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 2**

*Constatación de hipótesis de comparación del nivel de calidad de servicio de la gerencia de rentas y la gerencia de desarrollo económico local.*

|   | Gerencia                               | N   | Rango promedio | Suma de Rangos |
|---|--|-----|----------------|----------------|
| Percepción del usuario externo sobre la Calidad de Servicio en la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local | Gerencias de rentas                    | 117 | 162,29         | 18987,50       |
|   | Gerencia de desarrollo económico local | 117 | 72,71          | 8507,50        |
|   | Total                                  | 234 |                |                |

*Nota:* elaborado para la investigación por el autor

### Estadísticos de prueba

|                                     | Percepción del usuario externo de la Calidad de Servicio en la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local |
|-------------------------------------|--|
| U de Mann-Whitney                   | 1604,500   |
| W de Wilcoxon                       | 8507,500   |
| Z                                   | -10,859  |
| Sig. asintótica (bilateral)         | ,000   |
| a. Variable de agrupación: GERENCIA |  |

*Nota:* elaborado para la investigación por el autor

En la tabla 2, se realizó una comparación del nivel de calidad de servicio entre la Gerencia de rentas y la Gerencia desarrollo económico local de la Municipalidad de Villa El Salvador 2017. Utilizando la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney que indica si la significancia es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula ( $p < 0.05$ ). La comparación con la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney dio un resultado de  $p = 0.00$  siendo menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula. Acorde a las encuestas realizadas al usuario externo evaluando la percepción de la calidad de servicio de la Gerencia De Rentas se obtuvo un promedio=162,29 y el usuario externo de la Gerencia De Desarrollo Económico local obtuvo un promedio=72,71, teniendo una diferencia 89,58 de promedio con la Gerencia de rentas. Por tanto, se afirma que existe diferencia significativa del nivel de calidad de servicio entre la Gerencia de Rentas y la Gerencia de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad de Villa el Salvador 2017, comprobándose la hipótesis planteada.

### Discusión

En la actual tesis se determinó como propósito validar la existencia de diferencia significativa entre el nivel de calidad de servicio percibida por el usuario externo de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y la Gerencia de Rentas en la

Municipalidad de Villa el Salvador en el año 2017, utilizando el método hipotético deductivo con el tipo de investigación descriptiva – comparativa, se aplicó la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney.

En relación a la hipótesis general en los resultado que se obtuvo en la investigación, se observó diferencias numéricas significativas en el rango de promedio( 162,29 y 72,71) y en la suma de rangos (18987,50 y 8507,50) entre la Gerencia de Rentas y la Gerencia de desarrollo económico local en el nivel de calidad, obteniendo con la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney un nivel de significancia  $p = 0.00$  , siendo la regla de decisión  $p < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, por ellos se afirma la hipótesis general planteada, existe diferencia significativa del nivel de calidad de servicio en dos muestras independientes sobre la percepción del usuario externo, coincidiendo con la investigación Torres y luna (2017) evaluación de la percepción de la calidad de servicios bancarios en el Istmo de Tehuantepec con modelo servpef, utilizado las dimensiones capacidad de respuesta, fiabilidad ,seguridad, empatía, elementos tangible, y la prueba de Mann Whitney , la calidad de servicios bancarios en el Istmo de Tehuantepec con modelo servpef , calificando entre muy bien y excelente el banco banamec 498 y Bancomex 455 el cual concluye haber alcanzado su objetivo general toda vez que su hipótesis es positiva a nivel general y por ciudad, confirmándose con una valoración de 9 por bancos , Banamex califica 9.2 y Bancomex 8.9 teniendo que incrementar su calidad de atención al público, mientras que Banamex elevo su medida de atención en sus oficinas, concluye que existe una necesidad absoluta de evaluar permanente la calidad de los servicios más relevantes prestados por organizaciones públicas en la región de istmo de Tehuantepec y para ( campos R )2013 en su investigación calidad de servicio percibido según el modelo Servqual del hospital santa maría de socorro, y su relación satisfacción de pacientes 2008 el 75% de pacientes percibieron que el servicio es de buena calidad; el 82,4 se encuentran satisfecho con la atención recibida concluye indicando que la calidad del hospital es buena pero debe orientarse a la percepción ,

En cambio para Chang (2014) atención al cliente en los servicios

municipales de Malacaná San Marcos un 59% personas que demandan el servicio residen de la zona urbana y un 41% en la zona rural el 77% de los usuarios efectúa trámites particulares, un 17% para una comunidad en particular y un 6% para una empresa en particular concluyendo que la atención al cliente carece de lineamientos estratégicos que orientan a la conducta, coincidiendo con la teoría de Crosby (1988) calidad es cumplir con los requisitos, toda vez que el estándar de realización es cero defectos, la medida de calidad es el precio del cumplimiento. En cambio para Inga (2015) cuando mayor sea la calidad de servicio ofrecida a los usuarios será mejor la percepción de el mismo, por otro lado mala atención de servicio ofrecida será menos la satisfacción del usuario.

### Conclusiones

Conforme a los argumentos estadísticos sobre la percepción del usuario externo sobre el nivel calidad de servicio entre las dos muestras de la Gerencia de Rentas y Gerencia de Desarrollo Económico Local utilizando la prueba de U de Mann-Whitney se llegó a la conclusión del rechazo hacia la hipótesis nula teniendo como nivel de significancia = 0.00, debido a la regla de decisión que indica si  $p < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

Al afirmar nuestra hipótesis planteada se concluye que existe una diferencia significativa del nivel de calidad de servicio entre las dos gerencias.

### Referencias

Centro de estudios de Opinión (2002) *Una herramienta para evaluar el servicio: El Servqual*, Revista electrónica la sociología en sus escenarios (2002) Universidad de Antioquia Medellín Colombia N°6 Año 5 p.1-17  
Recuperado de  
: <https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/view/1613>

Conforme, Z. (2014) *Modelo de gestión de atención al usuario del Municipio del Cantón Baba* (Tesis de Grado ingeniería en administración de empresas y negocios Universidad regional autónoma de los andes –Babahoyo –

Ecuador)

Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/1935>

Chang, J. (2014) *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatan San Marcos* (Tesis de Grado Administrador de Empresas Universidad Rafael Landívar –México)

Recuperado de:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>.

Estupiñan, M. (2012) Percepción del Usuario externo de la calidad de servicios en hospitalización pediátrica de la Red Asistencial Rebagliati-Essalud, Revista de la Faculta de medicina humana de la Universidad Ricardo Palma Volumen 12 N° 1 p.29-36

Recuperado de:

<http://aulavirtual1.urp.edu.pe/ojs/index.php/RFMH/article/view/154>

López, & Serrano. *Dimensiones y medición de la calidad de servicio hotelera* Revista Colombiana Marketing, López, F, Concepción, M, Serrano, A, Vol.2, num.3 diciembre 2001 p.1-14

Recuperado de : <http://www.redalyc.org/pdf/109/10900303.pdf>

Parasuraman, A, & Valerie, A. & Zeithaml. & Leonard L. & Berry, *Delivering Quality Service*, Edición The free, EEUU, 1990 (a)

Parasuraman, & Zeithaml and Berry, spring 1988 SERQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of service Quality Journal or Retailing, p. 12-40.

Recuperado de

[https://www.researchgate.net/profile/Valarie\\_Zeithaml/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple\\_Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-](https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-)



quality.pdf

Pedraza, & Lavín (2014) "Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: estudio multicaso sector salud. Universidad Autónoma de Tamaulipas México. Revista Estado, Gobierno, Gestión Pública ISSN en línea 0717-6759, N°23.pp. 25-49. Recuperado de: <http://www.revistaeggp.uchile.cl/index.php/REGP/article/viewFile/36814/38378>

Morillo (2009) *La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financiera del municipio libertador del estado de Mérida*, Revista Economía XXXIV, Universidad de los andes Venezuela Nerida, Enero a junio 2009.p.199-223 Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1956/195614958009.pdf>

Resolución de Alcaldía N°128-2017 ALC/MVES, Plan de Mejora de calidad de atención al ciudadano. Municipalidad de Villa el Salvador.  
Recuperado de: [http:// www.munives.gob.pe](http://www.munives.gob.pe)

Resolución de Alcaldía N°319-2015 ALC/MVES, Implementación del sistema de gestión de calidad de la Municipalidad de Villa el Salvador.  
Recuperado de: [http:// www.munives.gob.pe](http://www.munives.gob.pe)

Revista ABB. Marking reliability sustainable Barry Kleine (el cambio del paradigma de fiabilidad) Nueva Zelanda, 2009 p.35-39 Recuperado de : [https://library.e.abb.com/public/6d10f9e6b0400217c125759800372435/34-37%201M947\\_SPA72dpi.pdf](https://library.e.abb.com/public/6d10f9e6b0400217c125759800372435/34-37%201M947_SPA72dpi.pdf)

Rojas, J. (2015) *Un modelo de satisfacción de usuario como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad*. (Tesis de magister, Universidad de Chile).  
Recuperado de : <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137581>

Sánchez & Reyes, (2015) *Metodología y diseño en la investigación científica* .quinta edición, Lima, Perú Business Support Aneth. S.R.L

- Schiffman & Kanuck, (2010) *Comportamiento del consumidor*, México, Prentice Hall, Décima edición, "Telos revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales Universidad Rafael Bellos Chacín Vol.13, Nº 2
- Silva, F. XVII. (2006, Abril 25). *La gestión, la calidad: Su proceso a través de los catorce puntos de Deming*. Revista de educación y cultura. 145, 1-4. Obtenido el 21 de Mayo del 2009, Recuperado de: <http://www.latarea.com.mx/articulo18/silva18>.
- Soto, R. 2015, *La Tesis de Maestría y Doctorado en 4 pasos*, Editorial, nuevo milenio, Perú.
- Summers, D, 2006, *Administración de la calidad*, Primera edición para educación, México.
- Vallejo, G, & Sánchez, F, (2013) *Servicio con pasión: siete pasos exitosos de Sánchez Carlessi Hugo, servicio al cliente en América Latina*, Editorial norma de Chile. S. A.
- Vargas, M. & Aldana de Vega, L. (2011) Marco Conceptual Universidad de la sabana, *Calidad y servicio conceptos y herramientas*, 2da edición. Volumen 1 pp.75-101 Bogotá, Eco ediciones–Bogotá.
- Zeithman & Valerie, A & Bitnerl, Jo. (2002) *Marketing de servicio* .2da edición, Editorial, Fic Graww-Hill Interamericana 2002.
- Zeithman, V. A, & Parasuraman, A, & Berry, L.L. (1993): *Calidad total en la gestión de servicios*, Díaz de Santos, Madrid.



### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Jessica Paola Palacios Garay, docente de la Facultad Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada "Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerencias Municipalidad de Villa el Salvador", del (de la) estudiante Atocha Dulanto Esther Gina, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima ,29 de junio del 2017



Firma

Jessica Palacios Garay

DNI: 00370757