



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Políticas de discriminación y calidad de servicio de los  
Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Cornejo Morillo, Edwin Manuel (ORCID: 0000-0002-4154-5811)

**ASESOR:**

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (ORCID: 0000-0002-5582-124)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mis padres, hija y esposa; por ser la fuente principal de donde emergen mis deseos de superación diaria.

Cornejo Morillo, Edwin Manuel.

## **Agradecimiento**

Agradecer a Dios por su infinita bondad y providencia; por haberme permitido llegar hasta esta etapa. A mi esposa por su incondicional apoyo y comprensión en la elaboración del desarrollo del presente trabajo de investigación.

El Autor

## Índice de Contenidos

<b>Carátula</b>	i
<b>Dedicatoria</b>	ii
<b>Agradecimiento</b>	iii
<b>Índice de contenidos</b>	iv
<b>Índice de tablas</b>	v
<b>Índice de figuras</b>	vi
<b>Resumen</b>	vii
<b>Abstract</b>	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	5
<b>III. METODOLOGÍA</b>	12
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación</b>	12
<b>3.2. Variables y operacionalización</b>	13
<b>3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis</b>	16
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	17
<b>3.5. Procedimientos</b>	17
<b>3.6. Método de análisis de datos</b>	17
<b>3.7. Aspectos éticos</b>	18
<b>IV. RESULTADOS</b>	19
<b>V. DISCUSIÓN</b>	28
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	34
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	36
<b>REFERENCIAS</b>	37
<b>ANEXOS</b>	43

## Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de las políticas de discriminación	19
Tabla 2 Nivel de las dimensiones de las políticas de discriminación	19
Tabla 3 Nivel de la calidad de servicio	20
Tabla 4 Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio	20
Tabla 5 Prueba de normalidad de las puntuaciones entre las políticas de discriminación y calidad de servicio	21
Tabla 6 Relación entre la políticas de discriminación y calidad de servicio	22
Tabla 7 Relación entre la políticas de discriminación y dimensión elementos tangibles	23
Tabla 8 Relación entre la Políticas de discriminación y la dimensión fiabilidad	24
Tabla 9 Relación entre la Políticas de discriminación y la dimensión capacidad de respuesta	25
Tabla 10 Relación entre la Políticas de discriminación y la dimensión seguridad	26
Tabla 11 Relación entre la Políticas de discriminación y la dimensión empatía	27

## Índice de figuras

Figura 1 Diagrama de dispersión entre las políticas de discriminación y la calidad de servicio	21
Figura 2 Diagrama de dispersión entre las políticas de discriminación y elementos tangibles	22
Figura 3 Diagrama de dispersión entre las políticas de discriminación y fiabilidad	23
Figura 4 Diagrama de dispersión entre las políticas de discriminación y capacidad de respuesta	24
Figura 5 Diagrama de dispersión entre las políticas de discriminación y seguridad	25
Figura 6 Diagrama de dispersión entre las políticas de discriminación y empatía	26

## Resumen

En el presente informe de tesis se tuvo como objetivo general el determinar la relación entre la Políticas de discriminación y calidad de servicio de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021. En donde se empleó un enfoque cuantitativo, con un diseño de investigación no experimental, descriptivo correlacional y de corte transversal; entre tanto, la población se encontró conformada por un promedio mensual de 4000 usuarios que son atendidos en la municipalidad, mientras que la muestra fue de 72, a quienes se les aplicó como instrumento el cuestionario. Finalmente los resultados arrojaron que, la variable políticas de discriminación, según el 57% de los usuarios, la calificaron en un nivel medio; mientras que la calidad de servicio, de acuerdo al 89%, manifestó se encuentra en un nivel regular. En conclusión, existe una relación positiva, directa y moderada entre las variables políticas de discriminación y calidad de servicio, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.645, así también un p-valor de 0.022, y que al ser menor a 0.05, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de la investigación.

**Palabras clave:** políticas de discriminación, calidad de servicio, factores personales, factores laborales.

## Abstract

In this thesis report, the general objective was to determine the relationship between the Discrimination Policies and quality of service of the Servants of the District Municipality of Santa, 2021. Where a quantitative approach was used, with a non-research design experimental, descriptive, correlational and cross-sectional; Meanwhile, the population was made up of a monthly average of 4000 users who are served in the municipality, while the sample was 72, to whom the questionnaire was applied as an instrument. Finally, the results showed that the discrimination policies variable, according to 57% of users, rated it at a medium level; while the quality of service, according to 89%, stated is at a regular level. In conclusion, there is a positive, direct and moderate relationship between the political variables of discrimination and quality of service, since a correlation coefficient equal to 0.645 was obtained, as well as a p-value of 0.022, and that being less than 0.05 , the null hypothesis was rejected and the research hypothesis was accepted.

**Keywords:** discrimination policies, quality of service, personal factors, labor factors.



## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la discriminación sigue siendo un problema que se encuentra muy enquistado en todos los sectores de la población a nivel mundial, de acuerdo a esto, un estudio efectuado en Guatemala por el Grupo Prensa Libre, (2005), de acuerdo a hechos históricos referidos a anuncios de contratación de puestos generacionales, el 49% de los anuncios para los mencionados puestos, presentaban discriminación de género, respecto a la edad fue el 47%, es decir, también se tuvo discriminación de edad. En un estudio llevado a cabo por la Organización Internacional de Trabajo (2018), se registra que a nivel mundial, se tiene un panorama muy negativo referido a la discriminación de género que deriva en brechas salariales entre hombres y mujeres, específicamente los datos arrojaron que la mujer percibe una remuneración 29% menor al del hombre, a esto se suma que en promedio el 78% de las empresas presentes en diferentes continentes, con el afán de disminuir la edad promedio de sus colaboradores, tratan de contratar sólo a jóvenes, eliminando así la oportunidad de dar trabajo a personas de mayor edad.

Dicho panorama también lo confirma ONU (2017), quien refiere al caso de Estados Unidos, concerniente a la discriminación de contratación de colaboradores por edad, de el 59% de las empresas prefieren contar con colaboradores en edades de entre 24 a 40 años, dejando de lado a personas de mayor edad, así también, el índice por discriminación de género se elevó un 5% del 2015 al 2017, esto se evidencia en que, para puestos de mayor responsabilidad, se prefiere más al personal masculino que femenino, teniendo como consecuencia que las colaboradoras se encuentren relegadas, provocando así que no brinden un adecuado servicio, y esto se evidencia en una encuesta llevada a cabo en el mismo país, donde arrojó que el 69% de trabajadoras no se encuentren identificadas con su centro de labores y un 58% sienta que el trabajo que realizan no se encuentra bien remunerados a diferencia del personal masculino.

De acuerdo a un estudio llevado a cabo por la Organización Internacional de Trabajo (2017), en donde se analiza el panorama referido a la ocupación de cargos directivos por mujeres, se registran países en donde las mujeres lideran

este escenario, estos son el caso por ejemplo de Rusia, país que tiene más puestos directivos ocupados por mujeres con un 47%, seguido de Indonesia con un 46% de ocupación, Estonia, Polonia y Filipinas comparten el 40%, sin embargo, los países con menor presencia de mujeres en cargos directivos son, Japón con apenas el 7%, Argentina con 15%, India con 17%, Alemania y Brasil con 18% y completa la lista Reino Unido con 19%.

El caso peruano presente también la misma problemática, y esto se evidencia en una encuesta nacional llevada a cabo por el portal Aptitus (2017), cuyos resultados arrojaron que el 68% de los peruanos alguna vez se ha sentido discriminado en el trabajo, a esto se suma la cifra que menciona que el 51% de esta discriminación en el trabajo, se debe a la apariencia física, así también, se revela que para que una mujer pueda lograr acceder un empleo, existe una desventaja del 26% menor en relación a los varones, siendo las más perjudicadas las madres con hijos pequeños, mismas que tiene menor probabilidad de acceder a un trabajo, y una cifra que se asocia a esta, es que existe un 28% de probabilidad de ser despedidas si salen embarazadas.

Sin embargo, con el transcurrir de los años se han venido registrando cifras alentadoras, de acuerdo a lo que informa la Organización de Estados Americanos (2018), se hace manifiesto que entre los años 2016 y 2018, países latinoamericanos como el Perú, las mujeres han comenzado a ocupar altos mandos directivos, representando el 4.2% y 30% en cargos ejecutivos a comparación de los hombres, si embargo, aún es muy poco. Esto se debe en su mayoría a que, aún existe empresas en el Perú que son indiferentes a las leyes y normas que velan por la igualdad de género y discriminación.

Los panoramas negativos antes mencionados, también se encuentran presentes en la Municipalidad Distrital de Santa, donde específicamente se han registrado casos de discriminación de igualdad de género y racial, siendo el personal femenino en su mayoría el más afectado, personal que pertenecen más a áreas de atención al usuario; particularmente las colaboradoras manifiestan que se han sentido acosadas por trabajadores varones que laboran en cargos gerenciales, así también casos en donde los acusados son sus propios jefes, otros casos son por ejemplo la percepción que se tiene, que es real, en donde

los colaboradores varones tiene mayores probabilidades de acceder a mejores cargos. Ahora, estos hechos de discriminación y acoso en algunos casos, han tenido consecuencias referidas mayormente a la satisfacción y la eficiencia de la calidad de servicio, dado que el personal afectado no se siente identificado con la institución, además de que no se le brindan las mismas oportunidades laborales, hechos que minan su desempeño laboral y que por tanto afectan directamente la calidad de servicio que se le da a los usuarios. Ante lo mencionado anteriormente, se formula la siguiente interrogante: ¿Existe relación entre la Políticas de discriminación y calidad de servicio de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021?.

Este informe presenta justificación a nivel teórico y contenido de carácter legal, dado que se concretó un contenido sistémico que combinó postulados teóricos, marcos legales y diferentes posturas que permitieron explicar la situación de las políticas de discriminación y como esta, dependiente de cumplimiento o incumplimiento, afectan o se relacionan con la calidad de servicio de colaboradores de una municipalidad. Se justifica también a nivel metodológico, debido a que se emplearon cuestionarios que permitieron recoger información concerniente al nivel de cumplimiento de las políticas de discriminación y el nivel de la calidad de servicio, resultados que al concretarse, sirvieron y fueron de provecho para otros investigadores.

Para el desarrollo del estudio, se tiene como objetivo general el Determinar la relación entre la Políticas de discriminación y calidad de servicio de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021. Como objetivos específicos, identificar el nivel de las políticas de discriminación y la calidad de servicio, además, identificar la relación entre la Políticas de discriminación y dimensión elementos tangibles de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021, establecer la relación entre la Políticas de discriminación y la dimensión fiabilidad de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021, establecer la relación entre la Políticas de discriminación y la dimensión capacidad de respuesta de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021, establecer la relación entre la Políticas de discriminación y la dimensión seguridad de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021, y

establecer la relación entre la Políticas de discriminación y la dimensión empatía de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.

Como hipótesis de investigación se plantea: Hi: Existe relación significativa entre la Políticas de discriminación y calidad de servicio de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021, y como Ho: No Existe relación entre la Políticas de discriminación y calidad de servicio de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los artículos científicos que anteceden a la presente investigación, en donde se estudian las mismas variable y contexto problemático. En ese sentido, se tuvo el artículo científico de Castillo, Cárdenas, & Palomino (2020), tuvo como propósito el analizar y caracterizar la calidad del servicio que se brinda en una municipalidad, esto a partir de la perspectiva del ciudadano. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 157 ciudadanos, a quienes se les aplicó como instrumento el cuestionario SERVQUAL. Una vez fueron procesados los instrumentos, se obtuvieron resultados, mismos que demostraron que el 42.2% de los ciudadanos se encuentran algo en desacuerdo y totalmente en desacuerdo repectiamente con los elementos tangibles, el 52.7% con la seguridad y el 48.1% estan totalmente de acuerdo y algo de acuerdo con la empatía.

En la misma línea se encontró a Delgado (2020), en su investigación de maestría, tuvo como objetivo el determinar la relación entre políticas de inclusión de personas con discapacidad y los trabajadores con discapacidad de trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, empleando para ello un enfoque cuantitativo, de tipo básica, de diseño no experimental, descriptivo correlacional, con un método hipotético deductivo. La población se encontró conformada por 1435 trabajadores, de estos 80 presentan discapacidad, siendo en total 71 trabajadores, a quienes se les aplicó como instrumento el cuestionario. Finalmente los resultados permitieron concluir que las políticas de inclusión laboral se encuentran relacionadas con la discapacidad de trabajadores de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.488, indicando entonces la existe de una relación positiva moderada.

Entre tanto, Jiménez (2018), en su tesis de maestría tuvo como objetivo el demostrar el derecho constitucional de no discriminación y orientación sexual en instituciones públicas de Puno, empleando para ello un enfoque de investigación cualitativa. La población estuvo conformada por una base de revisión sistémica de todas las manifestaciones sobre discriminación sexual presentadas en las

diferentes instituciones públicas de la ciudad en estudio, ello con la finalidad de efectuar un análisis de los casos teniendo en cuenta cada indicador que tienen estas instituciones. Finalmente se llegó a la conclusión que, respecto a la no discriminación por orientación sexual, esta ha presentado un progreso, por otro lado, se entiende por el análisis efectuado y según la percepción de familias, estas han llevado a cabo movimientos con la finalidad de promover y concientizar sobre el respeto a las personas.

Por su parte Martínez (2018), en su tesis de maestría tuvo como objetivo el determinar la relación entre la calidad del servicio de atención al público y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Tinguiña, utilizando para ello una metodología basada en un enfoque cuantitativo, transversal, con un método hipótesis deductivo. 78 usuarios constituyeron la muestra de usuarios pertenecientes en la municipalidad objeto de estudio, a quienes se les aplicó como instrumento de recolección de datos el cuestionario. Finalmente los resultados arrojaron que, existe relación significativa entre las variables que fueron objeto de estudio, esto debido a coeficiente de correlación R de Pearson de 0.624, lo que significa que la relación es moderada positiva, además, fue significativa, dado que el valor de significancia obtenido fue de 0.000.

En la misma línea se encontró a Phang (2020), quien en su tesis de maestría tuvo como propósito el determinar la calidad del servicio global en el área de atención de acuerdo a dimensiones y grado de instrucción, percibida por contribuyentes de una institución pública de Lambayeque. Se empleó como metodología un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental transversal, además, la población estuvo conformada en promedio 1228 contribuyentes y una muestra de 220, quienes fueron sometidos a una encuesta, la cual estuvo conformada por 18 y 22 ítems respectivamente. Finalmente los resultados permitieron concluir que el nivel de calidad por área de atención de la institución pública objeto de estudio, de acuerdo a los contribuyentes, es de nivel satisfactorio, no obstante, aumenta de valor en la dimensión seguridad y empatía; entre tanto, en las áreas de orientación y cabinas, se registra una insatisfacción por parte de los contribuyentes, caso contrario en las dimensiones

orientación y fiabilidad, que registran un nivel satisfactorio. En líneas generales, la calidad global desde la percepción de los contribuyentes es insatisfactoria.

Por su parte Dapello (2019), quien en su tesis de maestría tuvo como objetivo general el comparar las diferencias de percepción de acuerdo a tipos de violencia laboral: violencia de desprestigio, aislamiento, intimidación y violencia externa; estrategias de intervención entre profesionales y no profesionales del Centro de Salud Piedra Liza, Lima. Para el desarrollo de la investigación se empleó un enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo comparativo, transversal y observacional. La muestra estuvo conformada por 52 trabajadores, a quienes se les aplicó como instrumento una encuesta anónima y una guía de entrevista. Finalmente los resultados permitieron demostrar que la violencia laboral es significativamente mayor en el grupo de no profesionales; además, es preocupante que las mujeres experimentaron mayor violencia externa. De acuerdo al régimen laboral, los 4 tipos de violencia laboral es mayor en trabajadores a plazo determinado. En conclusión, se observó que el 42.3% de trabajadores, alguna vez han tenido experiencias de violencia externa en los últimos 6 meses.

Respecto a las bases teóricas que conceptualizan las variables, a partir de aquí se desarrolla lo referido a la variable políticas de discriminación, que de acuerdo a González, Beltrán, Casais & Toja (2015), a partir de teorías epistemológicas, es reconocida como la percepción de una serie de patrones sensoriales que se tiene respecto a un evento conocido; por su parte, Phillippe (2015), también desde un punto de vista epistemológico, se derivaba de las palabras *discriminato* y *perciperi*, palabras latinas que hacen referencia al rechazo por parte de los demás hacia uno mismo, además, añade que también son un conjunto de prejuicios, los cuales son errados frente a un escenario en donde no son aceptadas por los estándares de una sociedad. Entre tanto, Teruel (2015), referido a los prejuicios, están asociados a sentimientos negativos que nacen de los seres humanos, y que están asociados a diferencias con la sociedad, misma que a partir de ello genera un rechazo.

Desde las percepciones culturales referidas a la discriminación Lamont, Welburn & Flemin (2016), sostienen que la discriminación es percibida por un medio cultural en donde vive y se desarrolla la persona, dado que todo individuo

nace sin la incorporación de discriminación; por el contrario, la persona a través del desarrollo de las etapas de su vida, va adquiriendo y asimilando los prejuicios que vienen desde la sociedad, la cual enmascara falsamente la identidad y el autoestima y el sentido referido a estas. Entre tanto, Prevert, Navarro & Bogalsk (2015), argumentan que la discriminación tiene que ser definida a partir de un punta de vista psicológico social, en donde se desglosa a la discriminación como un comportamiento de carácter negativo, el cual representa o está representada por una serie de actores prejuiciosos.

Por su parte Cabrera (2016), argumenta que la discriminación es más una clase distinción que se da de forma arbitraria, la cual se encuentra asociada a características que posee un individuo o un grupo o clase social específica; en ese sentido, existe conductas ilícitas que hacen difícil que ciertas personas puedan obtener un trato igualitario, lo que genera un prejuicio, lo que a su vez también genera limitaciones en sus derechos humanos. De acuerdo a los que menciona Vignolo (2015), la discriminación se encuentra clasificada en directas e indirectas, respecto a la primera, está referida a la discriminación que se da de forma clara y precisa hacia otra persona, mientras que la segunda está referida más a una discriminación subliminal, la cual no se presenta de forma clara; en ese sentido, se observa entonces que la discriminación no se presente de las mismas formas en todas las situaciones.

Según González & Pabellón (2018), la discriminación se va desarrollando por medio de la experiencia en forma subjetiva y cognitiva que atraviesa la persona por medio de sentimientos a causa de contextos en donde es víctima de discriminación dentro de un escenario o contexto sociocultural. Sobre esto, Douglas (2016), menciona que la discriminación no es propia de una clase social específica, esta se da o viene de diferentes frentes, incluso desde un grupo que es víctima de discriminación, por tanto, esta no puede ser etiqueta a un grupo de personas de forma permanente.

Respecto a las dimensiones de la discriminación, de acuerdo a García, Castillo, A, & Smith (2017), esta tiene diferentes connotaciones, sin embargo, se puede medir a partir de factores personales, la cual esta asociada al rechazo a una persona en específico, ya sea por su orientación sexual o sociocultural; la otra dimensión es los factores laborales, la cual está referida al rechazo recibido hacia un individuo pero en actividades laborales (Lozada & Latour, 2021).



Respecto a la discriminación individual, se asocia más a prejuicios que un grupo de personas tiene sobre aspectos tales como el nivel socio cultural, orientación sexual o raza (Pruchn, 2018). Según Zondek (2015), la discriminación grupal no hace referencia a un grupo de personas victimas de ello, sino, es la discriminación que se da por parte de un grupo de personas pero en actividades sociales.

De acuerdo a Quiñones (2015), como parte de propuestas para combatir la discriminación, la inclusión laboral es una medida de carácter importante, dado que mediante ello se puede reconocer los derechos de las personas en un trabajo en específico, esta se encuentra referida a personas con discapacidad o que forman parte de grupos excluidos. Se debe señalar que el estado peruano ha impulsado la igualdad de oportunidades entre la población. Riaño, García, Rodríguez, & Álvarez (2016), afirman que actualmente existen políticas de discriminación, la cual son más acciones que desarrollan los gobiernos, cuyo fin apunta a una mejora de los aspectos ligados a la calidad de vida de a quienes se les gobierna.

Respecto a las bases teóricas referidas a la calidad de servicio, se inicia desarrollando la teoría de Deming (citado en Redhead, 2015), quien a partir de su teoría señala que esta asociada a la opinión de la persona sobre un determinado bien<sup>20</sup>, del cual se puede o no sentir satisfecho, esto de acuerdo a la cantidad y nivel de cumplimiento de necesidad y expectativas. Por su parte Vergara (2016), define la calidad de servicio como el grado de conformidad asociadas a un producto o servicio, así como la propaganda que se hace de él y la percepción producida, todo esto referido al usuario, el cual lo evalúa de acuerdo a su experiencia con el producto o servicio, esto en relación a la satisfacción de sus expectativas y necesidades. Entre tanto, Gutiérrez (2017), menciona que es más el nivel de satisfacción que se origina a partir de un buen trato que se da entre el consumidor y el vendedor, en cuya relación se incluyen mucho las capacidades que tiene la institución y el grado de aceptación del servicio que tienen los usuarios sobre ella.

De acuerdo a McGuire (2016), la calidad de servicio se encuentra asociada a las acciones conjuntas que desarrollan las instituciones con el propósito de lograr satisfacer lo más que se pueda las necesidades de sus usuarios,

esperando cumplir sus expectativas y lograr fidelizarlo a través de un buen trato que se da entre el vendedor y el usuario o cliente. De acuerdo a la teoría de Serrano & López (2017), se tienen diferentes enfoques que sustentan la calidad de servicio, uno de ellos busca que se analicen dos visiones, siendo inicialmente referida a lo que busca la persona atendida, mejor dicho, las expectativas que tiene este respecto a las necesidades que quiere satisfacer; por otro lado se tiene el análisis de la manera en que se ofrecen los servicios, el cual es más un autoexamen que permiten conocer las características del servicio.

De acuerdo a Parasuraman, et al (citado en López, 2018), menciona que las dimensiones de la calidad de servicio son: La tangibilidad, la cual hace referencia a los ambientes en donde se desarrolla el servicio, además de los equipos y materiales que entran en contacto con los colaboradores y clientes. La otra dimensión es la fiabilidad, que de acuerdo a Chang (2017), hace referencia a la capacidad que tiene la institución y sus colaboradores, para poder ofrecer un servicio que demuestre seguridad y garantía a los clientes. La capacidad de respuesta es otra dimensión, que es la capacidad que presentan o deben presentar los trabajadores para poder dar atención a consultas que le hagan las personas que atienden, esto de manera eficaz y eficiente (Rocca, 2016). Se tiene la seguridad, asociada a las acciones que realizan los colaboradores de una institución, los cuales demuestran cortesía y conocimientos que son necesarios para demostrar confianza a los usuarios (Amalia, 2015). Por último se tiene la empatía, que está asociada a la atención personalizada que desarrolla cada colaborador al dar atención a un usuario De acuerdo a Aguirre (2015).

Entonces, la calidad de atención se encuentra asociada a las expectativas y opiniones que tienen los clientes, usuarios o personas, acerca de un producto o servicio que estos reciben o esperan recibir, en tal sentido, la suma de estas expectativas da una visión de la calidad de atención o servicio que estos se encuentran recibiendo por parte de una institución, empresa u organización. En tal sentido, la calidad de atención depende mucho de las personas que la brindan, es por ello que en el caso de las instituciones del estado, es necesario que sus trabajadores puedan recibir capacitaciones en donde se les instruya el como se debe atender a los usuarios, además de pautas para manejar situaciones conflictivas.

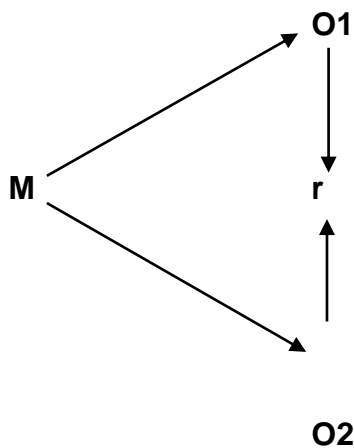
De acuerdo a Kotler y Armstrong (citados en Quispe, 2015), la calidad de servicio tiene como eje la mejora continua de los servicios que ofrece una institución, en tal sentido, el éxito de esta mejora o innovación, tiene que ser medida de acuerdo al grado de la satisfacción de los usuarios, en ese sentido, esta innovación parte de uno de los principales recursos que tiene organización, que son sus colaboradores, quienes antes que todo tienen que encontrarse cómodos en sus puestos de trabajo, con esto se crea un clima propicio que motiva a este a dar más de si en la atención a los clientes.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

En la presente tesis se emplea el tipo de investigación básica y un enfoque cuantitativo, que de acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2014), el mencionado enfoque tiene como propósito el recoger datos con la finalidad de dar respuesta a una interrogante y poder contrastar una hipótesis, empleando para ello información estadística, y de acuerdo a Tamayo y Tamayo (2014), la investigación básica, tiene por objetivo el aumento de conocimientos sin implicancias prácticas o sin contrastes con aspectos prácticos.

En cuanto al diseño, se empleó el no experimental, de corte transversal, descriptivo – correlacional, que de acuerdo a Sampieri (2016), no se lleva a cabo manipulación alguna de las variables, y es correlacional, porque se busca determinar el grado de asociación entre dos o más variables (Tamayo y Tamayo, 2014). El esquema del diseño de investigación es el siguiente:



**Dónde:**

M = Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa

O1 = Observación de la variable políticas de discriminación

O2 = Observación de la variable calidad de servicio

r = relación entre las variables

### 3.2. Variables y operacionalización

En la presente investigación se desarrollan dos variables, las cuales se operacionalizan a continuación:

Variable 1: Políticas de discriminación

**Definición conceptual:** Lamont, Welburn & Flemin (2016), sostienen que la discriminación es percibida como un medio cultural en donde vive y se desarrolla la persona, dado que todo individuo nace sin la incorporación de discriminación; por el contrario, la persona a través del desarrollo de las etapas de su vida, va adquiriendo y asimilando los prejuicios que vienen desde la sociedad, la cual enmascara falsamente la identidad y la autoestima y el sentido referido a estas.

**Definición operacional:** Conjunto de sentimientos asociados a un trato desigual dirigido a un individuo. La variable fue medida por medio de un cuestionario.

#### Dimensiones

Factores personales: la cual está asociada al rechazo a una persona en específica, ya sea por su orientación sexual o sociocultural.

Factores laborales: está referida al rechazo recibido hacia un individuo pero en actividades laborales.

#### Indicadores:

**Raza por apellido de origen**, asociada a una aversión equivocada e ilógica sobre el origen parental de una persona.

**Estado civil**, asociado a la aversión referida a la situación física o jurídica de una persona.

**Sexo**, referida al ataque ilógico sobre un género específico de una persona, ya sea por considerarlo débil o por otros factores.

**Tipos de actividad**, asociada a la aversión ilógica referida a las actividades sociales que practica una personal.

**Experiencia laboral**, asociada a la aversión ilógica que se tiene sobre el grado o tiempo de trabajo de una persona.

**Escala de medición:** Ordinal

Variable 2: Calidad de servicio

**Definición conceptual:** Deming (citado en Redhead, 2015), quien a partir de su teoría señala que la calidad de servicio está asociada a la percepción de un usuario sobre un determinado servicio, del cual se puede o no sentir satisfecho, esto de acuerdo a la cantidad y nivel de cumplimiento de necesidades y expectativas.

**Definición operacional:** La calidad de servicio es una percepción que tiene el usuario respecto a la satisfacción de sus necesidades sobre un producto o servicio. La variable fue medida mediante un cuestionario.

**Dimensiones:**

Elementos tangibles: hace referencia a los ambientes en donde se desarrolla el servicio, además de los equipos y materiales que entran en contacto con los colaboradores y clientes.

Fiabilidad: hace referencia a la capacidad que tiene la institución y sus colaboradores, para poder ofrecer un servicio que demuestre seguridad y garantía a los clientes.

Capacidad de respuesta: es la capacidad que tienen los colaboradores para atender cualquier problema o consulta por parte de los usuarios, esto de manera eficaz y eficiente

Seguridad: asociada a las acciones que realizan los colaboradores de una institución

Empatía: asociada a la atención personalizada que desarrolla cada colaborador al dar atención a un usuario.

**Indicadores:**

**Conservación de las instalaciones**, indicador asociado al estado o distribución eficiente de los ambientes de una organización o institución.

**Calidad de los equipos**, asociada al estado de los equipos informáticos que usan los servidores.

**Interés por el usuario**, referido al grado de predisposición que tiene un servicio para atender a un usuario.

**Institución colaboradora**, referida a la disposición por parte de la institución a brindar mejores condiciones tanto a sus servidores como a los usuarios.

**Compromiso del personal**, referida a cuan identificados se encuentran los servidores con los objetivos de la institución.

**Actitud y disposición**, está referida a la forma cordial en que el servidor desarrolla la atención.

**Información sobre actividades**, referida al grado de conocimiento o información que tiene el servidor para poder dar atención a los usuarios.

**Rapidez del servicio**, referido al tiempo en que se desarrolla la atención.

**Servicio oportuno**, referido a la prioridad de atención respecto a la importancia a las consultas de los usuarios.

**Capacidad técnica**, referida a los conocimientos prácticos que posee el colaborador para resolver problemas.

**Proceso adecuado**, referido a que si el servidor sigue de forma ordenada los procesos de atención de acuerdo a lo que demanda la institución.

**Horarios adecuados**, está asociado a que si los servidores informan y atienden en las horas de trabajo designadas.

**Interés institucional por el usuario**, referido a la disposición que tiene la institución por innovar sus servicios para brindar una mejor atención.

**Atención empática individualizada**, referida a la atención personalizada que desarrolla el servidor.

**Escala de medición:** Ordinal

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población objeto de estudio se encontró conformada por un promedio mensual de 4000 ciudadanos que acuden a la municipalidad en mención.

Respecto a la muestra de los usuarios, está estuvo determinada mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N-1) + Z^2 pq}$$

**Dónde:**

n = muestra

N = 4000 usuarios atendidos en la municipalidad

Z = 95% de confianza (1.96)

E = 5% de margen de error (0.05)

p = 95% probabilidad que los usuarios se encuentra de acuerdo

q = 5% probabilidad que los usuarios no se encuentren de acuerdo

**Reemplazando:**

$$n = \frac{(1.96^2)(0.95)(0.05)(4000)}{0.05^2(4000-1) + (1.96^2)(0.95)(0.05)}$$

**n = 71.6**

**n = 72**

La muestra finalmente de usuarios fueron 72. Respecto a la población de usuarios atendidos, se emplea un muestreo probabilístico. Las unidades de análisis fueron los usuarios.



### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Como técnica se empleó la encuesta, que de acuerdo Tamayo y Tamayo (2014), se emplea para recoger datos respecto a un diseño de estudio escogido. Para el caso, se empleó para recoger las percepciones respecto a las políticas de discriminación en los servidores de la municipalidad en estudio y la calidad de servicio de los usuarios atendidos allí.

En cuanto a los instrumentos que se emplearon, para ambos casos se utilizó el cuestionario; el cual para las políticas de discriminación contuvo un total de 13 ítems, 8 ítems para la dimensión factores personales y 5 para factores laborales; respecto a la calidad de servicio, contuvo un total de 15 ítems. Ambos instrumentos fueron medidos en base a la escala de Likert.

Cabe señalar que ambos instrumentos fueron debidamente validados de acuerdo al procedimiento de juicio de experto. Entre tanto, los resultados de la confiabilidad de los instrumentos, demostraron un puntaje en alfa de Crombach de 0.89 y 0.87 respectivamente.

### **3.5. Procedimientos**

En primera instancia se diseñaron los instrumentos de recojo de datos, mismos que posteriormente fueron validados mediante juicio de experto. Luego se envió un oficio al gerente de la municipalidad objeto de estudio, con el propósito de que se pueda autorizar la investigación en la entidad, para posteriormente, poder subir los instrumentos a la página web de la municipalidad, y así los usuarios que son atendidos puedan responder. Luego, una vez finalizada la aplicación, se digitalizó los datos en Excel, para luego ser procesados y obtener los resultados finales y contrastar la hipótesis de la investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se inició con el vaciado de los datos en el software estadístico SPSS v. 25, en donde se aplicó la baremación correspondiente y para ello se empleó la estadística descriptiva con el propósito de conseguir el resultado que permita

verificar si existe o no asociación entre las variables. Respecto a los objetivos correlacionales, se empleó la estadística inferencial.

Cabe señalar que las variables al ser cualitativas, tuvieron medida ordinal y por tanto, se empleará el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

En la presente tesis se desarrolló una investigación comprometida con el cumplimiento del reglamento de ética de la Universidad César Vallejo, además, el responsable de la investigación autoriza a la universidad a que, una vez finalizada la investigación, esta pueda ser subida al repositorio.

De acuerdo a disposiciones éticas de profesionales responsables, se debe señalar que en la investigación se ha efectuado el procedimiento de parafraseo de contenido y correcto citado de las fuentes correspondientes; además, se guardará la identidad de la fuente informante, contribuyendo así a políticas de confidencialidad.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

**Nivel de las políticas de discriminación**

<b>Niveles</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	31	43%
Medio	41	57%
Bajo	0	0%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

En la tabla 1 se observan los resultados referidos al nivel de las políticas de discriminación en la Municipalidad Distrital de Santa, en donde se evidencia que el 57% de los usuarios, la califican en un nivel medio, frente aun considerable 43% que manifiesta se encuentra en un nivel alto.

**Tabla 2**

**Nivel de las dimensiones de las políticas de discriminación**

<b>Niveles</b>	<b>Dimensión Factores personales</b>		<b>Dimensión Factores laborales</b>	
	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	59	82%	8	11%
Medio	13	18%	64	89%
Bajo	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

En la tabla 2 se observan los resultados respecto al nivel de las dimensiones de las políticas de discriminación de la Municipalidad Distrital de Santa, en donde se distingue que en factores personales, el 82% de usuarios la califica en un nivel alto, mientras que en factores laborales, casi la totalidad de los usuarios, es decir, el 89%, considera se encuentra en un nivel medio.

**Tabla 3****Nivel de la calidad de servicio**

<b>Niveles</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Bueno	0	0%
Regular	64	89%
Deficiente	8	11%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

En la Tabla 3 se observan los resultados referidos al nivel de la variable calidad de servicio, en donde se distingue que casi la totalidad de los usuarios, es decir, un 89%, manifiesta se encuentra en un nivel regular, mientras que un 11% la considera en un nivel deficiente.

**Tabla 4****Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio**

<b>Niveles</b>	<b>Elementos tangibles</b>		<b>Fiabilidad</b>		<b>Capacidad de respuesta</b>		<b>Seguridad</b>		<b>Empatía</b>	
	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Bueno	10	14%	4	6%	4	6%	8	11%	9	13%
Regular	60	83%	67	93%	67	93%	58	81%	60	83%
Deficiente	2	3%	0	0%	1	1%	6	8%	3	4%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>	<b>71</b>	<b>99%</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

En la tabla 4 se observan los resultados referidos a los niveles de las dimensiones de la calidad de servicio, en donde para elementos tangibles, el 83% la considera en un nivel regular, mismo nivel se distingue para las dimensiones fiabilidad (93%), capacidad de respuesta (93%), seguridad (81%) y empatía (83%).

**Tabla 5**

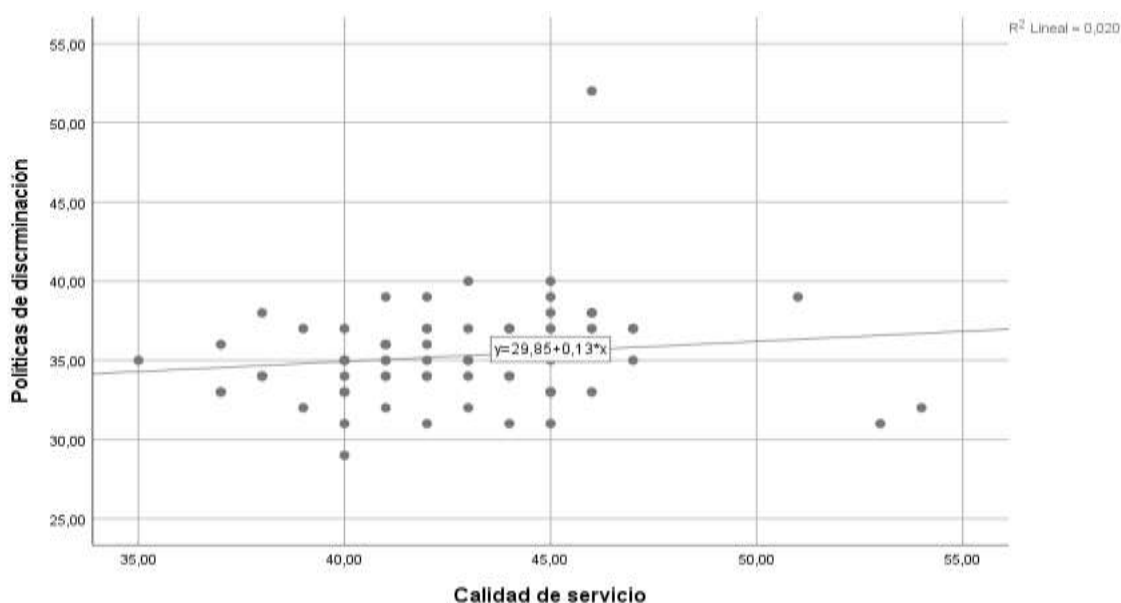
**Prueba de normalidad de las puntuaciones entre las políticas de discriminación y calidad de servicio**

Kolmogórov-Smirnov			
	Estadístico	gl	p-valor
Políticas de discriminación	,378	72	0,000
Calidad de servicio	,369	72	0,000

Ho: Los datos tienden a una distribución normal

Ha: Los datos no tienden a una distribución normal

En la tabla 5 se observan los puntajes referidos a la prueba de normalidad del estadístico Kolmogórov-Smirnov (tamaño de muestra mayor a 30), en donde se obtiene un p – valor (Sig.) que es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, los datos no presentan una distribución normal, y en tal sentido, se aplica el coeficiente de correlación Rho de Spearman.



**Figura 1**

**Diagrama de dispersión entre las políticas de discriminación y la calidad de servicio**

En la figura 1 se observa que la dispersión de puntos presenta una tendencia creciente, en tal sentido, se hace manifiesto que la correlación es positiva entre las políticas de discriminación y la calidad de servicio

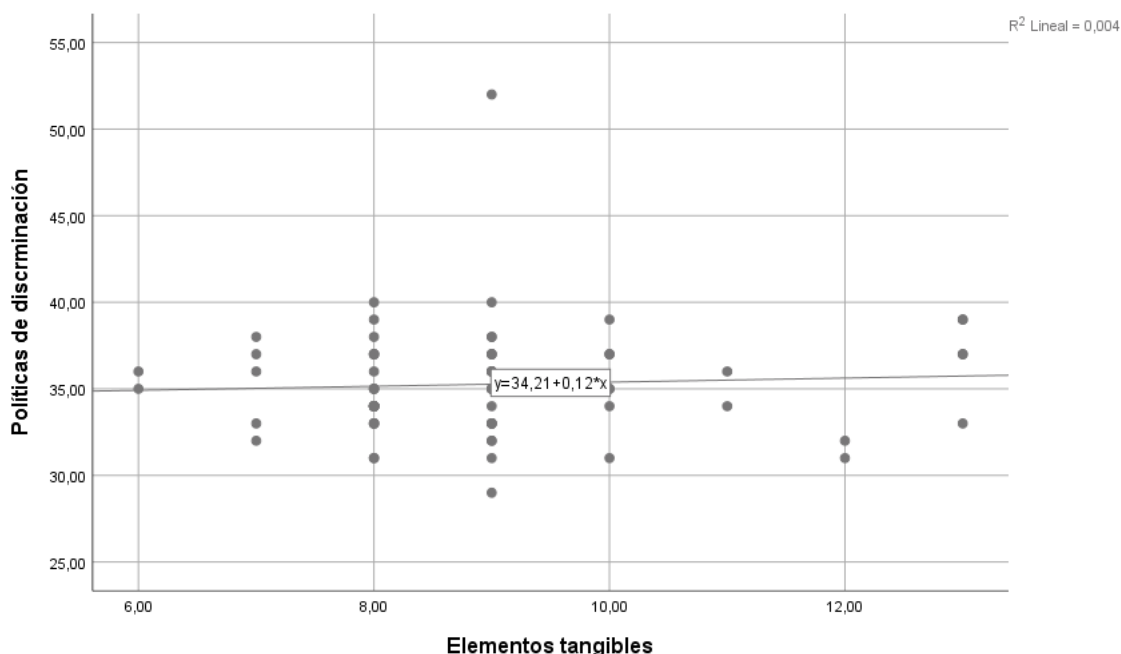
**Tabla 6**

**Relación entre la políticas de discriminación y calidad de servicio**

	Rho de Spearman	calidad de servicio
<b>políticas de discriminación</b>	Coeficiente de correlación	.645
	Hipótesis	Ho: $\rho=0$ Ha: $\rho\neq 0$
	p-valor	.022

Nota:  $\rho$ =Coeficiente de correlación, \*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 6 se presentan los resultados que demuestran que existe una relación positiva, directa y moderada entre las variables políticas de discriminación y calidad de servicio, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.645, así también un p-valor de 0.022, y que al ser menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación.



**Figura 2**

**Diagrama de dispersión entre las políticas de discriminación y elementos tangibles**

En la figura 2 se observa que la dispersión de puntos presenta una tendencia creciente, en tal sentido, se hace manifiesto que la correlación es positiva entre las políticas de discriminación y elementos tangibles

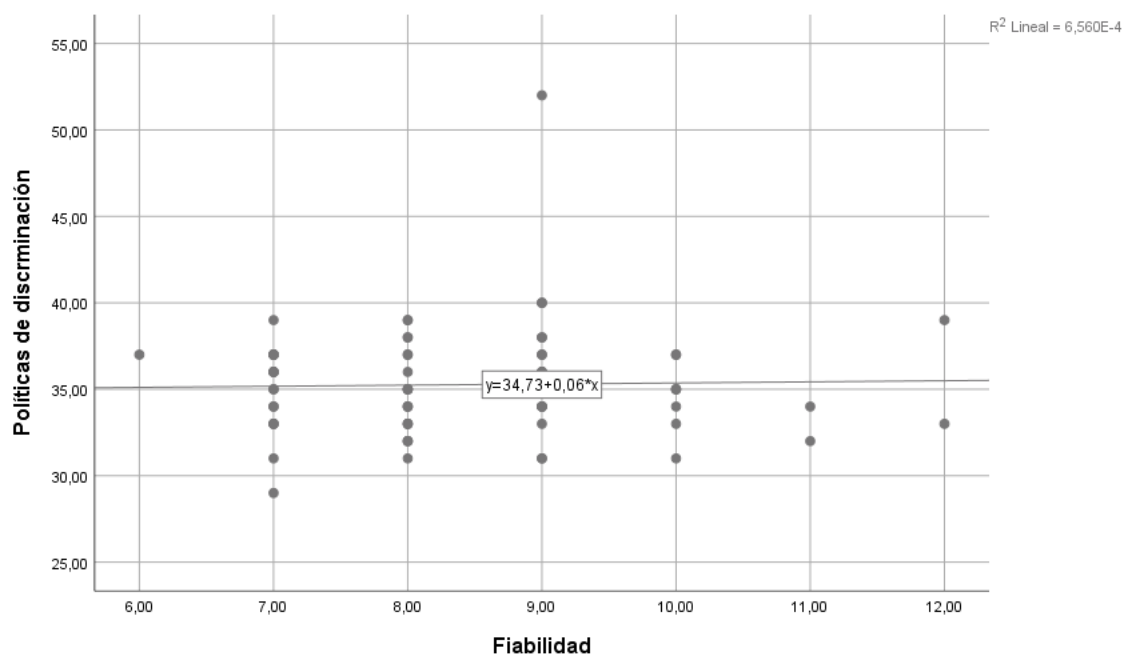
**Tabla 7**

**Relación entre la políticas de discriminación y dimensión elementos tangibles**

	Rho de Spearman	elementos tangibles
<b>políticas de discriminación</b>	Coeficiente de correlación	.587
	Hipótesis	Ho: $\rho=0$
		Ha: $\rho\neq 0$
	p-valor	.021

Nota:  $\rho$ =Coeficiente de correlación, \*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 7 se presentan los resultados que demuestran que existe una relación positiva, directa y moderada entre la variable políticas de discriminación y dimensión elementos tangibles, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.587, así también un p-valor de 0.021, y que al ser menor a 0.05, se acepta la hipótesis de la investigación.



**Figura 3**

**Diagrama de dispersión entre las políticas de discriminación y fiabilidad**

En la figura 3 se observa que la dispersión de puntos presenta una tendencia creciente, en tal sentido, se hace manifiesto que la correlación es positiva entre las políticas de discriminación y fiabilidad.

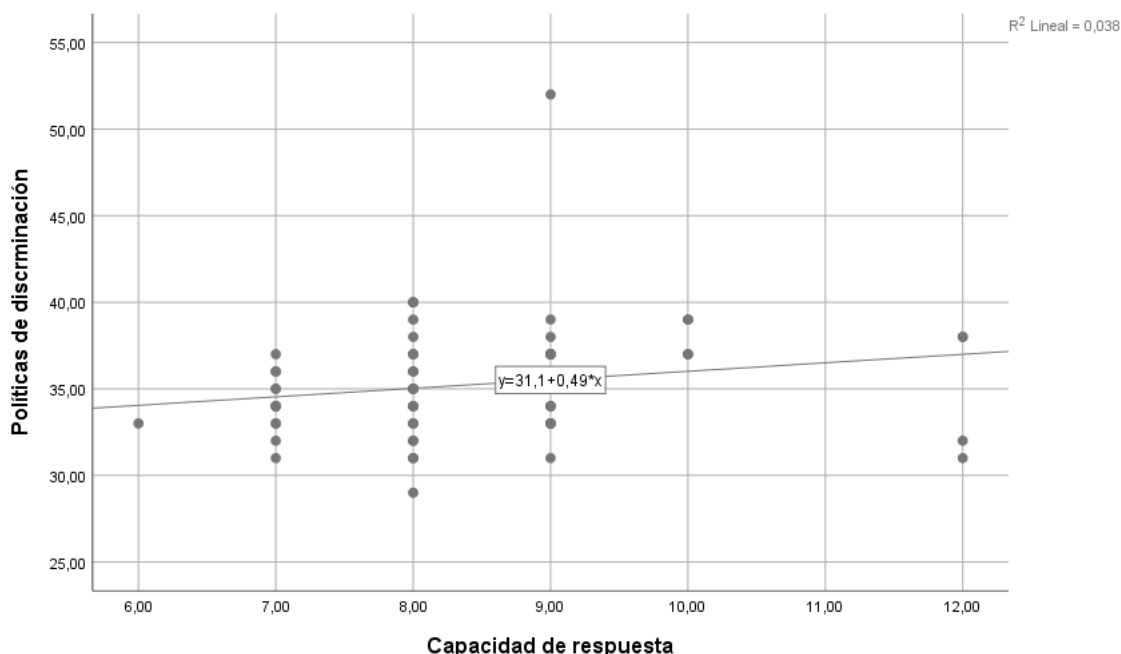
**Tabla 8**

**Relación entre la Políticas de discriminación y la dimensión fiabilidad**

	Rho de Spearman	fiabilidad
<b>políticas de discriminación</b>	Coefficiente de correlación	.598
	Hipótesis	Ho: $\rho=0$ Ha: $\rho\neq 0$
	p-valor	.041

Nota:  $\rho$ =Coeficiente de correlación, \*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 8 se presentan los resultados que demuestran que existe una relación positiva, directa y moderada entre la variable políticas de discriminación y dimensión fiabilidad, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.598, así también un p-valor de 0.041, y que al ser menor a 0.05, se acepta la hipótesis de la investigación.



**Figura 4**

**Diagrama de dispersión entre las políticas de discriminación y capacidad de respuesta**



En la figura 4 se observa que la dispersión de puntos presenta una tendencia creciente, en tal sentido, se hace manifiesto que la correlación es positiva entre las políticas de discriminación y capacidad de respuesta.

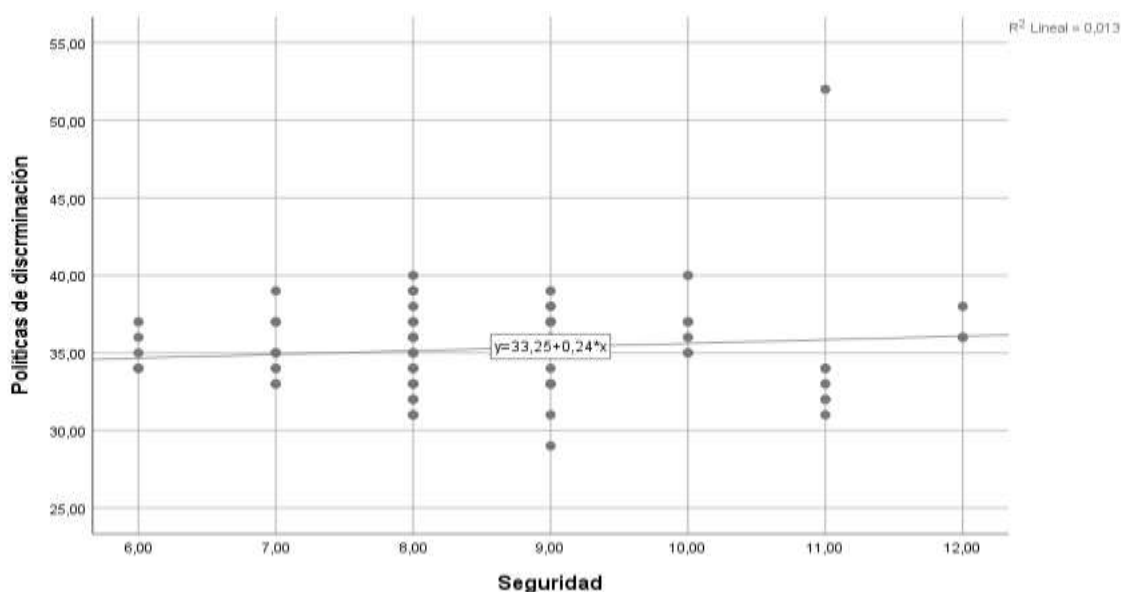
**Tabla 9**

**Relación entre la Políticas de discriminación y la dimensión capacidad de respuesta**

	Rho de Spearman	capacidad de respuesta
<b>políticas de discriminación</b>	Coeficiente de correlación	.562
	Hipótesis	Ho: $\rho=0$
		Ha: $\rho\neq 0$
	p-valor	.005

Nota:  $\rho$ =Coeficiente de correlación, \*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 9 se presentan los resultados que demuestran que existe una relación positiva, directa y moderada entre la variable políticas de discriminación y dimensión capacidad de respuesta, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.562, así también un p-valor de 0.005, y que al ser menor a 0.05, se acepta la hipótesis de la investigación.



**Figura 5**

**Diagrama de dispersión entre las políticas de discriminación y seguridad**

En la figura 5 se observa que la dispersión de puntos presenta una tendencia creciente, en tal sentido, se hace manifiesto que la correlación es positiva entre las políticas de discriminación y seguridad.

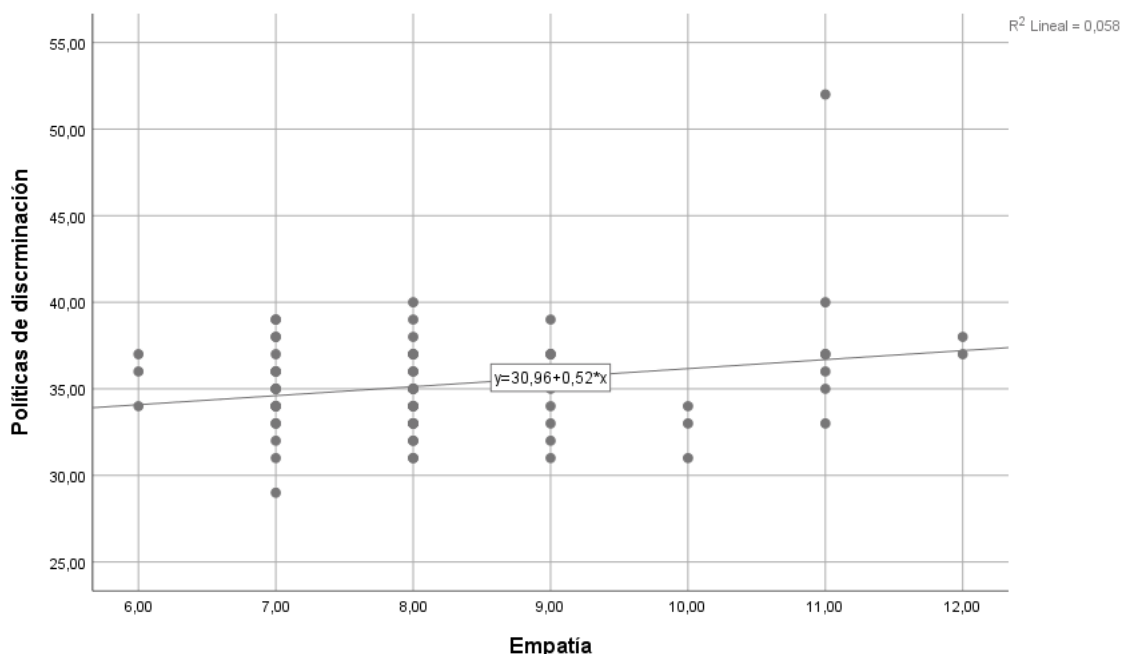
**Tabla 10**

**Relación entre la Políticas de discriminación y la dimensión seguridad**

	Rho de Spearman	seguridad
<b>políticas de discriminación</b>	Coefficiente de correlación	.574
	Hipótesis	Ho: $\rho=0$ Ha: $\rho\neq 0$
	p-valor	.023

Nota:  $\rho$ =Coeficiente de correlación, \*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 10 se presentan los resultados que demuestran que existe una relación positiva, directa y moderada entre la variable políticas de discriminación y dimensión fiabilidad, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.574, así también un p-valor de 0.023, y que al ser menor a 0.05, se acepta la hipótesis de la investigación.



**Figura 6**

**Diagrama de dispersión entre las políticas de discriminación y empatía**

En la figura 6 se observa que la dispersión de puntos presenta una tendencia creciente, en tal sentido, se hace manifiesto que la correlación es positiva entre las políticas de discriminación y empatía.

**Tabla 11**

**Relación entre la Políticas de discriminación y la dimensión empatía**

	Rho de Spearman	empatía
<b>políticas de discriminación</b>	Coeficiente de correlación	.598
	Hipótesis	Ho: $\rho=0$ Ha: $\rho\neq 0$
	p-valor	.022

Nota:  $\rho$ =Coeficiente de correlación, \*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 11 se presentan los resultados que demuestran que existe una relación positiva, directa y moderada entre la variable políticas de discriminación y dimensión empatía, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.598, así también un p-valor de 0.022, y que al ser menor a 0.05, se acepta la hipótesis de la investigación.

## V. DISCUSIÓN

Ya obtenido y analizado los resultados, esto producto de la aplicación de los instrumentos aplicados a la muestra objeto de estudio, estos son sometidos a discusión mediante la comparación con lo obtenido por estudios que anteceden a la presente investigación y explicados con las teorías que han presentado al inicio de la misma. En tal sentido, se tuvo como propósito el determinar la relación entre las políticas de discriminación y la calidad de servicio que se brinda en la municipalidad distrital de Santa, y para tales efectos, se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.645, así también, un p-valor de 0.022, y por tanto, al ser menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación, la cual establece que existe una relación positiva, directa y moderada.

En ese sentido, de acuerdo al resultado, se demuestra que existe relación entre las variables en estudio, esto se explica en que, al mejorar los componentes de las políticas de discriminación, tales como factores personales y factores laborales, van a encontrarse relacionados a la calidad de servicio que se da en la municipalidad en estudio. Estos resultados guardan relación con Delgado (2020), quien finalmente obtuvo resultados que permitieron concluir que las políticas de inclusión laboral se encuentran relacionadas con la discapacidad de trabajadores de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.488, indicando entonces la existe de una relación positiva moderada.

Ahora bien, la relación entre las variables son explicadas en la teoría de a Kotler y Armstrong (citados en Quispe, 2015), quien argumenta que la calidad de servicio tiene como eje la mejora continua de los servicios que se ofrece en una institución, en tal sentido, el éxito de esta mejora o innovación, tiene que ser medida de acuerdo al grado de la satisfacción de los usuarios, en ese sentido, esta innovación parte de uno de los principales recursos que tiene organización, que son sus colaboradores, quienes antes que todo tienen que encontrarse cómodos en sus puestos de trabajo, con esto se crea un clima propicio que motiva a este a dar más de si en la atención a los clientes.

Respecto al primer objetivo específico, se buscó determinar el nivel de las políticas de discriminación en la Municipalidad Distrital de Santa, de acuerdo a ello se demostró que la misma se encuentra en un nivel medio, esto calificado por el 57% de los usuarios que se atienden en la municipalidad, a ello se sumó un 43%, que considera se encuentra en un nivel alto. De acuerdo a los resultados entonces se puede explicar que el panorama referido a las políticas de discriminación se encuentra en un escenario positivo, y esto también quedó demostrado en sus dimensiones, en donde respecto a los factores personales, el 82% de usuarios la calificó en un nivel alto, mientras que en factores laborales, casi la totalidad de los usuarios, es decir, el 89%, considera se encuentra en un nivel medio.

Entonces, se denota que el escenario es positivo, es decir, se respetan los factores personales y laborales de los usuarios que son atendidos en la municipalidad, y es que de acuerdo a Lamont, Welburn & Flemin (2016), sostienen que la discriminación es percibida por un medio cultural en donde vive y se desarrolla la persona, dado que todo individuo nace sin la incorporación de discriminación; por el contrario, la persona a través del desarrollo de las etapas de su vida, va adquiriendo y asimilando los prejuicios que vienen desde la sociedad, la cual enmascara falsamente la identidad y el autoestima y el sentido referido a estas

Respecto al segundo objetivo específico, donde se tuvo como propósito el determinar el nivel de la variable calidad de servicio, en ese se demostró que se encuentra en un nivel regular, esto considerado por el 89% de los usuarios, a esto sumó que un 11% la calificó en un nivel deficiente. Este resultado se explica en que, teniendo como referencia los resultados en las políticas de discriminación, esta se encontró en un estado positivo, no obstante, existen muchos factores que dictaminan una calidad de servicio a parte de la variable mencionada, por tanto, este resultado es producto aún de deficiencias en la atención que no permiten conseguir una calidad de servicio exitosa, en pocas palabras, existe un balance entre aspectos positivos y negativos de la misma

que la ubican en un nivel regular. Respecto a sus dimensiones, en elementos tangibles, el 83% la considera en un nivel regular, mismo nivel se distingue para las dimensiones fiabilidad (93%), capacidad de respuesta (93%), seguridad (81%) y empatía (83%). De acuerdo a este resultado, Parasuraman, et al (citado en López, 2018), explica que la tangibilidad, la cual hace referencia a los ambientes en donde se desarrolla el servicio, además de los equipos y materiales que entran en contacto con los colaboradores y clientes.

Ahora, respecto a una exitosa calidad de servicio, esta se encuentra referida de acuerdo a McGuire (2016), se encuentra asociada a las acciones conjuntas que desarrollan las instituciones con el propósito de lograr satisfacer lo más que se pueda las necesidades de sus usuarios, esperando cumplir sus expectativas y lograr fidelizarlo a través de un buen trato que se da entre el vendedor y el usuario o cliente.

En cuanto al tercer objetivo específico, en donde se buscó determinar la relación entre la variable políticas de discriminación y dimensión elementos tangibles, en donde se demostró un coeficiente de correlación igual a 0.587, así también un p-valor de 0.021, y que al ser menor a 0.05, se acepta la hipótesis de la investigación, y en tal sentido existe una relación positiva, directa y moderada. La asociación se explica debido a que, todas las personas que son atendidas en la municipalidad objeto de estudio, deben de tener acceso a todos los ambientes de la misma, sin restricciones por las condiciones de la persona, en tal sentido, la relación se basa en qué, al mejorar las políticas de discriminación, esta se encuentra relacionada a los elementos tangibles, provocando también la mejora de esta.

De acuerdo a este resultado, Serrano & López (2017), menciona que se tienen diferentes enfoques que sustentan la calidad de servicio, uno de ellos es el modelo de la imagen de Grönroos, el cual busca que se analicen dos perspectivas, siendo la primera referida a lo que espera el usuario, es decir, las expectativas que tiene este respecto a las necesidades que quiere satisfacer; por otro lado se tiene el análisis de la manera en que se ofrecen los servicios, el cual es más un autoexamen que permiten conocer las características del

servicio. Además, los resultados guardan relación y se validan con el estudio efectuado por Martínez (2018), quien tuvo como objetivo el determinar la relación entre la calidad del servicio de atención al público y la satisfacción del usuario, encontrando resultados que arrojaron que, existe relación significativa entre las variables que fueron objeto de estudio, esto debido a coeficiente de correlación R de Pearson de 0.624, lo que significa que la relación es moderada positiva, además, fue significativa, dado que el valor de significancia obtenido fue de 0.000.

En cuanto a cuarto objetivo específico, en donde se buscó determinar la relación entre la variable políticas de discriminación y dimensión fiabilidad, en donde se demostró un coeficiente de correlación igual a 0.598, así también un p-valor de 0.041, y que al ser menor a 0.05, se acepta la hipótesis de la investigación, por lo tanto, existe una relación positiva, directa y moderada. Esta relación se explica en que, al momento de que cualquier usuario, independiente de su condición económica, familiar, profesional o laboral, pueda recibir información y un servicio que demuestre seguridad para estos, y esto lo explica a Chang (2017), manifestando que hace referencia a la capacidad que tiene la institución y sus colaboradores, para poder ofrecer un servicio que demuestre seguridad y garantía a los clientes.

Entonces, los resultados se asemejan y se validan con el estudio de Phang (2020), quien tuvo como propósito el determinar la calidad del servicio global en el área de atención de acuerdo a dimensiones y grado de instrucción, encontrando resultados que permitieron concluir que el nivel de calidad por área de atención de la institución pública objeto de estudio, de acuerdo a los contribuyentes, es de nivel satisfactorio, no obstante, aumenta de valor en la dimensión seguridad y empatía; entre tanto, en las áreas de orientación y cabinas, se registra una insatisfacción por parte de los contribuyentes, caso contrario en las dimensiones orientación y fiabilidad, que registran un nivel satisfactorio. En líneas generales, la calidad global desde la percepción de los contribuyentes es insatisfactoria.

Respecto al quinto objetivo específico, en donde se buscó determinar la relación entre la variable políticas de discriminación y dimensión capacidad de respuesta, demostrándose un coeficiente de correlación igual a 0.562, así también un p-valor de 0.005, y que al ser menor a 0.05, se acepta la hipótesis de la investigación, por lo tanto, existe una relación positiva, directa y moderada. Entonces, esta relación se encuentra explicada en el contexto en donde el usuario que vaya a atender en la municipalidad objeto de estudio, pueda ser atendido dentro de los plazos y tiempos establecidos, sin realizar diferencias entre unos y otros, en tal sentido, concretándose unas correctas políticas de discriminación, permitirá que los usuarios puedan ser atendidos y se les resuelva cualquier problema.

Respecto al resultado Rocca (2016), menciona que, la capacidad de respuesta es otra dimensión, que es la capacidad que tienen los colaboradores para atender cualquier problema o consulta por parte de los usuarios, esto de manera eficaz y eficiente. Por su parte, Gutiérrez (2017), menciona que es más el nivel de satisfacción que se origina a partir de un buen trato que se da entre el consumidor y el vendedor, en cuya relación se incluyen mucho las capacidades que tiene la institución y el grado de aceptación del servicio que tienen los usuarios sobre ella.

En cuanto al sexto objetivo específico, en donde se buscó determinar la relación entre la variable políticas de discriminación y dimensión fiabilidad, se demostró un coeficiente de correlación igual a 0.574, así también un p-valor de 0.023, y que al ser menor a 0.05, se acepta la hipótesis de la investigación, y por lo tanto, existe una relación positiva, directa y moderada. Estos resultados son validados y guardan semejanza con Castillo, Cárdenas, & Palomino (2020), quien tuvo como propósito el analizar y caracterizar la calidad del servicio que se brinda en una municipalidad, en donde se obtuvieron resultados, mismos que demostraron que el 42.2% de los ciudadanos se encuentran algo en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente con los elementos tangibles, el 52.7% con la seguridad y el 48.1% están totalmente de acuerdo y algo de acuerdo con la empatía.



De acuerdo al resultado, Vignolo (2015), la discriminación se encuentra clasificada en directas e indirectas, respecto a la primera, está referida a la discriminación que se da de forma clara y precisa hacia otra persona, mientras que la segunda está referida más a una discriminación subliminal, la cual no se presenta de forma clara; en ese sentido, se observa entonces que la discriminación no se presente de las mismas formas en todas las situaciones.

En cuanto al séptimo objetivo específico, en donde se buscó determinar la relación entre la variable políticas de discriminación y dimensión empatía, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.598, así también un p-valor de 0.022, y que al ser menor a 0.05, se acepta la hipótesis de la investigación., por lo tanto, existe una relación positiva, directa y moderada. Estos resultados se asemejan y valida con el estudio de Dapello (2019), quien comparó las diferencias de percepción de acuerdo a tipos de violencia laboral: violencia de desprestigio, aislamiento, intimidación y violencia externa, encontrándose resultados que permitieron demostrar que la violencia laboral es significativamente mayor en el grupo de no profesionales; además, es preocupante que las mujeres experimentaron mayor violencia externa. De acuerdo al régimen laboral, los 4 tipos de violencia laboral es mayor en trabajadores a plazo determinado. En conclusión, se observó que el 42.3% de trabajadores, alguna vez han tenido experiencias de violencia externa en los últimos 6 meses.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se encontró que la variable políticas de discriminación en la Municipalidad Distrital de Santa, según el 57% de los usuarios, la calificaron en un nivel medio. Respecto a sus dimensiones, en factores personales, el 82% de usuarios la califica en un nivel alto, mientras que en factores laborales, el 89%, considera se encuentra en un nivel medio.

**Segunda:** Se encontró que la variable calidad de servicio, de acuerdo al 89%, manifestó se encuentra en un nivel regular. Respecto a sus dimensiones, en elementos tangibles, el 83% la considera en un nivel regular, mismo nivel se obtuvo para las dimensiones fiabilidad (93%), capacidad de respuesta (93%), seguridad (81%) y empatía (83%).

**Tercera:** Se encontró que existe una relación positiva, directa y moderada entre las variables políticas de discriminación y calidad de servicio, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.645, así también un p-valor de 0.022, y que al ser menor a 0.05, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de la investigación.

**Cuarta:** Se encontró que existe una relación positiva, directa y moderada entre la variable políticas de discriminación y dimensión elementos tangibles, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.587, así también un p-valor de 0.021, y que al ser menor a 0.05, se aceptó la hipótesis de la investigación.

**Quinta:** Se encontró que existe una relación positiva, directa y moderada entre la variable políticas de discriminación y dimensión fiabilidad, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.598, así también un p-valor de 0.041, y que al ser menor a 0.05, se aceptó la hipótesis de la investigación.

**Sexta:** Se encontró que existe una relación positiva, directa y moderada entre la variable políticas de discriminación y dimensión capacidad de respuesta, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación igual a

0.562, así también un p-valor de 0.005, y que al ser menor a 0.05, se acepta la hipótesis de la investigación.

**Séptima:** Se encontró que existe una relación positiva, directa y moderada entre la variable políticas de discriminación y dimensión fiabilidad, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.574, así también un p-valor de 0.023, y que al ser menor a 0.05, se acepta la hipótesis de la investigación.

**Octava:** Se encontró que existe una relación positiva, directa y moderada entre la variable políticas de discriminación y dimensión empatía, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.598, así también un p-valor de 0.022, y que al ser menor a 0.05, se acepta la hipótesis de la investigación.

## VII. RECOMENDACIONES

Habiéndose analizado y discusión los resultados referidos a la relación entre las políticas de discriminación y la calidad de servicio, en el presente punto se postulan una serie de sugerencias que se encuentran dirigidas a la municipalidad distrital de Santa, con el propósito de poder ayudar a una mejor planificación de soluciones referidas al problema que se ha identificado y probado estadísticamente.

**Primera:** Se sugiere a la gerencia de la municipalidad distrital de Santa, el concretar reuniones con los jefes de cada área, con el fin de informarse de posibles denuncias o escenarios de discriminación que se hayan suscitado, y frente a ello poder diseñar y reforzar normas en la lucha contra la discriminación, y en ese sentido, mejorar la calidad de atención a los usuarios.

**Segunda:** Se sugiere a la gerencia de la municipalidad distrital de Santa, el concretar reuniones con los jefes de cada área, a fin de diseñar estrategias que permitan mejorar la calidad de atención que se les da a los usuarios, es decir, diseñar diagramas de operaciones en donde se distingan secuencias de atención que el personal debe seguir para brindar una atención de calidad.

**Tercera:** Se sugiere a la gerencia de la municipalidad distrital de Santa, formar un grupo de trabajo entre integrantes del área de sistemas, con el propósito de que se cree una encuesta que se a la página web, en donde los usuarios puedan responder aspectos ligados a la discriminación, de esa forma se pueda saber si se tienen antecedentes de discriminación y escenarios que los usuarios creen que se da.

**Cuarta:** Se sugiere a la gerencia de la municipalidad distrital de Santa, realizar una auditoria de cada una de sus áreas, a fin de poder identificar indicadores negativos ligadas a la atención al público, mediante ello poder crear estrategias que apunten a mejorar ello a mejorar esos puntos negativos.

## REFERENCIAS

- Al-allak, B. A., & Bekhet, H. A. (2016). Beyond SERVQUAL: A paradigm shift. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5, 129–134.  
[https://www.researchgate.net/publication/250305198\\_Beyond\\_SERVQUAL\\_A\\_paradigm\\_shift](https://www.researchgate.net/publication/250305198_Beyond_SERVQUAL_A_paradigm_shift)
- Altmann, C. (2014). Efectividad de las actividades de Mantenimiento. *Ingeniería de Mantenimiento en Canarias*(8), 98-101.  
<https://www.altmann.com.uy/articulos-tecnicos>
- Aguirre, J. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha* [Tesis de maestría, Universidad Nacional José María Arguedas].  
<https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/225>
- Amalia, N. (2015). *Medición de Satisfacción de Usuarios no residenciales de Electricidad*. Tesis de la Universidad de la República.  
[https://iesta.fcea.udelar.edu.uy/wp-content/uploads/2020/10/Pasantia\\_Costa\\_Rodriguez.pdf](https://iesta.fcea.udelar.edu.uy/wp-content/uploads/2020/10/Pasantia_Costa_Rodriguez.pdf)
- Aptitus. (2017). *El 68% de los peruanos se ha sentido discriminado*. Aptitus.  
<https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/un-68-de-los-peruanos-se-ha-sentido-discriminado-en-el-trabajo/>
- Awad, B. A. A. G. (2015). The relationships between service quality, satisfaction, and behavioral intentions of Malaysian spa center customers. *International Journal of Business and Social Science*, 3, 198–206. [https://ijbssnet.com/journals/Vol\\_3\\_No\\_1\\_January\\_2012/22.pdf](https://ijbssnet.com/journals/Vol_3_No_1_January_2012/22.pdf)
- Azar, O. H. (2016). Incentives and service quality in the restaurant industry: The tipping–service puzzle. *Applied Economics*, 41, 1917–1927.  
doi:10.1080/00036840601131813
- Beecham, R. (2018). Teaching quality and student satisfaction: Nexus or simulacrum? *London Review of Education*, 7, 135–146.  
doi:10.1080/14748460902990336
- Brady, M. K. (2016). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65, 34–49.10.1509/jmkg.65.3.34.18334
- Cabrera, S. (2016). *La discriminación y el derecho a la no discriminación*.  
[http://familiasysexualidades.inmujeres.gob.mx/pdf/2\\_Cartilla\\_Discriminacion.pdf](http://familiasysexualidades.inmujeres.gob.mx/pdf/2_Cartilla_Discriminacion.pdf)

- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad de servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina*, 4(2), 898.  
doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.130](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130)
- Chang, J. (2017). *Guidelines for Conducting Service Quality Research*. Marketing Research.  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=10408460&AN=7665822&h=f%2Bzu6nCvEgx9xZTB3fskGny%2BbDhMZ0tHTYBp9MjRVgOL7nXkxhplogjuVFJONP1SowJeCMK8Yu7ZUx593NF5og%3D%3D&crl=f>
- Chowdhary, N., & Prakash, M. (2017). Prioritizing service quality dimensions. *Managing Service Quality: An International Journal*, 17, 493–509.  
doi:[10.1108/09604520710817325](https://doi.org/10.1108/09604520710817325)
- Cui, T., Wei, W., Wu, A., Nana, F., & Nijkamp, P. (2019). Leisure time and labor productivity: a new economic view rooted from sociological perspective. *Economics-ejournal*(13), 1-24. <http://www.economics-ejournal.org/economics/discussionpapers/2018-74/>
- Dapello, G. (2019). *Percepción de la violencia laboral y estrategias de intervención en el centro de salud Piedra Liza* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal].  
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2710>
- Delgado, C. (2020). *La inclusión laboral en relación a las personas con discapacidad de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41131>
- Douglas, H. (2016). Development and psychometric evaluation of the Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement*.  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/7850498/>
- García, F., Castillo, B., A, G., & Smith, V. (2017). Bienestar psicológico, identidad colectiva y discriminación en habitantes de barrios estigmatizados. *Pensando Psicología*, 41-50.  
<https://revistas.ucc.edu.co/index.php/pe/article/view/1987>
- González, R., & Pabellón, L. (2018). Development and Validation of an Instrument for the Measurement of Perceived Discrimination in the LGBT Community. *Revista Evaluar*, 59-74.  
[https://redib.org/Record/oai\\_articulo3090522-desarrollo-y-validaci%C3%B3n-de-un-instrumento-para-medir-discriminaci%C3%B3n-percibida-en-la-comunidad-lgbt](https://redib.org/Record/oai_articulo3090522-desarrollo-y-validaci%C3%B3n-de-un-instrumento-para-medir-discriminaci%C3%B3n-percibida-en-la-comunidad-lgbt)

- González, V., Beltrán, E., Casais, L., & Toja, R. (2015). El paradigma cognitivo como marco interpretativo de la percepción social e individual, condicionantes de los procesos de pensamiento y acción. *Intervención en conductas motrices significativas*, 120-125.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1231999>
- Grupo Prensa Libre. (2005). *Discriminación por género, edad y religión en publicaciones de empleo para puestos gerenciales*. Grupo Prensa Libre.  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_326274.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_326274.pdf)
- Grifell, J., Lovell, A., & Sickles, F. (2018). Overview of Productivity Analysis: History, Issues, and Perspectives. *The Oxford Handbook of Productivity Analysis*.  
<https://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780190226718.001.0001/oxfordhb-9780190226718-e-1>
- Gutiérrez, J. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Palpa - Ica*. Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31261/mac\\_haca\\_rm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31261/mac_haca_rm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jiménez, P. (2018). *Principio de no discriminación por motivo de orientación sexual en instituciones públicas de Puno*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez].  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UANT\\_9dd1c074d6996041fd580a7fcf8ebedb](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UANT_9dd1c074d6996041fd580a7fcf8ebedb)
- Hernon, P., & Nitecki, D. (2001). Service quality: A concept not fully explored. *Library Trends*, 49, 687–708.  
[https://www.researchgate.net/publication/32961921\\_Service\\_Quality\\_A\\_Concept\\_Not\\_Fully\\_Explored](https://www.researchgate.net/publication/32961921_Service_Quality_A_Concept_Not_Fully_Explored)
- Lamont, M., Welburn, J., & Flemin, C. (2016). *Respuestas a la discriminación y resiliencia social bajo el neoliberalismo: los Estados Unidos comparados*.  
<http://www.catedranorbortlechner.udp.cl/wp-content/uploads/2016/04/Lamont->
- López, M. (2018). *Importancia de la Calidad del servicio del cliente*. Ebba Isabela Escareño Alvarez.  
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Lozada, A., & Latour, M. (2021). Resiliencia. Conceptualización e investigaciones en argentina. *Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 74-87.  
<https://www.aacademica.org/analia.veronica.losada/7.pdf>

- Lujan, J. (2018). Factores que limitan la Implementación de la Política Pública Regulada en las Ordenanzas de Prohibición de la Discriminación en Lima Metropolitana entre los años 2012-2015. *Revista de la Pontificia Universidad Católica del Perú*, 3.  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/PUCP\\_2fa825d8d57df51572bbc6c948f5fea5](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/PUCP_2fa825d8d57df51572bbc6c948f5fea5)
- Martínez, L. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguina* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29416>
- McGuire, F. (2016). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 41-50.  
<https://www.jstor.org/stable/1251430>
- ONU. (2017). *Discriminación: brevas laborales se mantienen entre hombres y mujeres*. Organización de Naciones Unidas.  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_697670.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_697670.pdf)
- Organización de Estados Americanos. (2018). *Discriminación de género por país*. OEA. <https://www.oas.org/es/cidh/lgtbi/mandato/precisiones.asp>
- Organización Internacional de Trabajo. (2017). *Panorama mundial: La mujer en cargos directivos y de gestión en las organizaciones de empleadores*. OIT. [https://www.ilo.org/actemp/publications/WCMS\\_578777/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/actemp/publications/WCMS_578777/lang-es/index.htm)
- Organización Internacional de Trabajo. (2018). *Convenio sobre la discriminación: empleo y ocupación*. OIT.  
[https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_Ilo\\_Code:C111](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_Ilo_Code:C111)
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Promover la diversidad y la inclusión gracias a ajustes en el lugar de trabajo: una guía práctica*. OIT.  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---declaration/documents/publication/wcms\\_560782.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_560782.pdf)
- Phang, C. (2020). *Calidad de servicio de atención percibida por contribuyente de una institución pública, Lambayeque* [Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].  
<http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/3027>
- Phillippe, V. (2015). *Diccionario de etimologías*.  
<http://etimologias.dechile.net/?discriminacio.n>



- Prevert, A., Navarro, O., & Bogalsk, E. (2015). La discriminación social desde una perspectiva psicosociológica. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*.  
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/psicologia/article/view/13327>
- Pruchn, A. (2018). *Developing Minds: Challenge and Continuity across the Life Span*. Social Books. <https://www.amazon.com/-/es/Michael-Rutter/dp/0465010377>
- Quiñones S, G. F. (2015). *La inclusión laboral de las personas con discapacidad*. e file:///F:/13747-Texto%20del%20artículo-54738-1-10-20150828%20(1).pdf
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas* [Tesis de maestría, Universidad Nacional José María Arguedas].
- Redhead, R. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo. *Tesis de Maestría*. UNMSM.  
<https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/234#:~:text=Resultados%3A%20Los%20resultados%20en%20datos,rurales%20representado%20en%20un%2060.38%25>.
- Riaño, A., García, R., Rodríguez, A., & Álvarez, E. (2016). Calidad de vida inserción sociolaboral de jóvenes con discapacidad. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 112-127.  
<https://www.redalyc.org/pdf/155/15543298008.pdf>
- Rocca, L. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de La Plata]. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/59570>
- Serrano, A., & López, M. (2017). *Modelos de gestión de la calidad de servicio: revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial*.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2480844>
- Teruel, J. (2015). La noción de prejuicio en la obra de Inmanuel Kant. *Anales del Seminario de Historia de la Filosofía*, 351-359.  
<https://revistas.ucm.es/index.php/ASHF/article/download/44056/41655/>
- Vergara, J. (2016). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1607-40412011000100007&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1607-40412011000100007&script=sci_abstract)

Vignolo, G. (2015). *La lucha contra la discriminación: Avances y desafíos*.  
<https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/informe-008-2015->

Zondek, A. (2015). *Manual para una inclusión laboral efectiva de personas con discapacidad*. Ministerio de Justicia de Chile.  
[http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2687/3/Tesis\\_Inclusion\\_Laboral\\_en\\_discapacidad.pdf](http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2687/3/Tesis_Inclusion_Laboral_en_discapacidad.pdf)

## ANEXOS

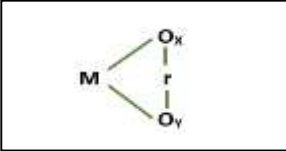
### Anexo 1 – Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Políticas de discriminación	Lamont, Welburn & Flemin (2016), sostienen que la discriminación es percibida como un medio cultural en donde vive y se desarrolla la persona, dado que todo individuo nace sin la incorporación de discriminación; por el contrario, la persona a través del desarrollo de las etapas de su vida, va adquiriendo y asimilando los prejuicios que vienen desde la sociedad, la	Conjunto de sentimientos asociados a un trato desigual dirigido a un individuo. La variable fue medida por medio de un cuestionario.	Factores personales	Raza por apellido de origen	<b>Ordinal</b>  Totalmente en desacuerdo  En desacuerdo  Ni de acuerdo ni en desacuerdo  De acuerdo  Totalmente de acuerdo
			Factores laborales	Tipo de actividad   Experiencia laboral	

	cual enmascara falsamente la identidad y la autoestima y el sentido referido a estas.				
Calidad de servicio	Deming (citado en Redhead, 2015), quien a partir de su teoría señala que la calidad de servicio está asociada a la percepción de un usuario sobre un determinado servicio, del cual se puede o no sentir satisfecho, esto de acuerdo a la cantidad y nivel de cumplimiento de	La calidad de servicio es una percepción que tiene el usuario respecto a la satisfacción de sus necesidades sobre un producto o servicio. La variable será media mediante un cuestionario	Elementos tangibles	Conservación de las instalaciones Calidad de los equipos	<p style="text-align: center;"><b>Ordinal</b></p> <p style="text-align: center;">Siempre</p> <p style="text-align: center;">Casi siempre</p> <p style="text-align: center;">A veces</p> <p style="text-align: center;">Casi nunca</p> <p style="text-align: center;">Nunca</p>
			Fiabilidad	Interés por el usuario Institución colaborada Compromiso del personal	
			Capacidad de respuesta	Actitud y disposición Información sobre actividades Rapidez del servicio	

	necesidades y expectativas		Seguridad	Servicio oportuno Capacidad técnica Proceso adecuado	
			Empatía	Horarios adecuados Interés institucional por el usuario Atención empática individualizada	

## Anexo 2 - Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Marco teórico (Títulos y Sub Títulos)	Diseño de investigación	Población		
¿Existe relación entre la Políticas de discriminación y calidad de servicio de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021?.	Determinar la relación entre la Políticas de discriminación y calidad de servicio de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021	Hi: Existe relación significativa entre la Políticas de discriminación y calidad de servicio de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021, Ho: No Existe relación entre la Políticas de discriminación y calidad de servicio de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.	<b>V1. Políticas de discriminación</b>	1. Políticas de discriminación  1.1 Definición de las políticas de discriminación 1.2 Marco legal 1.3 Dimensiones 1.4 Teorías generales	<b>Enfoque</b> Investigación Cuantitativa  <b>Tipo de investigación</b> No experimental  <b>Nivel</b> Descriptiva  <b>Diseño de Investigación</b> Transversal Correlacional  	La población objeto de estudio se encontrará conformada por un promedio mensual de 4000 usuarios que son atendidos en la Municipalidad Distrital		
<b>Preguntas de investigación</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>						
¿Cuál es el nivel de las políticas de discriminación de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021?	Identificar el nivel de las políticas de discriminación de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021	<b>No corresponde</b>						
¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de los servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021?	Identificar el nivel de la calidad de servicio de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021	<b>No corresponde</b>			<b>Donde:</b>  M = Trabajadores de la municipalidad distrital de Santa			
¿Qué relación existe entre la Políticas de discriminación y dimensión elementos tangibles de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021?	Identificar la relación entre la Políticas de discriminación y dimensión elementos tangibles de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021,	Existe relación entre la Políticas de discriminación y dimensión elementos tangibles de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021	<b>V2. Calidad de servicio</b>	2. Calidad de servicio  2.1 Teorías de la morosidad 2.2 Definición de la calidad de servicio	<b>O<sub>x</sub></b> = Observación de la variable políticas de discriminación	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th style="text-align: center;">Muestra</th> </tr> <tr> <td>La muestra se encontró constituida por 72</td> </tr> </table>	Muestra	La muestra se encontró constituida por 72
Muestra								
La muestra se encontró constituida por 72								

¿Qué relación existe entre la Políticas de discriminación y la dimensión fiabilidad de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021?	Establecer la relación entre la Políticas de discriminación y la dimensión fiabilidad de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021,	Existe relación significativa entre la Políticas de discriminación y la dimensión fiabilidad de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021		2.3 Dimensiones de la calidad de servicio	$O_Y$ = Observación de la variable calidad de servicio  $r$ = Relación entre las variables de estudio	usuarios de la municipalidad distrital de Santa
¿Qué relación existe entre la Políticas de discriminación y la dimensión capacidad de respuesta de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021?	Establecer la relación entre la Políticas de discriminación y la dimensión capacidad de respuesta de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021	Existe relación significativa entre la Políticas de discriminación y la dimensión capacidad de respuesta de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021				<b>Muestreo</b>
¿Qué relación existe entre la Políticas de discriminación y la dimensión seguridad de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021?	Establecer la relación entre la Políticas de discriminación y la dimensión seguridad de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021	Existe relación significativa entre la Políticas de discriminación y la dimensión seguridad de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021				Respecto a la población de usuarios atendidos, se emplea un muestreo probabilístico.
¿Qué relación existe entre la Políticas de discriminación y la dimensión empatía de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021?	y establecer la relación entre la Políticas de discriminación y la dimensión empatía de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021	Existe relación significativa entre la Políticas de discriminación y la dimensión empatía de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021				

## Anexo 2 – Cuestionario para medir el nivel de las políticas de discriminación

Estimado usuario, este cuestionario que se le presenta tiene como finalidad conocer su percepción sobre la situación referida a las políticas de discriminación referida a la Municipalidad Distrital de Santa. Es por ello que se pide de favor transparencia para marcar las alternativas que usted cree correspondiente.

### Leyenda

Categoría	Escala
Totalmente en desacuerdo	0
En desacuerdo	1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2
De acuerdo	3
Totalmente de acuerdo	4

Rango variable	Rango Factores personales	Rango Factores laborales
Bajo [0-17>	Bajo [0-9>	Bajo [0-7>
Medio [18- 35>	Medio [10- 19>	Medio [8- 15>
Alto [36-52>	Alto [20-30>	Alto [16-25>

	0	1	2	3	4
<b>Dimensión Factores personales</b>					
1. El trabajador de la municipalidad generalmente piensa que soy de una zona específica del país tras asociar mi apellido					
2. Al acudir a la municipalidad, me tratan diferente por mi apellido de origen					
3. He sido juzgado (calificado) por mi estado civil					
4. Al acudir a la municipalidad, he sido acosado físicamente por mi estado civil					
5. He sido tratado injustamente en la municipalidad, por mi trabajo o lugar de estudios					



6. Al acudir a la municipalidad, me han puesto sobrenombres despectivos por mi orientación sexual					
7. Al acudir a la municipalidad, he sido tratado injustamente por mi orientación sexual					
8. Al acudir a la municipalidad, he sido víctima de bullying por mi orientación sexual					
<b>Factores laborales</b>					
9. Al acudir a la municipalidad, soy objeto de burlas cuando me dan atención					
10. Al acudir a la municipalidad, los trabajadores, minimizan su ayuda hacia mi por las actividades que realizo					
11. Al acudir a la municipalidad, los trabajadores, me tratan injustamente por las actividades que realizo					
12. Al acudir a la municipalidad, soy objeto de burlas por los trabajadores, debido a mi experiencia laboral					
13. Al acudir a la municipalidad, generalmente, me minimizan por mi grado académico					

## FICHA TÉCNICA

### I. DATOS INFORMATIVOS

- 1. Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
- 2. Nombre del instrumento:** Cuestionario de las políticas de discriminación
- 3. Autor:** Cornejo Morillo, Edwin Manuel
- 4. Forma de aplicación:** Individual
- 5. Medición:** medir el nivel de las políticas de discriminación.
- 6. Administración:** Usuarios atendidos en la Municipalidad Distrital de Santa.
- 7. Tiempo de aplicación:** 15 minutos

### II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

- Determinar la relación entre la Políticas de discriminación y calidad de servicio de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.

### III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento es sometido a juicio de expertos. Para la validación se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de estudio. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de estos expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, se aplica una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue  $\alpha = 0.89$ , resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación se asume como una confiabilidad excelente, que permite determinar que el instrumento proporciona la fiabilidad necesaria para su aplicación.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.890	15

## **I. DIRIGIDO A:**

Usuarios atendidos en la Municipalidad Distrital de Santa

## **II. MATERIALES NECESARIOS:**

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

## **III. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:**

El instrumento creado mantiene 14 ítems con opciones de respuesta guiadas de escala Likert, siendo: Totalmente en desacuerdo (0), en desacuerdo (1), ni de acuerdo ni en desacuerdo (2), de acuerdo (3) y totalmente de acuerdo (4). Las mismas se encuentran ordenadas y planteadas en base a las dimensiones desligadas de la variable fidelización.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada.

### **DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES**

Dimensión Factores personales	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8
Dimensión Factores laborales	11, 12, 13 y 14

## Validez de juicio de expertos

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones Y/O recomendaciones
					A. Relación entre la variable y dimensión.		B. Relación entre la dimensión y el indicador.		C. Relación entre el indicador y los ítems		D. Relación entre el ítem y la opción de respuesta.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Políticas de discriminación</b>	<b>A. Factores personales</b>	Raza por apellido de origen	1. El trabajador de la municipalidad generalmente piensa que soy de una zona específica del país tras asociar mi apellido	Totalmente en desacuerdo (0)  En desacuerdo (1)  Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2)  De acuerdo (3)  Totalmente de acuerdo (4)	X		X		X		X		
			2. Al acudir a la municipalidad, me tratan diferente por mi apellido de origen		X		X		X		X		
		Estado civil	3. He sido juzgado (calificado) por mi estado civil		X		X		X		X		
			4. Al acudir a la municipalidad, he sido acosado físicamente por mi estado civil										
		Sexo	5. He sido tratado injustamente en la municipalidad, por mi trabajo o lugar de estudios										
			6. Al acudir a la municipalidad, me han puesto sobrenombres despectivos por mi orientación sexual		X		X		X		X		
			7. Al acudir a la municipalidad, he sido tratado injustamente por mi orientación sexual										
			8. Al acudir a la municipalidad, he sido víctima de bullying por mi orientación sexual										
	<b>B. Factores laborales</b>	Tipo de actividad	9. Al acudir a la municipalidad, soy objeto de burlas cuando me dan atención		X		X		X		X		
			10. Al acudir a la municipalidad, los trabajadores, minimizan su ayuda hacia mi por las actividades que realizo		X		X		X		X		
			11. Al acudir a la municipalidad, los trabajadores, me tratan injustamente por las actividades que realizo		X		X		X		X		



## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Nombre del instrumento : medir el nivel de las políticas de discriminación.  
1.2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert  
1.3. Nivel de Aplicación : Usuarios atendidos en la Municipalidad Distrital de Santa  
1.4. Autor : Cornejo Morillo, Edwin Manuel

### II. EVALUADOR:

- 2.1. Nombre y Apellidos : Perez Moran Milton Heison  
2.2. Grado Académico : Magister

### III. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

Nuevo Chimbote, 12 de noviembre de 2021

  
Mag. Milton Heison PEREZ MORAN  
DNI N° 40003277

Firma

### Validez de juicio de expertos

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones Y/O recomendaciones
					A. Relación entre la variable y dimensión.		B. Relación entre la dimensión y el indicador.		C. Relación entre el indicador y los ítems		D. Relación entre el ítem y la opción de respuesta.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Políticas de discriminación</b>	<b>C. Factores personales</b>	Raza por apellido de origen	14. El trabajador de la municipalidad generalmente piensa que soy de una zona específica del país tras asociar mi apellido	Totalmente en desacuerdo (0) En desacuerdo (1) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) De acuerdo (3) Totalmente de acuerdo (4)	X		X		X		X		
			15. Al acudir a la municipalidad, me tratan diferente por mi apellido de origen		X		X		X		X		
		Estado civil	16. He sido juzgado (calificado) por mi estado civil		X		X		X		X		
			17. Al acudir a la municipalidad, he sido acosado físicamente por mi estado civil										
			18. He sido tratado injustamente en la municipalidad, por mi trabajo o lugar de estudios										
		Sexo	19. Al acudir a la municipalidad, me han puesto sobrenombres despectivos por mi orientación sexual		X		X		X		X		
			20. Al acudir a la municipalidad, he sido tratado injustamente por mi orientación sexual										
			21. Al acudir a la municipalidad, he sido víctima de bullying por mi orientación sexual										
	<b>D. Factores laborales</b>	Tipo de actividad	22. Al acudir a la municipalidad, soy objeto de burlas cuando me dan atención	X		X		X		X			
			23. Al acudir a la municipalidad, los trabajadores, minimizan su ayuda hacia mi por las actividades que realizo	X		X		X		X			
			24. Al acudir a la municipalidad, los trabajadores, me tratan injustamente por las actividades que realizo	X		X		X		X			





## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### IV. DATOS INFORMATIVOS

- 1.5. Nombre del instrumento : medir el nivel de las políticas de discriminación.  
1.6. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert  
1.7. Nivel de Aplicación : Usuarios atendidos en la Municipalidad Distrital de Santa  
1.8. Autor : Cornejo Morillo, Edwin Manuel

### V. EVALUADOR:

- 2.3. Nombre y Apellidos : Manzo Villanueva Luis Dante  
2.4. Grado Académico : Magister

### VI. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

Nuevo Chimbote, 12 de noviembre de 2021

  
MG. LUIS DANTE MANZO VILLANUEVA  
DNI N° 33262050  
Firma:

## Validez de juicio de expertos

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones Y/O recomendaciones
					A. Relación entre la variable y dimensión.		B. Relación entre la dimensión y el indicador.		C. Relación entre el indicador y los ítems		D. Relación entre el ítem y la opción de respuesta.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Políticas de discriminación	E. Factores personales	Raza por apellido de origen	27. El trabajador de la municipalidad generalmente piensa que soy de una zona específica del país tras asociar mi apellido	Totalmente en desacuerdo (0)  En desacuerdo (1)  Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2)  De acuerdo (3)  Totalmente de acuerdo (4)	X		X		X		X		
			28. Al acudir a la municipalidad, me tratan diferente por mi apellido de origen		X		X		X		X		
		Estado civil	29. He sido juzgado (calificado) por mi estado civil		X		X		X		X		
			30. Al acudir a la municipalidad, he sido acosado físicamente por mi estado civil										
		Sexo	31. He sido tratado injustamente en la municipalidad, por mi trabajo o lugar de estudios										
			32. Al acudir a la municipalidad, me han puesto sobrenombres despectivos por mi orientación sexual		X		X		X		X		
			33. Al acudir a la municipalidad, he sido tratado injustamente por mi orientación sexual										
			34. Al acudir a la municipalidad, he sido víctima de bullying por mi orientación sexual										
	F. Factores laborales	Tipo de actividad	35. Al acudir a la municipalidad, soy objeto de burlas cuando me dan atención	X		X		X		X			
			36. Al acudir a la municipalidad, los trabajadores, minimizan su ayuda hacia mí por las actividades que realizo	X		X		X		X			



## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### VII. DATOS INFORMATIVOS

- 1.9. Nombre del instrumento : medir el nivel de las políticas de discriminación.  
1.10. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert  
1.11. Nivel de Aplicación : Usuarios atendidos en la Municipalidad Distrital de Santa  
1.12. Autor : Cornejo Morillo, Edwin Manuel

### VIII. EVALUADOR:

- 2.5. Nombre y Apellidos : Fiestas Flores, Roberto Carlos  
2.6. Grado Académico : Doctor

### IX. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

Nuevo Chimbote, 12 de noviembre de 2021

### Anexo 3 – Cuestionario para medir el nivel de la calidad de servicio

Estimado usuario, este cuestionario que se le presenta tiene como finalidad conocer su percepción sobre la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Santa. Es por ello que se pide de favor transparencia para marcar las alternativas que usted cree correspondiente.

#### Leyenda

Dimensiones	N° ítems	Categoría	Escala
Elementos tangibles	3	Siempre	1
Fiabilidad	3	Casi siempre	2
Capacidad de respuesta	3	A veces	3
Seguridad	3	Casi nunca	4
Empatía	3	Nunca	5

Rango variable	Rango dimensiones
Deficiente [20-38>	Deficiente [3-6>
Regular [39-58>	Regular [7-10>
Bueno [59-75>	Bueno [11-15>

	Escala de medición				
	1	2	3	4	5
<b>Elementos tangibles</b>					
1. Los equipos que posee la municipalidad resultan de gran utilidad para el usuario					
2. Los ambientes de la municipalidad tienen una presentación ordenada					
3. Percibe que los equipos informáticos son eficientes cuando realiza una consulta o servicio					
<b>Fiabilidad</b>					
4. Cuando asiste a la municipalidad, el personal se muestra atento en ayudarlo en solucionar algún problema					
5. En la municipalidad, se prestan los servicios en el tiempo prometido					
6. El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realiza					
<b>Capacidad de respuesta</b>					

7. Los usuarios de la municipalidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos						
8. Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos						
9. A través de sus trabajadores, la municipalidad brinda información precisa sobre actividades que ud. Consulta						
<b>Seguridad</b>						
10. La atención por parte del personal de la municipalidad es amable						
11. El personal de la municipalidad, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios						
12. Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario						
<b>Empatía</b>						
13. Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios						
14. La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios						
15. La municipalidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios						

## FICHA TÉCNICA

### I. DATOS INFORMATIVOS

- 1. Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
- 2. Nombre del instrumento:** Cuestionario de la calidad de servicio
- 3. Autor:** Cornejo Morillo, Edwin Manuel
- 4. Forma de aplicación:** Individual
- 5. Medición:** medir el nivel de la calidad de servicio
- 6. Administración:** Usuarios atendidos en la Municipalidad Distrital de Santa.
- 7. Tiempo de aplicación:** 15 minutos

### II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

- Determinar la relación entre la Políticas de discriminación y calidad de servicio de los Servidores de la Municipalidad Distrital de Santa, 2021.

### III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento es sometido a juicio de expertos. Para la validación se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de estudio. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de estos expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, se aplica una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue  $\alpha = 0.89$ , resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación se asume como una confiabilidad excelente, que permite determinar que el instrumento proporciona la fiabilidad necesaria para su aplicación.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.870	15

#### **IV. DIRIGIDO A:**

Usuarios atendidos en la Municipalidad Distrital de Santa

#### **V. MATERIALES NECESARIOS:**

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

#### **VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:**

El instrumento creado mantiene 14 ítems con opciones de respuesta guiadas de escala Likert, siendo: Totalmente siempre (1), casi siempre (2), a veces (3), casi nunca (4) y nunca (5). Las mismas se encuentran ordenadas y planteadas en base a las dimensiones desligadas de la variable fidelización.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada.

#### **DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES**

<b>Dimensiones</b>	<b>N° ítems</b>
Elementos tangibles	3
Fiabilidad	3
Capacidad de respuesta	3
Seguridad	3
Empatía	3



## Validez de juicio de expertos

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones Y/O recomendaciones		
					A. Relación entre la variable y dimensión.		B. Relación entre la dimensión y el indicador.		C. Relación entre el indicador y los ítems		D. Relación entre el ítem y la opción de respuesta.				
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
<b>Calidad de servicio</b>	<b>A.</b> Elementos tangibles	Conservación de las instalaciones	1. Los equipos que posee la municipalidad resultan de gran utilidad para el usuario	Siempre (1) Casi siempre (2) A veces (3) Casi nunca (4) Nunca (5)	X		X		X		X				
			2. Los ambientes de la municipalidad tienen una presentación ordenada		X		X		X		X				
		Calidad de los equipos	3. Percibe que los equipos informáticos son eficientes cuando realiza una consulta o servicio		X		X		X		X				
	<b>B.</b> Elementos tangibles	Interés por el usuario	4. Cuando asiste a la municipalidad, el personal se muestra atento en ayudarlo en solucionar algún problema												
			Compromiso del personal		5. En la municipalidad, se prestan los servicios en el tiempo prometido										
		6. El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realiza			X		X		X		X				
	<b>C.</b> Capacidad de respuesta	Actitud y disposición	7. Los usuarios de la municipalidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos												
			8. Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos												
		Información sobre actividades	9. A través de sus trabajadores, la municipalidad brinda información precisa sobre actividades que ud. Consulta		X		X		X		X				
	<b>D.</b> Seguridad	Servicio oportuno	10. La atención por parte del personal de la municipalidad es amable												
		Capacidad técnica	11. El personal de la municipalidad, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios												
		Proceso adecuado	12. Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario		X		X		X		X				



## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### X. DATOS INFORMATIVOS

- 1.13. Nombre del instrumento : medir el nivel de la calidad de servicio.  
1.14. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert  
1.15. Nivel de Aplicación : Usuarios atendidos en la Municipalidad Distrital de Santa  
1.16. Autor : Cornejo Morillo, Edwin Manuel

### XI. EVALUADOR:

- 2.7. Nombre y Apellidos : Pérez Moran Milton Heison  
2.8. Grado Académico : Magister

### XII. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

Nuevo Chimbote, 12 de noviembre de 2021

Firma

  
Mag. Milton Heison PERTZ MORAN  
DNI N° 40003277

Firma

### Validez de juicio de expertos

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones Y/O recomendaciones		
					A. Relación entre la variable y dimensión.		B. Relación entre la dimensión y el indicador.		C. Relación entre el indicador y los ítems		D. Relación entre el ítem y la opción de respuesta.				
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
<b>Calidad de servicio</b>	<b>F.</b> Elementos tangibles	Conservación de las instalaciones	16. Los equipos que posee la municipalidad resultan de gran utilidad para el usuario	Siempre (1) Casi siempre (2) A veces (3) Casi nunca (4) Nunca (5)	X		X		X		X				
			17. Los ambientes de la municipalidad tienen una presentación ordenada		X		X		X		X				
		Calidad de los equipos	18. Percibe que los equipos informáticos son eficientes cuando realiza una consulta o servicio		X		X		X		X				
	<b>G.</b> Elementos tangibles	Interés por el usuario	19. Cuando asiste a la municipalidad, el personal se muestra atento en ayudarlo en solucionar algún problema												
			Compromiso del personal		20. En la municipalidad, se prestan los servicios en el tiempo prometido										
		21. El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realiza			X		X		X		X				
	<b>H.</b> Capacidad de respuesta	Actitud y disposición	22. Los usuarios de la municipalidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos												
			23. Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos												
		Información sobre actividades	24. A través de sus trabajadores, la municipalidad brinda información precisa sobre actividades que ud. Consulta		X		X		X		X				
	<b>I.</b> Seguridad	Servicio oportuno	25. La atención por parte del personal de la municipalidad es amable												
		Capacidad técnica	26. El personal de la municipalidad, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios												
		Proceso adecuado	27. Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario		X		X		X		X				



## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### XIII. DATOS INFORMATIVOS

- 1.17. Nombre del instrumento : medir el nivel de la calidad de servicio.  
1.18. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert  
1.19. Nivel de Aplicación : Usuarios atendidos en la Municipalidad Distrital de Santa  
1.20. Autor : Cornejo Morillo, Edwin Manuel

### XIV. EVALUADOR:

- 2.9. Nombre y Apellidos : Manzo Villanueva Luis Dante  
2.10. Grado Académico : Magister

### XV. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

Nuevo Chimbote, 12 de noviembre de 2021

  
MG. LUIS DANTE MANZO VILLANUEVA  
DNI N° 33262050  
Firma

Firma

### Validez de juicio de expertos

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones Y/O recomendaciones		
					A. Relación entre la variable y dimensión.		B. Relación entre la dimensión y el indicador.		C. Relación entre el indicador y los ítems		D. Relación entre el ítem y la opción de respuesta.				
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
<b>Calidad de servicio</b>	<b>K.</b> Elementos tangibles	Conservación de las instalaciones	31. Los equipos que posee la municipalidad resultan de gran utilidad para el usuario	Siempre (1) Casi siempre (2) A veces (3) Casi nunca (4) Nunca (5)	X		X		X		X				
			32. Los ambientes de la municipalidad tienen una presentación ordenada		X		X		X		X				
		Calidad de los equipos	33. Percibe que los equipos informáticos son eficientes cuando realiza una consulta o servicio		X		X		X		X				
	<b>L.</b> Elementos tangibles	Interés por el usuario	34. Cuando asiste a la municipalidad, el personal se muestra atento en ayudarlo en solucionar algún problema												
			Compromiso del personal		35. En la municipalidad, se prestan los servicios en el tiempo prometido										
		36. El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realiza			X		X		X		X				
	<b>M.</b> Capacidad de respuesta	Actitud y disposición	37. Los usuarios de la municipalidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos												
			38. Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos												
		Información sobre actividades	39. A través de sus trabajadores, la municipalidad brinda información precisa sobre actividades que ud. Consulta		X		X		X		X				
	<b>N.</b> Seguridad	Servicio oportuno	40. La atención por parte del personal de la municipalidad es amable												
		Capacidad técnica	41. El personal de la municipalidad, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios												
		Proceso adecuado	42. Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario		X		X		X		X				





## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### XVI. DATOS INFORMATIVOS

- 1.21. Nombre del instrumento : medir el nivel de la calidad de servicio.  
1.22. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert  
1.23. Nivel de Aplicación : Usuarios atendidos en la Municipalidad Distrital de Santa  
1.24. Autor : Cornejo Morillo, Edwin Manuel

### XVII. EVALUADOR:

- 2.11. Nombre y Apellidos : Fiestas Flores, Roberto Carlos  
2.12. Grado Académico : Doctor

### XVIII. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

Nuevo Chimbote, 12 de noviembre de 2021



### Anexo 5 – Base de datos de la variable Políticas de discriminación

N°	Dimensión Factores personales								Dimensión factores laborales				
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3
3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3
4	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3
5	4	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3
6	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3
7	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3
8	4	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3
9	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3
10	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3
11	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
12	3	2	2	2	4	4	2	3	3	3	3	3	2
13	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	2
14	3	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	2
15	3	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	4	2
16	3	2	2	4	2	3	2	4	4	3	3	2	3
17	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	2	4	2
18	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3
19	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
20	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3
21	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3
22	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3
23	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3
24	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3

25	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	2	2	3
26	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2
27	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2
28	3	2	2	4	2	3	2	3	3	3	3	4	2
29	3	2	4	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2
30	4	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	4	2
31	4	4	2	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3
32	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	4	2
33	4	2	2	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3
34	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2
35	2	2	2	2	4	3	2	4	2	2	2	4	3
36	3	2	4	4	2	3	4	2	2	2	2	4	3
37	3	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	4	3
38	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2
39	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	4	2
40	2	3	4	2	2	3	3	4	2	3	3	4	2
41	2	3	2	4	3	3	4	3	1	2	2	3	2
42	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	2
43	3	2	2	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2
44	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	2
45	3	2	2	2	4	4	4	3	4	3	3	2	3
46	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	4	2
47	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
48	3	2	2	4	2	3	2	3	3	3	3	2	3
49	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
50	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3
51	4	4	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3
52	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3
53	4	2	2	2	3	4	3	4	3	3	2	2	3

54	2	2	4	4	2	2	2	4	3	2	3	3	2
55	2	2	4	4	2	3	2	4	2	2	3	4	3
56	2	4	2	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3
57	4	2	2	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3
58	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	2	2
59	2	2	2	2	4	3	3	4	2	2	2	4	3
60	3	2	4	4	2	3	3	2	2	2	2	4	3
61	3	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	4	3
62	4	3	2	2	2	3	2	4	2	3	2	4	2
63	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	4	2
64	2	3	4	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2
65	2	3	2	4	3	3	3	1	1	2	2	3	2
66	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3
67	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	4	3
68	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	4	3
69	2	3	2	4	3	3	4	2	2	3	2	4	2
70	3	2	4	4	2	3	2	2	2	2	3	4	2
71	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2
72	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3

### Anexo 6 – Base de datos de la variable Calidad de servicio

N°	Dimensión Elementos tangibles			Dimensión Fiabilidad			Dimensión Capacidad de respuesta			Dimensión Seguridad			Dimensión Empatía		
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15
1	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	3
2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	4
3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	4
4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
5	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
6	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
7	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4
8	2	2	4	2	3	2	2	3	2	2	2	2	4	2	4
9	3	3	3	4	4	2	3	2	4	4	3	2	2	2	4
10	3	3	2	4	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3
11	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	4	2	2	3
12	3	2	4	3	2	2	4	2	3	3	3	2	2	3	3
13	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2
14	4	5	4	2	4	2	2	3	3	2	2	4	3	2	2
15	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2
16	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3
17	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
18	2	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	2	2	2
19	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	4	2	3	2
20	3	2	4	3	2	3	4	4	4	2	3	4	4	2	2
21	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	2
22	3	4	2	3	2	3	3	4	2	4	4	3	2	3	3
23	4	2	2	3	2	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3

24	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	4	4	2	3	2
25	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	2	4	3	3	2
26	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	4
27	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3
29	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2
30	5	4	4	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	4	2
31	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3
32	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	4	2	3	2
33	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	2	2	3	3	2
34	3	2	4	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	2	2
35	3	2	3	4	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	2
36	4	5	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2
37	2	2	4	2	2	4	3	2	4	3	2	2	2	3	3
38	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	2	3	4	3
39	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4
40	3	3	3	2	3	2	4	2	3	2	2	2	2	3	3
41	3	2	4	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	3	2
42	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2
43	4	5	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2
44	2	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2
45	5	4	4	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2
46	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	4
47	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	3	3	2	3	3
48	3	3	3	4	2	2	2	3	4	2	3	2	4	2	3
49	3	2	4	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	4
50	3	2	3	2	2	4	2	3	4	3	2	3	3	3	2
51	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	2	3	2

52	4	3	3	2	3	2	3	2	4	4	2	2	2	3	3
53	3	4	3	2	3	2	2	2	3	4	2	3	2	3	4
54	3	3	4	2	2	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3
55	2	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	3	4	4	3
56	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
57	3	2	4	4	4	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4
58	3	2	3	4	2	3	2	2	3	3	3	2	4	2	4
59	3	4	2	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4
60	4	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3
61	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3
62	3	4	2	2	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3
63	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2
64	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2
65	4	4	2	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	2
66	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3
67	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	2	2
68	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
69	3	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	2	3	2
70	3	4	3	3	4	3	2	3	2	4	2	4	4	2	2
71	4	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	4	3	3	2
72	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3